

**PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO - PUC-SP
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SERVIÇO SOCIAL**

ARIANE APARECIDA GONÇALVES RODRIGUES

**SERVIÇO SOCIAL E OS GÊNEROS DO DISCURSO: A LINGUAGEM COMO
MEDIÇÃO DO TRABALHO DO/A ASSISTENTE SOCIAL**

MESTRADO EM SERVIÇO SOCIAL

**SÃO PAULO
2020**

ARIANE APARECIDA GONÇALVES RODRIGUES

SERVIÇO SOCIAL E OS GÊNEROS DO DISCURSO: A LINGUAGEM COMO
MEDIÇÃO DO TRABALHO DO/A ASSISTENTE SOCIAL

Dissertação apresentada à Banca Examinadora da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, como exigência parcial para a obtenção do título de Mestra em Serviço Social, sob a orientação da Profa. Dra. Maria Lúcia Martinelli.

SÃO PAULO
2020

ARIANE APARECIDA GONÇALVES RODRIGUES

SERVIÇO SOCIAL E OS GÊNEROS DO DISCURSO: A LINGUAGEM COMO
MEDIÇÃO DO TRABALHO DO/A ASSISTENTE SOCIAL

Data da Aprovação: ____ de ____ de 2020.

BANCA EXAMINADORA

Profa. Dra. Maria Lúcia Martinelli.

Autorizo exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, a reprodução total ou parcial desta Dissertação por processos de fotocopiadoras ou eletrônicos.

Assinatura: _____

Data: ____/____/____

E-mail:

FICHA CATALOGRAFICA

Sistema para Geração Automática de Ficha Catalográfica para Teses e Dissertações com dados fornecidos pelo autor

GONÇALVES RODRIGUES, ARIANE APARECIDA
SERVIÇO SOCIAL E OS GÊNEROS DO DISCURSO: A
LINGUAGEM COMO MEDIAÇÃO DO TRABALHO DO/A
ASSISTENTE SOCIAL / ARIANE APARECIDA GONÇALVES
RODRIGUES. -- São Paulo: [s.n.], 2020.
85 p ; cm.

Orientador: Maria Lúcia Martinelli.
Dissertação (Mestrado em Ciências Sociais) --
Pontifícia Universidade Católica de São Paulo,
Programa de Estudos Pós-Graduados em Ciências
Sociais, 2020.

1. Serviço Social; . 2. Linguagem: Gêneros do
discurso; . 3. Cotidiano de trabalho; . 4.
Mediação.. I. Martinelli, Maria Lúcia . II.
Pontifícia Universidade Católica de São Paulo,
Programa de Estudos Pós-Graduados em Ciências
Sociais. III. Título.

CDD

O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – Brasil (CAPES) – Código de Financiamento 001. Número do Processo88887217205/2018-00

This work was carried out with the support of the Coordination for the Improvement of Higher Education Personnel - Brazil (CAPES) - Financing Code 001.

ProcessNumber88887217205/2018-00

*Não é sobre ter todas pessoas do mundo pra si
É sobre saber que em algum lugar alguém zela por ti
É sobre cantar e poder escutar mais do que a própria voz
É sobre dançar na chuva de vida que cai sobre nós
É saber se sentir infinito
Num universo tão vasto e bonito é saber sonhar
Então, fazer valer a pena cada verso
Daquele poema sobre acreditar
Não é sobre chegar no topo do mundo e saber que venceu
É sobre escalar e sentir que o caminho te fortaleceu
É sobre ser abrigo e também ter morada em outros corações
E assim ter amigos contigo em todas as situações
A gente não pode ter tudo
Qual seria a graça do mundo se fosse assim?
Por isso, eu prefiro sorrisos
E os presentes que a vida trouxe pra perto de mim
Não é sobre tudo que o seu dinheiro é capaz de comprar
E sim sobre cada momento sorriso a se compartilhar
Também não é sobre correr contra o tempo pra ter sempre mais
Porque quando menos se espera a vida já ficou pra trás
Segura teu filho no colo
Sorria e abrace teus pais enquanto estão aqui
Que a vida é trem-bala, parceiro
E a gente é só passageiro prestes a partir*

Ana Vilela – Trem Bala

AGRADECIMENTOS

Na trajetória que me trouxe até aqui, só tenho a agradecer!

Agradeço primeiramente a DEUS por ser a base das minhas conquistas e por me dar força e mansidão.

À minha MÃE Maria de Lourdes (*in memoriam*) por ter me concedido o direito à vida, e, ainda que não alfabetizada e com muitas dificuldades, me proporcionou a possibilidade que ela não teve... de estudar! E em apenas 13 dos meus anos de vida a que pôde estar presente, conseguiu me mostrar que a busca pela realização de nossos sonhos, nos fazem autores da nossa própria história.

Ao meu irmão Eduardo “Duda” (*in memoriam*) melhor amigo que já tive. Não tenho palavras para descrever a diferença que fez ter compartilhado parte da minha vida ao seu lado. Pelo amor, carinho e dedicação que sempre teve comigo. O melhor presente que eu poderia ter em minha infância. Serás sempre inesquecível para amar!

Ao meu sogro Manoel (*in memoriam*) por ter me apoiado por tantos anos até o início do mestrado com seus muitos conselhos e sempre acreditando e apoiando as minhas escolhas. Sou grata pela reciprocidade no carinho, cuidado e confiança que marcou a sua passagem na minha trajetória de vida e pela figura paterna que a sua pessoa representou em minha vida.

Aos meus filhos Felipe, Thiago e Alinne “FeThiAlinne” por terem sido tão compreensivos comigo nos momentos de meditação da pesquisa e no processo de escrita desta dissertação, nos quais estive ausente. Pois, sem dúvida, foram vocês que deram sentido à realização deste feito. Agradeço pelo conforto de todos os abraços e beijos que me fortaleceram nas horas difíceis, e mesmo tão inexperientes no curso da vida, me ensinaram que o valor de estarmos juntos na saúde, na doença, na alegria e na tristeza não pertence apenas à união de casal, mas da família como um todo. A vocês, que me acompanharam de perto nesta jornada, todo o amor e carinho em retribuição por esses anos de dedicação e renúncias, em que sonhamos, acreditamos e realizamos todos juntos, esta conquista não é só minha, e, sim, nossa!

Ao meu companheiro Hugo Fernando, pela parceria e por ter me acompanhado apoiando as minhas escolhas, acreditando em mim quando nem eu mesma acreditei.

Ao meu pai Francisco por torcer por mim e apoiar as minhas escolhas, por compreender as minhas ausências no processo desta busca.

Às minhas irmãs Jacque e Jane pela compreensão quando precisei me ausentar para a realização desta dissertação.

Agradeço à Regina Pacheco, Emanuelle e Nice pelo apoio nas horas mais difíceis desse percurso.

Agradeço especialmente, à minha orientadora Maria Lúcia Martinelli por sempre me acolher, respeitar e compreender o meu tempo no desenvolvimento da pesquisa e pelo apoio e cuidado em passar as orientações com sua forma leve e poética de transmitir o conhecimento norteando as ideias que resultaram nesta dissertação.

Às minhas amigas de infância Roselene e Deise que reencontrei no processo de escrita desta dissertação e que me acolheram nos momentos de fragilidade com tantas lembranças que contribuíram para cristalizar em mim o lema que trago comigo, que o lugar de onde eu venho é tão importante quanto aonde pretendo chegar.

À Dilma minha amiga que se tornou minha irmã por todo apoio nas minhas escolhas, pela amizade, compreensão e carinho e pelos conselhos diante das adversidades no percurso que me trouxe até a conclusão desta dissertação.

Agradeço a todas as professoras e professores que de alguma forma contribuíram para que eu chegasse até aqui.

Agradeço à Paula Almeida, fonte da minha inspiração pela pesquisa acadêmica. Gratidão eterna traduz todo o apoio, conselhos e amizade.

À NadjanePrilip, pelos conselhos que sempre me incentivaram nas ideias e no processo de pesquisa que resultaram nesta dissertação.

À Priscila Beralda pelas conversas e conselhos que por muitas vezes aconteceram por *WhatsApp*, mas que tiveram fundamental importância para que eu soubesse que independente das situações e das lutas eu não estaria sozinha.

Agradeço à Jane Barros pelas reflexões e pela amizade.

Gostaria ainda, de agradecer às participantes desta pesquisa que se disponibilizaram para as entrevistas com suas narrativas do cotidiano, permitindo, assim, enriquecer a temática abordada neste trabalho.

Agradeço à Professora Maria Lúcia Silva Barroco pelas contribuições que trouxe na entrevista para ingresso no mestrado.

Agradeço às professoras Maria Carmelita Yazbek, Dirce Koga, Beatriz Abramides e Rosângela Paz pela partilha de conhecimentos durante os debates coletivos que apontaram sempre os desafios que enfrentamos no cotidiano de vida e trabalho diante da conjuntura política, econômica e social que estamos vivendo hoje no país, mas também me mostraram que a pesquisa é um caminho para a organização coletiva que nos orienta na construção de um novo projeto societário. Lembrando das palavras de José Martins (1993) “*Nem a esperança acabou nem a história morreu*”.

Agradeço à Andreia, secretária do Programa de Estudos Pós-Graduados em Serviço Social da PUC- SP por toda a atenção e prontidão em passar orientações e esclarecimentos que se fizeram necessários nesse percurso.

Agradeço ao André, pessoa querida pela partilha e acolhida durante o percurso desta dissertação. As várias mensagens, telefonemas e cada palavra de apoio e carinho. Gratidão imensa!

Agradeço à Flávia de Melo, ao Amor e Rodrigo Diniz que me acolheram desde a minha chegada à PUC, e a todas as pessoas que tive o prazer de contar com a amizade nesse percurso e neste lugar difícil de sentir-se pertencente se não encontramos pessoas como nós. Esse tipo de pessoa é aquela que chamamos de “gente da gente”. São elas: Ana Cláudia, Leila Souza, Beatriz Pascoal, Indira Monteiro, Eduardo Isidro, Eliana Pereira, Marilene Massaro, Cléo (Keu), Aline Paes, Aline Fogaça, Verônica Vassalo e Lígia.

Agradeço à Shinobu pelo carinho e cuidado em preparar sempre um bolo saboroso para as nossas tardes no NEPI completando a delícia do encontro.

Agradeço ao Rodrigo Augusto e Cleci Albiero pelas conversas e reflexões em nossos almoços e durante os cafés que muito significou em energia e acolhida.

Agradeço à Samira pelas ideias trocadas e questionamentos a respeito do tema desta dissertação que me ajudou muito no processo de reflexão do objeto.

Enfim, agradeço a todos que direta ou indiretamente contribuíram para que hoje eu tivesse tanto a agradecer.

*Dedico esta dissertação à minha família:
Especialmente aos meus filhos por
serem a inspiração dos meus dias*

RODRIGUES, Ariane Aparecida Gonçalves. *Serviço Social e os Gêneros do Discurso: a Linguagem como Mediação do Trabalho do/a Assistente Social*. 2020. 90 páginas. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) - Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2020.

RESUMO

A presente dissertação teve como objetivo principal propor uma reflexão acerca da linguagem utilizada pelo Assistente Social como uma das expressões da identidade profissional em sua concepção histórica, nas dimensões teórico-metodológica, técnico-operativa e ético-política, presentes no cotidiano socioinstitucional. Abordar esta temática possibilitou compreender a relação profissional/usuário, construída através do *modus vivendi* dos sujeitos entrevistados e de suas experiências, que permeiam a ação profissional do assistente social efetivada no cotidiano dos espaços sócio-institucionais, na qual a linguagem é uma mediação fundamental. A compreensão de Linguagem nesta pesquisa se dá pela comunicação discursiva nas relações sociais que perpassam as experiências profissionais e pessoais, de modo que a interação dos sujeitos supera os limites da fala e da escrita no cotidiano de vida e trabalho que resulta nas relações sociais e profissionais. Trata-se de uma pesquisa qualitativa que teve como metodologia a História Oral que através das entrevistas realizadas com os sujeitos na investigação oportunizou relacionar a historicidade que perpassa as relações sociais e profissionais no contexto do modo de produção capitalista, o qual reverbera no cotidiano de trabalho de assistentes sociais e usuários das políticas públicas. A pesquisa se baseia na relação profissional, bem como na interação entre assistente social e usuário no Centro de Referência de Assistência Social – CRAS. Uma vez que o cotidiano do assistente social nas instituições sugere a quantificação das demandas, o que consequentemente implica na materialização da teoria nas ações práticas do profissional de Serviço Social, que por vezes atua na contramão dos direitos sociais ao utilizar-se de práticas conservadoras, expressas muitas vezes em sua comunicação com os usuários. Essa contradição aparece durante as entrevistas apontando o desafio do assistente social em mediar os conflitos inerentes ao sistema capitalista, criar estratégias de mediação que lhe permitam corresponder aos interesses sócioinstitucionais ao mesmo tempo em que busca responder às demandas apresentadas pelos usuários de forma coerente com o projeto ético-político da profissão.

Palavras-chave: Serviço Social; Linguagem; Gêneros do discurso; Cotidiano de trabalho; Mediação.

ABSTRACT

The present dissertation had as main objective to propose a reflection about the language used by the Social Worker as one of the expressions linked to the professional identity in its historical conception, in the theoretical-methodological, technical-operative and ethical-political dimensions, present in the socio-institutional routine. Addressing this theme made it possible to understand the professional / user versus user relationship, constructed through the modus vivendi of the interviewed subjects and their experiences, which permeate the professional action of the social worker carried out in the daily life of socio-institutional spaces, in which language is a mediation fundamental. The understanding of Language in this research is given by the discursive communication in the social relations that permeate professional and personal experiences, so that the interaction of the subjects surpasses the limits of speech and writing in the daily life and work that results in social and professional relationships . It is a qualitative research that had Oral History as a methodology which, through interviews with the subjects in the investigation, that made it possible to relate the historicity that permeates social and professional relations in the context of the capitalist production mode, to which it reverberates in the daily work of social workers and users of public policies. The research is based on the professional relationship as well as the interaction between social worker and user at the Social Assistance Reference Center - CRAS. since, the daily life of the social worker in the institutions suggests the quantification of the demands, which consequently implies the materialization of the theory in the practical actions of the Social Service professional, who sometimes acts against social rights when using conservative practices , often expressed in their communication with users. This contradiction appears during the interviews pointing out the challenge of the social worker in mediating the conflicts inherent in the capitalist system, creating mediation strategies that allow him to correspond to the socio-institutional interests while seeking to respond to the demands presented by users in a manner consistent with the project political ethics of the profession.

Keywords: Social Work; Language: Discourse genres; Daily work; Mediation

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Mestiço (1934)	52
Figura 2: Retirantes (1944)	62
Figura 3: O lavrador de café (1934)	70

ABEPSS -	Associação Brasileira de Escolas de Serviço Social
CAD -	Cadastro Único
CEDEPSS -	Centro de Documentação e Pesquisa em Políticas Sociais e Serviço Social
CFESS -	Conselho Federal de Serviço Social
CRAS -	Centro de Referência de Assistência Social
CREAS -	Centro de Referência Especializado de Assistência Social
PAIF -	Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família
PNAS -	Política Nacional de Assistência Social
SUAS -	Sistema Único de Assistência Social

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	17
1 CAMINHOS DE APROXIMAÇÃO AO OBJETO DE PESQUISA	22
1.1 A História Oral como caminho metodológico	29
1.1.1 Pesquisa documental	30
1.1.2 Pesquisa qualitativa	30
1.2 Acolhida: mais que um primeiro contato, momento pleno de significados	31
2 COTIDIANO, MEDIAÇÃO E TRABALHO: CATEGORIAS QUE NÃO ESTÃO DESCOLADAS	40
2.1 Elementos da mediação no serviço social	48
3 A LINGUAGEM E SEU CARÁTER IDEOLÓGICO: TRABALHAMOS A SERVIÇO DE QUEM?	53
3.1 A linguagem à luz de Bakhtin	55
3.2 O Serviço Social e os gêneros do discurso	55
4 PROCESSOS DE TRABALHO E RELAÇÃO SOCIAL: RELATOS DE EXPERIÊNCIAS DOS SUJEITOS QUE COMPARTILHAM DESSA RELAÇÃO	57
4.1 Narrativas de Fernanda sobre a sua história de vida	57
4.2 Sobre o acolhimento no CRAS	59
4.3 Conte-me a sua história e o que lhe trouxe aqui: narrativas de Maria sobre a trajetória em São Paulo e o seu contato com o CRAS	63
4.4 A relação social e a comunicação permeada pelos objetivos da ação profissional	64
CONSIDERAÇÕES FINAIS	71
REFERÊNCIAS	75
PORTAIS ACESSADOS	80
APÊNDICE	81

INTRODUÇÃO

*Nem sempre sou igual no que digo e escrevo.
 Mudo, mas não mudo muito.
 A cor das flores não é a mesma ao sol
 De que quando uma nuvem passa
 Ou quando entra a noite
 E as flores são cor da sombra.
 Mas quem olha bem vê que são as mesmas flores.
 Por isso quando pareço não concordar comigo,
 Reparém bem para mim:
 Se estava virado para a direita,
 Voltei-me agora para a esquerda,
 Mas sou sempre eu, assente sobre os meus pés —
 O mesmo sempre, graças ao céu e à terra
 E aos meus olhos e ouvidos atentos
 E à minha clara simplicidade de alma...
 (Fernando Pessoa)¹*

Ao dar início a esta Introdução, passou-me um filme pela cabeça, pois esta dissertação traz reflexões que começaram muito antes de ingressar no mestrado, tendo muito da trajetória da minha formação desde o período da graduação quando estava em estágio profissional que me permitiu ter os primeiros contatos com assistentes sociais no cotidiano da profissão, e também no diálogo com os usuários que sempre relatavam suas experiências com as assistentes sociais, as devolutivas e o quanto a relação com o profissional se estreitava de acordo com o compromisso que cada assistente social expressava durante o processo de intervenção.

Esta pesquisa teve por objetivo analisar a linguagem profissional do assistente social na dimensão de mediação fundamental do trabalho cotidiano e na relação com os usuários. Objetivou-se compreender os processos dessa relação social e profissional e perceber como os gêneros do discurso estão presentes na linguagem utilizada pelo assistente social no processo de mediação do trabalho em seu cotidiano profissional.

As inquietações apresentadas nesta pesquisa tiveram início em 2012, período em que ainda estava na Graduação do curso de Serviço Social, quando realizei o projeto de iniciação científica² abordando a linguagem do assistente social e o

¹ “O Guardador de Rebanhos”. In Ficções do Interlúdio I. *Poemas de Alberto Caetano*. Fernando Pessoa. Editora Record, 1980, p. 69.

² Nesse período tive orientação e apoio da Professora Paula Almeida na abordagem relativa à sociolinguística e da Professora Nadjane Prilip nas questões referente ao Serviço Social.

processo de instrumentalidade do Serviço Social. Sendo essa a primeira aproximação com o tema que posteriormente, com a experiência do meu estágio profissional busquei conhecer um pouco mais no Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Universidade Paulista, em junho de 2015, sob a orientação da Prof^a. Ma. Nadjane Bezerra do Amaral Prilip.

Enquanto estava na graduação, em meu período de estágio profissional, convivi com assistentes sociais que através de suas falas apresentavam posicionamentos ético-políticos que nem sempre correspondia com o projeto ético-político da profissão de Serviço Social. Desta forma, presenciei de assistentes sociais frases como:

“Ah, essa mãe busca atendimento psicológico para o filho, mas quem precisa é ela, pois onde já se viu estar grávida de novo?”, “Esse menino foi adotado e devolvido porque é terrível!”, “Essa mãe não merece ficar com os filhos, eles são todos lindos e merecem ser adotados por uma família com melhores condições financeiras.”, “Ah não, lá vem essa mulher, diz que não vim trabalhar hoje!”³.

E atualmente, no cotidiano de trabalho ainda é possível ouvir de algumas profissionais frases conservadoras com teor de preconceito e julgamento, que embora não sejam dirigidas diretamente aos usuários, refletem seu posicionamento político nas ações interventivas:

“Eu avisei que não adiantava vir, pois não tem cesta básica.”, “Se esse homem precisa de atendimento porque vem alcoolizado?”, “Eu não dei cesta para aquela mulher, pois ela já virou cliente”, “Aquela mulher fala que não tem marido só para ganhar cesta, mas ela mente, porque aonde ela arrumou tantos filhos?”, “A mãe reclama do filho, mas também... grávida de novo e cada filho de um pai”⁴.

E assim poderia elencar outras frases extremamente conservadoras e altamente julgadoras.

As situações citadas acima ressaltam a lógica de se pesquisar a linguagem no Serviço Social, considerando os vários campos de atuação do assistente social, que é convocado a dar respostas às demandas norteadoras para a viabilização de direitos sociais de sujeitos que, em sua totalidade, variam a faixa etária, gênero, raça, etnia e condição social, compreendendo que a forma de comunicação utilizada

A pesquisa de iniciação científica teve o financiamento da Universidade Paulista – UNIP através do Banco Santander.

³ Fala de uma das assistentes sociais entrevistadas.

⁴ Idem.

com a população pode ter resultados positivos ou negativos na legitimação do trabalho profissional para a efetivação dos direitos sociais.

É inegável que embora o Serviço Social tenha passado pelo movimento de reconceituação⁵ da profissão, que gerou uma intenção de ruptura com o conservadorismo abrindo o diálogo central com a teoria marxista, as marcas do processo sócio-histórico em que se instaurou o Serviço Social enquanto profissão na divisão social e técnica do trabalho, causou fragilidades na profissão no que se refere ao cotidiano institucional e as formas de mediação do trabalho como categorias que materializam a ação profissional frente às questões que trazem referência para a profissão do Serviço Social, que trabalha com a Questão Social gerada pela contradição de classes imposta pelo capitalismo.

Assim, o intuito em pesquisar a importância da linguagem para o Serviço Social não se baseia necessariamente na questão ortográfica da linguagem, pois esta se dá por uma construção social e histórica que perpassa os caminhos da sociolinguística, nem tampouco esta pesquisa pretende julgar moralmente a comunicação dos assistentes sociais nas instituições, mas refletir sobre as posturas conservadoras a partir dos discursos que permeiam o cotidiano profissional, prejudicando as relações sociais na comunicação com a população e, conseqüentemente, na intervenção na realidade.

Como já mencionado de antemão trata-se, sobretudo, do meu interesse em buscar respostas para inquietações que surgem no cotidiano de trabalho ao analisar de forma crítica a realidade do cotidiano institucional que, não raras vezes, tem submetido os profissionais a uma atuação alienada da sua identidade profissional.

Para tanto, esta pesquisa teve como embasamento os estudos de Bakhtin (2016) na análise dos gêneros do discurso que nos permitem a interação dialógica capaz de exprimir os sentidos ideológicos na interação com o outro.

Nessa linha de pensamento, torna-se indispensável à categoria do Serviço Social utilizar a pesquisa nas suas práticas sociais, a fim de desvendar a complexidade da realidade e pensar novas formas de enfrentamento às expressões

⁵NETTO, José P. *Ditadura e Serviço Social: uma análise do Serviço Social no Brasil pós-64*. Ed. São Paulo: Cortez, 1991.

da questão social por meio do trabalho interdisciplinar e da articulação de rede na busca de condições objetivas para dar respostas às necessidades dos usuários, reafirmando a sua identidade profissional a partir do compromisso ético-político com a profissão.

Finalmente, esta pesquisa se justifica na medida em que toma como ponto de partida a linguagem em seu papel incontornável de mediação no desempenho cotidiano das atribuições inerentes à profissão. Assim, esse estudo buscou contribuir para a produção de conhecimento em Serviço Social, bem como pressupõe refletir o trabalho do/a assistente social ao pensar quais os desafios e possibilidades que o cotidiano profissional nos oferece para as mediações que resultam em intervenções profissionais diante dos processos de determinações sociais.

Considerando a historicidade da população brasileira e o perfil da população usuária dos serviços na atualidade, escolhi como ilustração para as passagens deste estudo algumas obras de Cândido Portinari.

O pintor brasileiro que destacou em suas obras as expressões da questão social de seu tempo, expressando através da arte as condições em que viviam os brasileiros do século XX, bem como retratou a cultura, o trabalho braçal e a infância. Além de dedicar suas obras a retratar o trabalhador, tratou de expor em suas obras a migração nordestina. A seguir detalhes das pinturas do artista:

Os retirantes (1944) - A pintura expressa a migração nordestina na obra de Portinari.

Um dos temas abordados na produção de Portinari também foi a migração de uma parte da população nordestina para outros locais do país em busca de melhores condições de vida.

O mestiço (1934) - A cor da pele e os traços do sujeito - além do título da obra, indicam que se trata de uma pessoa mestiça, fruto da mistura entre a população negra, indígena e branca. Nessa tela, o pintor exhibe o retrato de um homem forte de braços cruzados, trabalhador de uma lavoura de café.

O lavrador de café (1934) - Nessa obra Portinari retrata a figura de um lavrador apoiando-se em sua enxada. Com os pés descalços, rosto em perfil que se

contrasta com a claridade do céu e camiseta com as mangas arregaçadas, o homem está em uma plantação de café exibindo uma expressão de cansaço e preocupação. Os pés fortes e grandes, mais uma vez simbolizam o vigor do trabalhador e sugerem uma aproximação do artista com o movimento expressionista europeu.

Tendo explicado os objetivos desta dissertação, no Capítulo I – Apresentaremos *“caminhos de aproximação ao objeto de pesquisa, e a acolhida: mais que um primeiro contato, momento pleno de significados”*. Ainda neste capítulo abordaremos *“A história oral como caminho metodológico”* além do percurso de definição da pesquisa qualitativa.

No Capítulo II – Trazemos a apresentação do *“cotidiano, mediação e trabalho: categorias que não estão descoladas”*, na qual serão abordadas as categorias que serviram de inspiração para esta pesquisa com maior aprofundamento nos elementos da mediação no serviço social.

No Capítulo III – *“A linguagem e seu caráter ideológico: trabalhamos a serviço de quem?”*, *“a linguagem à luz de Bakhtin e o Serviço Social e os gêneros do discurso”* serão os tópicos abordados.

No Capítulo IV- Apresentaremos os *“Processos de trabalho e relação social: Relatos de experiências dos sujeitos que compartilham dessa relação”* a partir das narrativas das mulheres que trouxeram suas contribuições como sujeitos participantes da pesquisa.

Nas considerações finais, discutiremos as sintetizações dos questionamentos que foram abordados ao longo desta pesquisa, especialmente com as contribuições das usuárias e assistentes sociais que aceitaram ser sujeitos participantes da pesquisa neste debate que não se conclui por ele mesmo, mas anseia por trazer para a discussão a importância da linguagem como mediação do trabalho do/a assistente social.

1 CAMINHOS DE APROXIMAÇÃO AO OBJETO DE PESQUISA

Para analisar a divisão de classes no Brasil, faz-se necessário pensar a sociedade brasileira a partir de um resgate sócio-histórico que pressupõe revisitar o passado para entender o presente através da história. O que é um desafio, haja vista que essa história nos foi negada desde a nossa formação, e somente através de seu desvendamento, podemos pensar formas possíveis de transformação social.

É nessa busca que ao recorrermos a Ianni (1992), o autor nos traz uma análise fundamentando-se nas bases históricas da sociedade brasileira, para tratar de um assunto complexo de uma história marcada pela violência sempre presente na luta de classes. Nesse caminho, o autor denota que a história do povo brasileiro foi constituída de forma violenta. Isso se nota pelas relações sociais que temos desde o colonialismo, passando pela escravidão e entrando para a intensa industrialização, que compõem as forças do capitalismo e, conseqüentemente, o desenvolvimento desigual e combinado⁶, no qual o próprio modo de produção capitalista se fortalece.

Colocam-se em prática medidas destinadas a aperfeiçoar o *status quo*: reformar alguma coisa para que nada se transforme. Isto é, modernizar instituições para que grupos e classes permaneçam sobre controle, não ponham em causa a “paz social” ou “a lei e a ordem”. Uma parte do poder social brasileiro que funda políticas do poder público e dos setores dominantes - implica a criminalização de grupos e classes sociais subalternos. Há conjunturas em que amplos segmentos da sociedade civil são criminalizados em linguagem conspícua, que se apresenta como se fora científica. (IANNI, 1992, p. 100-101).

Nesse contexto sócio-histórico da relação entre as classes prevalecem as desigualdades, o autoritarismo, e as expressões da questão social, e mesmo entre avanços e rebeldia, temos o desafio de lidar com um sistema que se recria e mantém-se a desigualdade, uma vez que a riqueza se alimenta da pobreza. E a presença desse passado é tão forte, que enquanto nação permanecemos presos à cultura de outros países. A internacionalização que vem desde a colonização se faz presente quando desvalorizamos o que é nacional, nos levando a valorizar o que é de fora, correspondendo ao que nos foi instruído historicamente.

⁶Embora neste trabalho não seja aprofundada essa abordagem, essa categoria é muito importante na análise do desenvolvimento capitalista, cuja origem remonta a Léon Trotski.

Baseando em Ianni (1992), à medida que o homem vai conhecendo a realidade, ele tem a chave para reconhecer as pistas que o levará a desvendar o real e, finalmente, entender as categorias a partir de determinantes históricos.

Considerando as conjunturas históricas da sociedade brasileira, e que a categoria se constrói no movimento do real, e isso se expressa no desfecho do percurso de análise e estudo do processo de apreensão da realidade pensando na totalidade, é que as categorias centrais desse estudo serão analisadas.

Reconhecer-se enquanto parte desse processo sócio-histórico pressupõe que ao assumir o compromisso com a população com a qual trabalha, é imperativo ético do assistente social em seu cotidiano romper com as relações assimétricas em suas ações profissionais, sabendo ouvir e compreender a história dos sujeitos a partir do diálogo e da escuta, deixando a pessoa narrar a sua própria história.

Para tanto, devemos usar o saber a serviço do outro de modo que tenhamos compromisso ético com a história que nos é apresentada, ao respeitar a direção humana do sujeito enquanto ser social, político, cultural e universal. Além disso, é indispensável ao assistente social utilizar-se da linguagem como mediação para uma boa comunicação e diálogo ao se apresentar à equipe de trabalho como profissional interdisciplinar, propondo a troca entre saberes e demonstrando que sua atuação têm uma dimensão ética e política com a intencionalidade de alcançar respostas profissionais que tem como ponto de partida o compromisso com a classe trabalhadora.

Ao falar em classe trabalhadora, me refiro às pessoas simples do cotidiano também presente nos estudos de Martins (2015), em seu livro “A sociabilidade do homem simples”, no qual se debruçou a estudar a vida social do homem simples e o seu cotidiano.

Em sua análise, o autor considera que todos nós pertencentes à classe trabalhadora representamos esse homem simples que tem sua existência marcada por mecanismos de exploração, dominação e alienação, e como fatores que distorcem a compreensão e a história do próprio destino, de modo que nos cabe lutar para viver a vida de todo dia, e nessa luta buscamos compreender um viver que muitas vezes se apresenta como um modo de vida ao qual não se encontra o real

sentido ao se reconhecer como parte de um mundo globalizado e moderno sem ter os mesmos acessos que toda essa modernidade promete.

Nessa adversidade, a questão é saber como a História irrompe na vida de todo dia. Como, no tempo miúdo da vida cotidiana, travamos o embate, sem certeza nem clareza, pelas conquistas fundamentais do gênero humano; por aquilo que liberta o homem das múltiplas misérias que o fazem pobre de tudo: de condições adequadas de vida, de tempo para si e para os seus, de liberdade e imaginação, de prazer no trabalho, de criatividade, de alegria e de festa, de compreensão ativa de seu lugar na construção social da realidade. (MARTINS, 2015, p.10).

Para Martins, a modernidade, constitui-se por:

ritmos desiguais de desenvolvimento econômico e social, pelo acelerado avanço tecnológico, pela acelerada e desproporcional acumulação de capital, pela imensa e crescente miséria globalizada, dos que têm fome e sede não só do que é essencial à reprodução humana, mas também fome e sede de justiça, de trabalho, de sonho, de alegria. Fome e sede de realização democrática de promessas da modernidade, do que ela é para alguns e, ao mesmo tempo, apenas parece ser para todos. (Ibidem, p. 18 e 19).

O autor complementa ainda que a modernidade é uma espécie de “mistificação desmistificadora das imensas possibilidades de transformação humana e social que o capitalismo foi capaz de criar, mas não é capaz de realizar” (Ibidem, p. 19).

Em contrapartida, enquanto pessoas simples que sobrevivem no ritmo da dinâmica desse mundo capitalista, moderno e globalizado os projetos pessoais e profissionais se entrecruzam, de modo que o cotidiano do assistente social nas instituições sugere a quantificação das demandas, o que conseqüentemente implica na materialização da teoria nas ações práticas do profissional de Serviço Social, que por vezes atua na contramão dos direitos sociais ao identificar no cotidiano socioinstitucional a quantificação das demandas que exigem condições qualitativas para que o assistente social possa analisar as determinações que a conjuntura expressa na vida das pessoas que atende em seu cotidiano de trabalho.

Essa condição permite ao assistente social olhar além do aparente e considerar os determinantes históricos, sociais e culturais que o trouxeram até ali, bem como através da experiência dos sujeitos é possível conhecer a sua consciência e os modos de vida para a partir de então pensar as ações que irão intervir na realidade apresentada.

Não há possibilidade portanto, de realizar esse trabalho criticamente de

maneira transformadora se não nos utilizarmos das categorias ontológicas que nos permite conhecer o ser social que está presente nas relações de forças no cotidiano profissional.

No tripé da Seguridade Social estabelecido na Constituição Brasileira de 1988 a Previdência Social seria destinada a um público restrito aos trabalhadores contribuintes, a Saúde tem seu caráter universal e a Assistência Social é prevista pela legislação como uma política de proteção social prestada a quem dela necessitar, não sendo exigido nenhuma forma de contribuição, e devendo nesse sentido atender a população de acordo com as suas necessidades.

No entanto, a política de Assistência Social muitas vezes parece estar restrita à parte da população que mais necessitar, ora, pois, com as mais diversas expressões da questão social, há uma estratificação daqueles que não têm nenhuma fonte de renda ou aquela parte da população que está fora do mercado de trabalho formal ou no subemprego⁷ que além de não garantir o acesso ao salário não está coberto pela seguridade social em caso de acidentes ou doenças.

Nesse sentido, a análise da universalidade na assistência Social se caracteriza pelo menor acesso a renda, o que reduz a sua ação protetiva aos programas de transferência de renda que tem grande importância na distribuição de renda que pressupõe o foco para redução da desigualdade social. No entanto, para avaliar a classificação da pobreza para acesso aos benefícios de transferência de renda é calculado pela fonte de renda de até 1/4 do salário-mínimo não correspondendo ao sentido da proteção social em sua totalidade, transformando a assistência social em política social monetarizada.

Por este motivo, os serviços socioassistenciais para cumprir a lógica da universalidade nesse viés monetário passou a caracterizar o CAD único⁸ como um meio de autodeclaração do cidadão e para acesso aos benefícios e serviços.

⁷ Na conjuntura que estamos vivendo, as transformações sociais, econômicas, políticas e culturais acarretam no aumento do desemprego, com isso, cresce o número de trabalhadores/as no trabalho informal, muitas vezes reconhecidos como o não trabalhador. O que é um equívoco, pois, assim como o capitalismo cria novas formas de se manter, a classe que vive do trabalho, recria formas para sua subsistência. Aí está também a resistência da classe trabalhadora.

⁸Regulamentado pelo Decreto nº 6.135, de 26 de junho de 2007 e outras normas, o Cadastro Único para Programas Sociais ou CADÚnico é um instrumento de coleta de dados e informações que o Estado utiliza para identificar todas as famílias de “baixa renda” existentes no país para fins de inclusão em programas de assistência social e transferência de renda.

O Centro de Referência de Assistência Social - CRAS é um serviço de referência de gestão municipal, que foi pensado a partir da Política Nacional de Assistência Social para caracterizar as unidades territoriais dentro da proteção social básica localizada nos locais considerados pontos estratégicos da cidade pelos vazios assistenciais⁹ dentro da proteção social.

Problematizar estas questões no contexto da análise dos espaços sócio-ocupacionais e das novas configurações que assume o trabalho e as demandas profissionais, bem como os processos e condições de trabalho do assistente social(e demais trabalhadores sociais) no SUAS, são as finalidades deste artigo. (RAICHELIS, 2010, p. 751).

O Centro de Referência de Assistência Social é a porta de entrada para política de Assistência Social, articulando contato, orientações e encaminhamentos para os serviços socioassistenciais e demais políticas públicas. A localização do CRAS foi pensada estrategicamente para suprir a necessidade de garantia de acesso da população aos serviços assim como também os demais serviços foram criados para facilitar o diálogo com a política social de Assistência Social em São Paulo.

Todavia, esse ainda é um desafio, considerando que não existe imóveis públicos disponíveis dentro da periferia para a abertura desse serviço o que ocorre também no território do Jardim Ângela, sendo que o CRAS Jardim Ângela atende demanda superior à sua capacidade, pois está inserido em um território que deveria contar com pelo menos 5 equipamentos. Com isso, a demanda é crescente, o quadro de RH é reduzido pela falta de contratação de profissionais, especialmente, assistentes sociais.¹⁰ O que acaba sendo um dificultador para atender toda a população do território e as demandas apresentadas.

Outro fator emblemático na relação de capital e trabalho que a categoria de assistentes sociais enfrenta na atualidade enquanto trabalhador assalariado é o termo genérico para o cargo que ocupa na prestação de serviço, pois se antes eram

⁹ Esses vazios assistenciais refletem a falta de serviços e menor proteção do Estado frente às necessidades da população.

¹⁰ Pesquisas realizadas pelo CFESS em conjunto com a categoria de assistentes sociais na última década, revelam que há um déficit de 900 profissionais na política de assistência social em São O último concurso para assistentes sociais ocorreu em 2014, com 370 vagas. Em 2015 foram convocados 100 assistentes sociais e em 2018 houve a convocação de 150 mas somente em 2019 após vencer a homologação do concurso e sobre intervenção de ação judicial por parte dos concursados aprovados dentro do número de vagas, foi realizado o chamamento dos restantes aprovados, todavia, nem todos foram contemplados com a convocação. Do mesmo modo, não cobre a necessidade de assistentes sociais nos CRAS e CREAS da cidade de São Paulo.

contratados como especialistas em matéria de Serviço Social, hoje as atribuições aumentaram por caberem dentro do termo genérico de Analistas em Assistência e Desenvolvimento Social. O que caracteriza o trabalho do assistente social englobado nas atribuições que já lhe cabem e são *a priori* privativas do assistente social na dinâmica das desigualdades sociais, como intensifica ainda mais essa relação de trabalho, a partir de um processo fiscalizatório que exige que esse profissional faça a supervisão dos serviços da rede através da gestão de parceria.

Conforme Raichelis (2010):

No caso da assistência social, as questões que envolvem as condições, relações e organização do trabalho ganham maior complexidade quando consideramos que grande parte dos serviços, programas e projetos é prestada por entidades de assistência social privadas que integram a rede socioassistencial nos territórios de abrangência dos CRAS e CREAS.¹¹

Nesse contexto, as relações sociais são permeadas pelas dificuldades do assistente social diante do seu cotidiano de trabalho na realização do seu exercício profissional. O que aumenta a complexidade das múltiplas determinações que sugerem mediações fundamentais para a materialização do trabalho do assistente social no ambiente socioinstitucional.

Nessas tensões cotidianas entre o caráter político da profissão e a sua relativa autonomia profissional é que o assistente social pretende imprimir o seu trabalho concreto buscando corresponder ao trabalho profissional coletivo e as exigências sócio-institucionais.

As condições de trabalho do assistente social, conforme Iamamoto (2014), estão condicionadas nessa tensão entre o projeto ético-político e alienação do trabalho indissociável do *status* variados.¹² Essas particularidades do cotidiano profissional na relação de forças vão interferir de forma dicotômica nas mediações que estarão sujeitas à sua capacidade teleológica e exposta à alienação do trabalho.

¹¹Para maior aprofundamento nesta abordagem, ler as contribuições da autora Raquel Raichelis em seu artigo: Intervenção profissional do assistente social e as condições de trabalho no SUAS. Serv. Soc. Soc., São Paulo, n. 104, p. 750-772, out./dez. 2010.

¹² Aqui a autora se refere ao conflito entre o projeto ético-político e a alienação do trabalho que os assistentes sociais enfrentam em seu cotidiano de trabalho nas instituições empregadoras. Pois, independentemente de estar inserido na esfera pública ou privada exerce o seu trabalho na condição de assalariado, o que reverbera na contradição de cumprir as exigências institucionais simultaneamente ao objetivo de dar respostas às necessidades da classe trabalhadora.

A ação profissional nesse contexto é desafiada pela capacidade de decifrar a realidade socialmente determinada da população com a qual trabalha articulando a análise do processo sócio-histórico à direção social em que o projeto ético-político da profissão está situado.

A reprodução das relações sociais no âmbito institucional prediz a racionalidade na finalidade e formas específicas de lidar com as condições e relações sociais por meio das quais se realizam exercício profissional no contato direto com os usuários diante das contradições socialmente determinadas na divisão de classes.

Dentre os desafios aqui citados, o assistente social interage com os sujeitos de maneira singular para alcançar as dimensões universais e particulares utilizando-se da capacidade de articular as dimensões teórico-metodológicas, técnico-operativas e ético políticas para viabilizar os direitos sociais na esfera pública.

O projeto ético-político do Serviço Social no Brasil está voltado ao projeto de transformação social, que se dá na materialização das intervenções profissionais pautadas na dimensão política da profissão.

Cabe ressaltar que é no cotidiano de trabalho diante de tensões e relações de forças presentes numa instituição que dialogamos com profissionais de diversas áreas do saber. Por meio da linguagem desses trabalhadores podemos identificar o caráter ideológico que no processo da tomada de consciência determina a intencionalidade em buscar as respostas profissionais.

A linguagem é tão antiga quanto a consciência – a linguagem é a consciência real, prática, que existe para os outros homens e, portanto, existe também para mim mesmo; a linguagem nasce, como a consciência, da carência, da necessidade de intercâmbio com outros homens. (MARX, 2009, p. 44).

Nesse sentido, discutir a linguagem profissional do assistente social no processo de comunicação nas relações sociais, especialmente, na relação de confiança estabelecida com os usuários sinaliza o compromisso com a classe trabalhadora, a qual tanto fazemos parte quanto trabalhamos a Questão Social como objeto de nosso trabalho a partir das suas variadas expressões. Ao mesmo tempo em que este estudo busca conhecer formas para tornar coletivas as estratégias de luta da classe trabalhadora por meio da comunicação com a população, acrescenta-

se à discussão a elucidação de Marx (2009) quando afirma que a consciência da necessidade de entrar em ligação com os indivíduos à sua volta é o começo da consciência do homem de que vive de fato numa sociedade.

Para Marx (2009) a consciência é intrínseca ao sujeito nas relações sociais. Conferindo a afirmativa de que é através da ação e reflexão, ou seja, por meio da práxis que o sujeito se relaciona com a realidade, pela capacidade de transformar a realidade de si mesmo pela atividade humana, isto é, de forma mais racional pela práxis revolucionária do indivíduo e pela sua capacidade de mudar as circunstâncias.

Conforme salienta Yolanda Guerra:

Como afirmamos anteriormente, o Serviço Social não porta um único padrão de racionalidade. Antes, as racionalidades que convivem histórica e contraditoriamente no interior da profissão e que se constituem num conjunto de tendências, observáveis, expressam, de um lado, as relações entre sujeitos estabelecidas na ação profissional e, de outro, os fundamentos ético-políticos e teóricos sobre os quais essas relações se apoiam. (GUERRA, 2011, p.34).

De acordo com a autora estas relações se constituem de forma histórica e transitória, mantendo essas racionalidades em qualquer circunstância, uma essência inteligível que articula as dimensões constitutivas da profissão. Desse ponto de vista, Guerra (2011)¹³ se refere à tomada de consciência por parte dos profissionais da realidade como racionalidade, que resulta na cientificidade da profissão na busca pela resolutividade dos “problemas que lhe são colocados”. Nas palavras da autora, o processo de produção científica se realiza pela descrição da capacidade dos indivíduos de interagir socialmente por meio da linguagem, daí afastar-se das vertentes do normativismo do empirismo lógico⁴. Reconhecendo, então, que, de uma ótica marxista, há pontos de vista científicos que vinculados a projetos sociais refletem uma perspectiva de classe determinada.

1.1 A História Oral como caminho metodológico

Não é no silêncio que os homens se fazem, mas na palavra, no trabalho, na ação-reflexão
(Paulo Freire)

¹³Para maior compreensão, a autora enfatiza: “Entendemos necessária a observação de que em Marx as tarefas descritivas são consideradas pré-teóricas”.

No percurso da pesquisa bibliográfica, este estudo objetivou elucidar as leituras dos enunciados¹⁴ de autores (as) que trazem o pensamento crítico para a compreensão das transformações sociais e históricas e que são referências no campo da teoria linguística.

Para tanto foi necessário realizar pesquisa bibliográfica de pensadores que trazem a concepção da linguagem em uma abordagem marxista, bem como leituras que trazem contribuição a respeito das categorias mediação, trabalho e cotidiano, além do código de ética utilizado como fonte de apoio aos questionamentos levantados.

A análise da linguagem enquanto mediação do trabalho cotidiano do assistente social teve como apoio principal autores como Karl Marx, Mikhail Bakhtin, George Lukács, Agnes Heller, Marilda Iamamoto, Maria Lúcia Martinelli e Reinaldo Nobre Pontes, entre outros autores que estudam o cotidiano, a questão social e especificidades do trabalho profissional do/a Assistente Social, e o uso da linguagem.¹⁵

1.1.1 Pesquisa documental

Além das obras dos autores já mencionados, o Código de Ética dos/as Assistentes Sociais e as Resoluções do CFESS serão parte desta pesquisa por destacar as legislações vigentes que respaldam o profissional, bem como exige compromisso ético e político por parte da categoria de assistentes sociais.

1.1.2 Pesquisa Qualitativa

Com base no processo de compreensão do tema abordado, dentro de uma perspectiva sócio-histórica que envolve a materialização das práticas sociais, bem como a relevância da linguagem profissional em sua atuação no cenário contemporâneo, o desenvolvimento e elaboração da análise estão fundamentados por meio de uma abordagem qualitativa, através de entrevistas

¹⁴ Enunciado escrito: na perspectiva bakhtiniana se refere à fala publicizada a partir da escrita, uma vez escrito e posto à disposição para que seja lido, conseqüentemente vai gerar uma atitude responsiva no leitor.

¹⁵ Nesse sentido, os enunciados dos autores aqui citados são utilizados na perspectiva dialógica. Assim, os autores dialogam nesta dissertação a partir da perspectiva de análise captada pela leitura da pesquisadora que atua como interlocutora e utiliza-se da sua atitude responsiva.

com duas assistentes sociais e também de duas usuárias da política de assistência social, com a participação nesta pesquisa trazendo importantes contribuições para as inquietações que surgiram no percurso da pesquisa. As entrevistas ocorreram de acordo com a disponibilidade das participantes que foram sujeitos desta pesquisa, a partir do diálogo decorrente da metodologia da história oral e com auxílio de um gravador a fim de garantir a inteireza dos enunciados no processo de diálogo com as participantes.

A proposta de entrevistar profissionais e usuárias dos serviços socioassistenciais é com base nos estudos de Minayo quando se refere que,

A pesquisa qualitativa não se baseia no critério numérico para garantir sua representatividade. Uma pergunta importante neste item é "quais indivíduos sociais têm uma vinculação mais significativa para o problema a ser investigado?" A amostragem boa é aquela que possibilita abranger a totalidade do problema investigado em suas múltiplas dimensões. (MINAYO, 2002, p.43).

Assim, este estudo possibilitou criar um espaço de escuta para ouvir a voz das usuárias do serviço social no CRAS, por meio da história oral, dando visibilidade aos sujeitos protagonistas na construção das relações socioinstitucionais, considerando o território em que se configura o chão dessas relações.

É em direção a essa experiência social que as pesquisas qualitativas, que se valem da fonte oral, se encaminham, é na busca dos significados de vivências para os sujeitos que se concentram os esforços do pesquisador. (MARTINELLI, 2009, p. 25).

Nesse sentido, esta pesquisa trilha pelos caminhos de instigar a reflexão de abarcar o significado da profissão em sua complexidade nas relações sociais, contribuindo para a reflexão da linguagem como mediação do trabalho do assistente social na construção da identidade profissional.

1.2 Acolhida: mais que um primeiro contato, momento pleno de significados

Se na verdade o sonho que nos anima é democrático e solidário, não é falando aos outros, de cima para baixo, sobretudo, como se fôssemos os portadores da verdade a ser transmitida aos demais, que aprendemos a escutar, mas é escutando que aprendemos a falar com eles. Somente quem escuta paciente e criticamente o outro, fala com ele, mesmo que, em certas ocasiões, precise falar a ele.
(Paulo Freire)

A acolhida no CRAS assim como em todos os serviços socioassistenciais, em especial no PAIF¹⁶ é fundamental por ser na maioria das vezes, o primeiro contato do usuário e sua família com o SUAS¹⁷.

A acolhida, conhecida também como processo de acolhimento, pressupõe ser o momento de apreensão da realidade pela escuta das necessidades e demandas das famílias e de articular as ações do Serviço e da rede socioassistencial, bem como das demais políticas setoriais de acordo com a demanda da realidade que lhe é apresentada.

O assistente social deve esclarecer já no início de seu atendimento que o objetivo principal nesse primeiro contato é conhecer o usuário e saber o que o levou a buscar pelo serviço, e assim criar um espaço de escuta que possibilite apreender as expressões da questão social considerando as múltiplas formas em que a vulnerabilidade social se apresenta e, a partir disso, identificar as potencialidades do território que lhe permitem pensar quais são os desafios e as possibilidades de enfrentamento e superação da realidade.

Esse momento pode ser crucial para o início de um vínculo entre assistente social e usuário, portanto, sugere que o profissional utilize uma linguagem que aproxime o usuário passando-lhe a segurança de que este é o espaço em que pode confiar a sua história de vida e que a partir dessa escuta irão caminhar juntos na busca de possibilidades de superação da situação apresentada.

É fundamental que seja estabelecida já de início essa relação de confiança entre o assistente social e o usuário pois, além de demonstrar respeito pelo sujeito em atendimento, pode definir a continuidade do atendimento socioassistencial no CRAS (Centro de Referência da Assistência Social) não somente para as ações de intervenção na realidade do usuário¹⁸, mas especialmente na busca de respostas às necessidades que o levaram a procurar pelo atendimento social.

¹⁶Serviço de Proteção e Atenção Integral à Família. Vale ressaltar que a acolhida não se restringe ao atendimento no PAIF, mas neste trabalho esse serviço está sendo referenciado por se tratar da principal forma de inclusão e acompanhamento das famílias no CRAS e nos demais serviços que compõem a Política de Assistência Social no âmbito da proteção social básica e especial.

¹⁷Sistema Único de Assistência Social.

¹⁸ Dessa forma, cabe ao assistente social ter a consciência crítica de que a linguagem utilizada no atendimento ao usuário pode criar uma relação de confiança capaz de identificar expressões da questão social que não são situações pontuais e que vão além da demanda verbalizada inicialmente.

Conforme normatizado no documento de orientações do PAIF:

A acolhida deve ser pautada no respeito à dialogicidade e autonomia das famílias. Desta forma, o técnico precisará considerar a disponibilidade destas para responder às perguntas da equipe técnica ou para participação nas ações do PAIF. A atitude dos profissionais, nesse momento, deve expressar o dever do Estado em proteger e garantir o acesso das famílias aos serviços. Assim, as famílias não podem sentir-se intimidadas ou tuteladas no processo de acolhida ao Serviço. (ORIENTAÇÕES TÉCNICAS SOBRE O PAIF - Vol.2, 2012, p. 19).

O acolhimento possibilita ao assistente social direcionar o diálogo com o usuário de modo a identificar a relação do usuário com a família e com o território, suas redes de apoio, quais os serviços que têm acesso, ao mesmo tempo que toma conhecimento dos membros pertencentes ao seu grupo familiar, social e comunitário.

Considerando os grupos das diferentes classes sociais que compõem a realidade social, o assistente social necessita ter sensibilidade durante o acolhimento, pois através da escuta do usuário é possível identificar pela forma dele se comunicar que ele nos traz sinais do território geográfico e o contexto histórico, econômico, político, social e cultural em que ele está inserido.

No acolhimento se dá o início da mediação que pressupõe obter o conhecimento da realidade que está posta, analisando os determinantes sociais, econômicos, históricos e culturais que levaram a pessoa a procurar o serviço social na instituição.

Para isso, o assistente social precisa ter consciência de que as suas ações irão intervir na realidade da vida de uma pessoa e, por isso, precisa agir de forma responsável para entender a complexidade dos conflitos que esta pessoa está enfrentando.

Para que esse diálogo aconteça com qualidade, é necessária uma escuta qualificada, que vai muito além do ato de ouvir com paciência, mas ouvir sem julgamento ou preconceitos, de modo que o usuário sinta-se à vontade para expor a intimidade de suas vivências e de seus desafios cotidianos.

Nesse sentido, o assistente social também deve ter a clareza nas informações prestadas.

A linguagem utilizada pelo assistente social no atendimento aos usuários demonstra a sua capacidade de comunicação, bem como a sua intencionalidade diante das necessidades de resposta do usuário.

É no contato direto com o usuário que o assistente social tem a oportunidade de se apresentar enquanto profissional que usa o seu saber a favor¹⁹ da população se colocando à disposição do usuário para auxiliá-lo na construção do conhecimento sobre sua realidade e, conseqüentemente, no seu fortalecimento enquanto sujeito de direitos.

Entretanto, não se deve tomar a acolhida como uma simples etapa destinada a coletar informações dos indivíduos. Ora, pois, é dever ético do assistente social reconhecer o usuário como sujeito de sua história, permitindo que possa narrar a trajetória que lhe trouxe até ali de acordo com como identifica suas experiências de vida e através dessa ação em comum que estabelecerá um processo de comunicação no qual o sujeito poderá revelar as expectativas em relação às suas necessidades.

Assim, diante da realidade da quantificação dos atendimentos nas instituições, cabe ao assistente social o desafio de romper com a lógica que está posta institucionalmente, quando o momento da acolhida sugere muitas vezes que os profissionais avaliem cronologicamente e mecanicamente a necessidade de iniciar um acompanhamento com ações de vários encaminhamentos já no primeiro contato, inviabilizando o estudo social que pressupõe conhecer a realidade social em sua totalidade a partir da demanda inicial apresentada pelo usuário.

Sem essa reflexão a escuta ao usuário se torna frágil e o profissional se limita a considerar a identificação de demandas apontadas nos instrumentais²⁰ de forma mecanicista resumindo a intervenção social a encaminhamentos para acesso a programas de transferência de renda e benefícios ou mesmo para serviços setoriais que não serão suficientes se ele não tiver a oportunidade de se reconhecer no processo dessa lógica que pressupõe os limites da necessidade a partir de critérios

¹⁹ Vale ressaltar que nesse sentido o profissional está se posicionando politicamente favorável à população à qual está atendendo, e não simplesmente interessado em corresponder aos interesses socioinstitucionais.

²⁰ Instrumentais aqui compreendidos como documentos de avaliação social pré-elaborados pela instituição, e que muitas vezes são ineficazes, por não serem suficientes para abordar tais demandas apresentadas respeitando a singularidade dos sujeitos.

de elegibilidade²¹.

Nesse contexto, o assistente social tem como uma de suas atribuições realizar o estudo social das famílias, a fim de compreender a realidade em que estão vivenciando.

O Estudo Social embora muitas vezes discutido apenas no âmbito judiciário é de suma importância na política de Assistência Social por ser o assistente social o profissional qualificado para realizar a análise técnica sobre a família, avaliando os determinantes históricos e sociais identificando a necessidade de inserção da família no atendimento ou no acompanhamento familiar, bem como no processo de avaliação da necessidade de orientação e encaminhamentos para a rede de serviços.

Neste sentido, o momento da acolhida é pleno de significados, pois permite ao assistente social o contato inicial com as famílias que trazem as situações de vulnerabilidade social vivenciadas, e através da relação estabelecida durante esse primeiro contato poderá compreender os determinantes sociais e culturais das demandas decorrentes desse processo, para então buscar identificar as potencialidades e recursos que as famílias possuem de acordo com as características e especificidades do território que em que vivem e que podem influenciar as situações de vulnerabilidade vivenciadas pelas famílias.

Portanto, o momento da acolhida é o fio condutor para o diálogo que conduzirá ao estudo social da situação familiar, momento de conhecimento da realidade apresentada pelas famílias, afirmando a política de assistência social como direito de cidadania e dever do Estado.

Assim, o fazer cotidiano da equipe de referência do CRAS, ao operacionalizar o PAIF, deve fugir das práticas do senso comum, que sem nenhum tipo de contestação ou indagação, tornam-se crenças imutáveis, que reproduzem ideias carregadas de preconceitos, culpabilizam as famílias por sua situação social e mantêm o *status quo*, impossibilitando movimentos de transformação da realidade. Neste sentido, o trabalho social com famílias deve ter por pressuposto basilar a responsabilidade estatal na proteção às famílias e assumir como embasamento de sua prática o conhecimento científico, que requer profissionais qualificados, aptos a compreender a realidade dada e construir conhecimento, com os quais questionam as estruturas sociais injustas, elaborando estratégias para modificá-las.

²¹ Na lógica do sistema capitalista neoliberal os critérios de elegibilidade para acesso aos benefícios sociais correspondem ao limite da extrema pobreza.

(ORIENTAÇÕES TÉCNICAS SOBRE O PAIF, 2012, p. 13).

Considerando o processo sócio-histórico do Serviço Social no Brasil e a dinâmica realidade do contexto em que a profissão se insere na divisão social do trabalho, podemos compreender que a questão social e suas diversas expressões estão intrinsecamente relacionadas ao modo por meio do qual a sociedade foi construída historicamente. Assim, analisar a importância dos fundamentos teóricos do Serviço Social é elemento indispensável para compreender melhor o tecido orgânico da gênese da profissão e de sua formação enquanto trabalhador especializado nas relações sociais, entre a sociedade e o estado, bem como avaliar o trabalho do/a assistente social na cena contemporânea, enquanto reprodução da vida social na dinâmica da luta de classes na sociedade burguesa.

A primeira questão que se deve considerar quando pensamos em projetos (individuais ou coletivos) em uma sociedade de classes é o caráter político de toda e qualquer prática. Todas as formas de prática envolvem interesses sociais os mais diversos que se originam, através de múltiplas mediações, das contradições das classes sociais em conflito na sociedade. O que as movem na verdade são as necessidades sociais reais que lançam os homens em atividades humano-criadoras percebidas no metabolismo social (trabalho - ato fundante das relações sociais). (TEIXEIRA; BRAZ, 2009, p. 2).

O assistente social tem em seu trabalho grandes desafios impostos à profissão, e no contexto da sociedade capitalista burguesa revela-se um profissional que "nada contra a correnteza" na dimensão de justiça e equidade social, no entanto, conta com um projeto ético-político que lhe assegura legalmente a sua dimensão coletiva que corresponde ao projeto profissional e societário²².

Esses fatores vem dificultando ao assistente social fazer uma reflexão que lhe permita o reconhecimento enquanto classe, ao identificar-se como sujeito inserido na divisão social do trabalho, haja vista que, esse posicionamento crítico-reflexivo que o impulsiona a manter em suas ações interventivas o compromisso com a população, de modo criativo que lhe permita ao mesmo tempo, dar respostas à instituição de acordo com a legislação que lhe assegura a viabilização do acesso da população aos direitos sociais.

²² Devido às políticas sociais focalizadas e diante de um cenário de vários retrocessos dos direitos sociais, o(a) assistente social se defronta com o aumento das demandas sociais no que se refere às necessidades imediatas, em especial à fome. Mesmo diante da realidade de trabalhador assalariado e com a autonomia relativa o(a) assistente social tem o compromisso ético profissional alicerçado no Código de Ética Profissional de 1993 e na Lei de Regulamentação da Profissão também instituída no mesmo ano que subsidia suas ações profissionais de forma crítica que mantém o compromisso com a população usuária dos serviços públicos.

Entretanto, essa postura de compromisso com a classe trabalhadora não se dá somente por conta do reconhecer-se enquanto classe trabalhadora, mas principalmente na apropriação da análise crítica, na busca de acumulação do conhecimento teórico associado à qualificação técnica que irá definir a competência do assistente social em sua dimensão teórica, técnica, ética e política no processo de investigação e mediação.

Para tanto, faz-se necessário e indispensável trazer para o campo da pesquisa a linguagem do Serviço Social, referenciada pelo conhecimento teórico metodológico e direcionada pelos princípios ético-políticos da profissão, ao passo que a linguagem é um elemento primordial nas relações sociais e humanas estabelecidas pelo assistente social.

Por essa razão, a linguagem se desenvolverá de modo ininterrupto simultaneamente com o desenvolvimento de trabalho, divisão do trabalho, cooperação, tornando-se cada vez mais rica, maleável, diferenciada, etc., para que os novos objetos e as novas relações que forem surgindo possam ser comunicados. (LUKÁCS, 2013, p. 161).

Nesta linha de reflexão a concepção ética da linguagem profissional para o Serviço Social permeia a construção da identidade profissional a partir da relação que se estabelece com os usuários e na ação interdisciplinar com profissionais de outras áreas do saber, no processo de comunicação direta ou indireta, na busca de respostas às necessidades que conduzem a intencionalidade do assistente social para a efetivação das políticas públicas no cotidiano profissional e, conseqüentemente, no acesso da população, à informação equivalente aos seus direitos.

Portanto, mais do que uma categoria filosófica, dotada de estatuto lógico e ontológico, a identidade profissional está sendo pensada dialeticamente, como uma categoria política e sócio histórica que se constrói na trama das relações sociais, no espaço social mais amplo da luta de classes e das contradições que a engendram e são por ela engendradas. (MARTINELLI, 2000, p. 17).

Faz-se necessário refletir a linguagem no Serviço Social, pelos variados campos de atuação do assistente social, desafiado a dar respostas às demandas que expressam as desigualdades sociais com a tarefa de tornar legítimo o acesso aos direitos sociais de sujeitos que em sua totalidade, respeitando a sua faixa etária, gênero, raça, etnia e condição social.

A linguagem também permite o conhecimento do território geográfico e o contexto histórico, econômico e social dos grupos das diferentes classes sociais que compõem a realidade social. Concomitantemente a isso, temos a ação interdisciplinar e articulação de rede que destacam a necessidade de o assistente social estar inteirado sobre a apreensão verbal que perpassa as várias formas de ser e estar no mundo, de acordo com a historicidade dos sujeitos.

Frente a isso, saliento a intenção de apontar caminhos para a melhor compreensão e apreensão da realidade, tendo em vista a escuta qualificada como um poderoso aliado do profissional de Serviço Social na dinâmica trama da desigualdade imposta pelo capitalismo em que o real se esconde tanto quanto se expressa.

Como aponta Martinelli (2000, p. 27):

Todas as palavras são portadoras de ideias, são plenas de significados. Este, porém, alojados em seu interior, de modo imediato. É preciso procurá-los na dinâmica do processo histórico, descobri-los nas tramas constitutivas do real. Quanto ao capitalismo, termo de uso tão constante e de forma tão heterogênea, tal procura se torna indispensável, pois a própria diversidade de acepções a ele atribuída é reveladora de que não há acordo sobre o seu significado.

Nesta linha de pensamento, compreende-se a relevância de atribuir ao fazer profissional a reflexão crítica de seu exercício enquanto agente interventivo nas expressões da Questão Social, compreendendo o valor teórico da profissão, articulado à operacionalização e posicionamento ético-político, como formas de ser e pensar da categoria, que, frente às contradições do sistema capitalista, articulam-se para o rompimento do conservadorismo e para o amadurecimento do pensamento marxista, na perspectiva de manter o compromisso com a classe trabalhadora, atuando não para, mas coletivamente com os usuários, construindo, assim, uma relação de reciprocidade.

Nas palavras de Martinelli (1999, p.17):

Na trajetória que estamos desenvolvendo, partilhamos da perspectiva hoje presente no âmbito da profissão, embora de forma não unívoca - e portanto, temos que ter uma luta consistente nesse sentido - de que é possível construir a prática social a partir de uma intenção de ruptura, procurando superar a identidade atribuída e fazendo desse atribuído exatamente a possibilidade de ruptura.

Postura esta de comprometimento que vai ao encontro do Código de Ética no

que tange os deveres do/a assistente social nas suas relações com os/as usuários/as:

Garantir a plena informação e discussão sobre as possibilidades e consequências das situações apresentadas, respeitando democraticamente as decisões dos/as usuários/as, mesmo que sejam contrárias aos valores e às crenças individuais dos/as profissionais, resguardados os princípios deste Código (...). (CFESS, 1993).

Considerando o processo histórico das relações sociais e do caráter político da profissão, vale destacar o quanto é importante que esse profissional tenha em mente que a escolha de sua metodologia de trabalho e o seu modo de se comunicar com os usuários e profissionais refletem o seu posicionamento profissional e político frente às relações sociais, articulando-se aos interesses da classe trabalhadora, concomitante com dar respostas à instituição da qual faz parte²³. Desta forma, Faleiros (2011) em sua perspectiva marxista afirma que:

Este posicionamento implica a criação de formas de comunicação em que haja uma horizontalidade no falar e onde o informar seja tomado como uma tarefa política para colocar a população a par daquilo que o assistente social sabe, pois, no processo de comunicação, há um confronto de saberes que são diferentes, mas que servem a políticas diferentes e estão em relação com interesses contraditórios. (Ibidem, p. 113).²⁴

Nesse sentido, esse trabalho pretende demonstrar que a linguagem como processo de comunicação é uma ação política, na qual tanto expressa ideias, quanto justifica determinada posição e tomada de decisão dentro das relações socioinstitucionais. Frente a isso, a linguagem desse profissional é um determinante que reflete seu compromisso ético-político diante das demandas que estão postas.

²³ O assistente social integra a instituição que o emprega na condição de classe trabalhadora, portanto tem sua autonomia relativa no conflito de capital e trabalho.

²⁴ Embora falamos em uma perspectiva sócio-histórica o autor traz uma contribuição no sentido político da comunicação profissional, o qual também deve ser levado em consideração, uma vez que a linguagem profissional expressa o posicionamento e compromisso político no cotidiano das relações profissionais do assistente social.

2 COTIDIANO, MEDIAÇÃO E TRABALHO: CATEGORIAS QUE NÃO ESTÃO DESCOLADAS

Sob o cotidiano, desvelem o inexplicável. Que tudo que seja dito ser habitual, cause inquietação. Na regra é preciso descobrir o abuso, e sempre que o abuso for encontrado, é preciso encontrar o remédio. (Bertolt Brecht)

O cotidiano é a imediaticidade, o campo principal de mediações. A mediação se dá no cotidiano, mas ela se dá pela ciência, a partir de ações que pressupõem um conhecimento anterior sobre as possibilidades de mediação entre análise de conjuntura e enfrentamento às questões que são colocadas. Nesse sentido, pretendo analisar nesta reflexão a vida cotidiana como dimensão ontológica do ser social, sendo ela a parte constituinte dos nossos anseios, entre eles os que têm direcionado no desenvolvimento de pesquisas acadêmicas sobre as demandas que se apresentam no cotidiano profissional. Assim, condiz apresentar determinadas categorias que compõem o cotidiano da vida social que poderão nortear o percurso da linguagem como mediação do trabalho do assistente social enquanto objeto de pesquisa na abordagem teórico-metodológica, técnico-operativa e ético política como embasamento em uma reflexão da perspectiva teórica marxista.

Tomando como princípio a compreensão de ser social no mundo pautada ainda na perspectiva marxista, Agnes Heller (2000) faz uma análise sobre a vida cotidiana:

A vida cotidiana é a vida do indivíduo. O indivíduo é sempre, simultaneamente, ser articular e ser genérico. Considerado em sentido naturalista, isso não o distingue de nenhum outro ser vivo. Mas, no caso do homem, a particularidade expressa não apenas seu ser “isolado”, mas também seu ser “individual”. Basta uma folha de árvore para lermos nela as propriedades essenciais de todas as folhas pertencentes ao mesmo gênero; mas um homem não pode jamais representar ou expressar a essência da humanidade. (HELLER, 2000, p. 20).

Com base no enunciado de José Paulo Netto (1996) não existe vida humana sem o cotidiano e a cotidianidade. O cotidiano está presente em todas as esferas de vida do indivíduo, seja no trabalho, na vida familiar, nas suas relações sociais, lazer, etc...

Partindo do princípio da ontologia em Marx, como norteador dessa análise, considerando o indivíduo enquanto ser social vale considerar a historicidade e as contradições que se colocam no movimento do real. Analisando o ser social num contexto intrincado de categorias como, por exemplo, o trabalho e a linguagem. Se levarmos em consideração que as categorias são ontológicas e que constituem os modos de ser do ser social, chegaremos à conclusão de que não é possível compreender o ser social isoladamente, mas somente, a partir de um conjunto de mediações, que são colocadas na totalidade e na complexidade que definem o ser social.

Ao falar sobre as relações do homem na vida cotidiana, nos convoca a recorrer à obra de Marx, fazendo uma breve aproximação da compreensão do modo de produção capitalista, haja vista que, este constitui o cenário de expressiva centralidade no processo de produção e reprodução do homem enquanto ser social.

Para dar luz à essa discussão vale situar a análise de Marx, quando escreveu a crítica da economia política em sua obra “O Capital” no que tange o processo de trabalho, sendo este um meio de centralidade na relação de produção e reprodução do homem²⁵ na vida social.

O trabalho é antes de tudo, um processo entre o homem e a natureza, processo este em que o homem, por sua própria ação, medeia, regula e controla seu metabolismo com a natureza. Ele se confronta com a matéria natural como uma potência natural [*Naturmacht*]. A fim de se apropriar da matéria natural de uma forma útil para a sua própria vida, ele põe em movimento as forças naturais pertencentes a sua corporeidade: seus braços e pernas, cabeça e mãos. Agindo sobre a natureza externa e modificando-a por meio desse movimento, ele modifica, ao mesmo tempo, sua própria natureza. (MARX, 2013, p. 255).

Nesta passagem, Marx traz elementos importantes para pensar a economia política, dando ênfase na análise da produção e reprodução realizada pelo homem na vida social, o que torna esta produção num processo potencializador do desenvolvimento das relações sociais e humanas na produção histórica da sociedade.

Nessa linha de raciocínio, pensar a Economia Política como teoria social possibilitou compreender que as leis sociais foram criadas para organizar a

²⁵ Ao falar do homem nesta análise, refiro-me à condição de homem enquanto ser genérico humano, e não no sentido do gênero masculino.

produção, reprodução e distribuição dos meios de subsistência para as necessidades do homem com níveis de contemplação historicamente determinados. Assim, podemos dizer que o capitalismo é um sistema criado para se recriar, e manter a desigualdade dos acessos é manter esse sistema e seu propósito.

A essência do trabalho consiste precisamente em ir além dessa fixação dos seres vivos na competição biológica com seu mundo ambiente. O momento essencialmente separatório é constituído não pela fabricação de produtos, mas pelo papel da consciência, a qual, precisamente aqui, deixa de ser um mero epifenômeno da reprodução biológica: o produto diz Marx é um resultado que no início do processo existia “já na representação do trabalhador” isto é, de modo ideal. (LUKÁCS *apud* NETTO, 1997, p. 15-16).

Com isso, é possível entender o trabalho como ser fundante do ser social, se considerarmos que o trabalho tem sido a mediação do homem no processo de sua própria produção e apropriação e pela transformação da natureza, que estabelece na relação com os outros homens, na busca por suprir as necessidades materiais de sua existência na vida em sociedade.

Nesse sentido, o trabalho se torna um meio para o homem se afirmar enquanto ser social. De modo que o homem se utiliza dos recursos da natureza para prover as suas necessidades por meio do trabalho, haja vista que reconhece o trabalho como elemento de alcance das suas necessidades materiais e humanas, formando o processo de transformação no qual o homem transforma a natureza e é ao mesmo tempo por ela transformado.

Portanto, para fundamentar esta análise a partir do legado de Marx, é preciso pensar o trabalho para além da dinâmica do capital e colocar o fenômeno que estamos analisando no espaço e no tempo em que se inserem, pois, se o concreto aparece a história também aparece. É nesse sentido, que devemos nos questionar como é que a profissão pensa as novas demandas, e a partir desse questionamento pensar o Serviço social a partir da sua relação teoria e prática no cotidiano de trabalho do assistente social. Tendo em vista que para Marx e Lukács a práxis é sempre ontocriativa.

Assim, analisar o indivíduo a partir de sua perspectiva histórica e materialista pressupõe compreendê-lo enquanto um ser social cuja construção²⁶ está em constante movimento com a realidade. Sendo o homem a expressão do real, é

²⁶ Construção do homem enquanto ser genérico e social no processo de reprodução das relações sociais.

também histórico, pois constitui-se em um determinado tempo e espaço, sendo também dialético, dada a complexidade de determinantes que lhe constituem enquanto ser social. Com isso, o ser social deve ser compreendido pelos determinantes que vão desde a sua historicidade até a contradição que contextualiza o sujeito em sua totalidade.

Insistindo em situar o sujeito enquanto totalidade, mas sem esquecer que estamos falando de um sujeito que é ser fundante do trabalho, surge o grande questionamento, na relação entre homem e trabalho, e homem e sociedade, no que se refere ao papel do indivíduo na história sendo mais ou menos importante a depender de suas várias determinações, que se estabelecem na luta de classes, na qual o indivíduo faz parte, e que situação social de conflitos de interesses de classes está estabelecida e como se dá a sua participação no cenário da luta de classes.

Dado que o pensamento cotidiano é pragmático, cada uma de nossas atividades cotidianas faz-se acompanhar por uma certa fé ou uma certa confiança. Não há lugar para a fé quando está em jogo a “justeza” da ou da objetivação coisificada; em princípio basta a experiência para realizar as correções necessárias. Depende da totalidade, da individualidade do homem e da situação social dada qual será o afeto fundamental do movimento no meio social, no qual a unidade de correto e verdadeiro manifesta-se de modo mais problemático. (HELLER, 2000, p. 34).

Cabe a pergunta então, sobre quais são as relações de forças e como o indivíduo se relaciona com elas? bem como existem tantos outros determinantes. Contudo, uma vez que o sujeito é constituído socialmente, é dotado de uma autonomia relativa. Toda a sua autonomia depende do tipo de sociedade e posição que tenha em sua interação social. Nesse contexto, a singularidade individual pode aumentar a autonomia relativa do indivíduo, ou diminuir de acordo com os seus determinantes históricos e sociais, havendo então a separação da particularidade e singularidade do homem enquanto ser social na dinâmica da luta de classes.

Esses conflitos envolvem de modo cada vez mais profundo a totalidade da vida social. Partindo dos contrastes privados e resolvidos de modos diretamente privado no trabalho individual e na vida cotidiana, eles chegam até aqueles graves complexos problemáticos que a humanidade vem se esforçando até hoje para resolver, através da luta, em suas grandes reviravoltas sociais. (LUKÁCS *apud* NETTO, 1997, p. 26-27).

Trazendo para a realidade do serviço social, o assistente social é convocado a dar respostas às mais diversas expressões de conflitos no que tange as desigualdades sociais na chamada luta de classes. Com isso, a ética profissional se

coloca como vir a ser no cotidiano que expressa as várias formas de sociabilidade. Somos seres individuais e também genéricos, e isso que alimenta a nossa sociabilidade, pois, não há essência humana descolada da história. A essência se dá na sociabilidade, por isso não é possível discutir a emancipação humano sem antes compreender o Projeto Ético Político Profissional, assim como também não se pode corresponder ao projeto ético-político da profissão sem antes ter um projeto ético-político individual, e mais, é necessário antes de tudo, o assistente social se reconhecer enquanto membro da classe trabalhadora, tomando a consciência de que faz parte dos grupos dos quais estão inseridos na divisão social e técnica do trabalho, e por esta razão, embora com formação de nível superior, que corresponde à ideologia estrutural no que tange a posição teleológica, é detentor tão somente da sua força de trabalho à qual vende em troca de salário para subsidiar as suas necessidades individuais e particulares na sociedade.

Para ter esses preceitos em mente, é preciso retomar a premissa de que, a história se faz no cotidiano, se valendo das categorias de Marx que correspondem à contradição, historicidade e totalidade.

A relação imediata do trabalho com os seus produtos é a relação do trabalhador com os objetos da sua produção. A relação do abastado com os objetos da produção e com ela mesma é somente uma consequência desta primeira relação, e a confirma. Examinaremos mais tarde este outro aspecto. Se, portanto perguntamos: qual a relação essencial do trabalho, então perguntamos pela relação do trabalhador com a produção. (MARX, 2008, p. 82).

É sabido que, independente da área de atuação, o Assistente Social necessita ter conhecimento teórico metodológico, ético-político e técnico-operativo, na busca da inclusão social e da participação das classes subalternas por meio de formas alternativas e estratégias de ação.

Essas dimensões são indissociáveis para análise de conjuntura e reflexão das ações realizadas para intervenção junto à realidade dos/as usuários/as da política pública, de forma eficaz e efetiva, evidenciando o processo de lutas e avanços no que se refere a atuação do(a) assistente social na divisão social e técnica do trabalho, desde sua gênese até a contemporaneidade, na perspectiva de intervenção do objeto de trabalho, a "Questão Social" e suas múltiplas expressões,

destacando a relevância da garantia em ter direito, em defesa da democracia e equidade social.

Assim, além do conhecimento teórico-metodológico e ético político, como dimensões indissociáveis da profissão, é preciso pensar o assistente social enquanto trabalhador assalariado e com relativa autonomia no seu cotidiano de trabalho.

Nessa ótica, os/as assistentes sociais são os/as sujeitos sociais e principais trabalhadores/as norteadores deste estudo pela experiência profissional dessa categoria de trabalhadores, tornando-se indispensáveis enquanto participantes na composição do desenvolvimento das questões levantadas no desenvolvimento deste estudo, por meio de análises críticas tanto no que tange o processo de formação diante do sistema capitalista e neoliberal quanto do cotidiano de trabalho profissional e das mudanças ocorridas no mundo do trabalho, trazendo consequências e rebatimentos à categoria do serviço social, bem como tais análises possibilitaram associar a teoria à prática, na construção de conhecimento que represente o fazer profissional no campo de serviços.

Com o objetivo de uma maior compreensão em direção aos resultados almejados, os debates elucidados²⁷ evidenciaram o valor da linguagem, enquanto meio para a realização do trabalho do/a Assistente Social, na busca incessante pela transformação social e por uma nova ordem societária.

A formação profissional expressa uma concepção de ensino e aprendizagem calcada na dinâmica da vida social, o que estabelece os parâmetros para a inserção profissional na realidade socioinstitucional. (ABEPSS/CEDEPSS, 1996, p. 8).

Nessa perspectiva de reconhecer os/as assistentes sociais inseridos/as na divisão sócio técnica do trabalho, é importante considerar o seu trabalho a partir de diferentes âmbitos de atuação no campo da política pública, que percorrem as políticas de Assistência Social, Saúde, Habitação, Previdência Social, entre outros,

²⁷Essa reflexão tem base nos textos de diversos autores bem como as discussões apresentadas pelo Conselho Federal de Serviço Social - CFESS e Associação Brasileira de ensino e Pesquisa em Serviço Social - ABEPSS, dentre os quais esse estudo conta com as contribuições das autoras Marilda Vilela Iamamoto (2010, 2011, 2014) e Carmelita Yazbek (2009, 2010) para dialogar nestas reflexões aqui apresentadas no que tange o processo de formação e trabalho do(a) assistente social.

sem esquecer que o setor privado também contrata esse profissional para atuar no campo das mediações.

Valendo-se das múltiplas expressões da Questão Social que ultrapassam a questão de classe que não se desloca da questão de gênero, raça/etnia o(a) assistente social se depara com a realidade social no movimento real da sua conjuntura.

A necessidade de retomar essa argumentação, é uma decorrência da hipótese antes aventada, qual seja ampla atenção dessa análise do Serviço Social como profissão situada na divisão do trabalho, com foco no seu significado social no processo de reprodução das relações sociais tornou-se no domínio público na categoria, assumida na linguagem cotidiana de parcelas significativas de profissionais e amplamente difundida na formação universitária. Contudo, ela não foi acompanhada em igual medida, da apropriação das bases teórico-metodológicas que as sustentam. (IAMAMOTO, 2010, p. 417).

A categoria de Assistentes Sociais são profissionais que em seu cotidiano de trabalho, aparecem enquanto mediadores das relações sociais entre Estado e Sociedade Civil, que por processos determinantes de seu trabalho, representam sujeitos sociais nas relações de trabalho e, é inevitável falar que independente desse trabalho aparecer de forma abstrata ou concreta²⁸, a forma de se realizar esse trabalho, a forma como lida com os sujeitos em seu cotidiano profissional evidencia a importância da linguagem na realização do trabalho de assistentes sociais, independentemente do campo de atuação ou vínculo empregatício, revelando o seu papel incontornável na mediação de seu trabalho na busca pela intervenção social, pois as demandas podem ter características individuais, mas na essência elas são coletivas.

Como ressalta Marilda Iamamoto,

O projeto profissional reconhece o assistente social como um ser prático-social dotado de liberdade, capaz de projetar seu trabalho e buscar sua implementação por meio de sua atividade. Esta condição é tensionada pelo trabalho assalariado que submete esse trabalho aos dilemas da alienação, visto que ele se realiza submetido ao poder dos seus empregadores, o que restringe a relativa autonomia do assistente social. (Ibidem, p. 337, 338.).

²⁸ Vale ressaltar que em Marx há uma distinção entre a íntima relação de trabalho útil-concreto (trabalho vivo), como objetivação do homem (ser humano genérico), na mediação entre o homem e a natureza, e no trabalho enquanto relação, que produz valor de uso, indispensável à produção e reprodução humana, com trabalho abstrato (trabalho morto), presente na forma de mercadorias, que tem como finalidade a produção de mais-valia “mais valor”, ao mesmo tempo em que valoriza a reprodução do capital. (Vide: MARX em sua obra “O capital, capítulo V”). A autora Marilda Iamamoto também aprofunda essa análise de Marx sobre o trabalho abstrato e trabalho concreto em seu livro: O Serviço Social em tempo de capital fetiche (2010) - Cap. IV.

Uma das principais limitações postas pelas instituições empregadoras dos(as) assistentes sociais é o fator quantitativo, o que afeta diretamente a qualidade dos atendimentos. Outro ponto relevante a ser destacado é a dificuldade de trabalhar em rede, o que conjuntamente afeta a qualidade dos serviços, e, conseqüentemente, fragiliza a viabilização e o acesso aos direitos da população usuária dos serviços públicos.

Contudo, embora existam as diretrizes curriculares estabelecidas pela Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social - ABEPSS, temos uma heterogeneidade na formação profissional, que variam o perfil de profissionais entre os tradicionais “conservadores” e os que agem criticamente visando a qualidade de seus atendimentos reconhecendo a importância da intervenção efetiva na realidade dos usuários e essa dicotomia do modo de ser da profissão fragiliza o diálogo entre a categoria de assistentes sociais, fragilizando muitas vezes a articulação de rede e conseqüentemente contribuindo para o avanço das políticas focalizadas.

Nas palavras de Yazbek (2009, p. 10):

Outra característica histórica das Políticas Sociais brasileiras e que interferirá no desempenho profissional dos assistentes sociais é sua fragmentação, pois essas políticas são concebidas setorialmente como se o social fosse a simples somatória de setores da vida, sem articulação, numa apreensão parcializada da realidade social. Conseqüentemente, as ações profissionais acabam por se fragmentar, assumindo um caráter pontual e localizado.

Com isso, a ética profissional se coloca como o vir a ser no cotidiano que expressa as várias formas de sociabilidade.

Somos seres individuais e também genéricos, e isso que alimenta a nossa sociabilidade, pois, não há essência humana descolada da história. A essência se dá na sociabilidade, por isso não é possível discutir a emancipação humana sem antes compreender o Projeto Ético-Político Profissional, assim como também não se pode corresponder ao projeto ético-político da profissão sem antes ter um projeto ético-político individual, e mais, é necessário antes de tudo, o assistente social se reconhecer enquanto membro da classe trabalhadora, tomando a consciência de que faz parte dos grupos dos quais estão inseridos na divisão social e técnica do trabalho, e por esta razão, embora com formação de nível superior, que corresponde

à ideologia estrutural no que tange a posição teleológica, é detentor tão somente da sua força de trabalho à qual vende em troca de salário para subsidiar as suas necessidades individuais e particulares na sociedade.

Para ter esses preceitos em mente, é preciso retomar a premissa de que, a história se faz no cotidiano, se valendo das categorias de Marx que correspondem à contradição, historicidade e totalidade.

O processo de reprodução da totalidade das relações sociais na sociedade é um processo complexo, que contém a possibilidade do novo, do diverso, do contraditório, da mudança. Trata-se, pois, de uma totalidade em permanente reelaboração, na qual o mesmo movimento que cria as condições para a reprodução da sociedade de classes cria e recria os conflitos resultantes dessa relação e as possibilidades de sua superação. (YAZBEK, 2009, p. 4).

É nesse contexto que se faz necessário o debate sobre a linguagem enquanto mediação do trabalho do assistente social, que trabalha com diversos atores sociais em seu cotidiano profissional, interagindo expressivamente com profissionais e usuários de diferentes classes sociais – em especial, a classe trabalhadora – que muitas vezes encontram-se à margem da sociedade, devido a um sistema desigual e excludente. Esses fatores se expressam na variação linguística dos usuários.

Dessa forma, é imprescindível que no seu cotidiano de trabalho, no contato direto com a população usuária das políticas públicas, que lhes aproxima da realidade a partir da história de vida das pessoas que lhes confiam pedaços mais íntimos da sua vida e da sua história, cabe ao assistente social usar uma linguagem que se aproxime do entendimento dessas pessoas, a fim de construir um diálogo de confiança, de uma forma simples que o sujeito que está sendo entrevistado compreenda o que lhe está sendo dito, se atentando também à linguagem corporal desse sujeito que através de gestos muitas vezes expressa algo que ultrapassa o indizível.

2.1 ELEMENTOS DA MEDIAÇÃO NO SERVIÇO SOCIAL

Considerando a linguagem como mediação na ação profissional é necessário analisar o trabalho realizado por assistentes sociais, visando a compreender o posicionamento político perante a ambiguidade das políticas públicas enquanto direito social e dever do Estado, bem como trazer aspectos relevantes que revelam

a linguagem como um poderoso aliado desse profissional, que trabalha com as mediações sociais nos processos de transformação social e política.

O Serviço Social como uma das formas institucionalizadas de atuação nas relações entre os homens no cotidiano da vida social tem como instrumento²⁹ de ação a linguagem, um meio privilegiado através do qual se efetiva a peculiar ação persuasiva ou de controle exercido por esse profissional. (IAMAMOTO, 2011, p. 122).

A edificação de mediações cada vez mais distantes da degradação e da barbárie necessariamente passa pela mediação central da relação homem-natureza/homem-sociedade, que é a mediação do trabalho. Ou seja, a construção de mediações entre as várias instâncias do existir humano que conduzissem estas relações para o progresso econômico-social-cultural-espiritual da espécie, com a pela superação da alienação, da exploração etc. (PONTES, 1995, p. 79).

A tarefa de apreender a legalidade social pressupõe ultrapassar a imediatividade, e alcançar a essência do real. Para tanto, é necessário entender a realidade a partir de sua totalidade, o que sugere articular a dialética existente na tríade categorial singularidade-universalidade-particularidade.

A razão possibilita a reprodução da realidade na dialética do plano universal, particular e singular. Por meio do pensamento é possível ir do singular ao universal através do particular. Tendo como princípio que o ser social em sua totalidade e seus vários complexos estão submetidos a uma dada legalidade social, que embora tenha o seu caráter de universalidade para o ser social, se expressa em cada complexo de modo particular. No plano da universalidade estão as grandes determinações e leis tendenciais de um dado complexo social. Tais leis e determinações não aparecem na esfera da singularidade devido a dinâmica da imediatividade/facticidade.

Conforme Pontes (1995),

As mediações têm a função de condução de “passagens” e “conversões” entre as várias instâncias da totalidade. Por isso, a categoria de mediação é estruturante da particularidade. (Ibidem, p. 86).

É através da dialética entre o universal e o singular que podemos encontrar a

²⁹A autora utiliza-se do termo instrumento em um momento que refletia a linguagem como meio de ação. Contudo, aqui falamos da linguagem enquanto mediação, haja vista que estamos considerando a atividade humana em sua dimensão histórica e cultural.

chave para obter o conhecimento do modo de ser do ser social, alcançando a particularidade compreendida como campo de mediações. Esse campo de mediações nos aproxima do real e, a partir da negação da imediaticidade presente na singularidade do ser social, apontando as forças e processos determinantes dos complexos e fenômenos que existem em uma dada sociedade. Dessa forma, a particularidade explica as categorias de mediação entre os homens em sua singularidade de ser social e genérico.

Vale Salientar que o método dialético que utilizamos para buscar conhecer a realidade a partir da singularidade pressupõe reconhecer as determinações que compõem esse complexo na realidade trazida pelos sujeitos de direito a partir do atendimento no CRAS, quando nos apresentam sua história para que possamos compreender a sua realidade pelo contexto social e histórico em que estão inseridos.

Tais determinações refletem na organização familiar e nas relações sociais desses sujeitos, que vivem as expressões da desigualdade gerada a partir da lógica de produção capitalista com a falta de recursos básicos de sobrevivência e pela violência do Estado diante de suas necessidades.

Nesse sentido, os registros e documentos elaborados pelo assistente social, seja por meio de relatórios ou pareceres sociais, configuram-se importantes instrumentos na efetivação dos direitos da população. Por isso, a importância de se atentar à linguagem e sinais que essa pessoa nos traz para que haja uma interpretação coerente da realidade que está sendo trabalhada, pois ao transmitir a história que lhe é confiada com responsabilidade pode contribuir tanto para a produção de conhecimento³⁰ como para legitimar suas ações dentro do que é de competência da área do Serviço Social.

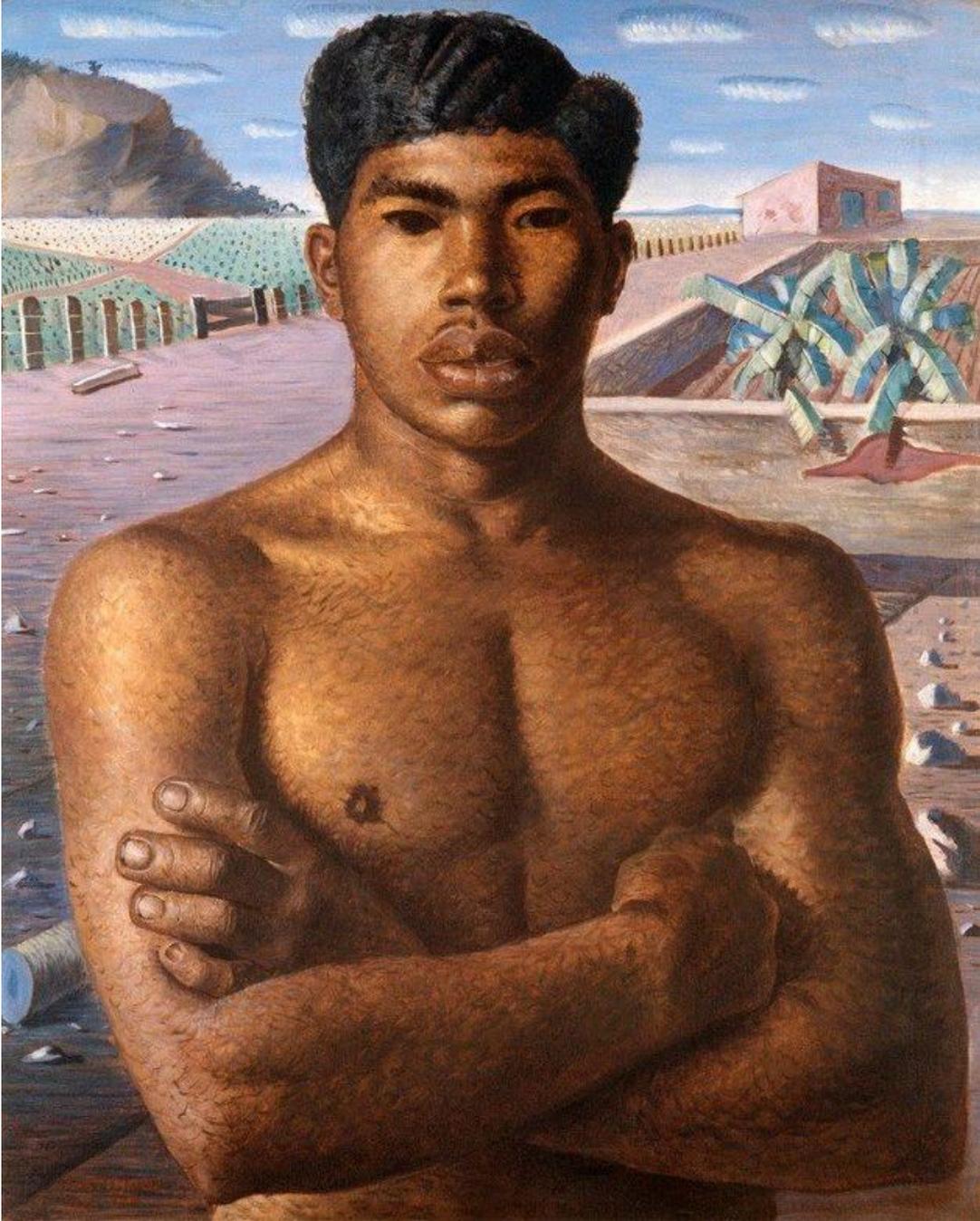
Contudo, se a história dos sujeitos for mal interpretada e erroneamente transmitida, irá corresponder à uma lógica conservadora de ações que pode gerar

³⁰Essa produção de conhecimento se dá pela maneira como são sistematizadas as diversas modalidades práticas da profissão, bem como se apresentam os processos reflexivos do fazer profissional na qual caracteriza a teoria crítica da profissão. Sobre esse aspecto, ler: "O Serviço Social no contexto das transformações societárias". CFESS; ABEPSS. Serviço Social: Direitos Sociais e Competências Profissionais, Brasília-DF, 2009.

maiores transtornos àquele que já teve seus direitos violados. Pois, há que se preocupar com o teor ideológico da linguagem que utilizamos ao produzir documentos evitando trazer juízos conservadores que não correspondem às necessidades de intervenção coerentes com o projeto ético-político da profissão que pressupõe entender o sujeito dentro da sua totalidade.

No que cabe à particularidade do trabalho do assistente social, enquanto trabalhador assalariado que atua junto à população usuária dos serviços públicos, evidencia-se uma dimensão política que caracteriza o significado e direção social da ação profissional através da materialização do seu trabalho.

Figura 1: Mestiço (1934) Mestiço foi produzida em 1934 com a técnica de óleo sobre tela, tem dimensões de 81 x 65 cm.



Fonte: acervo da Pinacoteca do Estado de São Paulo

3 A LINGUAGEM E SEU CARÁTER IDEOLÓGICO: TRABALHAMOS A SERVIÇO DE QUEM?

As ideias da classe dominante são, em todas as épocas, as ideias dominantes, ou seja, a classe que é o poder material dominante da sociedade é, ao mesmo tempo, o seu poder espiritual dominante.³¹

Marx e Engels analisaram a ideologia a partir da concepção materialista da história. Em seus estudos concluíram que as ideias são valores criados pelos homens conforme as suas condições materiais de existência. Tais valores são instituídos com uma finalidade específica, que nega a realidade para manter a propriedade privada à disposição dos donos dos meios de produção.

Esse pensamento esclarece que a realidade se constitui na luta de classes, determinada pela divisão social do trabalho. A contradição das classes se apresenta à medida que se dá o conflito entre os proprietários dos meios de produção e dos proletários, desprovidos de propriedade. Dessa forma, para manter o controle sobre a classe dominada, a classe dominante busca formas de amenizar esse conflito implantando valores e ideias como forma de manutenção do poder de apropriação.

O capital, procedente da propriedade privada, precisa de mão de obra para manter sua existência, com isso, os discursos são adaptados de acordo com a ótica daqueles que apreendem a necessidade de perpetuar o sistema de dominação. Nesse contexto, a ideologia é uma maneira de ocultar e dissimular a contradição do poder da classe dominante, de maneira que há uma inversão no modo de produção das ideias a respeito da realidade.

A exemplo disso, desenvolve-se o senso comum na sociedade com a imagem da mulher como o sexo frágil, deixando estabelecido o pensamento da sua estrutura física como mais sensível e a mente mais intuitiva do que a do homem colocando a mulher no lugar da vida doméstica, como a pessoa com dons para cuidar da família.

Esse discurso surge em período de guerra e sugere que as mulheres necessitavam de filhos homens para ocupar o lugar do pai, para manter a autoridade masculina, e na mão de obra. A história nos mostra que as condições sociais

³¹ MARX, K. ; Engels, F. A ideologia Alemã, 2009, p. 67.

localizadas no tempo e espaço traduzem a definição de sexualidade nesse contexto, com uma finalidade historicamente determinada³².

O mesmo ocorre com o pensamento sobre a liberdade e a cidadania que negavam o direito de mulheres ao voto, com o pretexto de que liberdade seria sinônimo de responsabilidade e compromisso político, diante dos padrões sociais. Outro exemplo que ocorre na atualidade se refere ao poder de compra. A publicidade e a mídia através das propagandas de TV tratam a liberdade ligada ao consumo.

Nessa linha de pensamento, a ideologia pode ser compreendida como a reprodução do imaginário social que dialoga com os interesses da classe dominante favorecendo o controle social ao mesmo tempo que contribui para tornar brandos os conflitos de classe de maneira sutil, no ensejo de evitar os questionamentos por parte da classe trabalhadora sobre a sociedade ideal, por meio da alienação que retira a consciência de classe dos trabalhadores assalariados.

Em suas elucidações Bakhtin (2004) complementa a teoria marxista a respeito da ideologia, referindo que estão atreladas aos problemas da filosofia da linguagem. Em suas palavras Bakhtin (2004) explica que a dominação ideológica está intimamente ligada ao domínio dos signos, compreendendo que em toda concepção ideológica há um signo. “*Tudo que é ideológico possui um valor semiótico*” (BAKHTIN, 2004, p. 32).

Em suas considerações sobre ideologia, Faraco (2006, p. 46)³³ os estudos do círculo de Bakhtin conclui:

Nos textos do Círculo, a palavra *ideologia* é usada, em geral, para designar o universo dos produtos do “espírito” humano, aquilo que algumas vezes é chamado por outros autores de cultura *imaterial* ou produção *espiritual* (talvez como herança de um pensamento idealista); e, igualmente, de formas da consciência social (num vocabulário de sabor mais materialista). *Ideologia* é o nome que o Círculo costuma dar, então, para o universo que engloba a arte, a ciência, a filosofia, o direito, a religião, a ética, a política, ou seja, todas as manifestações superestruturais (para usar uma certa terminologia da tradição marxista). A palavra ocorre também no plural para designar a pluralidade de esferas da produção imaterial (assim, a arte, a ciência, a filosofia, o direito, a ética, a política são as *ideologias*).

³²ENGELS, Friedrich. *A origem da família, da propriedade privada e do Estado*. Tradução de Ruth M. Klaus: 3ª. Centauro Editora, São Paulo, 2006.

³³ O autor cita o livro *O método formal nos estudos literários* de Medvedev.

Faraco (2006) refere-se aos estudos do círculo de Bakhtin que explicou que não existe enunciado não-ideológico. É ideológico em dois sentidos: qualquer enunciado se dá na esfera de uma das ideologias através da atividade intelectual humana, ocupando sempre uma posição valorativa de que não há enunciado neutro.

Assim, a ideologia pode exprimir sentidos de resistência ou de discriminação, de acordo com a direção social dos sujeitos que se expressam através da linguagem a sua posição frente a dialética das relações sociais.

3.1 A LINGUAGEM À LUZ DE BAKHTIN

Para o linguista russo Mikhail Bakhtin a língua é um fato social resultado da necessidade de comunicação do ser social. Em sua concepção a língua está presente em todas as esferas da atividade humana composta por determinantes sócio-históricos que lhe atribuem as suas variações na comunicação verbal concreta que acontece através da interação nos enunciados dos falantes. Nesse sentido, a língua tem caráter ideológico e tem natureza essencialmente dialógica. As variações vão depender sempre dos determinantes sociais que mudam de acordo com o gênero, classe social, raça/etnia, geração, território geográfico, nível de instrução etc.

3.2 O SERVIÇO SOCIAL E OS GÊNEROS DO DISCURSO

Para falar sobre os gêneros do discurso à luz de Bakhtin faz-se necessário conceituar a diferença entre língua e linguagem, compreendendo que nas ideias bakhtinianas a língua é reconhecida como uma atividade social. O estudo dos gêneros discursivos para o ensino de língua, parte da interação e da dialética. Portanto esse estudo visa compreender a língua (gem) considerando os gêneros discursivos nas atividades humanas, a partir das experiências do uso da linguagem nas interações sociais e humanas.

Bakhtin reconhece na língua um meio para expor valores ideológicos. Em sua concepção a língua sugere a interação e a dialética, assim, pode ser compreendida como atividade social.

Nessa perspectiva Bakhtin define o ensino de língua como uma ação

articulada e contextualizada. A partir disso, o autor vai se debruçar nos estudos sobre gêneros do discurso, por considerar essa a forma de materializar o diálogo no cotidiano.

Nessa perspectiva de diálogo está presente a consciência dos sujeitos, que se fazem entender através do discurso da fala ou da escrita. O assistente social nesse contexto tem autonomia para escolher o gênero que usará nas práticas sociais de linguagem para transmitir as informações desse diálogo inferindo o real sentido dessa mediação.

Para Bakhtin a língua se apresenta em dois estágios: no dicionário, as palavras, as regras de português, regras gramaticais, ou de qualquer língua em sintática, na qual é uma língua morta. Ou como relação interacional por meio dos enunciados que surgem na interação social das atividades humanas e socioculturais.

Nesse sentido, a linguagem só se concretiza por meio da interação dos sujeitos. Ora pois, a linguagem interacional pressupõe uma comunicação que gera uma atitude responsiva, na qual o que eu falo produz uma ação de resposta do outro. No exemplo de uma conversa, na qual o falante pode ser interrompido pelo ouvinte que dá continuidade ao assunto de forma a responder ao que já foi dito ou perguntar sobre algo que não compreendeu antes, ou mesmo que o ouvinte esteja em silêncio interage com gestos e acenando com a cabeça, como quem diz que está entendendo a situação do que está sendo dito.

Com isso, trazer para o debate a mediação do trabalho do/a assistente social a partir da intersecção dos gêneros do discurso e o serviço social pode contribuir para compreender a comunicação entre assistentes sociais e usuários no cotidiano dessa relação social.

A relevância em refletir sobre os gêneros do discurso no Serviço Social se dá ao pensar no trabalho cotidiano dessa categoria de profissionais a partir do uso da língua que permeia a relação com os usuários que apresentam uma variação linguística que depende de território, classe social, nível de instrução, bem como diferença geracional que vão definir as experiências desse profissional com a linguagem.

4 PROCESSOS DE TRABALHO E RELAÇÃO SOCIAL: RELATOS DE EXPERIÊNCIAS DOS SUJEITOS QUE COMPARTILHAM DESSA RELAÇÃO³⁴

É imperativo ético ao assistente social analisar criticamente a conjuntura e trazer para o debate as questões inerentes à profissão e o modo de sociabilidade profissional a partir da realidade que estamos inseridos como trabalhadores/as assalariados/as com relativa autonomia na execução do trabalho cotidiano.

Desta forma esse capítulo traz o resultado das entrevistas que apontarão o olhar dos sujeitos participantes na relação social da linguagem presente no processo de comunicação entre o/a assistente social e os/as usuários/as das políticas públicas.

4.1 Narrativas de Fernanda sobre a sua história de vida

Nas palavras de Fernanda,

A minha mãe foi embora quando eu tinha quatro meses e me deixou com o meu pai e a minha avó que cuidava de mim, mas eu perdi a minha avó muito cedo, eu tinha 12 anos, quando ela infartou e meu pai teve que me criar sozinho e cuidava de mim do jeito dele.

A minha mãe é estudada, é professora de português e inglês, fez letras e agora tá fazendo pedagogia, por que ela quer ser diretora. Eu cheguei a procurar por ela e pedir ajuda, até morei um tempo na casa dela, mas a gente não tem nenhum vínculo e a minha mãe está mais preocupada em fazer as coisas dela, cuidar da vida dela, porque ela não se sente a minha mãe e nem temos vínculo de mãe e filha, não tem o carinho de abraçar. A gente se cumprimenta de abraço e beijo, somos muito diferentes. Ela é toda estudada e eu sou mais povão. Minha mãe comprou apartamento, está bem agora, mas se eu precisar de ajuda tenho que pedir uma semana antes pra ela poder pensar se vai fazer alguma coisa. Eu tinha relação de afeto mesmo era com a minha avó. Morei com ela logo que perdi a minha avó, mas ela tinha marido e não deu certo. Hoje eu sinto que ela se arrepende disso, só que pra mim é um pouco tarde porque eu já passei por psicólogo, psiquiatra tudo por ter sido deixada por ela. Hoje eu dou apoio pra ela, ouvindo as coisas dela porque ela também teve depressão por tudo o que eu passei e ela não soube lidar. Mas faço isso por amor, pois se eu fosse outra pessoa não ajudaria nem o meu pai nem a minha mãe. Por que meu pai vendeu a casa, e a minha mãe não teve carinho comigo. Teve outra filha que não convivi e não temos aproximação nenhuma hoje, nenhum vínculo de irmã. De parte de pai eu sou filha única.

Meu pai foi um ótimo pai do jeito que ele conseguia ser. Sempre trabalhou muito e muitas vezes teve que me deixar sozinha para ir trabalhar. Tinha um

³⁴As narrativas aqui apresentadas foram elucidadas no calor do diálogo e da conversa no momento da entrevista. No entanto, este estudo teve a intenção de criar um espaço para os discursos das participantes que foram sujeitos da pesquisa. As perguntas norteadoras desse diálogo estão disponíveis no Apêndice 2 desta dissertação.

bom emprego com um bom salário e tinha várias casas de aluguel em nosso quintal.

Mas meu pai era viciado em drogas e por causa da cocaína ele foi vendendo as casas do nosso quintal uma a uma muito abaixo do valor, até que ele chegou a vender a própria casa que a gente morava, e passou a viver de favor na casa dos outros. Como ele sempre trabalhou e se dava bem com todos os vizinhos, falava com todo mundo, todos gostavam muito dele e ele foi sendo acolhido pelos conhecidos e vizinhos do quintal aonde a gente morava. Eu morei um tempo com o pai dos meus filhos, mas não deu certo, paguei aluguel enquanto pude, mas fiquei sem trabalho e não conseguia manter aluguel e despesas. Então, eu engravidei da minha terceira filha de uma relação passageira e o pai dela não assumiu a paternidade, e então quando ela nasceu o pai dos meus filhos mais velhos me deixou ficar na casa dele, pois no hospital eu precisava de um endereço para ter alta com a minha filha. Depois de um mês que eu estava na casa dele ele pediu para que eu fosse embora, pois o acordo era ficar na casa dele só no período da quarentena. Por não ter para onde ir, eu deixei os meus dois filhos com ele e fui morar na rua com a minha filha recém nascida.

Eu passei uns três ou quatro meses na rua, mas os primeiros dias foram os mais difíceis, porque eu tava amamentando, tinha fome, frio e o pior, era a preocupação de não poder dormir com medo de alguém roubar a minha filha.

Uma coisa que eu nunca fiz, foi usar droga, por mais que eu passasse por todas as situações e não por falta de oportunidade. Tinha gente que chegava em mim e falava assim, usa que você não vai passar fome e vai ver a hora passar. E eu nunca tive vontade de experimentar, porque eu já tinha visto a situação do meu pai, entendeu?

E aí eu pensava assim, será que se eu usar eu vou ficar igual o meu pai? Será que se eu usar eu não vou ficar totalmente sem dignidade? Por que eu já fiquei dez dias sem tomar banho e eu me incomodava, eu sei que me incomodava, mas só que eu tinha aquela consciência que se eu usasse eu poderia ficar muito pior depois. Eu poderia até abandonar a minha filha que já não tinha pai e ainda ia ficar sem mãe, entendeu?

Eu ficava pelo Jardim Ângela mesmo. Os outros moradores de rua que ficavam por lá me diziam que se eu usasse drogas era mais fácil, pois eu não sentiria fome e frio, mas eu tinha medo de usar drogas e ficar inconsciente e não ver o que iam fazer com a minha filha, como eu iria cuidar dela se eu não soubesse o que tava acontecendo?

O tempo todo a minha preocupação era com a minha filha. Durante o dia, as vezes eu ia na casa de conhecidos, tomava banho e dava banho nela, mas ninguém me oferecia lugar nas suas casas para morar porque não eram família minha nem nada, então eu aproveitava para pelo menos fazer a higiene minha e da minha filha. Vendo todo o movimento das ruas, o consumo de drogas de todo mundo ali, brigas e gente passando o tempo todo eu nem me preocupava mais comigo, mas sim com a minha filha que tava muito exposta com tudo isso.

Quando eu morava na rua eu nunca pensei em procurar o CRAS e conversar com uma assistente social. Eu só pensava em como sair daquela situação, em como tirar a minha filha da rua e como poder arrumar um jeito de comer. Eu só pensava nisso. Pensava em como que eu vou fazer isso? como vou fazer aquilo?... mas eu nunca pensei: eu preciso procurar o CRAS. Eu não sei o porquê, mas acho que era pelo medo de ser julgada.

As pessoas falavam, a assistente social vai vir aqui e vai levar a sua filha embora, e eu morria de medo de assistente social.

Naquela época eu não sabia que poderia existir abrigo para mim e para a minha filha ficarmos juntas. As pessoas falavam pra eu ir procurar abrigo em algum lugar, mas eu não sabia aonde ir e também tinha muito medo de ser julgada irresponsável e tomarem a minha filha de mim.

Eu dependia de pedir para as pessoas dinheiro para comprar fralda, as vezes não sabia se comprava a fralda pra ela ou comida pra mim. Comecei

a comprar comida fiado em um restaurante do bairro de quando eu morava com o pai dos meus filhos. Porque a mulher lá me conhecia e sempre falava que eu não precisava ter pressa em pagar, mas eu sempre ficava com vergonha e ia lá pagar toda semana. Às vezes eu só tinha quarenta reais, mas eu comprava a fralda e depois ia lá pagar o que dava.

Então eu tive a ideia de pedir no farol, com o dinheiro que consegui ganhar comprava fralda para minha filha e comida pra mim. Daí fui juntando o dinheiro até que com o auxílio maternidade eu consegui alugar uma casa e sair da rua. Foi quando me falaram pra procurar o CRAS para fazer o cadastro para o bolsa família. Eu fiz, demorou um pouco e quando veio era bem pouco, só R\$41,00 ajudava, mas não o suficiente para conseguir pagar o aluguel e me manter com a minha filha.

Até que o meu pai sofreu um acidente e quebrou a bacia e eu precisei cuidar dele na casa que ele emprestaram para ele morar. Meu pai hoje mora de favor na casa que ele vendeu quase de graça por causa da droga. E então depois do acidente ele ficou acamado e eu fui morar com ele para cuidar dele. Hoje eu cuido dele e da minha filha de 1 ano e o meu filho . Estou buscando sempre melhorar de vida, não tenho emprego fixo, mas tenho trabalhado com materiais recicláveis. Pretendo voltar a estudar e fazer faculdade, pois quero ser assistente social. Mesmo tendo assistente social boa e outras ruins eu quero mesmo é fazer a diferença.

Por isso que eu penso muito, muito, muito assim de fazer algo que eu possa entender as pessoas, fico pensando né, que eu conversando com a minha vizinha que é bem reservada como eu e que mora porta a porta comigo, a gente falando em voltar a estudar. Eu disse que eu quero fazer uma faculdade para tentar ajudar as pessoas a entender um pouco mais sobre os seus direitos porque quando eu precisei, acho que eu não pensava em procurar um serviço para pedir ajuda porque eu não tive orientação, ninguém nunca me falou pra que servia o CRAS e nem aonde eu podia ir, nem que teria assistente social para me ouvir e orientar sobre as coisas.

4.2 Sobre o acolhimento no CRAS

Fernanda relata que:

Falo pela minha experiência, diferente da assistente social do posto, aqui a assistente social me entendeu, entendeu as minhas necessidades, tentou buscar um jeito de responder a necessidade que eu trazia.³⁵

No decorrer do diálogo as falas não representam a comparação entre as políticas, mas do atendimento recebido por cada profissional.

A assistente social do posto foi muito fria, nem tentou entender a minha situação, tipo... tô nem aí.

Todas as vezes que eu venho aqui, eu sempre encontro ajuda com as orientações e esclarecimentos.

No posto eu tenho receio de voltar e ela não me ouvir e não procurar me entender.

A minha experiência neste CRAS foi boa, mas em outros lugares eu posso dizer que não foi.

Eu tinha medo de procurar ajuda, de ir no CRAS, por que eu sou mais

³⁵ Ao comparar o atendimento que teve no CRAS e na Unidade Básica de Saúde, não se trata de dizer que há diferença na atuação profissional em diferentes políticas, mas evidencia a identidade ética profissional independente da área de atuação e da política pública em que o profissional está inserido. Em outras palavras, é necessário o compromisso ético profissional para um bom estabelecimento de vínculos.

reservada... e aí por esse fato eu não conseguia falar da minha vida com nenhuma assistente social antes. Que nem agora, que eu me sinto segura de chegar e dizer eu preciso disso... a pessoa tentar te entender, não te julgar e acreditar na sua história (pausa na fala) dar credibilidade para aquilo que a outra pessoa está falando e ir buscar, ir atrás para saber mais, pra poder ajudar aquela pessoa na sua necessidade. Graças a Deus aqui eu fui bem acolhida... Acho até que se fosse outra pessoa talvez não daria certo, porque eu sou muito reservada e só fiquei aqui por ser bem tratada. (Fernanda, setembro/2019).

A Fernanda referiu ao que sentiu no momento do atendimento na UBS³⁶ ao pedir orientações sobre acesso aos programas sociais relatando que suspeitava que se encaixava em algum perfil, pois o médico receitou medicamentos que não tinha na rede pública e por falta de recurso não estava fazendo o tratamento, mas percebendo a expressão de dúvida da assistente social que informou apenas que não era na saúde que iria resolver essa questão, sem receber novas orientações resolveu procurar atendimento social no CRAS e foi orientada a procurar outro CRAS de referência do seu território.

Em outro CRAS que eu fui, fui super mal atendida, não pela assistente social, mas pela entrevistadora. Mas a assistente social passava e não se importava ou nem prestou atenção com a forma que eu estava sendo maltratada. Tipo assim, não tem aquele carinho na hora de lidar com as pessoas, então aqui eu já fui bem atendida.

Em um atendimento a mulher (refere-se à assistente social) nem quis me ouvir direito. Peguei todos os papéis, documentos que tinha dos lugares que já tinha ido para mostrar pra ela e ela disse que não precisava olhar e que eu podia guardar tudo porque ela só queria saber mesmo o que eu fui fazer lá e então se precisasse de algum documento ela pedia. O atendimento foi super rápido e ela nem me deixou falar direito e nem resolveu a minha situação, mas também como ela iria resolver se não me ouviu para entender a minha necessidade?

É recorrente nos atendimentos sociais em que realizo as usuárias trazerem esse tipo de denúncia sobre o atendimento superficial e por vezes até desrespeita a dignidade dos sujeitos, uma vez que Martinelli (2011, p. 131) analisou que, “a ausência de identidade profissional, de projeto profissional específico, produzia uma grande fragilidade em termos de consciência política e de consciência social.” Esta atitude revela o lugar da não identidade e da não compreensão ou de fato desvalorização dos princípios do projeto ético-político da profissão. Pois, além de não respeitar a dignidade dos usuários, atua de forma prepotente coisificando a pessoa que está a sua frente, desqualificando a questão social que se coloca como objeto de seu trabalho e se imprime nas diversas expressões das necessidades apresentadas pelos usuários.

³⁶ Unidade Básica de Saúde

No começo eu tinha medo de assistente social, porque eu não tinha nada, mãe sozinha, sem o pai dos meus filhos e faltando as coisas pra eles, e as pessoas “leigas igual eu né” falavam que a assistente social ia vir e levar os meus filhos embora. Eu pensava que assistente social era bicho (risos). Depois que eu tive contato e fui bem atendida eu vi que tinha uma imagem errada de assistente social.

A partir disso eu falei para as pessoas que assistente social não era isso que eles pensavam, que era uma profissão legal, pois ajuda a esclarecer os nossos direitos.

Eu tive experiência boa e ruim. Depois da boa experiência que eu tive eu até quero estudar para ser assistente social.

Ah, eu acho que a gente tem que ter um amor pelas pessoas que muitos não tem. Eu tentaria esclarecer para as pessoas o que faz o assistente social, eu tentaria ser mais humana.

Eu já fui no conselho tutelar e tinha uma assistente social lá e quando eu falei com ela do meu problema de vaga, ela me disse ah tá, e não demonstrou importância nem atendeu a minha necessidade do jeito que eu queria que ela me atendesse, pois não explicou nada. (Fernanda, setembro/2019).

As narrativas de Fernanda traduzem as condições precárias em que vive exposta às várias formas de vulnerabilidade e exclusão social. Conforme o documento elaborado pelo CFESS – para os parâmetros de atuação de assistentes sócias na Assistência Social (2011):

Nessa perspectiva, a intervenção profissional na política de Assistência Social não pode ter como horizonte somente a execução das atividades arroladas nos documentos institucionais, sob o risco de limitar suas atividades à “gestão da pobreza” sob a ótica da individualização das situações sociais e de abordar a questão social a partir de um viés moralizante. Isso significa que a complexificação e diferenciação das necessidades sociais, conforme apontada no SUAS e na PNAS, e que atribui à Assistência Social as funções de proteção básica e especial, com foco de atuação na “matricialidade sóciofamiliar”, não deve restringir a intervenção profissional, sobretudo a do/a assistente social, às abordagens que tratam as necessidades sociais como problemas e responsabilidades individuais e grupais. Isso porque todas as situações sociais vividas pelos sujeitos que demandam a política de Assistência Social têm a mesma estrutural e histórica raiz na desigualdade de classe e suas determinações, que se expressam pela ausência e precariedade de um conjunto de direitos como emprego, saúde, educação, moradia, transporte, distribuição de renda, entre outras formas de expressão da questão social.³⁷

A direção social que norteia a atuação da categoria de assistentes sociais se efetiva numa construção coletiva como projeto societário que está presente no projeto ético-político da profissão.

³⁷ Essas reflexões estão desenvolvidas no texto O SUAS e a Seguridade Social, de autoria da conselheira do CFESS Ivanete Boschetti, publicado no Caderno de Textos da V Conferência Nacional de Assistência Social de 2005, organizado pelo Conselho Nacional de Assistência Social. Brasília, 2005.

Figura 2: Retirantes (1944) O quadro é um painel produzido em óleo sobre tela, tem 190 x 180 cm e integra.



Fonte: acervo do Museu de Arte de São Paulo (MASP).

4.3 Conte-me a sua história e o que lhe trouxe aqui: narrativas de Maria sobre a trajetória em São Paulo e o seu contato com o CRAS

Maria relata que:

Eu sempre vivi uma vida humilde com a minha família. Meus filhos sempre ia para escola, tinham roupa e alimentos e teve dentro da nossa simplicidade o que eu e o pai deles podíamos dar. Só que a ilusão de que aqui era melhor sempre fez parte da nossa vida. Porque eu nasci e cresci aqui em São Paulo, fui morar no Espírito Santo quando casei e pensava que se eu tivesse ficado aqui talvez teria mais condições de emprego, porque lá eu não ganhava muito. Mas aqui foi muito pior.

Eu cheguei até o CRAS porque vim do Espírito Santo com o meu marido e nossos quatro filhos. Viemos em busca de trabalho, porque lá o desemprego estava muito grande. Só que quando cheguei aqui com minha família fomos pegos de surpresa com o bairro que fomos morar. Era uma ocupação e lá a gente nunca tinha morado em favela. Era simples, mas não era favela. Pensei que vindo pra cá poderia evitar de passarmos necessidades, mas chegando aqui foi muito pior. Além de o meu marido não arrumar trabalho, eu também não consegui manter o que arrumei como cuidadora, pois trabalho como doméstica e cuidadora de idosos, mas como o meu problema nos olhos piorou, não conseguia enxergar direito e me mandaram embora.

Daí ficamos eu e meu marido desempregados, e se irando só com os bicos de pedreiro que ele arranjava, e na falta de serviço de pedreiro ele trabalhava como ajudante, só que ganhava menos. Até que a chuva derrubou o nosso barraco e meu esposo voltou para o Espírito Santo e ficou na casa da mãe dele para conseguir se ajeitar lá de novo e poder buscar eu e meus filhos. Enquanto isso, eu estou aqui com meus quatro filhos morando cada dia em um lugar, porque a minha mãe mora em um barraco também de um cômodo só. E ficamos um dia na casa de uma amiga e outro dia na casa de outra, mas com os filhos fica difícil ficar pra lá e pra cá porque eles precisam de um lugar certo, por causa da escola e também pela liberdade deles mesmo, além do quê, eu fico sempre com a sensação de estar atrapalhando a vida das pessoas, porque eu estou com meus quatro filhos dentro da casa delas e assim como a gente não tem liberdade, eles também não tem.

A melhor notícia é que agora meu marido já conseguiu trabalho lá no espírito Santo e está arrumando a casa para nos receber.

Meus filhos estão felizes por isso por que irão ver o pai, mas também chateados por outro lado. Lá na terra prometida, é tudo muito difícil, mas os vizinhos ajudavam um o outro e eles tem as amizades que fizeram aqui.

Eu nunca tinha ido no CRAS, mas um vizinho sabendo de toda a minha situação me falou pra eu procurar pra ver o que resolvia da minha situação.

Eu fui muito bem recebida pela equipe e muito bem atendida. Me ouviram e pude contar da minha história e da minha dificuldade. Foi depois do atendimento no CRAS que eu consegui entender melhor o meu filho que é homossexual. Porque eu até entendia, mas também achava que era normal o pai dele não entender, a depois que a assistente social me explicou sobre a orientação sexual dele que deve ser respeitada eu liguei para o pai dele consegui conversar melhor com ele, que passou a respeitar mais. Agora ele pergunta do filho e diz que está com saudade. Tudo porque eu encontrei um jeito de falar com ele e ele entendeu que não tem que aceitar nada e sim respeitar. Meu filho também nem queria ir embora, agora quer ir ver o pai, fala com ele por telefone quase todos os dias e sem nem estar perto a relação deles já mudou.

Eu tive muita liberdade para conversar e falar das minhas dificuldades. Ela teve paciência para me ouvir e cada vez que eu voltava tinha mais

orientações que me ajudaram nesse caminho difícil aqui em São Paulo. A minha experiência com o atendimento no CRAS foi muito boa. E foi bom pra saber que existe porque lá no Espírito Santo também tem e é pertinho da onde vamos morar, e agora eu sei que posso procurar se eu precisar. Só espero encontrar profissionais que tenha paciência para escutar e procurar formas de orientar a gente igual foi por aqui. Porque nesse mundo de preconceito, poder sentar e falar com alguém sobre a nossa vida tem que no mínimo valer a pena depois, porque as vezes a gente não faz isso nem com a nossa própria família. (Maria, dezembro/2019)

4.4 A relação social e a comunicação permeada pelos objetivos da ação profissional

Num tempo em que você não pode dizer tudo o que quer, continue trabalhando, faça o possível para que, no dia em que haja condições reais de você dizer o que quer, saiba fazê-lo melhor. (Bertolt Brecht).

O cotidiano profissional tem suas relações permeadas pelas múltiplas determinações sociais, o que desafia o assistente social a lidar em seu cotidiano de trabalho com as questões objetivas da população em sua totalidade, expressa por suas necessidades oriundas da pobreza, desemprego, discriminação, e tantas formas de exclusão na sociedade capitalista em que se estabelecem as relações sociais. Com isso, é desafio diário identificar as fragilidades dessa população para não ignorar a subjetividade³⁸ dos sujeitos, dentro da sua singularidade e objetivando em sua particularidade.

O trabalho nesse sentido está intimamente ligado a atividade humana como forma de sobrevivência e suprimento das necessidades materiais e subjetivas, portanto, tem suas particularidades para além do valor monetário, pois está atribuído à relação social interagindo com o mundo e definindo seus modos de vida que frequentemente está marcado pelas determinações sociais.

Nesse sentido, as assistentes sociais entrevistadas apresentam suas reflexões a partir da comunicação com a população em seu trabalho cotidiano.

Tatiana:³⁹

Em meu cotidiano de trabalho a comunicação exige adequação ao contexto socioeconômico e cultural, compreendendo as diretrizes instituídas pela desigualdade social e seus determinantes, a formação acadêmica de cada indivíduo com o qual me relaciono, o entrelaçamento da cultura de massa e

³⁸ Subjetividade não como atendimento terapêutico, pois esta não é a competência do assistente social. Trata-se de reconhecer o eu do outro, respeitando os seus modos de vida e conhecendo as suas formas de resistência.

³⁹ Tatiana – Assistente Social do CRAS. Agosto, 2019.

as lógicas instituídas no microterritório onde estou inserida. A partir dessa compreensão, a linguagem que eu uso será condicionada as necessidades inerentes a cada indivíduo e grupo.

As assistentes sociais entrevistadas trazem em seus enunciados a importância da autonomia ainda que relativa do seu trabalho profissional, compactuando do projeto profissional do Serviço Social, na construção do trabalho cotidiano do assistente social, bem como expressa compromisso ético-político⁴⁰ frente aos desafios sócioinstitucionais:

Tatiana:

A minha comunicação se efetiva a partir da necessidade imposta pelo perfil do usuário, sendo utilizada – o diálogo a partir da escuta que eu realizo buscando promover a contextualização da demanda, auto-reflexão, procuro reproduzir a imagem como desenho esquematizante da realidade das vivências dos usuários e pelo modo que muitas vezes uso para fazer os encaminhamentos a partir de recados a terceiros que irão interpretar e informar o usuário atendido, como por exemplo, quando busco a contribuição crítica de colegas da equipe para compor o atendimento. Tudo isso exige de mim a interação com outros profissionais que possam viabilizar o atendimento da demanda apresentada.

Apurando o olhar para as vivências do cotidiano e o uso da linguagem:

Ana:⁴¹

Eu acho que o cotidiano de trabalho de um assistente social é muito complexo sozinho complexo no sentido de que você tem demandas muito diferentes no mesmo dia e diferente e complexo porque a linguagem é uma das ferramentas principais para esse acesso, acho que a porta de entrada também para compreender a complexidade né então não só de acesso mas essa porta de entrada e permanência de como aquele processo com a pessoa que você está atendendo vai acontecer.

Ana:

A linguagem quando muito rebuscada por melhor assistente social que você possa ser, ela pode ser um grande dificultador né. Para que esse atendimento aconteça e para que o objetivo do trabalho seja de fato alcançado, os trabalhos que envolvem demandas mais complexas, como por exemplo, violência de gênero que normalmente são demandas que entram pelo CRAS primeiro né, ou pelos serviços que os casos que o CRAS supervisiona são demandas que no geral exigem também que esse profissional tenha uma habilidade. Eu me sinto bastante desafiada assim cotidianamente nesse sentido, porque eu acho que a cada dia você precisa se aproximar de um repertório linguístico que permite essa comunicação né permita que essa comunicação aconteça. (Ana. A.S –julho/2019).

A política de Assistência Social, assim como as demais políticas de universalidade vem enfrentando as consequências do desmonte dos direitos sociais,

⁴⁰ Mais que uma perspectiva de reflexão teórica nos fundamentos éticos e políticos, os enunciados demonstram aqui as formas de respostas conscientes da categoria de assistentes sociais no processo de comunicação com a população objetivando a intervenção profissional.

⁴¹ Assistente Social, trabalhadora na política de Assistência Social na proteção social especial.

sendo assim, a categoria de assistentes sociais tem em seu cotidiano a precarização do trabalho. Na mesma medida, os usuários da política de assistência social sofrem com a precarização da proteção social, devido as mudanças que surgiram no momento em que o Estado passa a estabelecer parcerias com organizações sociais e fundações de cunho empresarial, com o discurso de que são medidas para atender a toda a população.

No entanto, no contexto sociopolítico essas ações contribuem para a iniciativa privada e corresponde à linguagem do capital. Com discurso de responsabilidade social e ética empresarial que, em suma, reflete o crescimento das demandas sociais que não são atendidas em sua totalidade. Ou seja, há uma fragmentação da sociedade civil na sua articulação com as ações coletivas e o assistente social se vê diante de novas atribuições profissionais na gestão de parcerias desses serviços.

Tatiana:

As políticas públicas sofrem por intensa cultura de desvalorização e crescente desinvestimento, que impactam sobremaneira os que delas dependem e os que com elas trabalham. Porém, entendo que a Política de Assistência Social é acrescida de característica que apresenta-se como desafio ao cotidiano de trabalho. Avalio que o desafio que enfrentamos hoje se faz em conseguir se sobrepor a lógica reducionista e limitante que institui que a Assistência Social é uma política centrada em programas de transferência de renda.

No cenário atual da política de assistência social é que o/a assistente social realiza a mediação do trabalho viabilizando o acesso da população atendida diariamente aos programas sociais e aos serviços socioassistenciais.

A partir dessa lógica, as diretrizes e relações no cotidiano de trabalho versará na obtenção ou não do recurso financeiro oriundo do benefício e na sua manutenção, esvaziando as demais diretrizes da política que pauta-se na redução danos e vulnerabilidade social, no fortalecendo de vínculos e promoção do convívio familiar. Portanto, entendo que se faz necessário melhor compreensão acerca das diretrizes que instituem a política, por todos os atores envolvidos (aqui refere-se à sociedade, usuários e trabalhadores da rede direta e indireta), favorecendo a sua efetiva utilização, monitoramento e reivindicação pelo seu aprimoramento. Pois temos que dar conta de várias demandas sociais com as diversas atribuições que estão estabelecidas no cotidiano de trabalho no CRAS, com RH reduzido e pouquíssimos recursos para suprir até as mínimas necessidades dos usuários.

Cabe ao assistente social identificar na população com a qual trabalha, os sujeitos sócio-históricos, com seu modo de vida, organização e trabalho. Ouvir a história com atenção e ter uma atitude responsiva (Bakhtin, 2009) capaz de

reconhecer os seus valores e crenças, suas experiências e seus modos de sociabilidade. Pois essa atitude de respeito e valorização dou ser humano e social que está lhe contando a sua história que permite conhecer as suas formas de resistência.

Todavia, as palavras podem entrar no nosso discurso a partir de enunciados individuais alheios, mantendo em menor ou maior grau os tons e ecos desses enunciados individuais. (BAKHTIN, 2009, p. 53).

Acredito que as diferentes formas de linguagem são cruciais para estabelecermos inicialmente a relação de demanda e possibilidades de intervenção. Como ocorre a comunicação, a linguagem empregada, impactará nos resultados. Então a linguagem está presente desde o início do atendimento, quando eu me apresento para o usuário, que na maioria das vezes é uma mulher, com isso eu pergunto o nome dela e já peço o RG, deixo aqui do meu lado e se eu esquecer o nome dela eu leio rapidamente, pois acredito que falar o nome da pessoa fica mais fácil estabelecer uma relação de confiança e empatia pela história que ela me conta sobre as suas experiências e vivência. Procuo usar uma linguagem mais clara, e quando vejo na expressão do rosto dela que ela não está entendendo direito, faço um bilhete com os passos da orientação que eu passei. Se a pessoal não é alfabetizada, ao fazer o encaminhamento eu escrevo um bilhete para que a pessoa possa levar junto com o encaminhamento, pois também não quero que de repente outro profissional de outro espaço ou área de atuação pense que estou procurando lhe ensinar ou dar ordens, como o psicólogo por exemplo. Sempre que faço os encaminhamentos procuro esclarecer os motivos que sugerem avaliação de outro profissional ou serviço. (A.S Tatiana, agosto/2019).

Conforme explica Magalhães (2011) *o profissional que atua num espaço para atendimento ao usuário não pode esquecer que seu objetivo é prestar serviço à população que ali chega.* Nesse sentido, para tornar legítimos os direitos constitucionais da população que atende é necessário a mediação da linguagem para estabelecer o seu compromisso na relação entre o Estado e a sociedade civil.

Ana:

A comunicação com a população usuária da política de assistência social no CRAS eu considero que é boa mas acrescento que é sempre importante ficar atenta né porque, o ótimo não existiria nesse sentido uma vez que tudo é mutável tudo se renova e tudo é muito novo né, acho que ao contrário do que muitas pessoas pensam que determinados serviços a receber sempre a mesma demanda como CRAS e você sempre a mesma demanda ou serviços que o CRAS supervisiona vai receber sempre a mesma demanda eu acredito que não é a mesma demanda, e é por isso que esse ótimo talvez nunca vai ser alcançado do ponto de vista de que sempre vai ser importante e vai ser necessário a busca para que essa comunicação, para que essa linguagem se torne uma ferramenta de qualidade mais próxima e que permita esse acesso ao próprio direito né que na maior parte das vezes estão violadas.

A linguagem aparece no enunciado como uma ferramenta, ao mesmo tempo que o sentido da linguagem que a Ana traz em sua fala é de mediação do trabalho cotidiano. No entanto, essa contradição se justifica, pelo fato de que não há uma discussão no âmbito do Serviço Social que esclareça que a linguagem não necessariamente é uma ferramenta, mas uma mediação fundamental no processo de materialização das ações profissionais do assistente social. Sobre os desafios que identifica no cotidiano enquanto trabalhadora da política de assistência, ela salienta:

Acho que o desafio é realmente chegar nesse ótimo da linguagem. Com a demanda e o grande número de atendimentos que uma assistente social tem que fazer no equipamento público está muito acima da capacidade. Estamos sempre atendendo acima da capacidade [...] esse é um dos maiores desafios e aí quanto mais trabalho você tem na maior parte das vezes você tem menos tempo para repensar e refazer, de que modo que a linguagem e outras ferramentas na linguagem principal ferramenta ela vai ser aí um importante mediador do trabalho.

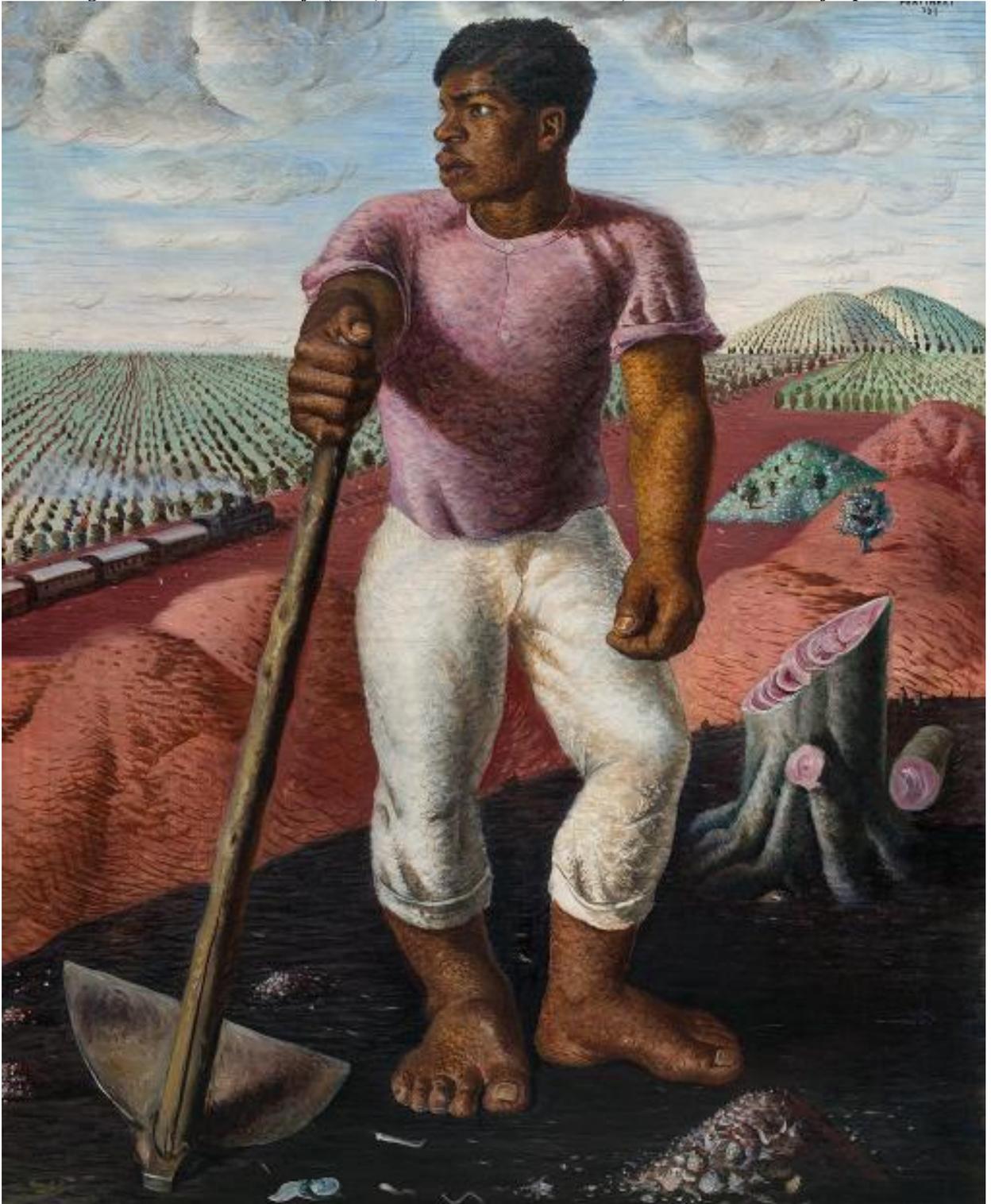
Fora o número de trabalhos e a grande quantidade de pessoas que a gente atende, também existe um desafio com a própria rede, às vezes você se depara com profissionais que não compreende essa dinâmica. Até porque a gente tem uma formação muito frágil também dentro da nossa profissão e de outros profissionais que compõem nesse campo de trabalho, então eu acho que esses são os três desafios assim: o excesso de demanda, o trabalho com a rede, e uma formação fragilizada que acaba colocando em xeque a importância da linguagem como uma ferramenta mediadora do trabalho. (A.S - Ana, julho/2019).

Com base no enunciado, a perspectiva dialógica da profissional está relacionada na relação de compromisso e respeito à classe trabalhadora, nas interações comunicativas com a população usuária e com os profissionais com os quais dialoga nos processos de intervenção na realidade social.

Diante dos desafios socioinstitucionais a importância da linguagem eu acho que ela ganha e muito por causa dessa conversa que eu estou tendo com você né. Nesse momento ela vai ganhando assim um lugar de centralidade, como é possível fazer o trabalho do assistente social sem a mediação da linguagem? Acho que nesse sentido não dá nem para imaginar como esse trabalho seria feito. Claro a gente tem outras ferramentas mas a linguagem é fundamental. E diante dos desafios institucionais e acho que é sempre a resistência e a linguagem ela também aparece como uma ferramenta da resistência. De como você articula para mediar entre capital e trabalho... é a grande questão fundante do próprio serviço social nesse sentido eu acho que de novo ganha uma importância ainda maior para além de se comunicar e de construir um caminho para o atendimento daqueles que precisam desse trabalho, essa ferramenta também é usada diante dos desafios socioinstitucionais do ponto de vista em que a cada momento da história a gente tem um nível de poder mais ou menos centralizador e a gente vai precisar dialogar com isso por isso, considero que é de fundamental importância.

A dominação das classes também se dá por meio da linguagem, sendo assim, se apropriar dos repertórios que rompem com o socialmente determinado é uma forma de resistência capaz de revolucionar as relações sociais. A representação social do assistente social nesse contexto está intimamente ligada à sua forma de comunicação no trabalho interdisciplinar e no contato direto com a população com a qual trabalha diariamente.

Figura 3: O lavrador de café (1934) Produzida com tinta a óleo, a tela de 100 x 81 cm faz parte



Fonte: acervo do MASP.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

*“É o tempo da travessia: e, se não ousarmos fazê-la, teremos ficado, para sempre, à margem de nós mesmos.
Fernando Pessoa.*

Ao iniciarmos este estudo havia inquietações e questionamentos que direcionavam ao percurso desta pesquisa. Na trajetória desta pesquisa, chegamos às considerações finais, ainda com muitas questões concernentes a complexidade dos resultados obtidos e pelas incertezas que nos acompanharam até aqui.

Abordar a linguagem como mediação do trabalho do/a assistente social a partir da perspectiva teórica fundamentada nos estudos de Marx, Lukács e Bakhtin, demonstra-nos a complexidade que encontramos ao buscar o desafio de decifrar a realidade através da pesquisa, na condição de trabalhadora assalariada, com tantos determinantes sociais que emergem do chão da vida que tecemos no cotidiano.

É importante ressaltar que esta pesquisa não teve a pretensão de concluir-se em si mesma, nem poderia, haja vista o mundo de possibilidades para encontrar as chaves para decifrar a realidade, e para contribuir com a pesquisa na área do Serviço Social.

Contudo, buscamos trazer para o campo da pesquisa em Serviço Social a linguagem profissional dos/as assistentes sociais, para propor a reflexão em termos de comunicação no processo de trabalho no qual interage expressivamente com os usuários e com profissionais de diversas áreas na ação interdisciplinar.

Nesse sentido, estas considerações no término desta pesquisa remetem-nos a pensar na inconclusão do processo desta busca, expondo de modo introdutório uma discussão que até o momento não aparecia nas pesquisas no âmbito da Assistência Social, mas que não se esgota nesta dissertação.

Podemos afirmar que não é um problema se a discussão aqui apresentada for capaz de demonstrar a importância da temática a ser abordada em outros momentos, tornando cada vez mais presente o debate para a reflexão que se faz necessária.

A pesquisa traçada pela metodologia da história oral nos permitiu eleger e elencar as contribuições relevantes à temática deste estudo. Desta forma, possibilitou-nos um novo olhar para as narrativas apresentadas pelas participantes sujeitas da pesquisa.

Suas histórias de vida, cultura e trabalho foram fonte de inspiração para problematizar os desdobramentos da pesquisa.

As entrevistas deram sentido e ressignificaram o desafio da proposta da metodologia escolhida da História Oral, pois mais que trazer subsídios para as discussões apresentadas, foi um caminho sem volta para o aprendizado e para um olhar mais atento para as vivências cotidianas nas quais tecemos a nossa história.

Foram momentos ricos os que nos encontramos para as entrevistas que ocorreram de acordo com a possibilidade e disponibilidade das participantes, reforçando os desafios que o tempo nos coloca na vida cotidiana de todo dia.

As entrevistas, cada uma em sua singularidade, apontaram as particularidades do debate em questão. Possibilitou-nos sentimentos e emoções em falar sobre os objetivos do tema e da metodologia, bem como poder criar um espaço de escuta para além do trabalho cotidiano, mas como forma de publicizar os enunciados a partir de uma comunicação dialógica que abre espaço para a reflexão da atividade humana presente no trabalho que realizamos. Pois, a linguagem aparece ora como interação dialógica, ora como discursos ou narrativas.

Esta pesquisa cumpriu sua tarefa em responder a hipótese idealizada inicialmente, da linguagem como relação social e fundamental mediação do trabalho de assistentes sociais. Mas, sobretudo, revelou o papel da linguagem como relação social e humana.

No que se refere ao que este estudo atestou sobre a linguagem aqui compreendida como mediação na materialização do trabalho profissional, é que há intencionalidade na representação profissional, nos processos comunicativos.

Realizar a pesquisa na interface do Serviço Social e da Linguística foi um desafio constante, uma vez que os poucos estudos direcionados para linguagem no Serviço Social estão intrinsecamente associados ao sistema do âmbito sóciojurídico,

ocorrendo no universo forense. No entanto, as políticas sociais estão constantemente dialogando com o sistema judiciário, e muitas vezes fica subentendido que a importância dessa temática está restrita aos assistentes sociais que atuam no sistema judiciário.

Contudo, as entrevistas demonstraram a importância da escuta sensível que vai além de ouvir com paciência os sujeitos que trazem suas histórias de vida, mas que necessitam em sua completude serem compreendidos independentemente do seu repertório linguístico. Afinal, conforme apontado por inúmeras vezes na literatura do Serviço Social, somos os profissionais que chegamos mais próximos da realidade da população com a qual trabalhamos, pois eles nos contam sobre as suas experiências de vida, e suas intimidades, confiam suas histórias em busca de serem atendidos em suas necessidades.

Em todos os discursos apresentados na fala das entrevistadas sujeitas desta pesquisa, ouvimos que as intervenções realizadas nos serviços socioassistenciais tiveram como mediador/a um/a assistente social.

Martinelli (2011) salienta a discussão sobre a identidade que foi historicamente atribuída ao Serviço Social pelo capitalismo como forma de representação de repressão e controle.

No entanto, conforme relatos das participantes sujeitos desta pesquisa e usuárias da política de Assistência Social foi identificado na narrativa da Fernanda que ainda temos algumas profissionais que atuam de acordo com a identidade atribuída pelo capitalismo. Por outro lado, há também o desconhecimento pela falta de informação ou mesmo pela dificuldade ao acesso por parte da população sobre o papel do/a assistente social e os órgãos de controle e fiscalização para que os indivíduos sejam atendidos, segundo os valores e princípios do código de ética dos assistentes sociais.

Nas falas da Maria também sujeito participante desta pesquisa, identificamos a satisfação de ter sido atendida em suas necessidades, sem sentir-se violada em sua dignidade. E o quanto a qualidade do atendimento resulta nos resultados positivos da intervenção profissional.

A compreensão sobre a linguagem como ferramenta ou instrumento de

trabalho do assistente social ainda é recorrente, visto pelas falas das assistentes sociais entrevistadas. Mas isso se justifica, uma vez que a linguagem é pouco trabalhada nas pesquisas do Serviço Social para viabilizar a sua capacidade de mediação.

Contudo, as assistentes sociais compreendem a importância desta mediação, reconhecendo que sem ela seria impossível pensar a realização do trabalho que visa o constante diálogo no desempenho de suas atribuições profissionais.

REFERÊNCIAS

Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social – ABEPSS. 1996, p. 8. Disponível em: <http://www.abepss.org.br/arquivos/textos/documento_201603311138166377210.pdf>, Acessado em 02/02/2020.

ANTUNES, Ricardo. *A dialética do trabalho: escritos de Marx e Engels*. São Paulo: Expressão Popular, 2013.

_____. *Adeus ao Trabalho?: ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho*. 15. Ed. São Paulo: Cortez, 2011.

_____. *Os sentidos do trabalho. Ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho*. 4ª edição. São Paulo: Boitempo, 2001.

ARRUDA, Daniel, P. *Cultura Hip-Hop e Serviço Social: a arte como superação da invisibilidade social da juventude periférica*. Biblioteca PUC/SP. São Paulo, 2017.

BAGNO, Marcos. *Preconceito Linguístico: o que é, como se faz*. 52ª ed. LOYOLA, 2009.

BAKHTIN, Mikhail. *Marxismo e filosofia da linguagem*. 12ª Ed. São Paulo: Hucitec, 2006.

_____. *Os gêneros do discurso*. 1ª Ed. São Paulo: Editora 34, 2016.

_____. *Estética da criação verbal*. 5ed. São Paulo: Editora WM Martins Fontes, 2010.

_____. *Marxismo e Filosofia da Linguagem*. São Paulo: Hucitec, 2004.

BARROCO, Maria, L. S. *Ética e Serviço Social: fundamentos ontológicos*. São Paulo: Cortez, 2001.

_____.; TERRA, Sylvia, H.; *Código de Ética do/a Assistente Social comentado*. São Paulo: Cortez, 2012.

BEHRING, Elaine, R. *Política social no capitalismo tardio*. 5. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

BENJAMIN, Alfred. *A entrevista de ajuda*. 10ª Ed. São Paulo: Martins Fontes, 2002.

BOURDIEU, Pierre. *A miséria do mundo*. São Paulo: Vozes, 1998.

BRASIL, Presidência da República. *Lei Orgânica da Assistência Social*, Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993, publicada no DOU de 8 de dezembro de 1993.

_____. *Constituição da República Federativa do Brasil: 1988 - texto constitucional de 5 de outubro de 1988 com as alterações adotadas pelas Emendas Constitucionais de n. 1, de 1992, a 32, de 2001, e pelas Emendas Constitucionais de Revisão de n. 1 a 6, de 1994, - 17. Ed. - Brasília: 405 p. - (Série textos básicos, n. 25).*

_____. *Orientações Técnicas sobre o PAIF. Vol. 2, 1ª Ed. Brasília, 2012.*

_____. Política Nacional de Assistência Social - PNAS, aprovada pelo Conselho Nacional de Assistência Social por intermédio da Resolução nº 145, de 15 de outubro de 2004, e publicada no *Diário Oficial da União* – DOU do dia 28 de outubro de 2004.

BRECHT, Bertolt. "*Antologia Poética*", 2012. Recanto da Letras. Disponível em: <<https://www.recantodasletras.com.br/e-livros/3480705>>. Acesso em 12/11/2019.

CALVET, Louis-Jean. *Sociolinguística: uma introdução crítica*. São Paulo: Parábola Editorial, 2002.

CASTEL, Robert. A conversa com Robert Castel. Entrevista com Milice Ribeiro dos Santos. In: *Manifesto*, 2003.

CFESS – Conselho Federal de Serviço Social. *Código de Ética Profissional do Assistente Social*. Brasília. 1993.

_____. *Serviço Social - Direitos Sociais e Competências Profissionais*. Brasília. 2009.

_____.; CRESS. 3º Seminário Nacional de Comunicação: linguagem, política e redes sociais. In: *CFESS Manifesta*. Disponível em: www.cfess.org.br/.../SITE. Acesso em: 10/04/2014.

_____. *O Estudo Social em Perícias, Laudos e Pareceres Técnicos*. 10. Ed. São Paulo: Cortez, 2011.

DAVIS, Angela. *Mulheres, Raça e classe*. 1. ed. São Paulo: BOITEMPO, 2016.

ENGELS, Friedrich. *A Origem da família, da propriedade Privada e do Estado*. Editora ESCALA, 2009.

FARACO, Carlos Alberto. *Linguagem & Diálogo: as ideias linguísticas do círculo de Bakhtin*. 2ª ed. Curitiba: Criar Edições, 2006.

FREIRE, Paulo. *Pedagogia da Autonomia: saberes necessários à prática educativa*. 30 ed. São Paulo: Paz e Terra, 1996.

_____. *Pedagogia do Oprimido*. 9ª ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1981.

GUERRA, Yolanda. *O Serviço Social e a análise crítica de seus fundamentos*. Texto

inédito. Programa de Cooperação Acadêmica /CAPES 2012, PUCSP, UFAL, UFRJ 2013.

_____. *A dimensão técnico-operativa do exercício profissional*. In Santos, Cláudia Mônica et al (Orgs.) *A dimensão técnico-operativa no Serviço Social: desafios contemporâneos*. Juiz de Fora: Ed. UFJF, 2012.

_____. *A Instrumentalidade do Serviço Social ED.2ordf-e*, Notas de Estudo de Serviço Social. Editora Cortez. São Paulo, 2011

HELLER, Agnes. *O cotidiano e a história*. Trad. Carlos Nelson Coutinho e Leandro Konder. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2000.

IAMAMOTO, Marilda V. *Serviço Social em tempo de capital fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social*. 4. ed. São Paulo: Cortez, 2010.

_____.IAMAMOTO, Marilda. V. *O Serviço Social na contemporaneidade*. Trabalho e formação profissional. São Paulo: Cortez, 2003.

_____. *O Serviço Social na Cena Contemporânea*. In: *Serviço Social: Direitos Sociais e Competências Profissionais*. 2009.

_____.CARVALHO, Raul. *Relações Sociais e Serviço Social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica*. 35ª Ed. São Paulo: Cortez, 2011.

_____.*A formação acadêmico-profissional no Serviço Social brasileiro. Serviço Social e Sociedade*, São Paulo, n. 120, p.609-639, out./dez. 2014. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/sssoc/n120/02.pdf>>. Acesso em: 14 jan. 2020.

IANNI, Octávio. *A ideia de Brasil Moderno*. São Paulo: Brasiliense, 2004.

IASI, Mauro. *O Serviço Social aos 80 anos diante do novo Brasil*. Serviço Social e Sociedade. São Paulo: Cortez, nº 128, 2017.

KHOURY, Yara Aun. *Narrativas orais na investigação da história social*. In: *Projeto História*.São Paulo: EDUC, nº. 22, jun. 2001.

KOGA, Dirce. *Medidas de Cidades - Entre territórios de vida e territórios vividos*. São Paulo: Cortez, 2011.

LUKÁCS, György. *Para uma ontologia do ser social I*. São Paulo: Boitempo, 2012.

_____.*Para uma ontologia do ser social II*. São Paulo: Boitempo, 2013.

_____.NARRAR OU DESCREVER? Contribuição para uma discussão sobre o naturalismo e o formalismo. In: *Ensaio sobre literatura*, Georg Lukács. Rio. Civilização Brasileira,1968 .

LEWGOY, Alzira, M. B.; SILVEIRA, Esalba. M. C. A entrevista nos processos de trabalho do assistente social. Porto Alegre, *Textos & Contextos*, Vol. 6, No 2 (2007) Disponível em: <http://revistaseletronicas.pucrs.br> Acesso em: 15/07/2018.

MAGALHÃES, Selma, M. *Avaliação e Linguagem*. São Paulo: Veras, 2011.

MARTINELLI, Maria, L. *Serviço Social: Identidade e alienação*. 16ª ed., São Paulo: Cortez, 2014.

MARTINELLI, M. L. *Serviço Social: identidade e alienação*. 5. ed. São Paulo: Cortez, 2000.

MARTINS, José, de S. *A sociabilidade do homem simples: cotidiano e história na modernidade anômala*. 2. ed. São Paulo: Contexto, 2015.

_____. *A chegada do estranho*. São Paulo. Editora Hucitec, 1993.

MARX. K. *Manifesto do Partido Comunista*. São Paulo: Expressão Popular, 2008.

_____. *O Capital*. Crítica da economia política, 9ª ed., Livro I, Volume I, Trad. Rubens Enderle. São Paulo: Boitempo, 2013.

_____. *Manuscritos Econômicos e Filosóficos de 1844*. 1ª Edição, 4ª reimpressão. Boitempo, 2010.

_____; ENGELS F. *A Ideologia Alemã*. 1ª ed. São Paulo: Expressão Popular, 2009.

MINAYO, Maria. C. (Org.). *Pesquisa Social: teoria, método e criatividade*. Petrópolis: Vozes, 2002.

MOTA, Ana, E. *Espaços educacionais e dimensões políticas da prática do Assistente Social*. Serviço Social e Sociedade. São Paulo: Cortez, nº 120, 2014.

NETTO, José, P. (Org.) As bases ontológicas do pensamento e da atividade do homem, in: *Caderno nº 1 do Núcleo de Estudos e Aprofundamento Marxista*. Tema: Ontologia Social, Formação Profissional e Política. São Paulo: PUCSP, 1997.

_____; CARVALHO, Maria, do C. B. de. *Cotidiano, conhecimento e crítica*. 10. ed. São Paulo: Cortez, 2012.

NETTO, José Paulo. *Capitalismo monopolista e serviço social*. 7.ed. São Paulo: Cortez, 2009.

_____. *Georg Lukács: um guerreiro sem repouso*. 2.ed. São Paulo: Brasiliense, 1982.

PESSOA, Fernando. *Ficções do Interlúdio I*. Poemas de Alberto Caeiro. Fernando Pessoa. Editora Record. 1980.

PONTES, Reinaldo, N. *Mediação e Serviço Social*. Um estudo preliminar sobre a categoria teórica e sua apropriação pelo serviço social. São Paulo: Cortez, 2. ed. 1997.

_____. Mediação e Serviço Social. São Paulo: Cortez, São Paulo. Cortez, 1985. n. 31

PORTELLI, Alessandro. Forma e significado na História Oral: a pesquisa como um experimento em igualdade. In: *Projeto História*. São Paulo: EDUC, n. 14, fev., 1997.

RAICHELIS, Raquel. *Intervenção profissional do assistente social e as condições de trabalho no Suas*. Ver. Serviço Social e Sociedade. São Paulo, n. 104, p. 750-772, out./dez. 2010.

RIBEIRO, Ana, C. T. Homens Lentos, Opacidades e Rugosidades. *Revista REDOBRA*, UFBA, 2012.

SANTOS, Milton. *A Natureza do Espaço*. Técnica e Tempo. Razão e Emoção. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo, 2006.

SILVA, Maria, J. P. da. *Comunicação tem remédio: a comunicação nas relações interpessoais em saúde*. 2. Ed. São Paulo: Editora Gente, 1996.

TEIXEIRA, Joaquina, B.; BRAZ, Marcelo. *O projeto ético-político do Serviço Social*, 2009. Disponível em: <http://www.abepss.org.br/arquivos/anexos/teixeira-joaquina-barata_-braz-marcelo-201608060407431902860.pdf>. Acesso em 19/12/2019.

YAZBEK, Maria Carmelita. *Classes Subalternas e Assistência Social*. São Paulo: Cortez, 1993.

_____. Editorial Serviço Social e pobreza. *Revista katálysis*, Florianópolis, v. 13, n. 2, 2010. YAZBEK, Maria Carmelita. Análise do significado social da profissão no processo de reprodução das relações sociais, em uma conjuntura de crise do capital, tendo como referência a abordagem de lamamoto.

PORTAIS ACESSADOS

MASP. Acervos Cândido Portinari. Disponível em:
<https://masp.org.br/busca?search=portinari>. Acesso em: 12/12/19.

APÊNDICE

APÊNDICE 1 – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Convidamos a Sra. para participar como voluntária da pesquisa “Serviço Social e os gêneros do discurso: a linguagem como mediação do trabalho do/a assistente social”, realizada pela pesquisadora Ariane Aparecida Gonçalves Rodrigues, aluna decurso de mestrado em Serviço Social da PUC-SP, sob a orientação da Professora Dr^a Maria Lúcia Martinelli. Sua participação não é obrigatória e a qualquer momento, poderá desistir de participar e retirar o seu consentimento, sem qualquer ônus ou represália. Para participar desta pesquisa não terá nenhum custo, nem receberá vantagens financeiras. Também não implicará em risco para a participante.

Esta pesquisa tem como **OBJETIVO**: a linguagem profissional do assistente social na dimensão de mediação fundamental do trabalho cotidiano e na relação com os usuários. Objetivou-se compreender os processos dessa relação social e profissional e perceber como os gêneros do discurso estão presentes na linguagem utilizada pelo assistente social no processo de mediação do trabalho em seu cotidiano profissional.

Para esta pesquisa adotaremos como **procedimento de estudo**: entrevistas, observação participante, pesquisa bibliográfica e documental. As entrevistas serão abertas, embora haja algumas questões norteadoras. Esse diálogo será gravado a fim de garantir a fidelidade da fala da participante. As narrativas obtidas serão transcritas e serão utilizadas em trabalhos e artigos acadêmicos. Em nenhum momento você será identificada, há, portanto, garantia de sigilo quanto aos dados confidenciais envolvidos na pesquisa, assegurando absoluta privacidade. Os resultados estarão à sua disposição quando finalizada. A qualquer momento você poderá contactar a pesquisadora responsável através do

Contato de telefone: (11) 5833.4043 e e-mail: arianeasocial@hotmail.com. E em caso de dúvidas e/ou questionamentos poderá contactar o Comitê de Ética em Pesquisa da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo - PUC/SP, situado à Rua Ministro de Godói, nº 969 - sala 63c - CEP: 05015-001- Bairro: Perdizes/SP- Fone: (11) 3670-84-66- e-mail: cometica@pucsp.br.

Este termo de consentimento encontra-se impresso em duas vias, sendo que uma cópia será arquivada pela pesquisadora responsável, e a outra será fornecida a você. Caso concorde em participar, favor assinar o final deste documento.

Eu,, portador (a) do documento de identidade....., declaro que fui informado (a) dos objetivos do presente estudo de maneira clara, detalhada e esclareci minhas dúvidas. Sei que a qualquer momento poderei solicitar novas informações e modificar a decisão da minha participação, se assim o desejar. Recebi uma cópia deste termo de consentimento livre e esclarecido e me foi dada a oportunidade de ler e esclarecer as minhas dúvidas.

São Paulo, ____ de ____ de 2019.

Assinatura da Participante

Assinatura da Pesquisadora Responsável

APÊNDICE 2 –

OBJETO DE PESQUISA: A LINGUAGEM COMO MEDIAÇÃO FUNDAMENTAL NO TRABALHO COTIDIANO DE ASSISTENTES SOCIAIS NO CRAS.		
OBJETIVO GERAL:	OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	MATRIZ DE ANÁLISE
<p>A proposta de entrevistar uma profissional e uma usuária dos serviços públicos tem a finalidade de:</p> <p>compreender como se dá a relação dialógica com a população no cotidiano de trabalho</p> <p>Oportunizar as profissionais um espaço para falar sobre os desafios do cotidiano de trabalho</p>	<p>Identificar, analisar e avaliar se a compreensão dos/as usuários/as a linguagem do profissional pode ser um facilitador no processo de orientação e intervenção social.</p>	<p>Pensando no atendimento social do CRAS, como é a conversa com a assistente social?</p>
		<p>Você sente que existe uma relação de confiança nessa conversa?</p>
	<p>Identificar e demonstrar a importância da linguagem para o Serviço Social, considerando-a fundamental para o conhecimento do território geográfico e o</p>	<p>Você recebe as orientações que busca?</p>

	contexto histórico, econômico e social dos grupos das diferentes classes sociais que compõem a realidade social.	Se você fosse assistente social, o que faria diferente?
Propor uma reflexão acerca da linguagem utilizada pelo Assistente Social na comunicação com a população usuária.	Compreender como se dá o estabelecimento de vínculos	Como você avalia a sua comunicação com a população usuária da política de assistência social no CRAS?
Propor uma reflexão acerca da linguagem utilizada pelo Assistente Social atrelada à identidade profissional em sua concepção histórica, nas dimensões teórico-metodológica, técnico-operativa e ético-política, presentes no cotidiano socioinstitucional.	Identificar e analisar a concepção da linguagem enquanto mediação do trabalho do/a assistente social.	Quais os desafios que o seu cotidiano lhe propõe enquanto trabalhadora da Política de Assistência Social?
		Na sua concepção qual a importância da linguagem para o assistente social diante dos desafios socioinstitucionais?

Tabela elaborada pela pesquisadora como base para nortear as entrevistas com as participantes da pesquisa.

APÊNDICE 3 -

IDENTIFICAÇÃO DAS PARTICIPANTES DA PESQUISA ENQUANTO USUÁRIAS DA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL NO DISTRITO DO JARDIM ÂNGELA								
CONHECENDO AS PARTICIPANTES ENQUANTO SUJEITO DA PESQUISA: QUADRO BÁSICO DE IDENTIFICAÇÃO DAS USUÁRIAS								
NOME	IDADE	RAÇA/ETNIA	ESCOLARIDADE	ESTADO CIVIL	TRABALHO/FONTE DE RENDA	RENDA	COMPOSIÇÃO FAMILIAR	TEMPO DE RESIDÊNCIA NO TERRITÓRIO
Fernanda	27	Parda	Ensino Fundamental Incompleto	Solteira	Venda materiais recicláveis	R\$ 300,00	F.(27) P.(58) M.(08) A. (1,9)	27 anos
Maria	48	Parda	Ensino Fundamental Incompleto	Casada	Cuidadora idosos	R\$ 500,00	M.(48) K.(16) J.(13) J.(08) K.(05)	02 anos

Tabela elaborada pela pesquisadora através das entrevistas com as participantes da pesquisa.

APÊNDICE 4 -

IDENTIFICAÇÃO DAS PARTICIPANTES DA PESQUISA ENQUANTO TRABALHADORAS DA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL NO DISTRITO DO JARDIM ÂNGELA							
CONHECENDO AS PARTICIPANTES ENQUANTO SUJEITO DA PESQUISA: QUADRO BÁSICO DE IDENTIFICAÇÃO DAS USUÁRIAS							
NOME	GÊNERO	IDADE	RAÇA/ETNIA	FORMAÇÃO PROFISSIONAL	NÍVEL DE FORMAÇÃO	TEMPO DE FORMAÇÃO	TEMPO DE ATUAÇÃO NA FUNÇÃO
Tatiana	Feminino	39	Parda	Serviço Social	Especialização	11 anos	10 anos
Ana	Feminino	32	Indígena	Serviço Social	Mestrado	10 anos	10 anos

Tabela elaborada pela pesquisadora através das entrevistas com as participantes da pesquisa.