



Comunicação na prática do assistente social

Comunicação na prática do assistente social

Lucelia da Silva Ferreira

© 2016 por Editora e Distribuidora Educacional S.A.
Todos os direitos reservados. Nenhuma parte desta publicação poderá ser reproduzida ou transmitida de qualquer modo ou por qualquer outro meio, eletrônico ou mecânico, incluindo fotocópia, gravação ou qualquer outro tipo de sistema de armazenamento e transmissão de informação, sem prévia autorização, por escrito, da Editora e Distribuidora Educacional S.A.

Presidente

Rodrigo Galindo

Vice-Presidente Acadêmico de Graduação

Mário Ghio Júnior

Conselho Acadêmico

Dieter S. S. Paiva
Camila Cardoso Rotella
Emanuel Santana
Alberto S. Santana
Regina Cláudia da Silva Fiorin
Cristiane Lisandra Danna
Danielly Nunes Andrade Noé

Parecerista

Adriana Luiza da Silva

Editoração

Emanuel Santana
Cristiane Lisandra Danna
André Augusto de Andrade Ramos
Daniel Roggeri Rosa
Adilson Braga Fontes
Diogo Ribeiro Garcia
eGTB Editora

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

F383c Ferreira, Lucélia da Silva
Comunicação na prática do assistente social / Lucélia da
Silva Ferreira. – Londrina : Editora e Distribuidora
Educacional S.A., 2016.
236 p.

ISBN 978-85-8482-409-0

1. Serviço social - prática. 2. Assistentes sociais. 3.
Política social. I. Título.

CDD 361.3

2016
Editora e Distribuidora Educacional S.A.
Avenida Paris, 675 – Parque Residencial João Piza
CEP: 86041-100 – Londrina – PR
e-mail: editora.educacional@kroton.com.br
Homepage: <http://www.kroton.com.br/>

Sumário

Unidade 1 Comunicação social	7
Seção 1.1 - Comunicação	9
Seção 1.2 - Linguagem e práticas comunicacionais	21
Seção 1.3 - Diálogo	35
Seção 1.4 - Novas tecnologias em comunicação	47
Unidade 2 Comunicação Alternativa	61
Seção 2.1 - Comunicação Popular e Comunitária	65
Seção 2.2 - Comunicação Popular e Comunitária na práxis do Assistente Social	77
Seção 2.3 - Participação	89
Seção 2.4 - Metodologias e técnicas participativas para o trabalho social	101
Unidade 3 Comunicação e democracia	117
Seção 3.1 - Informação, alienação e democracia	119
Seção 3.2 - Realidade virtual e cotidiano	133
Seção 3.3 - A configuração midiática contemporânea	147
Seção 3.4 - Democratização da comunicação	161
Unidade 4 Práxis Comunicativa	175
Seção 4.1 - Comunicação aplicada	177
Seção 4.2 - Profissão x comunicação x educação	189
Seção 4.3 - A Comunicação das expressões da questão social e a ética profissional	203
Seção 4.4 - Práticas de comunicação popular e comunitária	217

Palavras do autor

Olá, aluno (a)! Seja bem-vindo (a).

Acredito que você já saiba que a comunicação é uma ferramenta fundamental na prática do assistente social e se aplica em diversos aspectos da práxis, seja ela verbal ou não verbal.

Você já deve ter observado o quanto, atualmente, a comunicação se tornou dinâmica. Conseguimos ter informações quase que em tempo real e nos comunicamos com qualquer pessoa em qualquer lugar do mundo, através das redes sociais. Toda essa dinâmica da comunicação nos desafia a cada dia melhorar a nossa habilidade comunicacional, pois algo mal compreendido pode gerar problemas irreversíveis.

Esse dinamismo também está presente nesta Unidade Curricular. Sugiro que aproveite bastante todo o conteúdo que será apresentado. Iniciaremos conceituando comunicação e comunicação social, vamos falar também sobre linguagem, participação comunitária, tecnologias, democracia e outros temas importantes para o seu aprendizado. A seguir, você irá visualizar os conteúdos que iremos trabalhar, e vai perceber que temos muitas atividades interessantes pela frente. Preparado (a)?

Resumindo, vamos refletir e nos aprofundar no aprendizado sobre como a comunicação é utilizada na prática profissional do assistente social, para isso você irá estudar os diversos aspectos da comunicação e como realizar uma interface com esses aspectos, essenciais no trabalho profissional.

Para lhe auxiliar nos estudos, este livro didático foi dividido em quatro unidades. Na primeira unidade, você conhecerá diversos aspectos da comunicação social, passando por conceito de comunicação, linguagem, diálogo e novas tecnologias. Na segunda unidade, você entrará no mundo da comunicação alternativa, priorizando os conceitos de comunicação popular e comunitária. Na terceira unidade, você irá refletir sobre Comunicação e Democracia, debatendo sobre informação, alienação e democratização. Na quarta unidade, finalizaremos com a Práxis comunicativa, entendendo a comunicação aplicada à práxis profissional.

Desejo bons estudos a você!

COMUNICAÇÃO SOCIAL

Convite ao estudo

Olá, Aluno (a)! Seja bem-vindo (a).

A comunicação é uma ferramenta fundamental para o trabalho do assistente social. Você não acha?

Pois é exatamente sobre esse assunto que iremos tratar nesta unidade de ensino. Estudaremos desde a conceituação de comunicação, passando por linguagem, diálogo e novas tecnologias em comunicação.

Talvez você ainda não tenha se atentado, mas, as expressões da questão social são evidenciadas todos os dias nos diversos meios de comunicação, nas tecnologias digitais e no cotidiano de nossas vidas. Assim sendo, nesta unidade estudaremos alguns dos aspectos que são fundamentais para que você, futuro assistente social, exerça uma comunicação eficaz em sua prática profissional.

Através deste estudo, pretendemos que você desenvolva certas competências ao conhecer as novas tecnologias da informação e da comunicação e suas implicações na práxis do assistente social. Preparado (a)? Vamos lá então?!

Para nos aproximarmos de situações que ocorrem na realidade de vários profissionais da área, vamos conhecer um relato parcial e adaptado de um caso extraído do texto: Sobre avaliação e desenvolvimento organizacional, do autor Rogério Silva: **“Favor ficar em silêncio durante a avaliação¹”**. Nesse texto, o autor relata a situação vivenciada por Ana Maria e uma colega, convidadas a realizar um processo de avaliação institucional

¹Relato parcial e adaptado do caso extraído do texto: *Sobre avaliação e desenvolvimento organizacional* (SILVA, 2012).

em uma ONG voltada à causa ambiental. A ONG possui um invejável conjunto de apoiadores, razoável inserção na mídia, boa demanda por seus programas de sensibilização de consumidores e publicações, que circulam em importantes espaços sociais. A organização navega com certa consistência em uma direção estratégica que parece relevante para os seus *stakeholders*.

O desafio nesta unidade de ensino será o de acompanhar Ana Maria e sua colega no processo de avaliação institucional, para entendermos que caminhos percorreram e a que conclusões sobre a Comunicação Social este caso nos levará.

Você pode se perguntar, mas porque a comunicação é relevante nesse caso? Não há outras maneiras de avaliar? Qual a relevância de estabelecer determinada prática comunicacional em uma relação de trabalho na qual o diálogo respeitoso seja uma premissa? Como as novas tecnologias em comunicação podem auxiliar nesse e em outros casos?

Desejo a você um excelente estudo e aprendizado. Mergulhe no universo da Comunicação, pois ela é uma ferramenta importante para a prática profissional, e surpreenda-se com a nova descoberta para entender a Comunicação Social. Vamos lá?

Seção 1.1

Comunicação

Diálogo aberto

Vamos dar continuidade à situação vivenciada por Ana Maria e sua colega, convidadas a realizar uma avaliação institucional em uma ONG ambientalista.

Quando ambas procuraram o diretor responsável e a equipe técnica da ONG, encontraram um sujeito entristecido com a realidade organizacional. Este relatou a existência de muito sofrimento na equipe, a necessidade de mudar as relações de poder e, o desejo de ver a organização compreendendo melhor seus resultados, erros e acertos. O diretor apostava suas “últimas fichas” na criação de uma cultura de avaliação que também o ajudasse a se planejar melhor. Na medida em que se abriam espaços de escuta para as quase trinta pessoas da equipe técnica, tínhamos a sensação de mergulhar nas masmorras [...]. Gente com medo, constrangida, adoecendo, demissionária e, sobretudo, receosa de falar. Um grupo enfraquecido em sua capacidade de formular, dialogar, cooperar, e cético quanto às mudanças. Muitos ali estavam apenas para tentar lutar pela causa ambiental, uma vez que se sentiam vinculados a ela, e desdobravam-se para lhe dar a devida importância. Pagavam um preço impossível.

Agora suponha que você foi contratado (a) para participar da equipe e auxiliar em todo o processo de comunicação, avaliação e escuta.

Para a execução dessa tarefa, você acredita que seria pertinente que, em primeiro lugar, fossem resgatados os conceitos de comunicação e de comunicação social, para que a equipe possa desenvolver um trabalho eficaz? Quais perguntas você faria para o Diretor responsável e para a equipe técnica da ONG? Quais objetivos pretende alcançar com tais perguntas?

Ana Maria agendou uma reunião com a equipe para que você faça a sua apresentação. Lembre-se! Você precisa convencê-la da importância da comunicação e que, as questões que pretende apresentar ao diretor responsável e a equipe técnica da ONG podem fazer com que alcancem os objetivos pretendidos.

Para colaborar com a execução dessa tarefa, mobilizaremos nesta seção

de autoestudo um conjunto de conteúdos curriculares sobre o conceito de comunicação e comunicação social para serem aplicadas na resolução dessa situação. A intenção é mostrar a você como esse conteúdo é efetivamente relevante para a sua atuação profissional.

Vamos lá? Desejo a você uma ótima aula!

Não pode faltar

Prezado (a) aluno (a), a comunicação está presente em todos os momentos da nossa vida, mesmo quando não transmitimos nenhum som ou escrevemos, ainda assim estamos nos comunicando através do olhar, do sorriso, da tristeza ou até mesmo com a indiferença, sendo assim, sempre estamos nos comunicando, concorda? Quando tratamos da prática profissional, não é diferente! O assistente social precisa cotidianamente se aperfeiçoar para que possa estabelecer uma comunicação eficaz nos espaços sócio-ocupacionais, em qualquer atividade realizada por ele.

Você concorda que a comunicação está presente em nosso cotidiano, seja através da palavra, da escrita ou através dos diversos meios de comunicação e ainda, mais recentemente, através das mídias sociais, que permeiam nossas relações profissionais e pessoais?

Acredito que sim, pois, quando tratamos de comunicação no trabalho do assistente social, observamos que essa temática está muito presente em todas as suas ações sob a perspectiva de que, a comunicação, enquanto direito, é um espaço estratégico de ação e luta política.



Exemplificando

Quando falamos em “ouvir o silêncio” do usuário, estamos querendo que você utilize a sua observação sensível para identificar questões, sentimentos, desejos, entre outros, que não foram verbalizados durante uma entrevista. Observe se, ao fazer uma pergunta ao entrevistado, ele imediatamente se cala, ou mesmo muda de assunto sem lhe responder. Isso pode ser um indício, por exemplo, de que você tocou em um assunto o qual ele ainda não dispõe de total confiança para compartilhar com você, ou que é um assunto que irá trazer a ele lembranças muito dolorosas.

A palavra **comunicação** tem origem etimológica no substantivo latino *communicationem*, que significa “a ação de tornar comum”. Sua raiz é o adjetivo *communis*, traduzido por “comum”, que significa “pertencente a todos ou a muitos”. E o verbo é *comunicare*, traduzido por “comunicar”, que significa “tornar comum, fazer saber”. Lima (2004 apud CARVALHO, 2013, p. 20).

O autor Bakhtin compreende a palavra como signo da comunicação e fenômeno ideológico: “A palavra é o modo mais puro e sensível da relação social” (BAKHTIN, 1995 apud MARTINS; SILVA, 2008, p. 54). Você já ouviu algo a esse respeito? Para esse autor, a palavra está presente em todos os atos de compreensão e interpretação, sendo algo vivo e dinâmico. Acredito que você já tenha isso em mente.

Pasquali tem a comunicação como um ato moral e um ato de relacionamento interpessoal:

[...] considera a comunicação como um ato moral e um ato de relacionamento interpessoal, **bem como um ato político** e um ato de construção social. Mediante seu ponto de vista, “comunicação e padrões de coexistência [sic] são dois caminhos fundamentais, essenciais e relacionados, pelos quais as pessoas se unem no relacionamento humano”. (PASQUALI, 2005 apud CARVALHO, 2013, p. 20, grifo nosso).

Nesse sentido, como já pontuamos, podemos afirmar que a comunicação está presente em nosso cotidiano e relações sociais por meio da fala, da escrita, através das diversas formas de comunicação que permeiam essas relações. Você já parou para pensar sobre como tem se comunicado? A comunicação entre pessoas só ocorre quando há uma interação, neste sentido nos aponta Cereja e Magalhães “a comunicação ocorre quando interagimos com outras pessoas utilizando linguagem” (MAGALHÃES, 2005 apud CARVALHO, 2013, p. 20), ou seja, os indivíduos se inter-relacionam e interagem por meio da linguagem (seja ela verbal ou não verbal).

Assim sendo, de acordo com Cereja e Magalhães, qualquer ato de comunicação precisa ter seis elementos fundamentais, que destacamos:

I) o locutor (emissor), aquele que diz algo a alguém; II) o locutário (receptor), aquele com quem o locutor se comunica;

III) a mensagem, o que foi transmitido entre os interlocutores; IV) o código, a convenção que permite ao interlocutor compreender a mensagem; V) o canal, que é o meio físico que conduz a mensagem ao interlocutor; e, VI) o referente, que é o assunto da mensagem. (CEREJA E MAGALHÃES, 2005 apud CARVALHO, 2013 p. 30).

Na figura a seguir, você pode observar essa interação. Mesmo nos comunicando com pessoas de diferentes faixas etárias, todos os itens que estão apontados na citação acima precisam funcionar, caso contrário, a comunicação não acontece de forma eficaz.

Figura 1.1 | A interação na comunicação.



Disponível em: <<http://www.blogosocial.com/wp-content/uploads/2015/10/Giovani.jpg>>. Acesso em: 9 dez. 2015.

Se a comunicação só existe quando há a interação com o outro, para que se tenha sucesso na transmissão da mensagem é necessário que o emissor e o receptor compreendam bem o que ambos dizem, caso contrário, a comunicação não é

eficaz e a mensagem que se pretendia transmitir, não é transmitida. Correto? Até aqui você está acompanhando?

Estamos investindo tempo ao trazer esse conceito a você, pois entendemos que no processo de aprendizagem é fundamental para a sua formação a compreensão não só do conceito de comunicação, mas também da importância deste ato, visto que a prática comunicacional é uma ferramenta essencial para o trabalho do assistente social, através dela os sujeitos poderão ou não ter seus direitos garantidos, e como profissional responsável por isso, é muito importante que você assimile com muita propriedade essa questão. Vamos continuar?

Neste sentido, podemos entender que comunicação, segundo Giddens, é “a transferência de informações de um indivíduo ou grupo para outro, seja através da fala ou por meio da mídia de massa dos tempos modernos – indispensável em qualquer sociedade” (GIDDENS, 2007 apud CARVALHO, 2013, p.20). Você já pensou sobre isso?

E as sociedades são caracterizadas por modelos de comunicação, como aponta Cardoso:

[...] o primeiro é definido como comunicação interpessoal, e caracterizado pela troca bidirecional entre duas ou mais pessoas dentro de um grupo. O segundo modelo, igualmente enraizado em nossas sociedades, é a comunicação de um-para-muitos, em que cada indivíduo envia uma só mensagem a um grupo limitado. E o terceiro modelo, [...] é o da comunicação de massa, no qual, graças ao uso de tecnologias específicas de mediação, uma só mensagem é dirigida a uma massa de pessoas, isto é, é enviada a uma audiência cuja dimensão é desconhecida, e como tal não está previamente delimitada. (CARDOSO, 2010, p. 43).

Contudo, como você mesmo deve ter observado, em nossa sociedade tem ocorrido um novo modelo de comunicação que se baseia na troca em rede, como afirma Cardoso (2010, p. 43):

[...] o modelo comunicacional da nossa sociedade é moldado pelos processos de globalização comunicacional mundial, juntamente com a articulação em rede massificada e a difusão de mídias pessoais, e em consequência o aparecimento da mediação em rede. A organização de usos e a ligação em rede das mídias dentro desse modelo comunicacional parecem estar diretamente ligadas aos diferentes graus de uso de interatividade que as mídias atuais permitem.

A articulação em rede massificada está muito presente em nossa sociedade sendo desta o seu modelo comunicacional. As mídias utilizadas no mundo global permitem diversas formas de interação social.



Assimile

Se a comunicação é indispensável para qualquer sociedade e está cada vez mais evoluída, quando tratamos da profissão de assistente social a comunicação se faz imprescindível, sem ela não realizamos a nossa

prática profissional. Precisamos estar atentos aos novos mecanismos de comunicação que se apresentam, como as mídias sociais e redes.

Tenho certeza que você tem acompanhado esse assunto, não é mesmo? Nesse sentido, como se concretiza a comunicação do assistente social?

Quando tratamos de comunicação no trabalho do assistente social, podemos observar o quanto essa prática está presente e de que modo torna-se uma ferramenta essencial para o trabalho, já que são por meio de relatórios, laudos, entrevistas, visitas domiciliares, estudos sociais, pesquisas, reuniões de grupos e na própria interlocução com os usuários, que transmitimos as informações e orientações, enfim, esclarecemos e comunicamos os direitos aos usuários, sendo esse um espaço estratégico de ação, luta política e emancipação.



Pesquise mais

Para compreender melhor a linguagem e comunicação em relatórios, laudos e pareceres, sugiro a leitura do livro: MAGALHÃES. Selma Marques. **Avaliação e linguagem**: relatórios, laudos e pareceres. 3. ed. São Paulo: Editora Veras, 2011.

O livro traz elementos práticos para a construção de relatórios, laudos e pareceres sociais. Além de trazer elementos de reflexão sobre a linguagem e comunicação, apresenta também técnicas para que o assistente social possa construir de forma eficaz seus instrumentos sob a perspectiva do projeto ético-político.

Você já imaginou que, se a comunicação é capaz de apropriar o sujeito de seus direitos e de colaborar com a problematização e análise das expressões sociais de desigualdade e exclusão que se apresentam cotidianamente, então ela existe para o Serviço Social como uma ferramenta fundamental para as **mediações** que devem integrar a formação e atuação profissional do assistente social. Interessante, não? Pois é, você como futuro assistente social se utilizará muito dessa ferramenta, pode acreditar.



Refleta

É possível realizar mediações de conflitos utilizando a comunicação verbal e não verbal?

Como estamos tratando de **mediações**, não podemos deixar de refletir sobre a “palavra”, que é a protagonista nesse sentido, através dela expressamos decisões, planos e mediamos as relações e os atendimentos que realizamos, no entanto, também é fundamental escutar o “silêncio” que se apresenta em nossa prática, e entender que ele também é uma ferramenta de comunicação.



Pesquise mais

Para compreender melhor sobre mediação em Serviço Social, sugiro a leitura do livro: PONTES, Reinaldo Nobre. **Mediação e Serviço Social**. 7. ed. São Paulo: Cortez, 1995.

O livro trata da dialética marxista, especialmente dentro da tradição lukacsiana. A mediação aparece na obra como categoria metodológica, não apenas com a capacidade de apreender o real, mas de modo particular, com a capacidade de transformá-lo.

Você já pensou nisso? O ser humano é um ser feito **de palavra**, como destaca Chanlat, “só o sujeito é capaz de expressar em palavras a realidade, tanto interior quanto exterior, pode aceder ao mundo das significações”. (CHANLAT, 1996 apud SILVA, 2012, p. 45)

E ainda complementa Silva (2012, p. 45) que é “como se a palavra adquirisse em cada um de nós a faculdade de órgão de percepção pelo qual podemos nos saber e saber o Outro: olho-palavra, ouvido-palavra, língua...”. Isso quer dizer que a palavra se torna um órgão vital que faz parte do humano.

Isso não é fantástico! As palavras têm significado e podem ser comparadas a um órgão do nosso corpo, sendo este responsável por estabelecer as relações sociais.

Além das palavras, nós também nos comunicamos através da nossa forma de vestir, na escolha dos acessórios, maquiagem, seja ela exuberante, marcante ou sóbria. No caso dos homens, uma barba por fazer, vestimentas inadequadas para a ocasião, são elementos de comunicação. Lembre-se, você sempre está comunicando algo, desejando ou não!



Faça você mesmo

Convido você a observar como está a sua comunicação em casa, no trabalho ou em momentos de lazer. Observe se há algo a melhorar em relação a alguma dessas áreas. Identifique as falhas e comece já a pensar em formas de melhorar, se for o caso.

Essas relações desenham o cotidiano, por isso a importância da fluência da **palavra** como um instrumento de comunicação fundamental que pode agir no sentido de silenciar, controlar, excluir ou também, dar vazão às informações ou empoderar sujeitos.

Veja como isso é interessante! Você não acha? De acordo com a nossa prática profissional, nós podemos fomentar meios e contribuir para que os sujeitos se expressem ou silenciem, isso irá depender da nossa habilidade de comunicação. Será que foi algo assim que ocorreu na ONG ambiental de nosso desafio?

Você estudou bastante, certo? Para concluir nossa seção, gostaria de apresentar o conceito de comunicação social, destinado ao estudo das causas, funcionamento e consequências da relação do homem e da sociedade com os meios de comunicação que apresentamos nesta seção de autoestudo. Através da comunicação social podemos compreender a história, informar, refletir com as pessoas ou até entretê-las, de acordo com as mudanças cotidianas, relações de trabalho, entre outros. É importante que você apreenda este conteúdo, pois nos comunicaremos muito ainda.



Vocabulário

Você sabe o que significa *stakeholders*?

É um termo em inglês e a sua tradução mais próxima para a língua portuguesa é "partes interessadas". Quando tratamos de *stakeholders* estamos falando de sujeitos, organizações, entre outros, que exerçam influência ou tenham relação com o nosso trabalho. Por exemplo, no trabalho do assistente social, um *stakeholder* importante é o usuário!

Sem medo de errar

Agora chegou a hora de resolvermos o primeiro problema que a equipe de avaliação da qual você faz parte deparou-se, se lembra?

O desafio desta seção, não tem uma única resposta, pois você tem a possibilidade de demonstrar toda a sua criatividade na apresentação e na habilidade de comunicação, seja de forma escrita ou discursiva. Contudo apresentamos uma solução que poderá ter variações:

É importante que você construa uma apresentação em PowerPoint, que não deve ultrapassar 20 minutos, para que consiga manter o seu público atento. Deve apresentar a definição de comunicação e comunicação social, como você com certeza estudou com afinco os conteúdos do nosso 'Não pode faltar', percebeu que no texto discorreremos sobre algumas definições de comunicação, dessa forma, você possui todos os elementos para começar a construir sua apresentação, correto?

Quanto às questões que você apresentará a equipe e os objetivos que deseja alcançar em cada uma delas, sugiro que use sua criatividade e comunicação. Para auxiliá-lo seguem algumas possibilidades:

1) Questão: Há quanto tempo o Sr. está na posição de Diretor nesta organização?

Objetivo: Identificar se o Diretor tem tempo suficiente na organização a ponto de conhecer realmente o trabalho da sua equipe.

2) Questão: Esta é a primeira avaliação interna que a organização está realizando, ou há uma cultura de avaliação já implantada na instituição?

Objetivo: Identificar se já ocorreram outras avaliações. Se a resposta for positiva é importante solicitar uma cópia desta avaliação para que, inclusive, possam elaborar questões comparativas e com isso, a organização poderá ter uma ideia da sua evolução, caso tenha ocorrido. Se esta for a primeira avaliação institucional, a equipe deverá se preparar ainda mais para este momento, pois poderá ocorrer resistências ao processo.

3) Questão: Quais as expectativas que o Senhor possui com relação a este processo de avaliação?

Objetivo: Identificar realmente quais as expectativas do diretor e atendê-las, na medida do possível, pense que ele é um cliente e precisa estar satisfeito com o trabalho desenvolvido pela equipe, ele precisa entender que a equipe está na organização para apresentar dados, evidenciar questões, para melhorias e não para identificar ou julgar o seu trabalho como diretor.



Atenção!

Fique atenta (o)! Você se comunica também através da sua vestimenta, acessórios, maquiagem inadequada ou barba por fazer. Comporte-se e vista-se adequadamente para uma apresentação no trabalho. Nesses momentos, muitas vezes, “menos” é “mais”. Compreendeu?



Lembre-se

Você estará envolvida (o) com a equipe responsável pelo projeto de avaliação, sua primeira intervenção será auxiliar a gestora nas questões que serão feitas ao Diretor, Presidente da organização. Ele precisa ter uma ótima impressão da equipe que tem a responsabilidade de transmitir através da comunicação verbal e não verbal toda a sua competência para conduzir algo tão importante na organização. Lembre-se disso a todo o momento!

Avançando na prática

Pratique mais!

Instrução

Desafiamos você a praticar o que aprendeu, transferindo seus conhecimentos para novas situações que podem ser encontradas no seu ambiente de trabalho. Realize as atividades e depois as compare com as de seus colegas.

Desafio da Comunicação

1. Competência Geral	Conhecer as novas tecnologias da informação e da comunicação e suas implicações na práxis do assistente social.
2. Objetivos de aprendizagem	Refletir sobre as possibilidades de comunicação na prática profissional.
3. Conteúdos relacionados	Conceito de comunicação.
4. Descrição da SP	Comunicar as atividades previstas pela equipe avaliadora é uma das suas atribuições. Como você faria esse comunicado na organização levando em conta que os funcionários estão muito receosos com essa avaliação?

(continua)

<p>5. Resolução da SP:</p>	<p>Esta SP tem diversas possibilidades de resposta, já que depende da sua criatividade e habilidade de comunicação. Por isso, segue uma opção de resposta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inicialmente você poderia enviar um e-mail para todos os funcionários da organização apresentando brevemente a empresa e o projeto de avaliação institucional que está sendo implantado; - Para que os funcionários possam se sentir mais a vontade para conversar com a equipe, você poderia convidar grupos de funcionários para um café na maior sala ou auditório da empresa. Nesse momento você faria a apresentação do escopo do projeto de avaliação institucional, procurando envolver os funcionários no processo.
-----------------------------------	---



Lembre-se

Criar mecanismos ou estratégias de comunicação é fundamental na práxis do assistente social.



Faça você mesmo

Pense em como você poderia convidar os funcionários para uma reunião? Crie um convite que será enviado por e-mail para todos os funcionários da organização.

Faça valer a pena!

1. Através de seus estudos você pode compreender o significado de comunicação e como ela é importante e fundamental na práxis do assistente social. De acordo com a sua leitura, o que significa comunicação?

- a) Significa conversar.
- b) Significa a “ação de tornar comum”.
- c) Significa discursar algo.
- d) Significa apresentar informações ao usuário.
- e) Significa escutar o usuário para realizar um bom atendimento.

2. Pasquali (2005 apud CARVALHO, 2013 p. 20), considera como um ato

moral e um ato de relacionamento interpessoal. Quando tratamos da práxis do assistente social, qual o ato que também pode ser considerado nesta perspectiva?

- a) O ato político.
- b) O ato democrático.
- c) O ato da liberdade.
- d) O ato da ajuda.
- e) O ato da solidariedade.

3. A palavra é uma das formas com a qual o ser humano pode se comunicar. O que os sujeitos podem realizar através da palavra?

- a) Ele pode refletir sobre o sujeito.
- b) Só o sujeito é capaz de expressar em palavras a realidade, tanto interior quanto exterior, pode aceder ao mundo das significações.
- c) Só o sujeito é capaz de se expressar nas redes sociais.
- d) Só o sujeito é capaz de se comunicar através do silêncio.
- e) Só o sujeito é capaz de discutir suas ideias.

Seção 1.2

Linguagem e práticas comunicacionais

Diálogo aberto

Olá, Aluno (a)!

Chegamos à segunda seção da unidade 1. Iremos trabalhar a linguagem e as práticas comunicacionais e lembrar a situação vivenciada por Ana Maria e sua colega, convidadas para realizar uma avaliação institucional em uma ONG ambientalista.

Lembre-se que na primeira seção de autoestudo você precisou se preparar para uma reunião com a sua chefia e demais integrantes da equipe, além de preparar a apresentação em PowerPoint, explicando o significado de comunicação, precisou elaborar questões que seriam respondidas pelo Diretor da ONG ambientalista, está se recordando? Foi um grande desafio, não?

Agora suponha que você, ao ser contratado (a), tenha que comunicar aos funcionários da ONG que todos deverão participar de um processo de avaliação. Lembre-se que esses funcionários estão temerosos pelo fato de terem que conversar com pessoas desconhecidas, sabendo que estão sendo avaliados a todo o momento pelas suas chefias, que utilizam de comunicação hostil e persecutória. Que tipo de linguagem você utilizaria para comunicar tal fato a esses funcionários?

Você terá que elaborar uma apresentação sobre a empresa que você representa, com uma linguagem acessível a todos os níveis hierárquicos da ONG. De que forma você poderá deixá-los à vontade para participar do processo? Como garantir que também seja compreendido por todos?

Ana Maria, da equipe de avaliação, já reservou o auditório para a reunião com os funcionários da ONG, para que você faça a sua apresentação. Na seção anterior, você já teve a oportunidade de conhecer o conceito de comunicação e de comunicação social, acredito que já possua elementos preliminares para mais essa tarefa.

Fique atento não só a linguagem verbal, mais também a não verbal, como

os gestos e as emoções, entre outros. Como vimos anteriormente, são todos elementos que podemos utilizar como linguagem de comunicação.

Ao solucionar mais esse problema você estará no caminho certo para conhecer as novas tecnologias da informação e da comunicação e suas implicações na práxis do assistente social.

Para contribuir com o seu aprendizado mobilizaremos nesta seção de autoestudo um conjunto de conteúdos curriculares úteis para serem aplicados na resolução dessa situação, e que irá lhe mostrar como a linguagem que você utiliza é relevante para a sua atuação profissional.

Vamos lá? Desejo uma ótima aula!

Não pode faltar

Prezado (a) aluno (a), você já sabe que a linguagem está presente no nosso cotidiano, e para iniciarmos nossa discussão a respeito desse assunto, gostaria de tratar com você o conceito de signo, já que a linguagem tem relação direta com essa questão. Vamos discutir o signo como um símbolo incorporado de ideologia.

Sobre isso, Bakhtin refere que todo signo é ideológico: o pão é um produto de consumo, mas pode também ser transformado em um signo ideológico quando usado para representar o corpo de Cristo em cerimônias religiosas, por exemplo. Nesse sentido, o "signo não existe apenas como parte de uma realidade; ele também reflete e retrata uma outra" (BAKHTIN, 1992 *apud* CARDOSO, 2010, p.122). Interessante, não é?

De acordo com Cardoso, "todo produto natural, tecnológico ou de consumo pode se tornar um signo. [...] pode ser um som, uma massa física, uma cor, um movimento do corpo ou qualquer outra coisa." Para que isso ocorra em sociedade é necessário que haja uma ligação relacionada às condições socioeconômicas. (CARDOSO, 2010 *apud* CARVALHO 2013 p. 22).

Dessa forma, para que se constitua um signo há necessidade de que pessoas formem uma unidade social, visto que só será possível criá-lo através da interação social, com isso, podemos dizer que o signo existe a partir da materialização da comunicação social, lembre-se que vimos o significado de comunicação social na aula anterior. Certo?

Assim sendo, de acordo com Bakhtin (1992 *apud* CARDOSO, 2010, p.122), o signo faz parte de um sistema de comunicação social e só existe fora desse sistema como objeto físico.

Isso quer dizer que o homem se comunica através de signos, e estes são

organizados em códigos e linguagens. Desenvolvem-se por meio do processo socializador sendo capazes de ampliar as suas aptidões de comunicação ao utilizarem-se de modos e usos da fala que estão configurados nos diversos contextos socioculturais dos grupos sociais dos quais fazem parte.

Os signos da comunicação podem ser expressados de diversas formas, como por meio de gestos, sons, gráficos e outros. São percebidos através dos nossos sentidos, divididos em especiais, sendo estes a visão, audição, olfação, gustação; e os gerais, que seriam a somestesia (tato) e a propriocepção, que compreende a capacidade de reconhecer espacialmente o próprio corpo. O significado do signo é detectado e compreendido pelo cérebro quando o comparamos com experiências já vividas ou até mesmo observadas, ou seja, as memórias que podem evocar emoções diversas.

Para que você compreenda melhor, quando você caminha e observa luzes coloridas, piscantes e uma árvore repleta delas, com bolas coloridas, o que lhe vem à mente? Não seria o Natal? Pois bem, observe como os signos se comportam e você, mesmo estando em qualquer lugar do mundo, entenderá esses signos como representação do Natal.

Se remetermos esse pensamento, por exemplo, para as lutas sociais e maneiras de manifestação, um dos grandes signos deste tipo de manifestação são as caminhadas realizadas por grandes grupos. Você pode não saber qual é a reivindicação, contudo, ao observar um grupo organizado é possível pensar neste como um grupo que está lutando de forma democrática por algo. Deu para entender? Acredito e desejo que sim! Vamos continuar?

Agora, após falarmos sobre os signos, pergunto se você já ouviu falar sobre a existência de heterogeneidade de linguagens. De acordo com Magalhães (2011), a heterogeneidade de linguagens é representada por variações e diferentes complexidades que são determinadas de acordo com o contexto em que os indivíduos se relacionam. Vamos entender melhor?

Pois bem, isso quer dizer que há comunicações que podem ser informais, primárias e também coloquiais, nesta última não há a preocupação por parte do enunciatador quanto a maneira que se verbaliza a fala, podendo ter um linguajar típico de um grupo determinado, como também pode apresentar gírias ou até erros de concordância, por isso dizemos que há uma heterogeneidade na linguagem.

Contudo, o sentido da palavra extrapola o nível da conversação ou da fala, isso significa que a linguagem pode ser plural ou multidimensional e que, ao extrapolar a fala, esta passa a ter significados diferentes através dos códigos, dos gestos e até através de leituras realizadas pelos sujeitos envolvidos no processo de comunicação. Você sempre está se comunicando. Percebe isso agora?

Para que você entenda melhor a linguagem gostaria de trazer alguns elementos para aguçar sua reflexão, objetivando que você compreenda que a linguagem e a comunicação são elementos comuns ao ser humano, isso quer dizer que são naturais a nós, os que “nascem com uma aparelhagem física, anatômica, nervosa e cerebral que lhes permite expressarem-se pela palavra” (CHAUÍ, 2000, p. 176).

Segundo Chauí “a linguagem nasce por imitação, na qual sua origem seria a imitação dos sons animais e naturais; nasce por imitação dos gestos”, e até mesmo “[...] da necessidade de reunir-se em grupo para defender-se das intempéries, formando um vocabulário elementar e rudimentar, que gradativamente, tornou-se mais complexo e uma língua” (CHAUÍ, 2000, p. 176-177).



Faça você mesmo

Convido você, aluno, a observar como a linguagem das emoções se expressam no cotidiano. Observe que, muitas vezes, as pessoas se comunicam sem dizer nenhuma palavra. Acho que você irá se surpreender! Faça uma lista com a linguagem das emoções e o que você percebeu sobre o que foi comunicado.

Sendo assim, a essência da comunicação é a palavra. Esta faz parte da espécie humana e é através da linguagem que expressamos nossos sentimentos, emoções e nossos atos.

Se buscarmos em Lima, veremos que ele se refere a nós como “criatura essencialmente comunicativa” (LIMA, 1981 apud CARVALHO, 2013, p.14), porque somos nós, seres humanos, que utilizamos a linguagem como instrumento de comunicação e interação com a sociedade e o mundo.

O que nos diferencia dos animais, neste sentido, é a capacidade de raciocínio. Desta forma, é por intermédio da linguagem que o ser humano se expressa utilizando gestos e sons (voz), como afirma Coelho:



[...] é a presença da alma pensante que faz com que a fala dos humanos seja lógica e coerente. Os animais também emitem sons e possuem movimentos corporais ou gestos como forma de interação e comunicação, contudo essas imitações e respostas são inconscientes a estímulos externos, por isso, limitados. (COELHO, 2008, p. 20).

E Chauí ainda complementa dizendo:

[...] **somente o homem é um “animal político”**, isto é, social e cívico, porque somente ele é dotado de linguagem. Os outros animais, escreve Aristóteles, possuem voz (phone) e com ela exprimem dor e prazer, mas o homem possui a palavra (logos) e, com ela, exprime o bom e o mau, o justo e o injusto. (CHAUÍ, 2000, p. 172, grifo nosso).

Deu para entender?



Assimile

Para complementar o seu aprendizado atente-se à origem da linguagem:

Entre os hominídeos – e de maneira completa e superior com o homo sapiens –, o desenvolvimento da relação com a natureza por meio do processo de trabalho exigiu um sistema de novos meios de expressão e comunicação, que ultrapassou em muito os sinais conhecidos entre as outras espécies animais e outras linhagens pré-humanas. A linguagem, desta maneira, possibilitou a coordenação da atividade humana, a descrição e transmissão de experiências, bem como a melhoria da eficiência do trabalho. (MARTINS; SILVA, 2008, p.41).

Você, como todo ser humano, se comunica através das suas emoções: medo, alegria, choro ou até mesmo através do seu modo de falar, a entonação que utiliza na voz, forma de olhar ou até de se vestir. Nesse sentido você irá se identificar com determinado grupo social, comunicando a que lugar no mundo você pertence ou deseja fazer parte. Comunicação também é comportamento!

As linguagens são expressadas por palavras, movimentos, gestos e até expressões corporais e faciais, denominadas linguagens **verbal, não verbal, mista e digital**.

O ser humano é o único capaz de combinar palavras racionais com a alma e o corpo, como aponta Coelho:



[...] pensamento e linguagem podem ser separados? O pensamento pode ser separado da linguagem por ser atividade da alma e a linguagem poderia ser separada do pensamento se considerarmos apenas o aspecto corpóreo – mecânico – da produção de palavras e gestos. Existe pensamento sem linguagem? Sim, e isso significa [...] a rigor, o pensamento independentemente de uma atividade corpórea. (COELHO, 2008, p. 21).

Podemos refletir sobre a consideração de que o pensamento é um processo mental que pode ocorrer sem que nos expressemos com alguma linguagem, contudo, se pensarmos e expressarmos esse pensamento com alguma atividade corpórea, haverá um processo misto que combinará a parte mental com a corporal, neste sentido, as expressões físicas pertenceriam ao corpo, e as expressões mentais à alma, relacionados aos pensamentos e ideias.

Quando refletimos sobre as ideias de Marx e Engels (1980 apud CARVALHO, 2013) sobre a linguagem e como ela tem relação direta com o pensamento, e este pensamento se caracteriza por fenômenos que podem ser desenvolvidos nas relações sociais que nascem com a consciência, a carência e a necessidade de intercâmbio com outros homens, percebemos o processo.



Refleta

Se você, enquanto ser humano, usa a racionalidade para se expressar, porque observamos cotidianamente tantas palavras mal-empregadas, que machucam outros seres humanos?

Se você agora, transportar essas informações para a prática profissional do assistente social, em seu cotidiano significa observar essa diversidade de linguagens, por meio dos gestos, dos olhares, da forma de agir, da vestimenta é possível identificar algumas questões, contudo você precisa estar atento para não fazer julgamentos precipitados e sim utilizar todo o seu conhecimento e habilidade para desenvolver um olhar sensível para o outro.

Segundo Martinelli (2006), nós, assistentes sociais, somos os profissionais que chegam mais próximo do cotidiano da vida das pessoas, o que para muitos são histórias que ouviram falar, para nós são fatos, cheios de vida e saturados de história.

Quando tratamos da prática profissional, uma forma de nos aproximarmos do usuário é através da linguagem, que pode ser instrumento de aproximação como

também de afastamento. O fato de estarmos próximos de realidades muitas vezes tão duras, não deve servir para nos neutralizarmos perante essas realidades, pelo contrário, deve nos sensibilizar e nos fortalecer na busca por conhecimento e por ferramentas que possam viabilizar os direitos dos usuários.



Exemplificando

Quando lhe alertamos dizendo que as emoções como o choro, a alegria, o riso, a dor, a tristeza entre outras tantas emoções são linguagens utilizadas no cotidiano, fique atento ao realizar sua prática profissional, observe essas expressões de linguagem no usuário, porque esses podem ser elementos importantes para a realização de um diagnóstico.

Sendo assim, fique sempre muito atento (a) a essas e outras questões que são incorporadas ao desvelar a linguagem e o que ela quer nos comunicar.

Quando estamos na escola passamos pelo processo educacional **formal**, nesse momento ter a habilidade da linguagem escrita é fundamental, e a perspectiva é que você consiga incorporar essa linguagem à comunicação **oral**. Contudo, existem normas diferentes para as duas formas de linguagens, a forma oral vai sendo assimilada e aprendida informalmente, e de acordo com as interações cotidianas o indivíduo consegue assimilar o que é certo ou errado na língua.



Pesquise mais

Para complementar seus estudos sobre a linguagem, indico a leitura do texto **A produção social da linguagem**: uma leitura do texto de Mikhail Bakhtin (V. N. Volochinov), autor: Lauro Frederico Barbosa da Silveira. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/trans/v4/v4a02.pdf>>. Acesso em: 5 nov.2015.

O artigo trata da aproximação dos signos e a linguagem, sob uma perspectiva marxista. Apesar de ser um artigo da área da fisioterapia, o texto aborda uma discussão a respeito dos aspectos humanos a partir da visão do homem de totalidade.

A diferença mais eminente nas duas linguagens, a formal e a oral, é que na linguagem formal ou culta existem normas e regras e o seu conteúdo é lógico, claro e coerente, bem diferente também da linguagem poética ou literária, que por sua vez é mais criativa e livre, e até permite alguns deslizes no que tange a utilização correta da língua. Contudo, para Bechara:



O fato de que cada variedade de língua é um saber tradicionalmente fixado numa comunidade muda a visão tradicional do correto e do incorreto, principalmente a denominação de norma culta. Na língua prevalecem as normas, e as normas não há a rigor normas cultas ou normas incultas. Há normas, isto é, a observância de usos e tendências normais, em cada comunidade. (BECHARA, 2000 apud MAGALHÃES, 2011, p. 23).

No sentido que a autora menciona, não existe norma inculta, contudo estamos interpretando a sua fala quanto a diversidade da linguagem, e neste sentido os termos correto-incorreto, estariam ligados à arquitetura da língua e não a sua estrutura. Vamos entender um pouco melhor isso?

Para exemplificar as palavras “arquitetura” e “estrutura” na linguagem, vamos utilizar a construção de uma casa. Se pensarmos em sua estrutura, logo imaginamos algo que dê a essa casa sustentação, e se pensamos na arquitetura, relacionamos a algo ligado à criatividade, a parte destinada aos sonhos, as escolhas e até ao seu modo de vida, condições sociais e econômicas.



Assimile

Agora, no seu cotidiano, fique atento a simbolismos como esse que são signos, fontes de linguagem e comunicação.

De acordo com Bakhtin, todo signo é ideológico: um pão é um produto de consumo, **mas pode também ser transformado em um signo ideológico quando usado para representar o corpo de Cristo em cerimônias** religiosas, por exemplo. Nesse sentido, o “signo não existe apenas como parte de uma realidade; ele também reflete e retrata uma outra” (BAKHTIN, 1992 apud CARDOSO, 2010, p.122).

Quando tratamos de linguagem, percebemos que esta é também construída de forma arquitetônica, de acordo com as particularidades e singularidades dos grupos sociais e de sua interação com eles. Cada grupo elege a arquitetura da sua comunicação, que resulta em uma diversidade de linguagens e, em especial, quando se torna parâmetro para a sociedade. (MAGALHÃES, 2011).

Para que você entenda um pouco melhor essas questões, sugiro que realize leituras complementares sobre a filosofia da linguagem, que irá tratar da análise da linguagem enquanto instrumento que pode transcrever a realidade.

Acredito que, em relação a estrutura da linguagem, tenha ficado claro para você o seu significado e que certamente você já tenha refletido sobre isso. Certo?

Dessa forma, concluímos esta seção, acreditamos que você tenha conseguido aprimorar ainda mais os seus estudos e tenha ficado ainda mais interessado nos demais conteúdos que iremos trabalhar durante esta unidade curricular.



Faça você mesmo

Convido você, aluno, a identificar como os indivíduos utilizam seus gestos como linguagem de comunicação. Muitas vezes os indivíduos no cotidiano não precisam falar nenhuma palavra e se comunicam. Sugiro que liste alguns dos locais que você observou este tipo de linguagem. Pense em como você solicita ao garçom o fechamento da conta. Este e muitos outros exemplos, certamente, você irá localizar em seu cotidiano.

Sem medo de errar

Agora chegou a hora de resolvermos o problema desta seção e comunicar aos funcionários da ONG que todos deverão participar de um processo de avaliação. Esta comunicação será realizada no auditório da ONG. Você tem o desafio de se preparar para este momento e planejar as atividades que você irá desenvolver durante o período que estiver com os funcionários.

Esse é um momento importante na sua carreira, você não pode decepcionar pois contamos com as suas habilidades de comunicação para não deixar os funcionários mais ansiosos e temerosos do que já estão. Correto? Não existe somente uma forma para resolver este problema, contudo, iremos apresentar alguns elementos que poderão lhe ajudar neste segundo desafio. Prontos (as)?



Lembre-se

Cuide de sua aparência, lembre-se que você irá se comunicar através dela também, no caso das mulheres utilize uma maquiagem sóbria e não use roupas com decotes, muito coloridas ou com estampas exageradas. No caso dos homens, não utilize camisas estampadas ou coloridas demais, cuide da sua aparência, faça a barba e observe se o cabelo está arrumado, se for comprido, amarre. Este não é o momento em que os funcionários deverão ficar atentos a outras questões que não seja a participação na avaliação. Concorda?



Atenção!

Fique atento (a) a como as pessoas se comunicam através do olhar, gestos e emoções, ou seja, a linguagem não verbal. Durante a reunião você poderá observar se a linguagem que está utilizando está sendo eficaz.

Antes de elaborar a sua apresentação em PowerPoint sobre a empresa e informar aos colaboradores que eles participarão de um processo de avaliação, sugiro que construa um script ou um roteiro que irá lhe auxiliar na construção da apresentação. Liste todos os itens que precisa preparar para a reunião e todos os passos de como pretende conduzi-la. Isso será importante para que Ana Maria possa verificar que você se preocupou com cada detalhe da apresentação a fim de garantir que seja compreendido por todos os participantes. Lembre-se que a sua linguagem deve ser acessível a todos os níveis hierárquicos da ONG.

Identifique quais pontos você entende serem de fundamental importância para a apresentação e, para cada um desses pontos, analise qual a melhor linguagem a ser utilizada, e lembre-se que você estará utilizando a linguagem escrita na apresentação, contudo também irá utilizar a linguagem oral para transmitir o conteúdo, nesse sentido, sugiro que faça um roteiro também para a sua linguagem oral. Acredito que com essas ferramentas em mãos, você além de construir uma boa apresentação na tela também irá apresentá-la de forma adequada.

Avançando na prática

Pratique mais!

Instrução

Desafiamos você a praticar o que aprendeu, transferindo seus conhecimentos para novas situações que podem ser encontradas no seu ambiente de trabalho. Realize as atividades e depois as compare com as de seus colegas.

“Usando a linguagem para comunicar”

1. Competência Geral	Conhecer as novas tecnologias da informação e da comunicação e suas implicações na práxis do assistente social.
2. Objetivos de aprendizagem	Refletir sobre as possibilidades de linguagem na prática profissional.
3. Conteúdos relacionados	Linguagem e práticas comunicacionais.
4. Descrição da SP	<p>Em determinada cidade de um estado brasileiro, um rapaz, aparentando 18 anos de idade, entrou na sala de atendimento do CRAS querendo se inscrever em um curso de capacitação oferecido naquele local, porém ele fazia o uso de gírias e gesticulava muito, os atendentes do local acharam que o rapaz estava alcoolizado e também não compreendiam o que ele queria dizer, sendo assim, chamaram a assistente social para conversar com o rapaz e verificar se ela conseguia compreendê-lo.</p> <p>Como proceder diante de situações como esta? Você deverá construir um relatório sintetizando os pontos principais desta seção de acordo com as normas da ABNT.</p>
5. Resolução da SP:	<p>Como estudamos até agora, existem diversos tipos de linguagem (em que a idade, a educação e o histórico cultural influenciam na forma como será decodificada a mensagem), dessa forma temos grupos ou pessoas que estabelecem uma linguagem própria, o que faz com que tenhamos que nos aproximar da realidade social desses sujeitos para compreendê-los e abrir espaços para a escuta.</p> <p>Uma vez que nos relacionamos diretamente com um usuário das políticas públicas é necessário que se estabeleça um bom relacionamento entre o emissor e o receptor, dessa maneira, comunicar bem é transferir a informação e ser compreendido e compreender a mensagem que nos é transmitida.</p> <p>A comunicação deve ser limpa, clara e objetiva quando se trata da troca de informação com usuários dos serviços públicos, sujeitos, na maioria das vezes, em situações de exclusão social, informacional, cultural e emocional. Nessa troca e partilha de informações, o assistente social e o usuário são ao mesmo tempo emissores e receptores da mensagem, uma vez que essa transmissão é cíclica e permanente dentro de um diálogo. Sem isso, não há comunicação.</p> <p>Para entender a mensagem e realizar os encaminhamentos e mediações necessárias é preciso conhecer os signos da linguagem e utilizá-los na prática profissional.</p>



Lembre-se

A linguagem não verbal é muito importante na prática do assistente social. Então, pratique sempre! Treine sua linguagem culta, isso irá lhe ajudar muito na práxis profissional.



Faça você mesmo

Você foi convidado (a) para fazer a apresentação de abertura do 2º grupo de adolescentes Gestantes do Hospital Santa Casa. Nesse grupo há meninas entre 13 e 18 anos de idade, identificadas através do acompanhamento social realizado pelas assistentes sociais do hospital. A equipe do Serviço Social, com o aval da direção do hospital, decidiu criar o grupo como espaço de acolhimento, orientação e troca de experiências, com o intuito de garantir às integrantes uma gestação saudável, oferecendo apoio emocional, físico e social, pois muitas encontram-se em situação de vulnerabilidade social.

A intenção é que o ambiente seja saudável e que dê subsídios para o desenvolvimento positivo do vínculo entre mãe e bebê no período pré-natal e perinatal, apoiando assim as adolescentes a assumirem o papel de mãe, aprendendo a exercer este papel de forma responsável, promovendo o desenvolvimento saudável (emocional/psicológico/físico) dos seus bebês.

Como você foi convidado (a) para fazer a palestra de abertura do grupo, mãos à obra! Faça o seu roteiro de apresentação e elabore slides em PowerPoint para utilizar na abertura da palestra. Lembre-se: você deve sensibilizar as adolescentes sobre a importância de participarem ativamente do grupo, pois, ter uma gestação saudável e acompanhamento pré-natal é um direito de todas.

Faça valer a pena!

1. Estudamos em nossa seção a linguagem, as práticas comunicacionais, o caráter ideológico do signo, e neste sentido, temos no Brasil algumas datas festivas, as quais identificamos algum tipo de signo, como, por exemplo, as simbologias presentes nas festas natalinas. Em relação às festas natalinas, qual o elemento que se recomenda não deixar faltar nessas festas, já que simboliza a prosperidade?

- a) A mesa.
- b) A toalha.
- c) A lentilha.
- d) As frutas.
- e) O trigo.

2. Para que um signo seja concretizado há necessidade de que ocorra comunicação social entre os indivíduos. Qual seria a outra questão fundamental para que isso ocorra? Assinale a alternativa correta.

- a) Há necessidade que alguém decrete isso.
- b) Há necessidade de que as pessoas formem uma unidade social, visto que ele só se cria através da interação social.
- c) Há necessidade de aprovar uma lei.
- d) Há necessidade de construir espaços para utilização do signo.
- e) Há necessidade de ouvir as outras pessoas.

3. Estudamos que existe uma heterogeneidade de linguagens que são representadas por variações e complexidades diferentes, determinadas de acordo com o contexto em que os indivíduos se relacionam. Em uma palestra, geralmente predomina que tipo de linguagem?

- a) A linguagem culta.
- b) A linguagem não verbal.
- c) A linguagem verbal (oral).
- d) A linguagem em que utilizam sinais.
- e) A linguagem verbal e não verbal.

Seção 1.3

Diálogo

Diálogo aberto

Olá, Aluno (a)!

Estamos na terceira seção da unidade 1 e, nesta seção, iremos tratar sobre o diálogo. Você se lembra que, na atividade anterior precisou elaborar uma apresentação para os funcionários da ONG ambientalista, não é mesmo? Além de construí-la utilizando uma linguagem adequada para cada tipo de público, você precisou elaborar um script com as suas falas, e planejou sua apresentação nos mínimos detalhes, a sua habilidade de comunicação se tornou fundamental para o processo. Conseguiu se recordar? Foi um belo desafio, certo?

Agora vamos dar continuidade a situação vivenciada por Ana Maria e sua colega que foram realizar uma avaliação institucional em uma ONG ambientalista. Lembre-se que Ana Maria e a equipe foram procuradas para realizar a avaliação interna da instituição. Ao conversarem com o diretor responsável, encontraram um sujeito entristecido com a realidade organizacional, falando da existência de muito sofrimento na equipe, da necessidade de mudar as relações de poder e do desejo de ver a organização compreendendo melhor seus resultados, erros e acertos. O diretor apostava suas "últimas fichas" na criação de uma cultura de avaliação que também o ajudasse a se planejar melhor. Na medida em que se abriam espaços de escuta para as quase trinta pessoas da equipe técnica, tínhamos a sensação de mergulhar nas masmorras [...]. Gente com medo, constrangida, adoecendo, demissionária e, sobretudo, receosa de falar. Um grupo enfraquecido em sua capacidade de formular, dialogar, cooperar, e cético quanto às mudanças. Muitos ali estavam apenas para tentar lutar pela causa ambiental, uma vez que se sentiam vinculados a ela, e desdobravam-se para lhe dar a devida importância. Pagavam um preço impossível. Pois bem, agora você tem um novo desafio! Preparado (a)?

Ana Maria precisa entrevistar individualmente cada um dos funcionários e você irá acompanhá-la nesse processo. Quais são suas habilidades de diálogo e linguagem? Como conseguirá estabelecer uma relação de confiança com o entrevistado? Você precisará elaborar um roteiro para as entrevistas ou é só

chegar e perguntar? O que pretende avaliar com tais perguntas? Antes de realizar a entrevista este roteiro deverá ser apresentado à Ana Maria, responsável pela aprovação dessa tarefa.

Para colaborar com a execução da tarefa, mobilizaremos nesta seção de autoestudo um conjunto de conteúdos curriculares sobre o diálogo, para que você os utilize na resolução dessa situação. Assim você estará no caminho certo para conhecer as novas tecnologias da informação e da comunicação e suas implicações na práxis do assistente social.

Vamos lá? Desejo a você uma ótima aula!

Não pode faltar

Como já refletimos na aula anterior, a linguagem e a comunicação são elementos que fazem parte do ser humano, ou seja, nascemos com características biológicas que permite nos expressarmos também pela palavra.

De acordo com Freire, "o mundo dos seres humanos é um mundo de comunicação" (FREIRE, 1969 apud CARVALHO, 2013, p. 20), e neste sentido, podemos afirmar que a comunicação faz parte de nós, seres humanos que ao se encontrarem ou não, têm suas relações mediadas pela palavra, cujo instrumento é o diálogo.

Este instrumento tem sido cada vez mais desafiador em nosso cotidiano, pois para que ocorra um diálogo há a necessidade de que as pessoas envolvidas estejam dispostas a falar e também a escutar, para assim podermos estabelecer um diálogo, contrário à quando somente uma pessoa tem a possibilidade de expressar-se ou ao que se caracteriza por um monólogo ou um discurso, visto que a outra parte não tem possibilidade de interação.

Ainda nos reportando a Freire (2005, p. 16), temos que o monólogo é a negação do homem, é o fechamento da consciência. "Na solidão, uma consciência, que é consciência do mundo [...]. A solidão, não o isolamento só se mantém enquanto renova e revigora as condições do diálogo".

Quanto ao diálogo, Freire (2005, p. 16) afirma que é "[...] essencial a subjetividade humana, ele é racional e, nele, ninguém tem iniciativa absoluta". E ainda complementa que o "diálogo não é um produto histórico, é a própria historicização".

No Serviço Social, o diálogo é uma das ferramentas fundamentais para a execução do trabalho, através dele podemos utilizar outros instrumentos como a entrevista individual ou grupal, observação participante, reuniões, mobilização

de comunidades, dinâmicas de grupo, visita domiciliar e institucional. Para Souza (2008), esses são os instrumentos de trabalho diretos ou “face a face”, por isso o assistente social precisa desenvolver a habilidade da linguagem oral, visando construir diálogos assertivos para que consiga imprimir em seus outros trabalhos a mesma assertividade.

Quando falamos de interação face a face, recorremos a Magalhães, que afirma:

A interação face a face permite que a enunciação de um discurso se expresse não só pela palavra, mas também pelo olhar, pela linguagem gestual, pela entonação, que vão contextualizar e, possivelmente, identificar subjetividades de uma forma mais evidenciada. Sob esse enfoque, pode-se dizer que o discurso direto expressa uma interação dinâmica. (MAGALHÃES, 2011, p. 29).

Você com certeza se lembra que estudamos na seção anterior os diversos tipos de linguagem e sua influência no cotidiano das pessoas, agora fica ainda mais clara a sua importância quando verificamos os autores da área fazerem essa conexão entre a interação, o discurso e a linguagem. Compreende isso?



Pesquise mais

Que tal pesquisar o artigo **A prática do Assistente Social**, que apresenta uma reflexão sobre os instrumentos utilizados pelo Serviço Social? Em alguns deles, é possível que você observe como o diálogo é fundamental, e que sem ele, não seria possível a realização dessa prática.

SOUSA, Charles Toniolo. **A prática do Assistente Social**: conhecimento, instrumentalidade e intervenção profissional. In: *Revista Emancipação*, v. 8, n.1. Ponta Grossa/PR: UEPG, 2008, p. 119 - 132. Disponível em: <dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4025382.pdf>. Acesso em: 5 nov. 2015.

O diálogo não pode acontecer sem a palavra, certo?

Neste sentido Bakhtin 1999, apud Magalhães (2011), vai nos dizer que “a palavra é a arena onde se confrontam valores sociais contraditórios” e nesta contradição que a linguagem fica evidente neste espaço as “interações se refletem a totalidade das relações sociais mais amplas”. (BAKHTIN, 1999 apud MAGALHÃES, 2011, p.30).

Essas interações sociais quando ocorrem no âmbito institucional, lugar em que as interações verbais se efetivam com os usuários e entre os demais profissionais, podem depois se tornar também comunicação escrita, mas para que isso ocorra há necessidade de diálogo.



Assimile

"O diálogo é este encontro dos homens, mediatizados pelo mundo, para pronunciá-lo, não se esgotando, portanto, na relação eu-tu." (FREIRE, 2005, p. 91)

Como já vimos nas seções anteriores, para que a comunicação se efetive há necessidade de, pelo menos, um locutor e um interlocutor (emissor e receptor), nesta relação ambos podem ter reações adversas, visto que a informação que ali se apresenta depende da interpretação de ambos. É assim que se efetiva um diálogo, por isso, ser o mais claro possível e estabelecer uma linguagem que possibilite esta interação é fundamental.

De acordo com Magalhães (2011), o diálogo se expressa por diferentes linguagens, carregadas de subjetividade e que, muitas vezes, não são percebidas. O autor ainda salienta que o vocábulo em si é neutro, mas as palavras carregam conotações ideológicas que se expressam também na entonação, em como são transmitidas e pelo gesto, que muitas vezes o acompanha. E ainda complementa dizendo que: "além disso, os cenários sociais em que as palavras são empegadas vão dando o tom e suas significações, que jamais são neutras e diferenciam-se em razão de um contexto ou de um momento". (MAGALHÃES, 2011, p. 30).



Refleta

"Como posso dialogar, se alieno a ignorância, isto é, se a vejo sempre no outro, nunca em mim?" (FREIRE, 2005, p. 93)

Muito interessantes essas colocações, mas vamos mais além. Vale ressaltar que Sousa nos alerta que o diálogo depende da interpretação que leva à unilateralidade da comunicação, afirmando que:



Enquanto a comunicação direta, como o próprio nome diz, permite uma intervenção direta junto ao interlocutor, a comunicação escrita [ou indireta] possibilita que outros agentes tenham acesso ao trabalho que foi desenvolvido pelo Assistente Social. Sendo assim, os instrumentos de trabalho por escrito, não raramente, implicam que outros profissionais e/ou outras instituições desenvolverão ações interventivas a partir da intervenção do Assistente Social. [No entanto há necessidade do texto estar bem escrito, claro e coerente, para que não haja dúvidas quanto à mensagem que o Assistente Social quer emitir. (SOUSA, 2008, p. 129).

Se pensarmos na comunicação direta, a que o assistente social realiza em sua prática profissional, é importante que você tenha conhecimento que entre os mais diversos instrumentos para a prática profissional, um dos mais utilizados em seu trabalho é a entrevista individual ou em grupo. Sendo assim, gostaria de refletir com você um pouco mais sobre esse instrumento. Vamos lá?

A entrevista como instrumento não é de uso exclusivo dos assistentes sociais, visto que outros profissionais também a utilizam em sua prática, contudo, para o Serviço Social é uma ferramenta fundamental para estabelecer o relacionamento profissional. Para que isso ocorra é imprescindível que o diálogo estabelecido tenha uma “postura atenta e compreensiva, sem paternalismos, delicadeza no trato com o usuário, ouvindo-o, compreendendo-o, e principalmente enxergando-o como um sujeito de direitos”. (Magalhães, 2011, p. 48).



Assimile

Escolhe teu diálogo e tua melhor palavra ou teu melhor silêncio. Mesmo no silêncio dialogamos. Carlos Drummond de Andrade (apud MAGALHÃES, 2011, p. 50)

Ainda sobre o diálogo, Freire (2005, p.93) nos faz refletir sobre algo muito importante e que os assistentes sociais precisam estar atentos ao realizarem a prática profissional. “Como posso dialogar, se me sinto participante de um gueto de homens puros, donos da verdade e do saber, para quem todos os que estão fora são “essa gente”, ou são “nativos inferiores”? ” E Freire ainda complementa dizendo:



Não há também diálogo, se não há uma intensa fé nos homens. **Fé no seu poder de fazer e de refazer. De criar e recriar.** Fé na vocação de ser *mais*, que não é privilégio de alguns eleitos, mas direito dos homens. [...] O homem dialógico tem fé nos homens antes de encontrar-se frente a frente com eles. (FREIRE, 2005, p. 93, grifo nosso).



Exemplificando

Quando Paulo Freire (2005), faz a afirmação abaixo, ele não está falando propriamente na fé religiosa a que estamos acostumados, o que ele quer nos dizer é que enquanto seres humanos, nós precisamos acreditar que o outro pode se reconstruir ou se refazer, em palavras mais coloquiais, no seu entendimento “pau que nasce torto, pode se endireitar”. Compreendeu? Lembre-se disso nos momentos de atendimento e diálogo com o usuário.



Não há também diálogo, se não há uma intensa fé nos homens. **Fé no seu poder de fazer e de refazer. De criar e recriar.** Fé na vocação de ser *mais*, que não é privilégio de alguns eleitos, mas direito dos homens. [...] O homem dialógico tem fé nos homens antes de encontrar-se frente a frente com eles. (FREIRE, 2005, p. 93, grifo nosso).



Faça você mesmo

Agora, convido você, aluno, a assistir um programa de entrevista. Escolha um tema do seu interesse e observe como o entrevistado e o entrevistador se comportam. Depois disso, faça uma lista com os pontos positivos e os que você julgou falhos.

Continuando nossa reflexão sobre a entrevista social, um dos instrumentos de diálogo com os usuários, Sousa nos aponta alguns dados importantes para o desenvolvimento do trabalho:

A entrevista **nada mais é do que um diálogo, um processo de comunicação direta entre o Assistente Social e um usuário** (entrevista individual), ou mais de um (entrevista grupal). Contudo, o que diferencia a entrevista de um diálogo comum é o fato de existir um entrevistador e um entrevistado, isto é, o Assistente Social ocupa um papel diferente – e, sob determinado ponto de vista, desigual – do papel do usuário. (SOUSA, 2008, p.126, grifo nosso).

Quando o assistente social realiza uma entrevista, ele precisa compreender com clareza que possui objetivos diferentes dos objetivos do entrevistado (usuário), nesse processo o entrevistador tem um papel, que é o de conduzir o diálogo, de direcionar a conversa a fim de alcançar seus objetivos. Souza nos alerta que:

[...] se defendemos a democracia e o respeito à diversidade como valores éticos fundamentais da nossa profissão, o momento da entrevista é um espaço que o usuário pode exprimir suas ideias, vontades, necessidades, ou seja, que ele possa **ser ouvido** (em tempo: ser ouvido não é concordar com tudo o que usuário diz). (SOUSA, 2008, p. 127).

Está compreendendo? Interessante, não?

O processo de dialogar se utilizando da entrevista é muito rico, e nesse momento todas as suas atenções precisam estar voltadas para este fim, não deixe que outras questões possam “roubar” a sua atenção. Lembre-se que os seus gestos se comunicam, seu olhar, enfim tudo em você, então ficar de cinco em cinco minutos olhando para o relógio pode demonstrar que você está atrasada (o) para outro compromisso ou que o diálogo não está interessante, dessa forma o usuário não se sente ouvido, não se sente parte do processo e isso pode colaborar para uma entrevista malsucedida, como um monólogo, muitas vezes.



Pesquise mais

O que você acha de pesquisar um pouco mais sobre entrevista? Acredito que o artigo a seguir poderá lhe ajudar a elaborar o roteiro.

LEWGOY, Alzira Maria Baptista. SILVEIRA, Maria Carvalho. A entrevista nos processos de trabalho do assistente social. In: **Revista textos & contextos**. Porto Alegre, v. 6, n.2. Porto Alegre: jul/dez.2007, p. 233-251. Disponível em: <<http://revistaseletronicas.pucrs.br/fo/ojs/index.php/fass/article/view/2315/3245>>. Acesso em: 12 nov. 2015.

O assistente social, nesse processo dialogado, é um observador participante não neutro, ele pode emitir suas opiniões profissionais sobre a questão apresentada, conhecimentos e valores, nesse sentido podemos dizer que entrevistar é mais que dialogar com alguém, requer planejamento e um conhecimento teórico-metodológico que possibilite uma intervenção mais assertiva e democrática.

Lembre-se que o ato de dialogar requer entrega de ambas as partes, se isso não acontecer, o diálogo não acontece. Observe como suas habilidades de comunicação são cada vez mais requisitadas, e como você deve se preparar para ser um assistente social. Então, prepare-se, estude, leia e discuta com seus colegas e outros profissionais, estes são elementos que irão, certamente, lhe auxiliar no processo de formação.

Sem medo de errar

Pois bem, aluno (a), chegou a hora de resolvermos o problema desta seção, você se lembra qual é o problema? Você precisará elaborar um roteiro para as entrevistas, com cinco questões que serão enviadas para a aprovação da sua chefia.

Esse desafio não possui uma única resposta, visto que você tem a possibilidade de criar e estabelecer quais serão as questões para obter as respostas que deseja dos funcionários. No entanto, iremos apresentar uma possível solução.

A entrevista exige um planejamento para o seu desenvolvimento ou o estabelecimento de etapas a serem cumpridas, para organizar, dar clareza e precisão à ação, e transformar a realidade numa direção escolhida em que, nesse caso específico, irá ser traduzido pelo diálogo com os funcionários da ONG.

Apresento algumas sugestões de perguntas para seu roteiro de entrevista, lembre-se de não contar dados pessoais como perguntas e não perca tempo com

questões do tipo, data de nascimento, endereço, esses dados podem ser obtidos junto a área de recursos humanos.

Sugestão de perguntas para seu roteiro de entrevista:

Questão 1: Há quanto tempo você trabalha nesta organização?

Questão 2: Desde que você está trabalhando na organização, como tem sido os processos de avaliação?

Questão 3: Após esses processos de avaliação, como os resultados não tão positivos têm sido tratados pela diretoria?

Questão 4: Do seu ponto de vista, quais os pontos positivos que esta organização possui e quais você acredita que precisam de melhorias, por quê?

Questão 5: De forma geral o que você quer que aconteça na organização após este processo de avaliação?

Observe que uma questão acaba levando a outra, contudo, você pode em alguns momentos mudar a ordem das perguntas sem nenhum prejuízo, além disso, as questões podem ser feitas para qualquer funcionário independentemente da posição hierárquica que ocupa na organização.



Atenção!

Fique atento ao seu tom de voz no momento da entrevista, isso pode intimidar os funcionários e você não conseguirá as respostas que precisa.



Lembre-se

Acredito que você já tenha estudado os conteúdos do nosso “Não pode faltar” e já compreendeu que a entrevista é uma forma de dialogar com o sujeito, e que nesse processo, para se obter êxito, é necessário haver entrega por parte do profissional, e de reconhecer que o outro precisa ser ouvido, com toda a atenção. Correto?

Avançando na prática

Pratique mais!

Instrução

Desafiamos você a praticar o que aprendeu, transferindo seus conhecimentos para novas situações que podem ser encontradas no ambiente de trabalho. Realize as atividades e depois as compare com as de seus colegas.

“Usando o diálogo para integrar”

1. Competência Geral	Conhecer as novas tecnologias da informação e de comunicação e suas implicações na práxis do assistente social.
2. Objetivos de aprendizagem	Refletir sobre o diálogo como ferramenta de comunicação na prática profissional.
3. Conteúdos relacionados	Comunicação é diálogo.
4. Descrição da SP	Em determinado núcleo de prática jurídica, para decisão em uma ação de guarda, o juiz responsável solicitou a assistente social da instituição um estudo social para respaldar sua decisão. Como deverá agir a assistente social responsável por essa demanda?
5. Resolução da SP:	Para resolução desta SP, o assistente social poderá escolher qual o caminho metodológico que ele desejar trilhar, contudo, segue uma opção de resposta. O estudo social no campo sócio jurídico faz parte do cotidiano de trabalho do assistente social, e sua prática requer que o assistente social estabeleça um diálogo aberto com todos os envolvidos no caso, ou seja, as partes interessadas. É importante uma postura ética e profissional, e abertura para a escuta, pois o resultado desses diálogos, visitas e entrevistas, será traduzido e emitido em um parecer social que também é uma forma de comunicação, que apoiará uma decisão judicial que impactará e garantirá ou não os direitos do cidadão.



Lembre-se

Que as palavras têm um grande significado quando são pronunciadas.



Faça você mesmo

Imagine que você é a assistente social responsável por emitir um parecer social acerca de uma questão de guarda em que o pai requer a guarda do filho sob alegação de que a mãe não cumpre com o dever de cuidar da criança.

Essa situação pode ter diversos fatores envolvidos, porém, você agora deve elaborar um roteiro de perguntas destinadas ao pai e a mãe, que farão parte do processo.

Faça valer a pena!

1. A entrevista nada mais é do que um diálogo, um processo de comunicação direta entre o Assistente Social e um usuário (entrevista individual), ou mais de um (entrevista grupal). Contudo, o que diferencia a entrevista de um diálogo comum é o fato de existir um entrevistador e um entrevistado, isto é, o Assistente Social ocupa um papel diferente – e, sob determinado ponto de vista, desigual – do papel do usuário (SOUSA, 2008 p.126). Assim o assistente social pode ou deve emitir opiniões sobre as questões apresentadas pelo usuário?

- a) Não, o assistente social precisa ser neutro no processo.
- b) Talvez, somente em casos extremos.
- c) Sim, o assistente social pode emitir opiniões técnicas referentes ao caso.
- d) Sim, ele pode emitir somente quando solicitado pelo usuário.
- e) Dificilmente o assistente social emite opiniões, não está de acordo com o código de ética.

2. Paulo Freire (2005) nos alerta para algumas posições que precisamos ter com relação ao outro: Não há também diálogo, se não há uma intensa fé nos homens. Fé no seu poder de fazer e de refazer. De criar e recriar. Fé na vocação de ser mais, que não é privilégio de alguns eleitos, mas direito dos homens. [...] O homem dialógico tem fé nos homens antes de encontrar-se frente a frente com eles. (p.93). O que Freire quer nos fazer refletir com esse trecho?

- a) Que o homem não tem fé no outro.
- b) Que todos os homens são absolutamente iguais.
- c) Que não podemos criar e recriar.
- d) Que o diálogo é importante para o ser humano.
- e) Que devemos acreditar na possibilidade de mudança e recriação do outro.

3. O assistente social neste processo dialogado é um observador participante, contudo ele deve ser um sujeito neutro neste processo. Sobre esta afirmativa marque a alternativa correta.

- a) A afirmativa está correta, devemos ser neutros em um atendimento.
- b) A afirmativa está incorreta, não somos profissionais neutros nesse processo, podemos emitir opiniões, conhecimentos, entre outros.
- c) A afirmativa está correta, esse não é um processo que devemos nos envolver, é importante mantermo-nos neutros para melhorar o atendimento.
- d) A afirmativa está correta, porque isso está inclusive no código de ética da profissão, devemos ser neutros.
- e) A afirmativa está incorreta, porque devemos nos envolver emocionalmente com o usuário, então, neste sentido, não podemos ser neutros.

Seção 1.4

Novas tecnologias em comunicação

Diálogo aberto

Estamos na quarta seção da unidade 1, neste momento iremos refletir sobre as novas tecnologias em comunicação, abordando os fundamentos teóricos e históricos. Acredito que você se recorda que na atividade anterior foi necessário a utilização da sua habilidade de diálogo para a realização do roteiro de entrevista que seria apresentada a sua chefia, depois disso a sua missão era entrevistar os funcionários da ONG ambientalista, certo? Lembre-se de que além da necessidade de construir um roteiro que pudesse atender às necessidades do trabalho que seria executado, você precisava se atentar para a linguagem e como seriam feitas as perguntas. Caso você tivesse algum problema no momento do diálogo que impedisse essa troca de informações, todo o trabalho de levantamento para a avaliação, seria prejudicado, acarretando ainda mais problemas de comunicação na organização. Conseguiu se recordar? Acredito que você aprendeu muito com esse desafio, certo?

Pois bem, vamos dar continuidade a situação vivenciada por Ana Maria e sua colega que foram convidadas para realizar uma avaliação institucional em uma ONG ambientalista. Você se recorda que quando Ana Maria e sua equipe foram procuradas para realizar a avaliação interna da instituição. Ao conversarem com o diretor responsável, encontraram um sujeito entristecido com a realidade organizacional, falando da existência de muito sofrimento na equipe, da necessidade de mudar as relações de poder e do desejo de ver a organização compreendendo melhor seus resultados, erros e acertos. O diretor apostava suas “últimas fichas” na criação de uma cultura de avaliação que também o ajudasse a se planejar melhor. Na medida em que se abriam espaços de escuta para as quase trinta pessoas da equipe técnica, tínhamos a sensação de mergulhar nas masmorras [...]. Gente com medo, constrangida, adoecendo, demissionária e, sobretudo, receosa de falar. Um grupo enfraquecido em sua capacidade de formular, dialogar, cooperar, e cético quanto às mudanças. Muitos ali estavam apenas para tentar lutar pela causa ambiental, uma vez que se sentiam vinculados a ela, e desdobravam-se para lhe dar a devida importância. Pagavam um preço impossível. Agora você tem um novo desafio! Preparado (a)?

Ana Maria solicitou que você sistematizasse os resultados positivos obtidos

nas entrevistas realizadas. Esses resultados deverão ser transmitidos a todos os funcionários via internet, e Ana Maria solicitou que cada funcionário, ao abrir a tela do computador, recebesse a mensagem com os resultados, surgindo de forma imediata. Para a construção dessa tarefa você precisará utilizar todos os conteúdos já apresentados nas seções anteriores, juntamente com o conteúdo desta seção. Para que seja uma leitura atrativa para os funcionários, você deverá construir um relatório com os principais dados, e procurar a equipe de tecnologia da informação para que lhe ajudem a construir uma apresentação interativa, que caiba em uma página.

Lembre-se que, todo o conteúdo construído deverá ser apresentado à Ana Maria, responsável pela aprovação.

Para colaborar com a execução dessa tarefa, mobilizaremos nesta seção de autoestudo um conjunto de conteúdos curriculares sobre as novas tecnologias em comunicação que você poderá utilizar na resolução dessa situação. Dessa forma, você irá aprofundar seu aprendizado e irá conhecer as novas tecnologias da informação e da comunicação, e suas implicações na práxis do assistente social.

Animado (a)? Desejo a você uma excelente aula!

Não pode faltar

Refletimos na aula anterior sobre o diálogo, e vimos que os seres humanos precisam se comunicar, que isso faz parte de nós. Temos nossas relações mediadas pela palavra, cujo instrumento é o diálogo.

Esse diálogo tem ocorrido por meio de formas que estão além da comunicação presencial, na atualidade, se comunicar tornou-se uma tarefa muito fácil e cada vez mais acessível.

De acordo com Lewgoy, "na era digital, a internet apresenta-se como uma nova tecnologia da inteligência, capaz de aumentar a capacidade humana de aprender e compreender." (LEWGOY, 2004, p. 114).

A internet nos possibilita uma interação muito rápida e online, com pessoas em qualquer lugar do mundo em tempo real, e acesso a informações que jamais poderíamos imaginar há algumas décadas atrás. Para Lévy, essa "interação possibilita a ruptura com o pensamento linear e com as formas de escrita até então conhecidas, pois inclui uma lógica de construção que permite articular várias habilidades simultaneamente". (LÉVY, 1993 apud LEWGOY, 2004, p. 114 - 115).



Vocabulário

Internet é um conjunto de redes mundial, e o nome tem origem inglesa, onde *inter* vem de internacional e *net* significa rede, ou seja, rede de computadores mundial. Disponível em: <<http://www.significados.com.br/internet/>>. Acesso em: 17 nov. 2015.

As novas interações também transformam as formas de linguagem que eram utilizadas, e nesse momento se articulam novas possibilidades de comunicação, reestruturação e articulação da linguagem.

Para Lewgoy “[...] a humanidade evoluiu passando por certas técnicas fundamentais de comunicação oral e escrita, chegando hoje aos computadores, foi porque construiu saberes, apoiando-se em tecnologias revolucionárias.” (LEWGOY, 2004, p. 116).

As ideias que estão inovando a forma de comunicação e a própria linguagem, de acordo do Lewgoy (2004), merecem destaque como ciberespaço, um novo campo para a navegação virtual que pode influenciar a complexidade das práticas profissionais que incluem a dimensão do intangível e do mensurável.

Neste sentido, Lewgoy nos faz refletir sobre como esse processo metodológico influencia os espaços sócio ocupacionais do assistente social:

[...] a revolução digital não só redesenha os espaços ocupacionais, mais também as competências e habilidades demandadas pela Sociedade do Conhecimento. As novas tecnologias transformam a relação com o espaço, dando-nos uma nova percepção de mundo e, neste contexto, observamos uma era digital marcada por uma velocidade e um estilo de vida nunca antes experimentados. (LEWGOY, 2004, p. 116, grifo nosso).



Faça você mesmo

Convido você a fazer um teste! Fique sem celular por um dia e observe como será o seu comportamento. Será que você consegue?

De acordo com Lévy (1994 apud LEWGOY, 2004), este é o momento em que surge um coletivo pensante, em que o homem e a tecnologia tem uma interação que produz novas formas de subjetividade, de cognição e de relações humanas.



Vocabulário

Ciberespaço é um termo utilizado por Pierre Lévy, que significa a infraestrutura material da comunicação digital, ou seja, o espaço de possibilidades infinitas para a navegação virtual. (LEWGOY, 2004, p. 116)

Podemos dizer que a tecnologia está cada vez mais presente nos espaços da vida social, e que se denomina como uma “revolução tecnológica” que absorvem os sujeitos sociais mais diversificados possíveis.

Está acompanhando? Desejo que sim!

Pois bem, se não podemos negar que a tecnologia está cada vez mais presente em nossa vida social e profissional, não podemos deixar de refletir sobre essa tal comunicação cibernética e como ela vem transformando os meios de produção, nosso trabalho profissional e o quanto ela pode ser também excludente em um Estado neoliberal, capitalista, que nos “força” a ter acesso a todas as mídias possíveis, e não interagir com essas tecnologias significa alienação e exclusão dos espaços, das redes e até de grupos da sociedade.

E ainda não é possível deixar de refletir sobre a globalização tão presente no cotidiano e que, querendo ou não, invade nossa vida em todos os aspectos.

Vamos refletir um pouco sobre isso?

Neste sentido, gostaria de refletir com você sobre como a população mais empobrecida, distante dos grandes centros e excluída de espaços culturais, de lazer, de educação, saúde, sem acesso a aquisição de bens de consumo que permitam esta articulação com as novas tecnologias. E esta parcela da população, como fica?

Não podemos esquecer que a “tecnologia está vinculada à satisfação de interesses de grupos e elites dominantes, o que contribui em grande medida, para intensificar processos relativos ao aumento da acumulação.” (LÉVY, 1993 apud VELOSO, 2011, p. 175).

Assim, não podemos deixar de avaliar quantos postos de trabalho foram reduzidos desde que as máquinas, os computadores, enfim, as novas tecnologias assumiram o lugar de mão de obra, causando um impacto grandioso para os trabalhadores, podemos observar a contraditoriedade que ocorre nesse processo, reforçando

interesses do capital. E nesse sentido, complementa Lévy: “Assim, pensar sobre tecnologias da informação supõe deslocar a ênfase do objeto propriamente dito – o computador, o programa, o módulo técnico – para o projeto – a rede de relações humanas ou o projeto de sociedade que se quer instituir”. (LÉVY, 1993 apud VELOSO, 2011, p. 175).

Se por um lado a tecnologia pode nos proporcionar mais agilidade na comunicação e na interação com outras pessoas, tornando nossa vida muitas vezes mais agradável, por outro lado ela tem sido um instrumento ou uma ferramenta que tem excluído uma parcela da população, e tem criado novas necessidades na sociedade que, por motivos econômicos, deixam muitas pessoas impossibilitadas de consumir os produtos de última geração e isso, por si só, já é motivo para exclusão. Você está acompanhando? Vamos exemplificar um pouco essa questão.

Pense em um adolescente morador de um bairro periférico, desprovido de uma moradia digna, sem saneamento básico e com poucas possibilidades econômicas de adquirir bens de consumo, e pense em um outro adolescente em condições econômicas mais favoráveis. O que ambos têm em comum é serem adolescentes, contudo o acesso à tecnologia na “palma da mão” talvez não seja a mesma para ambos, certo?

Certamente não participam nem do mesmo grupo, pois, mesmo ambos sendo adolescentes, a exclusão já começa a existir pela moradia e todas as demais condições em que ambos estão envolvidos. Muitas vezes essas famílias se vêm oprimidas por essa sociedade, e para conseguir se “enquadrar” em alguma rede social, se vêm obrigados a adquirir dívidas, entrar em financiamentos, para que possam se sentir “parte” daquela sociedade.

Pense nos indivíduos que não dominam as novas tecnologias e precisam fazer uma operação bancária. Como ficam? Já que hoje o atendimento não é mais realizado por um trabalhador e sim por um caixa eletrônico ou por telefone.

Pois é, pensaram nisso? E como fica o trabalho do assistente social frente a essas novas tecnologias?



Refleta

Pense como seria a sua vida sem as novas tecnologias de comunicação?

Se pensarmos no trabalho do assistente social nesta perspectiva tecnológica, o mercado cada vez mais vem solicitando um profissional com múltiplas qualificações e com habilidade suficiente para interagir com essas novas possibilidades de comunicação. Então, estar preparado para manipular um e-mail, interagir com as redes sociais, criar apresentações em softwares especializados, criar planilhas orçamentárias e de acompanhamento, elaborar relatórios sociais, inserir dados em plataformas do MDS – Ministério do Desenvolvimento Social e combate à fome são as habilidades mínimas, que o assistente social precisa se preparar para conduzir a sua prática profissional.



Pesquise mais

Que tal você conhecer as tecnologias utilizadas para avaliar e monitorar as políticas sociais. Abaixo segue alguns *sites* que você pode realizar pesquisas e acompanhar todos os programas e projetos sociais desenvolvidos pelo MDS – Ministério do Desenvolvimento Social e combate à fome. Disponível em: <http://aplicacoes.mds.gov.br/sagi-data/METRO/metro.php?p_id=4>. Acesso em: 30 nov. 2015.

Sugiro que entre, por exemplo, no Censo SUAS, tenho certeza que você irá conhecer com mais profundidade como está a Política de Assistência Social.

Se estivermos inseridos, por exemplo, em algum movimento social, os recursos da internet terão um papel fundamental para transmitir e mobilizar o maior número de pessoas em um curto período de tempo. Sobre isso, Moraes afirma que:



[...] a importância da internet, que, com seu ambiente tendencialmente interativo, cooperativo e descentralizado, pode ser útil para o fortalecimento da sociedade civil, difundindo valores e fomentando o acesso a direitos. **Tal recurso pode facilitar a intercomunicação de indivíduos e agrupamentos heterogêneos**, permitindo, em tese, a defesa de identidades culturais, a promoção de valores éticos e a democratização da esfera pública. Trata-se de uma abordagem que considera a internet como um potencializador de práticas democráticas, propiciando, dentre outras possibilidades [...] (MORAES, 2001 apud VELOSO, 2011, p.188, grifo nosso).



Assimile

Um dos paradoxos da sociedade da informação é que, quanto mais vasta é a informação potencialmente disponível, mais seletiva é a informação efetivamente posta à disposição dos cidadãos. E, como nesse tipo de sociedade o exercício ativo da cidadania depende mais do que nunca da informação que o sustenta, a luta democrática mais importante é a luta pela democratização dos critérios da seleção da informação. (SANTOS, 1998 apud VELOSO, 2011, p. 190).

Para o Serviço Social cabe a nós potencializar o exercício profissional, articulando essas novas tecnologias aos objetivos que se constituem na direção da efetivação do nosso projeto ético-político profissional, criando estratégias e nos utilizando da tecnologia para fortalecimento e acesso aos direitos sociais.



Exemplificando

Quando Veloso faz a seguinte afirmação:

[...] grupos e movimentos que vêm operando na internet sofrem tentativas de contenção ou esvaziamento de seus fluxos, capazes de organizar a luta contra as desigualdades”, ele quer nos dizer que, mesmo a internet sendo um meio de comunicação muito eficaz para mobilização dos indivíduos, os movimentos sofrem tentativas de contenção das suas práticas também por este mesmo meio de comunicação. (VELOSO, 2011, p. 189).

Por isso você, futuro assistente social, fique atento (a) às novas tecnologias que estão disponíveis, lembre-se de utilizá-las como um instrumento de inclusão e não de exclusão social.

Atente-se ao que diz o código de ética do assistente social, artigo 5º, letra g: “contribuir para a criação de mecanismos que venham desburocratizar a relação com os/as usuários/as, no sentido de agilizar e melhorar os serviços prestados;”.

Desafio lançado!

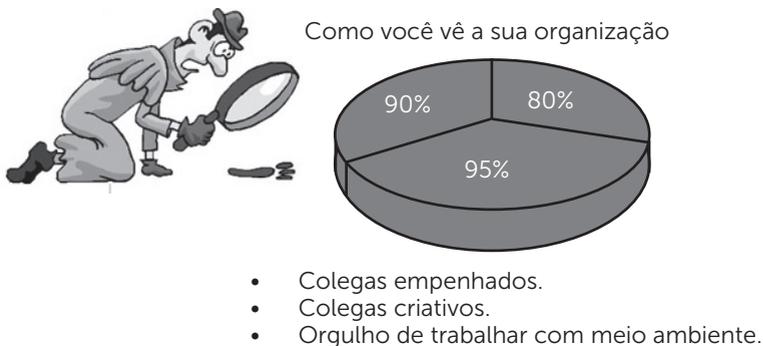
Sem medo de errar

Olá, aluno. Agora chegou a hora de resolvermos o problema desta seção, está se recordando? Você precisará elaborar uma apresentação interativa que caiba na tela principal do computador dos funcionários contendo os resultados das entrevistas realizadas.

Acredito que você já desconfie que esse desafio não possui uma única resposta, tendo em vista que nessa tarefa você tem a possibilidade de utilizar toda a sua criatividade. Contudo, iremos apresentar uma possível solução.

Para realizar essa tarefa, você precisará de objetividade, sugiro então que utilize as cores da ONG ambientalista que, no caso, o verde deve predominar, insira nesta tela um gráfico como este que segue:

Gráfico 1.1 | Como você vê a sua organização



Fonte: Elaborado pelo autor.

As pessoas em geral gostam de ver dados em gráficos, pois eles apresentam de forma rápida os resultados quantitativos.



Atenção!

Fique atento à linguagem que irá utilizar na apresentação. Ela deve ser atrativa e objetiva, e também se atente que agora é o momento de ressaltar os pontos positivos da organização.



Lembre-se

É importante que você tenha estudado os conteúdos do nosso “Não pode faltar”. Lá, temos uma boa reflexão sobre as novas tecnologias e a comunicação. Use a tecnologia a seu favor e para a inclusão dos usuários. Certo?

Pratique mais!	
Instrução Desafiamos você a praticar o que aprendeu, transferindo seus conhecimentos para novas situações que podem ser encontradas no ambiente de trabalho. Realize as atividades e depois as compare com as de seus colegas.	
“Novas tecnologias, comunicação e ética”	
1. Competência Geral	Conhecer as novas tecnologias da informação e da comunicação e suas implicações na práxis do assistente social.
2. Objetivos de aprendizagem	Refletir sobre as novas tecnologias e a comunicação como ferramenta de inclusão social e acesso a direitos.
3. Conteúdos relacionados	Novas tecnologias em comunicação: fundamentos teóricos e históricos.
4. Descrição da SP	Você está realizando uma entrevista de acompanhamento de um caso, ao refletir melhor sobre a questão, você entende que seria interessante realizar uma visita domiciliar antes de elaborar o seu parecer social. Antes de se dirigir para a residência do usuário, o que você faz, avisa ou não?
5. Resolução da SP:	Para a resolução desta SP, sugiro que você resgate um dos princípios éticos que constituem o código de ética do assistente social, que é o respeito, e faça uma reflexão. Se um dos princípios que norteiam nossa profissão é o respeito, realizar visitas domiciliares sem avisar é um ato de desrespeito com o usuário e nos insere em um contexto policiaisco. Se o caso é de acompanhamento, não há necessidade de realizar a visita sem aviso e concordância do usuário. As visitas que ocorrem sem aviso prévio, só acontecem quando estávamos verificando um caso de denúncia. Sendo assim, ela não é regra e sim a exceção, correto?



Lembre-se

As novas tecnologias devem ser instrumentos de inclusão e não de exclusão, evite a burocratização do acesso ao direito.

**Faça você mesmo**

Convido você, aluno, a realizar pesquisas no site do SAGI. Disponível em: <www.mds.gov.br/sagi>, e a observar como o MDS, tem realizado o trabalho de acompanhamento e de monitoramento dos programas sociais, e como essas informações podem ser úteis para aprimorar o seu conhecimento.

Faça valer a pena!

1. Os movimentos sociais são espaços democráticos de atuação do assistente social e as novas tecnologias têm um papel importante de mobilização e acesso aos direitos. Considerando que uma das finalidades dos grupos sociais é aumentar os contatos interpessoais, algumas características se destacam para o bom funcionamento desses grupos. Entre essas características podemos citar:

- a) A criatividade, a informação compartilhada, o diálogo e a possibilidade de ação.
- b) A dignidade, a criatividade, o caráter e a jovialidade.
- c) A iniciativa, o dever, o direito e a cumplicidade.
- d) O número de participantes, a metodologia, o ambiente físico e a ambientação.
- e) Que os grupos existem apenas para fazer rebelião.

2. Assinale a alternativa que não corresponda a um desafio a ser enfrentado no movimento de construção e consolidação da esfera pública no Brasil.

- a) Democratização simultânea da sociedade civil e do Estado.
- b) Modernização tecnológica de administração.
- c) Equacionamento da questão social.
- d) Fortalecimento de espaços ampliados de participação social.
- e) Uso de tecnologias de rede.

3. Na divisão social e técnica do trabalho, o assistente social vem sendo historicamente demandado para operar em todas as políticas sociais e dominar as novas tecnologias. Cabendo a ele, ao lado de outros profissionais, implementar políticas sócio assistenciais, dentre outras, no âmbito das organizações públicas e privadas, desenvolvendo uma prática de:

- a) Natureza contraditória e subordinada às demandas institucionais.
- b) Natureza meramente burocrática.
- c) Natureza condizente a sua competência profissional.
- d) Natureza compensatória.
- e) Natureza assistencialista.

Referências

Brasil. Código de ética do/a assistente social. Lei 8.662/93 de regulamentação da profissão. - 10ª. ed. rev. e atual. - [Brasília]: Conselho Federal de Serviço Social, [2012]. 60 páginas "Atualizado em 13.3.1993, com alterações intraduzidas pelas Resoluções CFESS n.290/94, 293/94, 333/96 e 594/11. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/CEP_CFESS-SITE.pdf>. Acesso em: 17 nov. 2015.

CARVALHO, F. F. G. **Serviço Social e comunicação**: uma interface necessária. Trabalho de Conclusão de Curso em Serviço Social. Universidade de Brasília, Brasília, 2013.

CARDOSO, Gustavo. De comunicação em massa à comunicação em rede: modelos comunicacionais e a sociedade de informação. In: MORAES, Dênis de (Org.). **Mutações do visível**: da comunicação em massa à comunicação em rede. Rio de Janeiro: Pão e Rosas, 2010, p. 23 – 52.

COELHO, J. G.. Pensamento, linguagem e a relação mente e corpo: considerações sobre Descartes. In: COELHO, J. G.; VICENTE, M. M. (Org.). **Pensamento e Linguagem-Subjetividade, Comunicação e Arte**. São Paulo: Editora Unesp, 2008.

CHAUÍ, Marilena. **Convite à Filosofia**. São Paulo: Ática, 2000. p. 172 – 190.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia do oprimido**. 47. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2005.

LEWGOY, A. M. B.; ARRUDA, M. P. Novas tecnologias na prática profissional do professor universitário: a experimentação do diário digital. In: MENDES, J. M. R.; BELLINI, M. I. B. (orgs.). **Textos e contextos**: perspectiva na produção do conhecimento em Serviço Social. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2004, p. 391. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?id=Ye09oEp1OBwC&pg=PA129&lpg=PA129&dq=revista+servi%C3%A7o+social++e+sociedade,+novas+tecnologias&source=bl&ots=VX9PtAQywx&sig=EtAA57xrzr8_Cri8y6WnAYdUq_s&hl=pt-BR&sa=X&ved=0CEEQ6AEwBGoVChMlwsH6o9-XyQIVBXg-Ch0vzQGh#v=onepage&q=revista%20servi%C3%A7o%20social%20%20e%20sociedade%2C%20novas%20tecnologias&f=false>. Acesso em: 17nov.2015

LIMA, V. A. **Mídia**: teoria e política. 2. ed. São Paulo: Fundação Perseu Abramo, 2004. p. 19 – 68.

MAGALHÃES, S. M. **Avaliação e linguagem**: relatórios, laudos e pareceres. 3. ed. São Paulo: Veras Editora, 2011.

MARTINELLI, M. L. Reflexões sobre o serviço social e o projeto ético-político profissional. **Revista Emancipação**, Ponta Grossa, v. 6, n. 1, p. 9 – 23, 2006. Disponível em: <<http://www.revistas2.uepg.br/index.php/emancipacao/article/view/69/67>>. Acesso em: 11 dez. 2015.

MARTINS, S. T. F. M.; SILVA, L. F. Linguagem e pensamento: a perspectiva marxista. In: COELHO, J. G.; VICENTE, M. M. (Org.). **Pensamento e Linguagem**: Subjetividade, Comunicação e Arte. São Paulo: Unesp, 2008.

PONTES, Reinaldo Nobre. **Mediação e Serviço Social**. 7. ed. São Paulo: Cortez, 1995.

SOUSA, C. T. A prática do Assistente Social: conhecimento, instrumentalidade e intervenção profissional. **Revista Emancipação**: Ponta Grossa/PR: UEPG, 2008.

SILVA, R. Sobre a avaliação e desenvolvimento organizacional. In: OTERO, M. R. (org.). **Contexto e prática da avaliação de iniciativas sociais no Brasil**. São Paulo: Editora Peirópolis, 2012.

VELOSO, R. Tecnologias da informação: potencialidades contraditórias. In: SALES, M. A.; RUIZ, J. L. S. (orgs.). **Mídia, questão social e serviço social**. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

SILVEIRA, L.F.B. da. - A produção social da linguagem: uma leitura do texto de Mikhail Bakhtin (V. N. Volochinov), marxismo e filosofia da linguagem. Trans/Form/Ação, São Paulo, 4: 15 -39, 19X I. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/trans/v4/v4a02.pdf>>. Acesso em: 5 nov.2015.

COMUNICAÇÃO ALTERNATIVA

Convite ao estudo

Olá, aluno (a)!

Como já vimos nas unidades anteriores, a comunicação é uma ferramenta fundamental no trabalho do assistente social e está presente em tudo o que realizamos em nosso cotidiano.

Nesta unidade, vamos refletir sobre a comunicação popular, alternativa e comunitária como ferramenta de articulação, ação política e acesso ao direito.

Nosso estudo possibilitará que você caminhe na direção para conhecer as novas tecnologias da informação e da comunicação e suas implicações na práxis do assistente social e, como consequência, poderá ainda desenvolver a competência técnica de conhecer e compreender as formas e as novas tecnologias em comunicação como instrumentos para viabilizar a participação popular e comunitária, integrando o trabalho do assistente social.

Talvez você ainda não tenha se atentado, mas na atualidade a sociedade tem buscado cada vez mais se expressar sobre seus desejos e anseios, criando associações de bairro, participando de movimentos sociais e se manifestando nas ruas, gerando debates decorrentes do livre exercício da liberdade de expressão de uma sociedade.

Nesse sentido, você já deve estar se perguntando, qual será o desafio

desta segunda unidade? Então, vamos começar a falar sobre isso agora. Preparado (a)? Vamos lá?!

Para nos aproximarmos de situações que ocorrem na realidade de vários profissionais da área, vamos analisar uma situação que denominaremos de: Por que não podemos pensar em soluções juntos? Imagine a situação vivenciada por uma comunidade longínqua qualquer em que a secretaria da educação comunicou à população que a partir do próximo semestre letivo irá reestruturar todo o dimensionamento das escolas e que os alunos serão realocados para outra escola a ser definida, que não ultrapasse 1,5 Km de distância da escola atual. A notícia não agradou a maioria da população e a Sra. Débora, que tem dois filhos na escola, ficou muito preocupada, já que agora os irmãos iriam estudar em escolas diferentes e o irmão mais velho é o responsável por acompanhar o mais jovem no retorno para casa. A Sra. Débora, desesperada com a situação, procurou a associação de bairro e conversou com a assistente social Priscila de Souza, procurando informações de como poderia articular-se com outras famílias que também estivessem na mesma situação que ela.

O desafio desta unidade será o de acompanhar a assistente social Priscila de Souza e a Sra. Débora neste processo de articulação e comunicação popular.

Você pode se perguntar, por onde começar? Todas as decisões devem ser somente comunicadas ou a população pode participar? Há várias maneiras ou estratégias para isso? No decorrer das aulas da unidade 2, você desenvolverá um relatório de levantamento de propostas para consulta popular.

A cada aula da unidade, teremos uma etapa para conclusão do relatório e as atividades que compõem cada seção serão as seguintes:

- Seção 1: analisar os mecanismos para comunicação e mobilização de uma população.
- Seção 2: levantar as formas pelas quais o assistente social pode atuar, mediando a comunicação por parte da população.
- Seção 3: desenvolver mecanismos para verificar quais são as necessidades de determinada população no intuito de comunicá-las.
- Seção 4: elaborar o relatório contendo uma proposta que represente a opinião da população, que deve ser apresentada e encaminhada para

compor o documento de consulta popular.

Desejo que este desafio contribua ainda mais para o seu aprendizado. Mergulhe no universo da comunicação, pois ela é uma ferramenta importante para a prática profissional e surpreenda-se com a nova descoberta da comunicação popular. Vamos lá?

Seção 2.1

Comunicação Popular e Comunitária

Diálogo aberto

Olá, aluno (a)!

Vamos dar continuidade à situação vivenciada pela Sra. Débora, que foi em busca de informação na associação de moradores e acredita que a assistente social Priscila poderá lhe auxiliar na mobilização de outras pessoas ou famílias que não concordam com a redistribuição dos alunos nas escolas.

Inicialmente, a Sra. Débora não conseguiu identificar possibilidades para resolver a sua questão, pois não gostaria - e não pode permitir - que seus filhos abandonem os estudos, por outro lado, como conseguiria levar as crianças para escola, se ambos estudam no mesmo horário, só que agora será em escolas diferentes e distantes? Se desligar do trabalho não era uma solução, pois naquele momento ela era responsável pela sobrevivência da família, seu companheiro havia falecido há alguns anos e não tinham outros parentes a quem ela pudesse solicitar algum apoio.

Diante dessa questão, como a assistente social Priscila pode auxiliar neste processo de mobilização da comunidade?

Seu primeiro desafio para contribuir com a Priscila será o de analisar os mecanismos para a comunicação e mobilização de uma população. Como a população pode se mobilizar para comunicar seus desejos e anseios? Será que todos compartilham da mesma opinião? O que você irá propor para esta questão da mobilização e da comunicação? Que tal começar com uma reunião para que todos se comuniquem e ouçam as opiniões sobre o fato?

Para a execução desta tarefa você conhecerá as novas tecnologias da informação e da comunicação e suas implicações na práxis do assistente social, e desenvolverá a competência técnica de conhecer e compreender as formas e as novas tecnologias em comunicação como instrumentos para viabilizar a participação popular e comunitária, integrando o trabalho do assistente social.

Lembre-se! Você precisa apresentar um bom texto, com linguagem apropriada para que a população se interesse em participar da reunião. Assim, a comunidade terá oportunidade de apresentar uma proposta e ter uma ação política organizada.

Para colaborar com a execução desta tarefa, mobilizaremos nesta seção de autoestudo um conjunto de conteúdos curriculares sobre o conceito de comunicação popular e comunitária: fundamentos teóricos e históricos para você aplicar na resolução dessa situação com a intenção de mostrar-lhe como são efetivamente relevantes para a sua futura atuação profissional.

Desejo a você uma ótima aula!

Não pode faltar

Estamos na primeira seção da unidade 2 e iremos trabalhar o conceito de comunicação popular e comunitária: fundamentos teóricos e históricos. Este momento será muito importante em nossa trajetória, pois você poderá refletir sobre o seu surgimento, suas contradições e como ele se apresenta na atualidade, além de compreender quais os desafios para o trabalho do assistente social nesta temática.

Pode-se dizer que a comunicação popular, comunitária e/ou alternativa se caracteriza como voltada para a expressão das lutas populares por melhores condições de vida e que podem se iniciar através dos movimentos populares, sendo uma representação e um espaço para participação democrática do “povo”. Ainda sobre a comunicação popular, podemos encontrar referências de que se trata de uma comunicação voltada para a defesa dos interesses de uma classe subalternizada.

Gostaria, no entanto, de iniciar a reflexão desta seção, contextualizando historicamente a comunicação popular e, reportando-nos a Dornelles (2007), temos que as comunidades Eclesiais de Base (CEBs), no final da década de 60, começaram a discutir com as comunidades locais os problemas que eram relacionados à religiosidade ou não, surgindo, então, possibilidades de discussões e debates políticos. Nesse momento, tal prática começa a ser denominada de rede de comunicação popular.

De acordo com Festa, (1984 apud REIMBERG, s/d) nos anos 60 e 70, as comunidades Eclesiais de Base se multiplicaram pelo país e, como já dissemos no parágrafo anterior, é a partir deste movimento que surgem os movimentos sociais, inclusive com a participação das mulheres. “As CEBs se fundamentaram na Teologia da Libertação - que indica a opção pelos pobres, em Gramsci - como ferramenta teórica para a construção de uma nova hegemonia cultural e política e em Paulo Freire - como aplicação metodológica”. (FESTA, 1984 apud REIMBERG, s/d).

Caro aluno, esses espaços tinham o objetivo de desenvolver uma comunicação popular, pois se privilegiava “a fala, a relação interpessoal, a formação de seus participantes a partir da convivência fraterna e cotidiana” (REIMBERG, s/d, p. 2).

Para entendermos melhor, é preciso pontuar que o conceito de comunicação popular até os dias atuais ainda apresenta grandes polêmicas e discussões que envolvem contradições e até mesmo modelos teóricos diferenciados. Contudo, optamos por apresentar algumas definições que se posicionam de forma mais coerente com o nosso projeto ético-político e com o que acreditamos quanto ao processo de mobilização em uma sociedade democrática.

Dessa forma, verificamos que para Luiz Ramiro Beltrán, (1981 apud DORNELLES, 2007) a comunicação popular se define por:

[...] Comunicação é o processo de interação social democrático baseado no intercâmbio de símbolos mediante os quais os seres humanos compartilham voluntariamente suas experiências sob condições de acesso livre e igualitário, diálogo e participação. Todos têm direito à comunicação com o propósito de satisfazer suas necessidades de comunicação por meio da utilização dos recursos da comunicação. Os seres humanos comunicam-se com múltiplos propósitos. O principal não é o exercício de influência sobre o comportamento dos outros (BELTRÁN, 1981 apud DORNELLES, 2007, p. 3)

Então, você pode ter o entendimento de que a comunicação popular não se restringe a meios e técnicas, mas também a processos de interação social e cultural articulados pela própria sociedade que pode interagir nas redes populares com sentidos e símbolos sociais definidos por ela própria, e que pode, inclusive, diferenciar as classes sociais.

Para Beltrán (1981 apud DORNELLES, 2007), há duas formas de comunicação, a “horizontal e a vertical”, de acordo com a sua definição, a comunicação horizontal é a que mais deveria ser utilizada, pois está relacionada à interação pessoal entre os indivíduos e, dessa forma, seria uma forma mais fácil de estabelecer a comunicação entre os sujeitos. Já a vertical está relacionada aos meios de comunicação em massa, que geralmente são instrumentos relacionados e viciados das forças conservadoras e que tem algum interesse mercantil.



Refleta

Pense! Em que espaço você pode identificar que a comunicação horizontal ocorre no seu cotidiano?

Vamos verificar como Beltrán (1981 apud DORNELLES, 2007) descreve a comunicação vertical no seguinte trecho:



[...] o que ocorre seguidamente sob o nome de comunicação é pouco mais do que um monólogo dominante em benefício do iniciador do processo. A retroalimentação não é empregada para proporcionar a oportunidade de um diálogo autêntico. O receptor das mensagens é passivo e está submetido, uma vez que quase nunca se lhe dá a oportunidade adequada para atuar também como verdadeiro e livre emissor; seu papel consiste em escutar e obedecer. Tão vertical, assimétrica e quase autoritária relação social constitui, no meu modo de ver, uma forma antidemocrática de comunicação [...]. Devemos ser capazes de construir um novo conceito de comunicação – um modelo humanizado, não elitista, democrático e não-mercantilista (BELTRÁN, 1981 apud DORNELLES, 2007, p. 3).

Sobre esta comunicação vertical, o autor pontua que ela não é democrática, pois acaba por se constituir basicamente em um monólogo que visa favorecer relações de dominação que diversas vezes reforça uma situação de exclusão social, pois o receptor da mensagem, diante dessa comunicação vertical, assume um papel passivo de escutar e obedecer. Complicado isso, não? O próprio autor reforça que devemos construir um novo conceito, um modelo de comunicação democrático e essa missão também é sua.



Refleta

Você já observou como a mesma notícia é transmitida de formas diferentes nos meios de comunicação na TV aberta, por exemplo? Observe, a partir de agora, como as ideologias dos meios de comunicação podem influenciar na forma em que a notícia é transmitida.

Já sobre desenvolver um modelo de comunicação horizontal, Beltrán (1981) refere que há três pilares importantes, que são: primeiro, o exercício efetivo do direito de

receber mensagens; segundo, o exercício efetivo do direito de transmitir mensagens e, terceiro, o exercício do direito de tomar parte no processo de produção e transmissão das mensagens.

Este tipo de comunicação foi incorporado pelas organizações ligadas à comunicação popular e alternativa, como as instituições religiosas, igrejas e Ong's (organizações não governamentais).

A incorporação desse tipo de comunicação por parte de tais instituições "contribuiu para a consolidação da proposta de comunicação horizontal, que se tornou conhecida na América Latina pelo nome de comunicação popular, participativa ou alternativa" (DORNELLES, 2007. p. 4).



Assimile

Beltrán (1981 apud Dornelles, 2007, p. 4) desenvolveu a proposição de um modelo de comunicação horizontal a partir de três pilares: exercício efetivo do direito de receber mensagens; exercício efetivo do direito de transmitir mensagens e o exercício do direito de tomar parte no processo de produção e transmissão das mensagens.

Se pensarmos no processo de comunicação que já discutimos em seções anteriores, quando abordamos a questão do diálogo, trouxemos Freire (2005), que defende que a comunicação deve ter um caráter dialógico. Acredito que você deva se recordar que a comunicação só acontece enquanto diálogo se ambos interlocutores têm a oportunidade de expressar-se igualmente.

Um sistema de comunicação pode ser considerado participativo se prevê mecanismos e canais que permitam aos grupos de base determinar com independência os conteúdos temáticos do programa e emitir mensagens autônomas, surgidas deles mesmos e não escolhidas pelos promotores; torna-se possível que os setores populares falem daquilo que eles próprios querem falar (DORNELLES, 2007. p. 4).

Quando falamos de participação, entendo ser interessante compartilhar com você a definição de Kaplun (1983 apud DORNELLES, 2007), que entende que quando tratamos de comunicação participativa, temos que compreendê-la em três dimensões: a educacional, comunicacional, social e política, que têm a democratização como ponto forte. O autor complementa dizendo que:



[...] essa nova concepção da comunicação educativa, participatória e associada à organização popular propõe-se contribuir para democratizar, ao mesmo tempo, a educação, a comunicação e o conjunto das relações sociais. (KAPLUN, 1983 apud DORNELLES, 2007, p.4).

Ressalta-se, assim, a democratização da comunicação, entendendo-a em seu caráter educativo e também com perspectiva social e política, tornando possível a participação através da construção e transmissão das mensagens realizadas pelas próprias pessoas, possibilitando que sejam os sujeitos dessa ação e sintam-se capacitadas em realizar aquilo que estão acostumadas a receber pronto, deixando de ser meros receptores e sendo então protagonistas da comunicação. Evidencia-se assim esse caráter educativo, social e político que permeia o conjunto das relações sociais.

Como você já pode perceber, este tema é muito interessante e polêmico, não?



Pesquise mais

Se você deseja conhecer um pouco mais sobre a discussão, leia o estudo sobre aspectos teóricos da comunicação popular, alternativa e comunitária, que enfatiza as reelaborações processadas na atualidade. De KROHLING PERUZZO, Cicilia M. PERUZZO, Cicilia M. Krohling. Conceitos de comunicação popular, alternativa e comunitária revisitados. Reelaborações no setor. In: **Palavra clave**, 2008. Disponível em: <http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-82852008000200014&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 16 dez. 2015.

E, para complementar nossos estudos, gostaria de compartilhar mais algumas definições sobre este conceito que não é nada fácil de ser definido, visto que não há uma única definição de Comunicação Popular, que tem sido usada em muitos momentos como um sinônimo de Comunicação Comunitária, Comunicação Participativa, Comunicação Alternativa, Comunicação Dialógica (horizontal) e outras (DORNELLES, 2007).

Recorrendo a Berger (1989 apud Dornelles, 2007, p.5), "a outra comunicação busca transformar a Comunicação de Massa, para que as classes e os grupos dominados tomem a palavra e alcancem uma sociedade mais justa".

Já Beltrán, 1981 (apud DORNELLES, 2007, p. 5), compreende que a comunicação popular está relacionada a um contexto alternativo, que é o do "enfrentamento com o

projeto de dominação capitalista e nele define-se como agente de definição do projeto popular”.

E, de acordo com a concepção de Gimenez (1978 apud DORNELLES, 2007, p. 5), entende-se que “a Comunicação Popular é um tipo de comunicação que tem a ver com o povo. No seu entender, dentro da visão romântica de povo, assumida pela esquerda latino-americana, povo é o sujeito protagonista da história, dentro do populismo terceiro-mundista”.

Sendo assim, esse autor entende que para que a Comunicação seja Popular é necessário que ocorra a quebra da lógica da dominação que muitas vezes se realiza pelo próprio povo, compartilhando, sempre que possível, os seus próprios códigos de comunicação. “[...] a identificação entre Comunicação Popular e Comunicação Emancipadora está no fato de que toda Comunicação, para ser Popular, deve ser Emancipadora” (DORNELLES, 2007, p. 6).



Refleta

Terra

“As fronteiras foram riscadas no mapa,
 A Terra não sabe disso: são para ela tão existentes
 Como esses meridianos com que os velhos sábios
 A recortaram como se fosse um melão.
 É verdade que vem sentido há muito uns pruridos
 Uma leve comichão que às vezes se agravara:
 Ela não sabe que são os homens...
 Ela não sabe que são os homens com suas guerras
 E os outros meios de comunicação”

Mario Quintana (apud BOSCHETTI, 2011. p. 21).

Se você observar as manifestações populares que cotidianamente estamos presenciando nestes últimos dez anos, como o momento histórico do primeiro impeachment do presidente Fernando Collor de Mello no ano de 1992, que você pode visualizar na foto que segue, em que a população se manifesta nas ruas pedindo o impeachment do então presidente.

Figura 2.1 | impeachment Fernando Collor



Fonte: <<http://fotospublicas.com/acervo-historico/impeachment-de-fernando-collor/>>. Acesso em: 5 dez. 2015.



Vocabulário

"Impeachment é uma palavra de origem inglesa que significa "impedimento" ou "impugnação", utilizada como um modelo de processo instaurado contra altas autoridades governamentais acusadas de infringir os seus deveres funcionais. Dizer que ocorreu impeachment ao Presidente da República, significa que este não poderá continuar exercendo funções".
Fonte: <<http://www.significados.com.br/impeachment/>>. Acesso em: 4 nov. 2015.

Para concluirmos esta seção, gostaria de refletir com você as considerações de Espinosa (1978 apud DORNELLES, 2007. p. 6), que considera ineficaz a comunicação popular, se ela estiver somente embasada na teoria e tiver pouca prática e que a comunicação pode ser libertadora quando o povo "expressar com a sua própria voz, os seus próprios valores e sua visão de mundo". "O papel da Comunicação seria organizar o que estava disperso, valorizando os elementos progressistas que subsistem no povo. Propôs unir a teoria com os aspectos progressistas da cultura popular". Dornelles (2007, p. 6)



Exemplificando

A comunicação pode ser libertadora quando envolver atitudes comunicativas que procurem abrir espaços para:

- Estar junto, participar, pertencer.
- Realizar projetos.
- Buscar reflexões.
- Colaborar na conscientização.

Nesse sentido, como assistentes sociais, temos mais um desafio em nossa prática profissional: incentivar a comunicação popular e a articulação da população para uma ação política. Entendo que há necessidade de realizar leituras profundas quanto à realidade e a conjuntura que se apresenta, pois, caso contrário, poderemos ser instrumentos de manobra para determinados grupos sociais e nos manifestar de forma contrária, inclusive ao que defendemos em nosso projeto ético-político. Esses são assuntos que ainda discutiremos no decorrer de nossa unidade.



Faça você mesmo

Sugiro que faça um exercício para compreender como as notícias podem ser transmitidas de formas diferenciadas pelos diversos meios de comunicação, te levando a ter posições diferentes, dependendo de como o âncora noticia o fato. Escolha um dia e assista a mesma notícia em, pelo menos, três telejornais do canal aberto e faça a experiência.

Sem medo de errar

O problema desta seção não tem uma única resposta, pois você tem a possibilidade de utilizar sua criatividade além dos conhecimentos sobre linguagem e novas tecnologias que você aprendeu nas seções anteriores da unidade 1. Contudo, vamos apresentar uma solução que poderá ter variações. Combinado?

Você se lembra de que deve colaborar com a assistente social Priscila para responder como a população pode se mobilizar para comunicar seus desejos e anseios? O que você irá propor para esta questão da mobilização e da comunicação? É válido começar com uma reunião para que todos se comuniquem e ouçam as opiniões sobre o fato?

Inicialmente, você deverá pesquisar dois instrumentos de comunicação para mobilizar a população e elaborar um relatório esclarecendo como utilizá-los na prática profissional e, em seguida, escolher o que mais se adequa para mobilizar a comunidade para a participação na reunião que ocorrerá na associação de bairro.

Sugiro começarmos pela elaboração de uma faixa que poderá ser estendida no lado de fora da associação para que todos os moradores que transitarem pela sua possa ter conhecimento, o que você escreveria?

Outra possibilidade é a elaboração de um panfleto que você irá entregar no comércio da região, você pode utilizar o mesmo texto que utilizou para a faixa, nesse caso, insira o logo da associação e também o telefone ou e-mail, pois alguns moradores talvez desejem receber alguma informação através desses meios de comunicação.

Será que a assistente social Priscila e a associação possuem um cadastro dos associados com um e-mail de contato? Se sim, elabore um convite para ser enviado aos associados, agora é o momento de mobilizar o maior número de pessoas para que possam realizar uma ação articulada e tenham sucesso na solicitação de mudança.

Lembrem-se, vocês estão solicitando a garantia de um direito de participar do processo pela educação, contudo, não há necessidade de manifestações violentas e sim inteligentes, utilizando a própria constituição brasileira e a democracia tão bravamente conquistada como meio para a efetivação e garantia deste direito.



Atenção!

Fique atento (a)! Neste momento, a sua principal ferramenta é a comunicação, a linguagem, por isso, utilize-a de forma eficaz para que você consiga mobilizar o maior número de pessoas da comunidade. Compreendeu?



Lembre-se

Viver em um país democrático significa que tenho o direito de falar, mas também de saber ouvir o outro, caso contrário, teremos um monólogo e não um diálogo democrático.

Avançando na prática

Pratique mais

Instrução

Desafiamos você a praticar o que aprendeu, transferindo seus conhecimentos para novas situações que pode encontrar no ambiente de trabalho. Realize as atividades e depois as compare com as de seus colegas.

"Visitas institucionais"

"Visitas institucionais"	
1. Competência Geral	Conhecer as novas tecnologias da informação e da comunicação e suas implicações na práxis do assistente social.
2. Competência Técnica	Conhecer e compreender as formas e as novas tecnologias em comunicação como instrumentos para viabilizar a participação popular e comunitária, integrando o trabalho do assistente social.
3. Objetivos de aprendizagem	Refletir sobre a necessidade de uma atitude investigativa no trabalho.
4. Conteúdos relacionados	Comunicação, direito, ação política.

5. Descrição da SP	A assistente social Helena iniciará seu novo trabalho em uma instituição que abrangerá uma grande região de sua cidade. Agora precisará mapear o território em que irá atuar, a fim de identificar a sua rede profissional e de contatos. Isso será de extrema importância para que não divulgue e/ou oriente os usuários de forma equivocada. Por onde você começaria esta tarefa?
6. Resolução da SP	Para responder este problema, temos algumas possibilidades de resposta, pois esse mapeamento dependerá da forma que deseja iniciar esta tarefa. Sendo assim, vamos a uma das possíveis respostas: - Inicialmente, a assistente social pode começar uma pesquisa utilizando a Internet, realizando uma busca dos serviços sociais e equipamentos públicos existentes nessa região; - Com este mapeamento inicial, identificar os serviços que gostaria de conhecer e agendar uma visita institucional nos locais que identificar como relevantes. Ela deve elaborar um roteiro de perguntas que precisam ser respondidas, como isso, a visita será mais proveitosa e conhecerá com mais profundidade os serviços que irá divulgar para os usuários. - Com estas informações adquiridas, criará uma lista de recursos, pois será muito útil para a sua prática profissional.



Lembre-se

Para realizar esta atividade, você irá utilizar alguns dos conhecimentos já adquiridos na unidade 1, como a linguagem, o diálogo e as novas tecnologias. Lembre-se: o conteúdo que você apreendeu irá lhe ajudar muito neste momento.



Faça você mesmo

Agora é com você, imagine que você fará uma visita institucional e, como esta será a sua primeira visita, treine antes, elabore um roteiro, pois isso certamente irá lhe ajudar nesse processo.

Lembre-se de utilizar uma comunicação clara e seja simpático (a) ao realizar estes contatos, a primeira impressão é muito importante quando desejamos estabelecer uma relação com colegas de áreas diversas.

Faça valer a pena

1. A comunicação popular se tornou uma ferramenta de suma importância nos dias atuais, de acordo com as leituras realizadas, de onde se origina a comunicação popular? Assinale a alternativa correta:

- a) Das comunidades Eclesiais de Base (CEBs).
- b) Dos partidos políticos.
- c) Dos meios de comunicação de massa.
- d) Das escolas de Serviço Social.
- e) Dos movimentos sociais.

2. Um dos conceitos que estudamos sobre a comunicação popular pode ser denominado como?

- a) Processo de relacionamento antidemocrático de forma a interagir com a população.
- b) Processo de interação social democrático baseado no intercâmbio de símbolos mediante os quais os seres humanos compartilham voluntariamente suas experiências sob condições de acesso livre e igualitário, diálogo e participação.
- c) Processo de comunicação em massa na qual a população é meramente transmissora da informação.
- d) Processo de comunicação vertical e horizontal, em que ambas visam à democratização da comunicação como forma de interação popular.
- e) Processo de diálogo em que somente uma pessoa pode se expressar e emitir sua opinião sobre os fatos que ocorrem na comunidade sendo sua única representante.

3. Ao estudarmos sobre a comunicação, percebemos que há duas formas de comunicação: a "horizontal" e a "vertical". O que é a comunicação horizontal? Assinale a alternativa correta:

- a) A comunicação que mais deveria ser praticada entre os indivíduos, pois dessa forma seria mais fácil estabelecer uma melhor interação.
- b) A comunicação relacionada aos meios de comunicação em massa.
- c) A comunicação que faz a junção entre a vertical e a horizontal.
- d) A comunicação mais voltada para um monólogo.
- e) A comunicação realizada pelos partidos políticos.

Seção 2.2

Comunicação popular e comunitária na práxis do assistente social

Diálogo aberto

Olá, aluno (a)!

Vamos trabalhar a comunicação popular e comunitária na práxis do assistente social para apoiá-lo a conhecer as novas tecnologias da informação e da comunicação e suas implicações na práxis do assistente social, e também conhecer e compreender as formas e as novas tecnologias em comunicação como instrumentos para viabilizar a participação popular e comunitária, integrando o trabalho do assistente social. Sendo assim, vamos relembrar a situação vivenciada pela Sra. Débora, que procurou a associação de bairro e conversou com a assistente social Priscila de Souza para obter informações de como poderia articular-se com outras famílias que também estivessem na mesma situação que ela, ou seja, que não concordou com a reorganização escolar que será implantada na cidade a partir do próximo semestre letivo.

Priscila começou a trabalhar recentemente na associação de moradores do bairro e ainda está conhecendo a comunidade, portanto, ela precisará do seu apoio. Para que esta relação seja harmoniosa e para que consigam estabelecer uma relação de confiança e respeito, ela pensou em várias situações que vivenciou em sua prática profissional e percebeu que este caso poderia ser de interesse de outras pessoas do bairro, pois vários moradores do local têm seus filhos matriculados nas escolas próximas. Ela então concluiu que precisaria levantar as formas pelas quais poderia atuar mediando a comunicação por parte da população, inclusive na reunião proposta anteriormente.

Lembra-se que na primeira seção foi preciso analisar os mecanismos para a comunicação e mobilização de uma população elaborando instrumentos e convidando as pessoas para participar. Foi um grande desafio, não? Pois bem, o desafio desta seção será o de participar da reunião apoiando Priscila em mais um processo comunicacional. Como procederá na condução da reunião com a comunidade, você acredita que precisará definir a pauta e identificar se este projeto governamental atingirá outras famílias?

Lembre-se de que você terá um grupo bem heterogêneo e, por isso, a habilidade de comunicação terá um papel fundamental para o sucesso dessa ação. Afinal, como garantir que todos compreendam o propósito da reunião e quais as possibilidades e limites de intervenção que a associação possui?

Lembre-se de que esta é uma ação política e que devemos incentivar a participação popular nas decisões tomadas pelos nossos governantes, isso significa uma ação de cidadania e democracia.

Vamos lá? Desejo uma excelente aula!

Não pode faltar

Prezado (a) aluno (a), você já sabe que a comunicação está presente no nosso cotidiano, então para iniciar nossa discussão a respeito, gostaria de tratar com você dos limites e desafios da comunicação popular e comunitária na práxis do Assistente Social.

Como você já pode perceber, durante esta trajetória do conhecimento, a comunicação está presente em tudo o que realizamos, seja na área profissional como pessoal. A comunicação é um dos meios mais importantes na mediação durante o exercício da profissão para facilitar o acesso aos direitos sociais.

Pois bem, como também já discutimos durante as outras seções, a comunicação tem se aperfeiçoado e vem utilizando cada vez mais os meios tecnológicos para transmitir a informação.

Essa revolução multimídia tem contribuído para potencializar e avançar as fronteiras da comunicação em massa. Dessa forma, hoje podemos ter informação através de telefone, computador, televisão, jornais, livros, além das mídias rápidas, como Facebook, WhatsApp e tantos outros meios disponíveis e os que ainda estão por vir.

Nesse sentido, não podemos deixar de refletir que a expansão tecnológica que desencadeia um aceleração das informações e da comunicação, vem conjuntamente com o grande número de consumo de tecnologias externas e importação de produtos e serviços, cada vez mais onerosos para as famílias brasileiras. Não possuir tal acesso traz para a população uma sensação de não pertencimento ou até de empobrecimento. Dessa forma, esse processo vem gerando nas famílias cada vez mais a necessidade de consumir e estar "conectado" o tempo todo, pois estar informado é necessário para poder se comunicar e esta é uma das novas perspectivas trazidas pela comunicação na contemporaneidade.

Esta, certamente, é uma discussão muito interessante, não? Pois é, também acho,

mas o nosso objetivo é tratar da comunicação na práxis profissional e gostaria de retomar isso com você. Contudo, não poderia deixar de sobrevoar este assunto para aquecer a nossa reflexão. Certo?

Quando tratamos do Serviço Social e os desafios e limites da comunicação na prática profissional, não podemos deixar de apresentar a afirmação de Yamamoto (2010, p. 28), que nos alerta sobre como se constitui a atuação do Serviço Social, “[...] nesta tensão entre a produção da desigualdade e produção da rebeldia e da resistência, que trabalham os assistentes sociais, situados neste terreno movidos por interesses sociais distintos, [...]”.

E Figueiredo complementa que:

[...] a reflexão sobre a comunicação no exercício profissional do assistente social é um desafio. Trata de uma interface entre áreas que possuem uma relação dialética com a dinâmica da vida econômica, política e social do país e do mundo (FIGUEIREDO, 2011, p. 327)

Sobre a necessidade de aprofundamento, Abreu (2002 *apud* FIGUEIREDO, 2011, p.327), nos alerta sobre o tema na perspectiva de “encontrar a superação necessária enquanto classe trabalhadora organizada e, também, como uma categoria que tem por instrumentos de trabalho o conhecimento e a linguagem”. E ainda salienta que “precisamos compreender nossa relação com os meios de comunicação e, ainda, nosso papel como educadores sociais”.

Para Figueiredo (2011), é perceptível as dificuldades que os assistentes sociais têm para estabelecer uma interface com a comunicação no seu cotidiano, que se entende como uma dificuldade de compreensão e de fatores exógenos e endógenos à categoria. Vamos explicar um pouco melhor isso?



Exemplificando

Quando tratamos de fatores exógenos, queremos dizer que são os fatores externos que atingem a comunicação no trabalho do assistente social.

E quando tratamos dos fatores endógenos, estamos tratando dos fatores internos que podem influenciar a comunicação no trabalho do assistente social.

Vamos lá, então, um dos fatores que citamos anteriormente, o exógeno está relacionado ao exercício profissional, principalmente no espaço público, onde compreende o “entendimento do caráter e processo de informação nos organismos públicos” (FIGUEIREDO, 2011. p. 328).

E isso se justifica devido:



[...] A democracia no Brasil ainda é muito frágil, historicamente, a cidadania tem se caracterizado em seu exercício de forma mais passiva que ativa, uma vez que as instituições políticas sempre desenvolveram formas de relacionamento com o povo no estilo burocrático-patrimonialista e, ainda, populista e paternalista (FIGUEIREDO, 2011. p. 328).

Você consegue perceber como a relação entre a profissão e a comunicação é importante? Como ela é desafiante? Pois bem, e para reforçar isso, Brandão (1998 apud FIGUEIREDO, 2011 p. 328) afirma que “está perdida na história a noção de coisa pública, sendo preciso restabelecer seu lugar no Estado e a possibilidade de uma comunicação comprometida com a democracia”.

Assim sendo, o trabalho do assistente social nessa perspectiva precisa desenvolver em sua práxis profissional o compromisso com uma prática em que a comunicação deve ser uma premissa fundamental, em que estabeleça com o usuário uma relação que incentive esse processo democrático e de acesso ao direito de forma plena e o menos burocrática. E para reforçar essa necessidade, vamos recorrer ao código de ética da profissão, que afirma no artigo 5º: “c- democratizar as informações e o acesso aos programas disponíveis no espaço institucional como um dos mecanismos indispensáveis à participação dos/as usuários/as;”. (CÓDIGO DE ÉTICA DO ASSISTENTE SOCIAL, 1993. p. 29).



Faça você mesmo

Convido você aluno a ler o Código de ética do assistente social e identificar todos os artigos e menções que são feitas referentes à comunicação na prática do assistente social.

No mesmo artigo 5º, na letra g, verificamos que é dever do assistente social: “g- contribuir para a criação de mecanismos que venham desburocratizar a relação com os/as usuários/as, no sentido de agilizar e melhorar os serviços prestados” (CÓDIGO DE ÉTICA DO ASSISTENTE SOCIAL, 1993, p.30).

Voltemos a um segundo fator exógeno que Figueiredo (2011, p. 328) aponta, relacionado aos assistentes sociais, principalmente das organizações públicas:

[...] diz respeito aos pedidos de esclarecimentos ou de cobranças que a mídia faz, em nome da sociedade, sobre demandas que devem ser cumpridas pelo poder público. Ora, este momento produz tensão, pois o governo muitas vezes para se proteger, encaminha a imprensa para o assistente social. Isso ocorre principalmente com aqueles profissionais que ocupam cargos de gerência e ou de direção técnico-política. (FIGUEIREDO, 2011, p. 328).

E situações como essa podem ainda ficar mais tensas e causar um desconforto maior quando há concordância com as críticas que são apresentadas pela mídia. Muitas vezes essa situação pode acabar em repressões ou até mesmo sanções, dependendo de como ficará a imagem do governo naquela situação (FIGUEIREDO, 2011).

Nesse sentido, é importante compreender que há decisões que são tomadas pelo governo, o que chamamos de núcleo duro do governo que chegam até o assistente social apenas para execução, uma tarefa a ser cumprida. Essas e outras questões é que podemos denominar como as contradições contidas no trabalho do assistente social, que nos alertam para a necessidade de distinguir o que significa comunicação de governo e o que significa comunicação pública. Ressaltamos que o assistente social, quando ocupa um espaço de gerência ou comando nestes espaços públicos, precisa diferenciar ainda mais como deve ser o seu comportamento e postura profissional diante de questões dinâmicas e polêmicas que fazem parte do cotidiano profissional.



Refleta

Como os meios de comunicação têm se comportado na atualidade? Como a informação tem transitado para a população mais pobre? Você acha que tem sido eficaz e atingido a todos os públicos?

Quando estamos falando de comunicação de governo, estamos tratando de “[...] um conceito de políticas, derivado de uma direção social originalmente partidária, que ganhou o mandato, via programa de governo [...]” (FIGUEIREDO, 2011, p. 329).

Enquanto assistentes sociais, precisamos ter clareza de que o cidadão é um contribuinte, um eleitor, um usuário, que é responsável pelo custeio de todos os serviços através dos impostos que são pagos em tudo o que realizamos.

E o assistente social precisa ter esta compreensão, inclusive de que ele é um trabalhador assalariado, que detém a sua força de trabalho e enquanto trabalhador pode vendê-la ao empregador, contudo, o seu compromisso ético precisa prevalecer em qualquer que seja esta relação, no âmbito público ou privado.

O terceiro fator que gostaria de compartilhar com vocês tem relação com o receio dos assistentes sociais em divulgar para a mídia os serviços, programas e projetos, com o receio de aumentar a demanda, ou seja, a procura pelo serviço. (FIGUEIREDO, 2011)

Isso não lhe parece contraditório? Se há poucas linhas acima, vimos em nosso código de ética que devemos como assistentes sociais desburocratizar os serviços e divulgá-los a sociedade, agora nos deparamos com esta questão?



Assimile

Para complementar o seu aprendizado:

O Serviço Social é um trabalho especializado, expresso sob a forma de serviços, que tem produtos: interfere na reprodução material da força de trabalho e no processo de reprodução sociopolítica ou ideopolítica dos indivíduos sociais. O assistente social é, neste sentido, um intelectual que contribui, junto com inúmeros outros protagonistas, na criação de consensos na sociedade. (IAMAMOTO, 2010. p. 69).

Pois bem, este é mais um dos desafios e limites que podemos identificar na profissão e que você enquanto futuro assistente social pode contribuir para mudanças e novas perspectivas de atuação profissional. Lembre-se! você já faz parte da história do Serviço Social! Suas atitudes, suas colocações, sua linguagem, tudo está relacionado a esta nova condição de estudante de Serviço Social, sua inquietude e desejo de mudança, deve se relacionar a isso e muitas outras questões que certamente tem se apresentando em sua vida cotidiana.



Faça você mesmo

Convido você aluno a imaginar uma situação hipotética em que você seja o assistente social e precise fazer uma comunicação para um grupo grande de pessoas, que julgue difícil. Pense em quais seriam as suas dificuldades? Pensou? Pois bem, agora enumere todas em seu caderno ou no seu computador e comece a trabalhá-las gradativamente durante este curso.

Quando falamos das dificuldades que caracterizamos como endógenas à categoria, uma que se destaca, segundo Figueiredo (2011. p. 333), está relacionada:

[...] a timidez com que o tema é trabalhado na formação profissional do assistente social. Nestes tempos em que é preciso oferecer maiores informações à sociedade, há pouco estímulo no sentido de desencadear processos que colaborem para uma maior compreensão do papel do assistente social como educador político social [...]. (FIGUEIREDO, 2011, p. 333).

Percebe a importância de tratarmos deste tema durante o seu curso? Pois, além de assistente social, é necessário que você tenha clareza que o seu papel nesta sociedade também está relacionado a um papel de educador político social, que tem o dever de socializar as informações, de esclarecer ao usuário quais são os seus direitos e de desburocratizar este acesso. Isso não é um grande desafio?

Diante de tudo o que estudamos nessa e nas seções que vieram antes, sabemos que o assistente social deve se utilizar de ferramentas da comunicação sejam elas a linguagem, meios impressos, recursos de multimídia, audiovisuais, cênicos, dentre tantos outros, para esclarecer no dia-a-dia de suas relações que os assistentes sociais são capazes de implementar esta comunicação interativa. Nós voltaremos a essa discussão quando estudarmos sobre os instrumentais que podemos utilizar em nossa atuação pensando no processo de comunicação.



Pesquise mais

Para complementar seus estudos sobre comunicação comunitária e popular, indico a leitura do artigo: ZAMBON, Rodrigo Eduardo. **Comunicação e educação para a cidadania**. s/d. Disponível em: <<http://www.uel.br/grupo-pesquisa/gepal/segundosimposio/rodrigoeduardozambon.pdf>>. Acesso em: 10 dez. 2015.

O artigo trata do conceito de cidadania, da participação da população na efetivação dos direitos adquiridos e na luta por outros direitos. Como meio de organização da sociedade, o autor defende que é importante a criação de uma comunicação popular e comunitária.

Sem medo de errar

Agora chegou a hora de resolvermos o segundo problema desta unidade e colaborar com a assistente social na mobilização da comunidade a pedido da Sra. Debora.

Este é um momento importante na sua futura prática profissional é a sua primeira experiência em mobilização. Contamos com as suas habilidades de comunicação popular, diálogo e linguagem.

É possível resolver este problema de diversas formas, contudo, iremos apresentar alguns elementos que poderão lhe ajudar neste segundo desafio. Pronto (a)?

Para resolver o problema, você deve elaborar a pauta de reunião, definir o tempo para realização da reunião e definir qual estratégia será utilizada para que possa organizar e garantir a participação de todos os presentes.

Lembra-se da dúvida de Priscila? Ela pensou que precisaria levantar as formas pelas quais poderia atuar mediando a comunicação por parte da população, que tal fazer uma pesquisa e apresentar as possibilidades? Faça um pequeno relatório, apresentando e esclarecendo sobre outras formas que poderia atuar nessa comunicação com os moradores.

Agora a assistente social Priscila já reservou e preparou o salão para reunião com a comunidade. Para que você colabore com a apresentação, na seção anterior, você já teve a oportunidade de conhecer o conceito de comunicação comunitária e popular, assim acredito que já possua elementos preliminares para a elaboração de mais esta tarefa.

Na reunião, fique atento não só à linguagem verbal, mas à não verbal, como os gestos, pois também são elementos de comunicação.

Como você irá construir uma pauta de reunião e, sendo a primeira, sugiro que insira no máximo três itens que tenham relação com o tema principal: reorganização das escolas para o próximo semestre.

É importante que se prepare para a reunião, então apresente qual é a proposta de reorganização das escolas proposta pelo governo e traga em um mapa, se possível, onde estão as escolas da região e para onde serão possivelmente transferidos os alunos de cada série, isso irá trazer aos participantes a informação se esta mudança irá atingir ou não a sua vida cotidiana. É importante que neste espaço você procure incentivar os moradores sobre a sua importância como cidadãos e que mesmo que esta mudança não atinja diretamente a sua vida, o seu apoio é importante, pois é dever do estado estabelecer um processo de comunicação e consulta a população sobre mudanças como esta que alteraram de forma radical a vida da população que precisa de educação pública.

Sugiro que procure realizar uma reunião objetiva que tenha duração de 1 hora a 1 hora e meia, mais que isso, as pessoas irão se dispersar e você não conseguirá realizar uma escuta qualificada.



Lembre-se

A Comunicação Popular é aquela voltada na defesa da classe subalterna, ou seja, ela torna-se uma forma alternativa de comunicação que procura atingir os interesses da classe dominada. Tem como uma de suas características o caráter político, crítico e emancipatório para transformação social.



Atenção!

Fique atento (a), é importante que todas as pessoas participem na reunião, dê oportunidade para que todas se manifestem. Para garantir esta participação, estabeleça um tempo para cada manifestação. Isso garante a que todos tenham a mesma oportunidade de se expressar.

Acredito que dessa forma e com essas ferramentas em mãos, você, além de estabelecer uma relação frutífera com a comunidade, também irá colaborar e muito com a Sra. Debora e fortalecerá o papel do assistente social e da associação na comunidade.

Avançando na prática

Pratique mais	
<p>Instrução Desafiamos você a praticar o que aprendeu, transferindo seus conhecimentos para novas situações que pode encontrar no ambiente de trabalho. Realize as atividades e depois as compare com as de seus colegas.</p>	
"O desafio de palestrar"	
1. Competência Geral	Conhecer as novas tecnologias da informação e da comunicação e suas implicações na práxis do assistente social
2. Competência Técnica	Conhecer e compreender as formas e as novas tecnologias em comunicação como instrumentos para viabilizar a participação popular e comunitária, integrando o trabalho do assistente social
3. Objetivos de aprendizagem	Refletir sobre os desafios e limites da comunicação popular e comunitária na práxis do assistente social
4. Conteúdos relacionados	Limites e Desafios da Comunicação Popular e Comunitária na práxis do assistente social
5. Descrição da SP	Você foi convidado (a) a participar de uma palestra sobre a importância da entrevista social no trabalho do assistente social para alunos do último semestre do curso de Serviço Social. Quais os pontos que você acha importante apresentar nessa palestra?

6. Resolução da SP

Este é o momento de recuperar a leitura do conteúdo que tratamos de diálogo. Nesta seção, trabalhamos a questão da entrevista como estratégia fundamental para intervenção profissional. Sugiro que comece conceituando o que é entrevistar, em seguida apresente os desafios desse ato e como ele deve ser utilizado como ferramenta de escuta e acesso a direito.



Lembre-se

Na entrevista, você e outro está se comunicando o tempo todo, mesmo que o usuário não expresse nenhuma palavra, ainda assim ele está se comunicando, aprenda a ler os sinais e outras formas de comunicação.



Faça você mesmo

Crie um roteiro com os pontos que deseja desenvolver na palestra, caso seja possível criar uma apresentação em Power Point, construa com os pontos mais importantes e utilize trechos de filmes para ilustrar as suas colocações, isso irá deixar a sua palestra dinâmica e interessante.

Faça valer a pena

1. O Serviço Social é um trabalho especializado, expresso sob a forma de serviços, que tem produtos: interfere na reprodução material da força de trabalho e no processo de reprodução sociopolítica ou ideopolítica dos indivíduos sociais. O assistente social é, neste sentido, um intelectual que contribui, junto com inúmeros outros protagonistas, na criação de consensos na sociedade (IAMAMOTO, 2001 apud FIGUEIREDO, 2011, p.330). Nesse sentido, pode-se dizer que o assistente social é:

- a) Um trabalhador assalariado que vende a sua força de trabalho.
- b) Um trabalhador independente.
- c) Um trabalhador autônomo.
- d) Um consultor social.
- e) Um profissional independente do sistema capitalista.

2. Na prática profissional, o assistente social se depara com a necessidade de utilizar-se da comunicação. Sendo assim, leia com atenção as afirmativas a seguir:

I – O assistente social é um profissional livre que tem a seu favor o conhecimento dos direitos sociais e pode comunicá-los da forma que desejar, independente dos desejos dos usuários.

II- O estudo da comunicação na prática do assistente social não é um tema de extrema relevância, já que ele será tratado de forma transversal em outras disciplinas durante o curso.

III- A comunicação na prática do assistente social é fundamental, visto que se utiliza em todas as intervenções realizadas, sendo de suma importância o aprofundamento desse estudo.

Identifique quais das afirmativas são falsas ou verdadeiras:

- a) F, F, F.
- b) V, V, F.
- c) F, F, V.
- d) V, F, F.
- e) V, F, V.

3. A presença de fatores endógenos e exógenos na atuação profissional pode influenciar a comunicação realizada pelo assistente social em seu cotidiano de trabalho. O que são os fatores exógenos?

- a) Fatores externos.
- b) Fatores internos.
- c) Fatores emocionais.
- d) Fatores econômicos.
- e) Fatores pessoais.

Seção 2.3

Participação

Diálogo aberto

Olá, aluno (a)!

Estamos na terceira seção da unidade 2 e iremos trabalhar a participação, que tem sido um fenômeno cada vez mais presente na vida cotidiana, sendo um tema instigante e desafiador, quando tratamos desta temática na prática do assistente social.

Acredito que você se recorde que na atividade anterior precisou elaborar uma pauta de reunião com os moradores na associação e criar mecanismos para que todos os presentes pudessem participar, compartilhando suas opiniões sobre como a reorganização das escolas irá afetar seu cotidiano. Foi um desafio e tanto, não?

Pois bem, agora vamos dar continuidade à situação vivenciada pela Sra. Debora, em que a assistente social Priscila, e agora você, estão responsáveis por identificar e mobilizar a comunidade para que se posicionem com relação à reorganização escolar prevista.

Quando a Priscila foi procurada pela Sra. Debora, ficou um pouco angustiada, pois não conseguia identificar nenhuma alternativa para resolver o problema que a reorganização escolar iria gerar, pois os filhos da Sra. Debora teriam que estudar em escolas diferentes, no mesmo horário e com uma distância equivalente a 1,5 Km da escola anterior. Muito difícil, não?

Para apoiar a assistente social Priscila, vamos contribuir para que ela encontre mecanismos para verificar quais são as necessidades da população no intuito de que todos participem e que possam se comunicar. Bom, já foi feita uma reunião com os moradores, agora será preciso sistematizar todos os dados coletados, você deverá elaborar um relatório detalhado contendo todas as dificuldades apontadas pelos moradores. E o que fazer com esses dados? Quais são as possibilidades e mecanismos possíveis para comunicar os anseios da população? O que você vai propor para Priscila? Esta é uma maneira de incentivar a participação?

Com o estudo desta seção, você conhecerá um pouco mais as novas tecnologias da informação e da comunicação e suas implicações na práxis do assistente social e poderá compreender as formas e as novas tecnologias em comunicação como instrumentos para viabilizar a participação popular e comunitária. Sendo assim, veremos agora os conceitos de participação e também de mobilização, para que você utilize na resolução dessa situação.

Vamos começar? Desejo uma ótima aula!

Não pode faltar

Como já refletimos na aula anterior, há desafios e limites para o assistente social com relação a prática da comunicação popular, os quais se apresentam através de fatores internos e externos.

Para dar continuidade a nossa discussão, vamos tratar com mais profundidade o tema participação e para iniciar essa interessante discussão, gostaria de conceituar a palavra participação, que "deriva da palavra parte, e assim pode ser compreendida como: "fazer parte", "ser parte", "tomar parte", e, ainda, entendida como "partilha" do poder e do direito a intervir na formulação e decisões políticas que regem a vida em sociedade" (BACK, 2010. p.13).

Dessa forma, falar em participação implica em pensar em relações entre as partes, contribuindo com o meio em que está inserido.

Para McGregor (1960 apud BACK, 2010, p.13), a participação "consiste basicamente na criação de oportunidades, sob as condições adequadas, para que as pessoas influam nas decisões que as afetam". E para Dias (1980 apud BACK, 2010, p. 13), "a participação é um processo essencialmente educativo que se inicia desde a problematização do fato, até a conscientização da realidade a ser mudada".

Você pode observar que as organizações ao construírem processos participativos acabam por criar grupos, por gênero, identidade, local de moradia e tantas outras questões que de alguma forma aproximam essas pessoas.

Para Sawaia:



[...] ao versar sobre a participação, entende-a através da vida em sociedade e da subjetividade do sujeito, não apenas de sua racionalidade, mas a participação enquanto imanente a

condição humana. Complementa que participar é “arrebancar o maior número de pessoas para diferentes objetivos coletivos, como reivindicar direitos e benefícios, criar projetos desenvolvimentistas ou revolucionários, exercer o direito do voto, fazer greves”. (SAWAIA, 2001 apud BACK, 2010. p. 13).

Nesse sentido, ao pensar em participação, este é um grande desafio posto a sociedade que é “arrebancar o maior número de pessoas para diferentes objetivos coletivos”, que podem estar ligados por algo em comum, como direitos, acesso a benefícios, projetos com rejeição popular, enfim, por objetivos comuns.

E ainda neste sentido, Moroni e Ciconello apontam que:

Participação, antes de tudo, é a partilha do poder e o reconhecimento do direito a intervir de maneira permanente das decisões políticas (dimensão política). É também a maneira através da qual as aspirações e as necessidades dos diferentes segmentos da população podem ser expressas no espaço público de forma democrática, estando associada ao modo como esses “grupos” se percebem como cidadãos e cidadãs. A participação é um processo educativo-pedagógico. Expressar desejos e necessidades, construir argumentos, formular propostas, ouvir outros pontos de vista, reagir, debater e chegar ao consenso são atitudes que transformam todos aqueles que integram processos participativos. (MORONI; CICONELLO, 2005 apud BACK, 2010. p.14).

Convido você a refletir sobre esta citação, podemos identificar duas dimensões de participação, sendo que uma diz respeito à dimensão política e, neste sentido, procura articular a construção dos desejos coletivos e a outra tem relação com a dimensão educativo-pedagógica, que tem o objetivo de através da vivência, da construção de argumentos, dos debates, etc, transformar os sujeitos que são capazes de participar, expressando suas necessidades. Nesse sentido, pensamos em uma participação que possibilita o exercício da cidadania, criando e realizando intervenções na sociedade, nos espaços públicos, proporcionando que os sujeitos protagonizem decisões e interfiram diretamente em suas realidades.

Você já se deparou com situações em que precisou se manifestar? Teve a

oportunidade de expressar sua opinião em ocasiões em que o seu interesse era também o interesse de uma coletividade, de um grupo de pessoas? O que aconteceu? Diante disso, faço outra pergunta: como pode ser a sua participação na sociedade? Já pensou na possibilidade de se unir a grupos organizados de luta e defesa de direitos? Lembre-se de que são mecanismos de participação popular, por exemplo, os conselhos municipais, estaduais, metropolitanos, que possuem representantes do governo e da sociedade civil e buscam a defesa dos direitos dos cidadãos, possibilitando a participação popular em conjunto com a administração pública nas decisões que envolvem a sociedade. Também podemos citar os comitês, associações, sindicatos nos quais reúnem-se pessoas com determinados objetivos comuns que buscam efetivar o exercício da cidadania, criando e realizando intervenções na sociedade.

Pois bem, este realmente tem sido um desafio cada vez mais presente na sociedade e a dimensão educativo-pedagógica, acredito que ainda é um grande desafio a ser enfrentado, pois após 20 anos de ditadura civil-militar ainda estamos em processo de compreender que enquanto cidadãos, ao nos unir com outros, criamos uma grande força e temos um “poder” de articular e mudar decisões que não são democráticas ou que não fortaleçam direitos. Isso é democracia participativa!

Como cidadãos, podemos nos valer das diversas formas de organização, dos mecanismos de participação, contribuindo para a participação social, entendendo-se como cidadãos preparados para participar nas tomadas de decisões políticas.



Refleta

Vamos fazer uma reflexão sobre uma frase que o cantor Renato Russo incluiu em uma de suas músicas:

“Quem pensa por si mesmo é livre. E ser livre é coisa séria.”

Renato Russo (Fonte: música, L’ Aventura,1996).

E ainda sobre a dimensão pedagógica, precisamos estar dispostos a entender e respeitar as diferentes posições existentes sobre o mesmo assunto, ter a clareza do que significa a democracia é conseguir estabelecer uma relação de respeito pelo outro, que talvez não compartilhe da mesma opinião, direção política, ideário de vida ou tantas outras questões.

A inexistência de hegemonia é que estabelece a riqueza do processo de participação e nos apresenta ainda mais desafios em nossa prática profissional, pois ao não ter hegemonia, você como futuro assistente social pode praticar as outras dimensões da comunicação que já trabalhamos, como o diálogo, a linguagem o uso das novas tecnologias, enfim, observe quanta riqueza é possível extrair dos conteúdos apresentados até o momento. Isso não é interessante? Você já havia pensando nisso?

Nas seções anteriores falamos sobre a palavra e trouxemos um conceito de Bakhtin (1999, apud MAGALHÃES, 2011), que nos diz que “a palavra é a arena onde se confrontam valores sociais contraditórios” e nesta contradição que a linguagem fica evidente, neste espaço as “interações se refletem a totalidade das relações sociais mais amplas”.

Sendo assim, ao falarmos de participação, não podemos deixar de citar a “palavra” e a linguagem, pois neste processo elas são fundamentais, é a partir delas que os desejos e anseios dos sujeitos que colaboram para a legitimação dos espaços e da própria concretização destes através de documentos, manifestos etc.

Também não podemos deixar de falar sobre a participação que ocorre em outra perspectiva como salienta Sawaia, que nos diz que:

[...] a participação também pode ser considerada como um conceito *fashion* ou popular, por estar presente na fala de políticos, grandes empresários, professores e, inclusive, do senso comum, sendo “enaltecido como condição de tudo que é positivo na sociedade como democracia, cidadania, inclusão e sucesso profissional”. Assim sendo, o uso da palavra participação é muito frequente nos meios de convívio e relação social. (SAWAIA, 2001 apud BACK, 2010. p. 12, grifo nosso)

Você já havia pensado nisso? Que a participação pode ser considerada “*fashion*”, há inclusive moda relacionada a movimentos populares e neste sentido precisamos estar bem atentos (as) aos discursos que se apresentam por traz de todas essas questões, atente-se para não servir de massa de manobra. Lembre-se, nem sempre o que a grande maioria deseja é o mais adequado, por isso, enquanto assistente social, você tem condições intelectuais para fazer uma leitura da realidade, analisar a conjuntura e então se posicionar, pois temos um projeto ético político que pode ser um instrumento fundamental para nos ajudar em tomadas de decisão e posicionamentos políticos.



Pesquise mais

Que tal pesquisar um pouco sobre o Estatuto das cidades? Pois é, este é um instrumento importante para participação popular. Entenda um pouco melhor acessando o guia de implementação do estatuto das cidades, criado pelo Instituto Pólís. Disponível em: <http://www.agenda21local.com.br/download/estatuto_cidade_2002.pdf>. Acesso em: 17 dez. 2015.

Ao tratarmos de participação, não poderíamos deixar de refletir com você sobre a mobilização social, pois ela é uma ferramenta importante no trabalho do assistente social, que pode utilizar este instrumento no processo de comunicação que pode colaborar para a otimização do trabalho realizado com o usuário. Nesse sentido, Figueiredo (2011, p. 336) diz: “como profissionais, é necessário buscarmos elementos para a construção de possibilidades mais qualificadas. Nesta perspectiva, identificamos a mobilização social como uma alternativa”.



Assimile

Participar é um ato de liberdade; depende das pessoas se verem ou não como responsáveis e como capazes de provocar e construir mudanças. A este estágio de consciência, Gramsci entende tratar do sujeito histórico: aquele que tem consciência de si e do outro. (FIGUEIREDO, 2010, p. 337).

Se a mobilização é uma alternativa para viabilizar o trabalho do assistente social na relação com os usuários, gostaria de trazer o conceito desta palavra que tem “origem no latim mobile, que quer dizer móbil, móvel, caracterizado por extrema fluidez. Movere é compreendido como emoção, na perspectiva de comover.” (FIGUEIREDO, 2010, p. 336-337).



Assimile

[...] a mobilização social tem por objetivo principal promover a transformação social caracterizada pela consciência do destino comum e pela persuasão de uma esperança coletiva. (INÁCIO, 2000 apud FIGUEIREDO, 2010, p. 337).

Neste sentido, Figueiredo (2010, p. 337) ainda complementa dizendo que: “Mobilização é o que motiva alguém para uma ação. Expressa, portanto, a ideia de movimento: estabelece-se uma passagem de um estado de espírito para o outro, de um nível de consciência para o outro.”.

Dessa forma, para Figueiredo, mobilizar significa:



[...] convocar vontades para atuar na busca de um propósito comum, sob a interpretação e um sentido também compartilhados. Desta forma, a participação deve ser

compreendida na mobilização social como meta e meio, crescendo em abrangência e profundidade ao longo de processo (FIGUEIREDO, 2010, p. 337).

Não é interessante o que nos faz refletir esta citação? Para que ocorra a mobilização social, é necessário que se construa um processo participativo consistente, pois sem isso a mobilização social se torna frágil e pode ser destituída por qualquer que seja a razão. Pense nisso!



Pesquise mais

Que tal pesquisar um pouco mais sobre como a comunidade pode interferir em políticas de saúde, por exemplo: SILVA, Elaine Cristina; PELICIONI, Maria Cecília Focesi. **Participação social e promoção da saúde**: estudo de caso na região de Paranapiacaba e Parque Andreense. Ciências saúde coletiva [online] vol.18 no. 2 Rio de Janeiro. Feb. 2013 p. 563-572. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/csc/v18n2/28.pdf>>. Acesso em: 17 dez. 2015

Já sobre a comunicação pública, observamos que é o meio pelo qual a sociedade consegue conhecer os atos políticos, pode-se dizer que é através desta comunicação que deve ser democrática, que é possível entender que essa comunicação tem determinadas funções, que Figueiredo (2010, p. 340) entende por:

- a) Informar (levar ao conhecimento, prestar conta e valorizar);
- b) Ouvir as demandas, as expectativas, as interrogações e o debate público;
- c) Contribuir para assegurar a relação social (sentimento de pertencer ao coletivo, tomada de consciência do cidadão enquanto sujeito);
- d) Acompanhar as mudanças, tanto as comportamentais quanto as de organização social.

Esses aspectos são importantes, porque precisam trabalhar em uma lógica da informação como meio de construção da cidadania e, para isso, Figueiredo (2010, p. 340) ainda salienta que há "vários meios e recursos de linguagem, como: o cênico, o lúdico, o jornalístico, o publicitário e outros."



Exemplificando

Quando anteriormente nesta seção abordamos o conceito de participação *fashion* de Sawaia, pode-se dizer que uma das questões que ela deseja nos alertar sobre participações que não são realizadas de forma legítima, é que nessas, podemos observar que a aderência da população a determinadas mobilizações ocorre apenas porque algum artista está envolvido e solicita essa participação. Ou ainda porque um grande empresário se solidariza com determinada situação e por isso as pessoas aderem também, como uma forma de se sentirem pertencentes a algo ou a algum movimento, contudo, sua participação não tem uma motivação legítima e, com isso, o seu comprometimento também deverá ser superficial. Um exemplo disso ocorre em campanhas sobre doação de sangue, câncer de mama, doação de alimentos. Em algumas delas, você consegue expor a sua aderência a causa, ao comprar uma camiseta, um adesivo para colocar no carro. Você já percebeu isso?



Faça você mesmo

Convido agora, você aluno, a buscar na Internet um relato das manifestações e participações populares que vêm ocorrendo desde junho de 2013. Observe quais são as reivindicações, como as pessoas vêm participando das mobilizações populares e como ocorre a aderência da população à causa.

Por isso, enquanto assistentes sociais, atentem-se aos meios de comunicação e utilize a participação popular como meio para construir projetos de mobilização popular e fomentar processos democráticos de forma legítima, observando para que realmente seja uma mobilização legítima.

Desafio lançado! Agora colocar os conceitos em prática está com você! Prepare-se, o conhecimento é algo que jamais poderá ser retirado de você!

Sem medo de errar

Pois bem, aluno, agora chegou a hora de resolvermos o problema desta seção, lembra-se? Você precisará sistematizar em um relatório as informações coletadas na reunião com as famílias e apresentar para Priscila os mecanismos possíveis para comunicar os anseios da população. Afinal, todos os moradores querem participar expressando sua opinião a respeito do assunto, correto?

Acredito que você fez uma pesquisa interessante na Internet, e tem várias sugestões

para Priscila, não é mesmo? Uma forma muito utilizada em situações assim é a de construir um abaixo assinado para que a população possa assinar, manifestando-se sobre as medidas de reorganização escolar, que poderá ser apresentado para a secretaria de Educação.

Para que você consiga resolver mais esta situação, iremos apresentar uma possível proposta.

Para sistematizar os dados coletados, pois a representatividade pode ser demonstrada quando sistematizamos os dados, há necessidade de planejamento para elencar os mais importantes. Apresente dados como:

- a) Quantas pessoas estavam presentes na reunião?
- b) Quantas crianças precisarão mudar de escola devido à reorganização escolar?
- c) De que forma a reorganização escolar irá afetar a vida dos moradores?
- d) Quais as sugestões de melhoria elencadas pelos presentes na reunião?

Estes são alguns pontos que você pode destacar em seu relatório, além dos dados qualitativos. Apresente os dados quantitativos e, neste caso, sugiro que utilize gráficos, além da facilidade de visualização, você também irá apresentar de forma mais eficaz, como a decisão do governo irá afetar a comunidade. Essa é uma forma para que todos participem desse processo.

Quanto à construção do abaixo-assinado, é importante inserir no cabeçalho um parágrafo sucinto, com o fato que se pretende manifestar contra. Neste caso, é com relação à reorganização escolar. Então insira um texto que informe que a população do bairro não concorda com a proposta de reorganização escolar proposta pelo governo. Lembre-se do que já estudou, o texto deve ser claro e objetivo, além de explicitar os motivos dessa mobilização.

Observe que essas são duas formas de comunicação que irão colaborar para a mobilização e participação da comunidade.



Atenção!

Fique atento no momento da sistematização dos dados, é importante que selecione os dados mais relevantes e construa um relatório bem elaborado e que apresente com clareza o que os moradores manifestaram na reunião.



Lembre-se

Muitas vezes, algo que afeta a uma pessoa também pode afetar a muitas!

Para saber se isso ocorre de fato, é necessário se comunicar, dialogar, mobilizar e incentivar a participação de todos que de alguma forma se sentem prejudicados com decisões unilaterais, realizadas sem planejamento e consulta popular.

Avançando na prática

Pratique mais	
Instrução Desafiamos você a praticar o que aprendeu, transferindo seus conhecimentos para novas situações que pode encontrar no ambiente de trabalho. Realize as atividades e depois as compare com as de seus colegas.	
"Realizando intervenção"	
1. Competência Geral	Conhecer as novas tecnologias da informação e comunicação e suas implicações na práxis do assistente social.
2. Competência Técnica	Conhecer e compreender as formas e as novas tecnologias em comunicação como instrumentos para viabilizar a participação popular e comunitária, integrando o trabalho do assistente social.
3. Objetivos de aprendizagem	Refletir sobre a participação como meio para construir processos de mobilização social.
4. Conteúdos relacionados	Conceito de participação.
5. Descrição da SP	Em determinado CCCA – Centro Comunitário de Criança e Adolescente, observa-se um comportamento muito agressivo de uma das crianças que frequentam as atividades desenvolvidas no Centro. Essa mesma criança sempre teve um bom comportamento, demonstrando carinho e respeito pelos colegas e educadores. Como deverá agir a assistente social responsável por essa demanda?
6. Resolução da SP	Para resolução desta SP, o assistente social poderá escolher qual o caminho metodológico que ele desejar trilhar, contudo, segue uma opção de resposta: Primeiro, pode começar procurando dialogar com a criança e procurando entender o que está ocorrendo, ou seja, identificar o porquê desse tipo de comportamento. Em seguida, e por se tratar de uma criança, deve convidar os pais para uma conversa. Também é importante saber se está ocorrendo algo que esteja influenciando no comportamento da criança, tornando-a agressiva. Depois dos dados coletados, o assistente social poderá definir uma estratégia de intervenção para atender a criança e sua família, inserindo-a em grupos de socialização ou mesmo se for o caso realizando visitas para orientar a família. Existem outras possibilidades de intervenção que você proporia?



Lembre-se

Que o diálogo bem conduzido e a utilização adequada das palavras podem colaborar muito para a realização de uma intervenção eficaz.



Faça você mesmo

Pense em que dinâmica pode ser realizada com crianças para ajudar no processo de diálogo.

Faça valer a pena

1. Como podemos observar, a participação é um tema muito interessante e presente na prática do assistente social, e nos deparamos com algumas formas de participação. Sendo assim, quando a participação pode ser considerada "*fashion*"? Assinale a alternativa correta:

- a) Quando há participação em movimentos personalizados que incentivam o direito a participar de decisões políticas.
- b) Quanto todos os participantes estão vestidos de forma uniforme.
- c) Quando a participação está relacionada a modismos e não a verdadeira consciência política.
- d) Quando os participantes são bem politizados e conscientes de que podem interferir em decisões políticas.
- e) Quando a participação é realizada através de movimento organizado nas ruas.

2. A participação é um conceito importante e deve ser cada vez mais utilizado na prática do assistente social. Dessa forma, assinale a alternativa que apresenta corretamente o conceito de participação:

- a) O conceito de participação se caracteriza por "ser parte" ou "fazer parte".
- b) O conceito de participação se caracteriza por "participar de algo".
- c) O conceito de participação se caracteriza por "tomar decisões".
- d) O conceito de participação se caracteriza por "formular decisões".
- e) O conceito de participação se caracteriza por "partilhamento".

3. Leia com atenção o texto a seguir:

Para Figueiredo (2010, p.337), mobilizar significa:

"[...] convocar vontades para atuar na busca de um propósito comum, sob a interpretação e um sentido também compartilhados. Dessa forma, a _____ deve ser compreendida na mobilização social como _____, crescendo em abrangência e profundidade ao longo de processo."

Assinale a alternativa que completa corretamente as lacunas:

- a) Participação, meta e meio.
- b) Mobilização, meio e meta.
- c) Sociedade, participante.
- d) Luta social, participação.
- e) Participação, solução.

Seção 2.4

Metodologias e técnicas participativas para o trabalho social

Diálogo aberto

Chegou o momento de refletir sobre Metodologias e técnicas participativas para o trabalho social em que abordaremos a mediação como um elemento importante para a práxis profissional.

Pois bem, você se recorda que na atividade anterior precisou utilizar a sua habilidade de comunicação e de sistematização dos dados coletados na reunião da associação de moradores? Você foi uma peça fundamental para a assistente social Priscila, não é mesmo? Lembre-se que a comunicação popular ou alternativa torna-se uma ferramenta importante, pois através dela as famílias podem encontrar formas de se articularem e organizar a participação de todos os que serão afetados por diversas decisões que não levam em consideração os interesses da população. Conseguiu se recordar? Acredito que você aprendeu muito com mais esse desafio, certo? Isso lhe permite conhecer as novas tecnologias da informação e da comunicação e suas implicações na práxis do assistente social, e também está na direção de conhecer e compreender as formas e as novas tecnologias em comunicação como instrumentos para viabilizar a participação popular e comunitária, integrando o trabalho do assistente social.

Agora, vamos dar continuidade à situação vivenciada pela Sra. Debora, que foi procurar por orientação com a assistente social Priscila quanto à reorganização das escolas proposta pelo governo do Estado, ela percebeu que além dela, outras mães também terão o seu cotidiano afetado por essa reorganização e com o apoio e orientação a assistente social, ambas estão verificando a possibilidade de organização e mobilização popular e você, como recém-contratada da associação de moradores, recebeu a missão de auxiliar a Priscila nessa atividade.

Agora chegamos ao último desafio da unidade! Preparado (a)?

Priscila solicitou que você transformasse o relatório com a sistematização dos dados construído na seção anterior em um documento de consulta popular que

será enviado à Secretaria da Educação da região. Para a realização dessa tarefa, você precisará utilizar todos os conteúdos já apresentados nas seções anteriores, além dos que você apreender nesta seção.

Lembre-se de que para mobilizar de forma genuína, há necessidade da construção de mecanismos de participação que colaborem com todo este processo, suas habilidades precisam cada vez estar mais aperfeiçoadas e integradas, é importante que você tenha clareza que o assistente social é um profissional interventivo e deve sempre estar pronto para agir.

Acredito que você gostará muito desta seção!

E então, animado (a)? Desejo uma ótima aula!

Não pode faltar

Na aula anterior, refletimos sobre a participação, que é uma atividade fundamental no trabalho do assistente social, que tem sua efetivação através das relações mediadas pela palavra, estando a comunicação presente em todas as ações realizadas para concretude do trabalho profissional em várias situações, seja com grupos, com colegas de profissão ou no atendimento profissional.

As palavras são elementos fundamentais para o processo de mobilização, pois como vimos, mobilização é o meio para que ocorra a participação, sem ela, esse processo não se concretiza.

Diante dos diversos desafios que se apresentam para a profissão, vamos refletir um pouco mais sobre as metodologias participativas que são instrumentos fundamentais para o trabalho do assistente social.

Quando tratamos de metodologias participativas, talvez você pense que vamos trazer novas metodologias ou técnicas. Não é mesmo?

Pois bem, nossa proposta é refletir com você um pouco mais sobre os instrumentais disponíveis para o trabalho do assistente social e como podemos utilizá-los de forma mais participativa e eficaz, acredito que este seja um grande desafio que ainda devemos enfrentar na profissão.

Talvez você não tenha tido esta preocupação ainda, mas certamente a terá assim que puder experimentar o processo de acompanhamento e observação da prática profissional ou até mesmo quando estiver na prática profissional. Talvez nessa ocasião você se pergunte: "Como colaborar para o protagonismo desse usuário?" Ou: "Como viabilizar a participação genuína dos indivíduos que estou atendendo?" Ou

ainda: “Como escolher a melhor dinâmica ou a melhor atividade para esta reunião socioeducativa?”.



Faça você mesmo

Convido você a se programar para assistir e participar de um dos encontros do orçamento participativo que ocorrem em cada município. Procure informar-se do local, geralmente acontecem nas dependências das escolas estaduais ou municipais das regiões.

Se estamos tratando de instrumentos para as práticas interventivas do assistente social, gostaria de brevemente rever com você o significado da instrumentalidade para o Serviço Social e, para isso, me apoio da discussão proposta por Souza (2006), que nos apresenta a vertente defendida por Guerra, que:

[...] **constrói o debate sobre a instrumentalidade do Serviço Social, compreendendo-a em três níveis: no que diz respeito à sua funcionalidade ao projeto reformista da burguesia; no que se refere à sua peculiaridade operatória (aspecto instrumental-operativo); e como uma mediação que permite a passagem das análises universais às singularidades da intervenção profissional.** (GUERRA, 2000 apud SOUZA, 2006, p. 120).



Como podemos observar na citação anterior, a instrumentalidade do Serviço Social é compreendida em três níveis, sendo que o primeiro se concretiza na necessidade da profissão existir porque é necessária em um sistema capitalista, onde a exclusão cada vez se acentua mais, a segunda está relacionada ao próprio aspecto operativo desta atividade, o “fazer profissional” e a terceira, mas não menos importante, se concretiza com relação à mediação que o profissional estabelece e que possibilita intervenções sociais de acordo com cada necessidade que se apresenta. Dessa forma, as chamamos de singulares, visto que devem ser pensadas de forma singular ou de forma particular.

Contudo, se você observar, perceberá que as políticas públicas não são elaboradas e implantadas pensando nas diferentes singularidades, sendo assim, observem quantas são as condicionalidades do Programa Bolsa Família, por exemplo. Pois bem, para tratar disso, podemos, por exemplo, pensar em uma das condicionalidades do programa, que se refere à frequência das crianças na escola. Segundo o programa, se todas as crianças da família não estiverem frequentando a escola, essa família terá o benefício suspenso.

Pois bem, você pode pensar, nossa! Mas isso está correto! Toda criança deve estar frequentando a escola e, quanto a isso, concordo com você, a educação é primordial e se concretiza enquanto direito de todos em nossa Constituição Federal (BRASIL, 1988). No entanto, há necessidade de se pensar nessa família, há escolas próximas de suas residências? Há transporte gratuito e seguro para que as crianças tenham acesso à escola que muitas vezes está muito distante de onde moram?

Caso todas as respostas a essas questões forem negativas, precisamos pensar sobre essa questão, certo? Não podemos culpabilizar a família e, por isso, há necessidade de um atendimento singularizado, ou seja, há necessidade de se pensar nos indivíduos como seres sociais, cidadãos de direito que deveriam ter acesso à educação, saúde, assistência social, habilitação, emprego e quaisquer necessidades básicas de sobrevivência, com qualidade na perspectiva de direito e não de bem-estar.



Pesquise mais

Que tal você conhecer um pouco mais sobre os movimentos sociais? Isso irá lhe ajudar a realizar escolhas metodológicas mais adequadas.

GOHN, Maria G. **Empoderamento e participação da comunidade em políticas sociais**. Saúde e Sociedade, v. 13 n. 2, maio-ago/2006, p. 20-31. Disponível: <<http://www.scielo.br/pdf/sausoc/v13n2/03.pdf>>. Acesso em: 23 dez. 2015.

Precisamos pensar em uma prática profissional que tenha um olhar diferenciado e que tenha seus alicerces firmados em três competências que denominamos de: teórico- metodológica, técnico-operativa, ético-política, pois na atuação profissional existe a necessidade de que o (a) assistente social tenha clareza dessas competências, elas têm uma relação direta com a temática que estamos discutindo nesta seção e com todo o restante do conteúdo que você tem estudado durante este curso.

Vamos começar tratando da competência teórico-metodológica. Entendemos que o profissional deve buscar qualificação para que de forma genuína conheça a realidade social, política, econômica e cultural do espaço em que atua ou da comunidade que está inserido. Contudo, para que isso aconteça, é necessário que se empenhe para obter um rigor teórico e metodológico, que possibilite ter um olhar diferenciado para enxergar e apreender a dinâmica da sociedade, para além do que está evidente, mas observando outras ou novas possibilidades de construção do que se apresenta (SOUZA, 2006).



Exemplificando

Ao pensarmos em opções metodológicas de trabalho com grupos, a dinâmica de grupo pode ser uma técnica bem interessante!

Contudo, a dinâmica de grupo é um recurso que pode ser utilizado pelo (a) assistente social em diferentes momentos de sua intervenção. Para levantar um debate sobre determinado tema com um número maior de usuários, bem como atender um maior número de pessoas que estejam vivenciando situações parecidas. (SOUZA, 2006, p.127)

Por exemplo, caso você precise fazer uma reunião com mães para tratar de um assunto comum a todas, para “quebra de gelo” você pode utilizar essa técnica ou até para tratar de algum assunto que entenda que seja difícil para as mães se expressarem. Nesses dois casos, a dinâmica de grupo pode ser uma boa opção metodológica, cujo resultado da ação pode posteriormente lhe auxiliar na tomada de decisão e de intervenção.

Ao tratarmos da competência técnico-operativa, estamos relacionando a apropriação do conjunto de habilidades técnicas que colaborem no desenvolvimento das ações profissionais direcionadas aos usuários e à própria instituição que contrata os serviços do (a) assistente social. O conhecimento e a habilidade de realização é que irá colaborar para a sua inserção no mercado de trabalho (SOUZA, 2006).



Refleta

Atente-se a isso! E se prepare! No artigo 4º da Lei 8.662, de 7 de Junho de 1993 que regulamenta a profissão de assistente social está descrita uma das atribuições que exigem do assistente social muita habilidade e estudo aprofundado:

Art.4º.São competências do Assistente Social: II. elaborar, coordenar, executar e avaliar planos, programas e projetos que sejam do âmbito de atuação do Serviço Social com participação da sociedade civil (CFESS, 2002. p. 17).

E a última competência, a ético-política, nos faz refletir e nos direciona no desenvolvimento das competências anteriores. E para iniciar, precisamos salientar que o (a) assistente social não é “neutro”, sua práxis se concretiza na relação de forças e de poder que são estabelecidas por esta sociedade capitalista. Elas se estabelecem de forma contraditória e para entender a dinâmica que está presente, existe a necessidade de se ter absoluta clareza das competências anteriores, pois é fundamental observar e compreender que sempre temos um posicionamento político frente às questões

apresentadas pela realidade social. Para que você possa concretizar a sua prática através de uma direção social comprometida, isso implica em assumir o compromisso com os valores ético-morais que norteiam nossa prática e que estão expressos no Código de Ética Profissional dos Assistentes Sociais (Resolução CFAS nº 273/93)5. (SOUZA, 2006)



Assimile

Quando optamos por realizar uma observação participativa, precisamos compreender que: Observar é muito mais do que ver ou olhar. Observar é estar atento, é direcionar o olhar, é saber para onde se olha. (CRUZ NETO, 2004 *apud* SOUZA, 2006. p.126).

Por isso, trata-se de uma observação participante – o profissional, além de observar, interage com o outro, e participa ativamente do processo de observação. (SOUZA, 2006. p. 126)

Então, ao optar por essa técnica, procure se qualificar cada vez mais, pois além de realizar uma observação aprofundada é importante garantir que as suas intervenções na atividade sejam assertivas e que você ocupe o espaço de observação realmente e não de facilitador do processo.

Sobre a atuação do (a) assistente social, sua inserção no mercado de trabalho e sua interação direta com diversos grupos sociais em seu cotidiano, precisamos nos atentar para a perspectiva de que:



[...] ocupamos um lugar privilegiado no mercado de trabalho: na medida em que ele atua diretamente no cotidiano das classes e grupos sociais menos favorecidos, ele tem a real possibilidade de produzir um conhecimento sobre essa mesma realidade. E esse conhecimento é, sem dúvida, o seu principal instrumento de trabalho, pois lhe permite ter a real dimensão das diversas possibilidades de intervenção profissional (SOUZA, 2006 p.122).

Se, enquanto assistentes sociais, temos essa riqueza em nossa profissão de ter a possibilidade de conhecer a real dimensão das diversas possibilidades de intervenção social, podemos então pensar em múltiplas opções metodológicas de intervenção nessa realidade.

Essa intervenção na realidade pode ser pensada e estabelecida de diversas formas

e a mediação é uma categoria muito utilizada pelo Serviço Social, porém muitas vezes não entendemos o seu real significado.

Ao contrário do que muitos pensam a mediação não é somente o ato de mediar conflitos, problemas. A mediação que nos referimos aqui consiste numa categoria da teoria crítica marxista, e só é possível através do método dialético de análise da realidade. (CAVALLI, s.d., p. 6).



E, para nos ajudar a compreender um pouco melhor esta categoria Pontes (2000, p. 38), também nos apresenta uma descrição como: “[...] uma das categorias centrais da dialética, inscrita no contexto da ontologia do ser social marxista, e que possui uma dupla dimensão: ontológica (que pertence ao real) e reflexiva (que é elaborada pela razão)”.

Nesse sentido, pode-se dizer que através de aproximações sucessivas é possível estabelecer esta relação com a mediação que podemos chamar de uma ação prática-concreta.

Através da mediação é possível realizar uma intervenção profissional que “possibilita a construção e reconstrução do objeto de intervenção profissional na busca de uma prática transformadora, possibilitando ao profissional uma atuação crítica e interventiva junto às demandas da profissão.” (CAVALLI, s.d., p.7).

É importante salientar que a mediação realizada pelo profissional deverá posteriormente ser sistematizada. E como podemos fazer isso?

Pois bem, no caso do serviço social, nos utilizamos da elaboração de documentos e do relatório social para registrar e relatar os dados e acordos realizados, esse instrumento é um elemento importante que servirá de subsídio para análises e interpretações.

Nesse sentido, Souza (2006, p. 130) afirma que “esse instrumento é uma exposição do trabalho realizado e das informações adquiridas durante a execução de determinada atividade”.

E ainda nos alerta quanto à importância da “discussão sobre o relato do trabalho. Não se trata de qualquer relatório, e sim, de um relatório social [...]. Isso repõe o debate sobre a inserção do Serviço Social na divisão do trabalho, um profissional que trabalha com as diferentes manifestações na vida social, da ‘questão social [...]’ (SOUZA, 2006, p.130).

Assim sendo, você deve continuamente aperfeiçoar suas habilidades de sistematização das suas atividades, a partir das construções de relatórios sociais, gerenciais ou até mesmo de consulta pública.

Como podemos observar, para se realizar qualquer ação metodológica, realizamos mediações, sejam elas no espaço sócio ocupacional ou em situações apresentadas pelos usuários que nos procuram, o importante é ter a clareza de que este processo colabora com a construção e reconstrução dos indivíduos e das situações. Ficou claro? Você compreendeu como esta profissão é desafiante?

Pois bem, gostaria que você compreendesse que não há “uma receita de bolo” quanto a melhor técnica ou opção metodológica que podemos adotar quando trabalhamos com grupos numerosos, e necessitamos nos comunicar, incentivar que todos se expressem, como é o caso de movimentos populares, conselhos, associações, etc.

Contudo, se posso lhe recomendar algo, é que utilize a sua criatividade e reinvente as formas de entrevistar, realizar um grupo focal, uma dinâmica de grupo, uma mediação de conflitos, observação participante, ou seja, qualquer que seja a técnica a ser utilizada é importante salientar que:



Os seres humanos são seres essencialmente sociais, ou seja, vivem em uma determinada sociedade. E essa sociedade é uma totalidade. Nenhuma situação pode ser considerada apenas em sua singularidade, pois senão corre-se o sério risco de se perder de vista a dimensão social da vida humana. Portanto, qualquer situação que chega ao Serviço Social deve ser analisada a partir de duas dimensões: a da singularidade e a da universalidade. Para tal, é necessário que o assistente social tenha um conhecimento teórico profundo sobre as relações sociais fundamentais de uma determinada sociedade (universalidade), e como elas se organizam naquele determinado momento histórico, para que possa superar essas “armadilhas” que o senso comum do cotidiano prega – e que muitas vezes mascaram as reais causas e determinações dos fenômenos sociais. (SOUZA, 2006. p.123).

E para complementar a nossa reflexão, precisamos nos atentar que “são os objetivos profissionais que definem quais instrumentos e técnicas serão utilizados – e não o contrário.” (SOUZA, 2006. p.123). Isso reforça o que tratamos no parágrafo anterior!



Refleta

Refleta muito sobre isso!

É na relação entre a universalidade e a singularidade que se torna possível apreender as particularidades de uma determinada situação. (SOUZA, 2006. p.123)

Quando falamos de participação, comunicação e ação interventiva do profissional, somos desafiados a pensar em técnicas e metodologias sob esta concepção, ou seja, tendo em mente a relação entre a singularidade e a universalidade. Sendo assim, munidos de conhecimento, que irá lhe ajudar a conhecer a realidade e agir de forma proativa, técnica e certamente ficará cada vez mais distantes atitudes e ações direcionadas pelo senso comum.

Das Utopias

Se as coisas são inatingíveis... ora!

Não é motivo para não querê-las...

Que tristes os caminhos, se não fora

A presença distante das estrelas!

Mário Quintana (apud BACK. 2010 p. 5).



Pesquise mais

Que tal conhecer um pouco mais sobre a consulta pública? Um importante documento de participação popular. Sugiro que você consulte o site da Ancine (Disponível em: <<http://www.ancine.gov.br/consulta-publica>>. Acesso em: 20 jan. 2016). **Lá, você poderá localizar a Resolução da Diretoria Colegiada – RDC nº 40** que regulamenta o procedimento das consultas e audiências públicas da agência.

Desafio lançado! Agora é com você!

Sem medo de errar

Olá, aluno! Agora chegou a hora de resolvermos o desafio desta seção, está se recordando? Você precisará elaborar um documento de consulta pública sobre a

reorganização escolar que o governo do Estado pretende implantar.

Lembre-se de que você já tem os dados e a opinião dos moradores que participaram da reunião na associação, agora é importante ter a adesão dos demais moradores. Na reunião acredito que tenha tido conhecimento quanto à posição dos moradores e certamente como está acontecendo com a Dona Débora, esta medida também prejudicará outras famílias e muitas crianças poderão ficar longe da escola.

Para realizar esta tarefa, sugiro que você inclua os moradores que participaram da reunião na associação e escolha as famílias mais engajadas no processo, elas poderão lhe auxiliar na aquisição de assinaturas para o documento com as principais reivindicações da população. Nesse documento é importante que você redija um texto coerente e claro, em seguida, os moradores que concordam com ele deverão expressar a sua concordância através da assinatura no documento. Além disso, é importante ainda que se insira o nome completo de cada pessoa, acompanhada de RG e assinatura.

Para as pessoas que por ventura não foram alfabetizadas, também é possível aderir à mobilização e manifestar o desejo de concordância, para isso insira o nome da pessoa, o RG e no espaço para a assinatura a pessoa pode inserir a digital.

É importante que você consiga o maior número de pessoas, isso será fundamental para fortalecer as reivindicações da comunidade, dentre elas a revogação da medida.

Você pode deixar esse documento de consulta popular no site da associação e as pessoas também podem aderir através do site, esse é um instrumento muito interessante e pode agregar, sem dúvida, um grande número de pessoas.

Caso você deseje conhecer um projeto de consulta popular para lhe auxiliar neste processo de construção, sugiro que acesse o site. Disponível em: <<http://www.consultapopular.org.br/noticia/nota-da-consulta-popular-sobre-elei%C3%A7%C3%B5es-em-jo%C3%A3o-pessoa>>. Acesso em: 4 jan. 2015.

Lembre-se de que esse documento de consulta popular será encaminhado para a Secretaria da Educação, por isso é importante que você produza uma carta de encaminhamento desse documento sintetizando as reivindicações da comunidade, utilize os conhecimentos sobre linguagem que você já adquiriu na unidade 1 e as utilize para elaborar uma carta formal.



Atenção!

Fique atento às suas palavras e à linguagem que está utilizando para mobilizar as pessoas, neste momento a participação é fundamental.

Articule-se, dialogue! Essas são as suas ferramentas de trabalho.



Lembre-se

É importante que você tenha estudado os conteúdos do nosso “Não pode faltar”, lá tem uma boa reflexão sobre as metodologias participativas. Utilize os conteúdos trabalhados, use a mediação a seu favor! Certo?

Avançando na prática

Pratique mais	
Instrução Desafiamos você a praticar o que aprendeu, transferindo seus conhecimentos para novas situações que pode encontrar no ambiente de trabalho. Realize as atividades e depois as compare com as de seus colegas.	
“Violência doméstica! O que fazer?”	
1. Competência Geral	Conhecer as novas tecnologias da informação e da comunicação e suas implicações na práxis do assistente social.
2. Competência Técnica	Conhecer e compreender as formas e as novas tecnologias em comunicação como instrumentos para viabilizar a participação popular e comunitária, integrando o trabalho do assistente social.
3. Objetivos de aprendizagem	Refletir sobre as metodologias participativas.
4. Conteúdos relacionados	Metodologias e técnicas participativas para o trabalho social.
5. Descrição da SP	A assistente social que está trabalhando em uma ONG ambientalista, apesar de suas atividades terem demandas mais direcionadas ao meio ambiente, ao atender uma jovem senhora, tem conhecimento de que ela está sofrendo violência doméstica de seu companheiro há muitos anos. E que apesar de se sentir muito triste com esta situação, não tem forças ou até mesmo coragem para buscar ajuda. Logo pensa: esse não é um problema que devo resolver? Ou pensa: posso indicar outro espaço de apoio para a senhora? Então começa a pensar em possibilidades de grupos de apoio. Enfim, qual a sua atitude, diante desta questão?
6. Resolução da SP	Para a resolução desta SP, ela deve resgatar os princípios éticos que constituem o código de ética do assistente social e realizar uma reflexão, pois sendo ou não uma demanda pertinente ao local em que trabalha, isso não importa. Como uma assistente social deve orientar e dar todas as informações necessárias referentes à Lei Maria da Penha, os mecanismos de proteção e de denúncia para que a jovem senhora possa fazer as suas escolhas. Apesar desse espaço de trabalho não possuir todos os mecanismos de apoio para casos como este, através do trabalho em rede que o assistente social executa, é possível localizar um grupo de apoio a mulheres que sofreram violência doméstica e, nesse espaço, os relatos podem ser compartilhados, utilizando metodologias participativas.

Lá, as mulheres relatam suas histórias de vida e de violência através de poesias que depois são compartilhadas com as demais mulheres que passam pela mesma situação. Diante do conhecimento de seus direitos e da possibilidade de compartilhar e desabafar seus sentimentos de uma forma lúdica, essa mulher certamente conseguirá se sentir mais fortalecida e amparada, contribuindo para que possa se libertar do ciclo de violência e buscar por seus direitos.



Lembre-se

Você, enquanto assistente social, deve ser um profissional completo! Lembre-se de que o instrumento, a técnica ou a metodologia, não é o principal e sim a realidade que se apresenta. Depois disso, escolha o instrumento.



Faça você mesmo

Convido você, aluno, a ter uma experiência de atividade em grupo. O que acha de realizar uma observação participante em um grupo de idosos em um Centro de Convivência? Seria uma experiência interessante e poderia conhecer novas possibilidades de intervenção profissional através de metodologias participativas, além de observar como se expressam nesse espaço.

Faça valer a pena

1. Sobre atuação profissional, leia atentamente as afirmativas a seguir:

I- A competência teórico-metodológica é entendida como a busca pela qualificação para que conheça a realidade social, política, econômica e cultural do espaço em que atua ou da comunidade que está inserida. Contudo, para que isso aconteça é necessário que o assistente social se empenhe para obter um rigor teórico e metodológico.

II- Apesar da dispensa de trabalhadores, foram criados mais postos de trabalho e ainda os trabalhadores, com o tempo, foram se capacitando e esta questão já foi resolvida, na atualidade o sujeito que não está inserido no mercado de trabalho é porque não conhece as novas tecnologias.

III- As novas tecnologias, só trazem consequências positivas, pois hoje não é possível realizar nenhuma atividade, seja na vida social ou na profissional sem a Internet, redes sociais e outros recursos cibernéticos.

Sobre tais afirmativas, podemos concluir que:

- a) As afirmativas II e III são verdadeiras.
- b) A afirmativa I apenas é verdadeira.
- c) A afirmativa II apenas é verdadeira.
- d) As afirmativas I e III são verdadeiras.
- e) A afirmativa III apenas é verdadeira.

2. A instrumentalidade no Serviço Social é compreendida em três níveis. Assinale a alternativa que os aponta:

- a) Funcionalidade; aspecto instrumental-operativo e mediação.
- b) Mediação, ética e profissão.
- c) Mobilização, participação e funcionalidade.
- d) Metodologia, operacional e funcional.
- e) Funcional, operacional e ético.

3. A mediação é uma categoria marxista, que os assistentes sociais utilizam em sua prática profissional. Dessa forma, a mediação consiste:

- a) Em mediar conflitos familiares e sociais na comunidade, apenas.
- b) Na relação de trabalho em uma empresa que tem Serviço Social.
- c) Em resolver o problema do usuário nos equipamentos públicos apenas.
- d) Na dupla dimensão que pertence ao real e a reflexiva que é elaborada pela razão.
- e) Na construção de uma nova realidade na sociedade brasileira.

Referências

BACK, Larissa Brand. **Participação e Processos político-organizativos**: temas para o Serviço Social, 2010. Monografia (Graduação em Serviço Social) Departamento de Serviço Social, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2010.

CARVALHO, Flávia Falcão da Gama. **Serviço Social e comunicação**: uma interface necessária. Trabalho de Conclusão de Curso em Serviço Social. Brasília: Universidade de Brasília – UnB, 2013.

CAVALLI, Michelle. **A categoria mediação e o processo de trabalho no Serviço Social**: uma relação possível?, s/d. Disponível em: <<http://intertemas.unitoledo.br/revista/index.php/ETIC/article/viewArticle/2257>>. Acesso em: 15 dez. 2015.

CFESS. **Em questão**: atribuições privativas do assistente social. Disponível em: <<http://www.cfess.org.br/arquivos/atribuicoes2012-completo.pdf>>. Brasília: CFESS, 2011.

DORNELLES, Beatriz. **Divergências conceituais em torno da comunicação popular e comunitária na América**. Disponível em: <<http://compos.org.br/seer/index.php/e-compos/article/viewFile/176/177>>. Acesso em: 30 nov. 2015.

FIGUEIREDO, Kênia Augusta. O assistente social na era das comunicações. In: SALES, MioneApolinario. RUIZ, Jefferson Lee de Souza (orgs). **Mídia, questão social e serviço social**. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

LEWGOY, Alzira Maria Baptista. ARRUDA, Maria Patrício de. Novas tecnologias na prática profissional do professor universitário: a experimentação do diário digital. In: MENDES, Jussara Maria Rosa. BELLINI, Maria Isabel Barros (orgs). **Textos e Contextos**: perspectiva na produção do conhecimento em Serviço Social. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2004. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?id=Ye09oEp1OBwC&pg=PA129&lpg=PA129&dq=revista+servi%C3%A7o+social++e+sociedade,+novas+tecnologias&source=bl&ots=VX9PtAQywx&sig=EtAA57xrzr8_Cri8y6WnAYdUq_s&hl=pt-BR&sa=X&ved=0CEEQ6AEwBGoVChMIwsH6o9-XyQIVBXg-Ch0vzQGh#v=onepage&q=revista%20servi%C3%A7o%20social%20%20e%20sociedade%2C%20novas%20tecnologias&f=false>. Acesso em: 30 nov. 2015.

LIMA, Venício Artur de. **Mídia**: teoria e política. 2. ed. São Paulo: Fundação Perseu Abramo, 2004.

MAGALHÃES, Selma Marques. **Avaliação e linguagem**: relatórios, laudos e pareceres. 3. ed. São Paulo: Veras Editora, 2011.

PONTES, Reinaldo. **Mediação e serviço social**. 3. ed. São Paulo, Cortez, 2002.

REIMBERG, Cristiane. **A comunicação popular como ferramenta para a construção da cidadania**. Disponível em: <<http://www.revistas.univerciencia.org/index.php/rumores/article/viewFile/6578/5975>>. Acesso em: 30 nov. 2015

SOUSA, Charles Toniolo. A prática do Assistente Social: conhecimento, instrumentalidade e intervenção profissional. **Revista Emancipação**, 2006.

COMUNICAÇÃO E DEMOCRACIA

Convite ao estudo

Olá, aluno(a)!

Nesta Unidade, vamos refletir sobre comunicação e democracia e alguns temas muito interessantes serão tratados, como: a informação, alienação e democracia, a realidade virtual e o cotidiano, a configuração midiática contemporânea e a democratização da comunicação, todos os temas tratados são ferramentas fundamentais para o exercício da prática profissional, através delas temos a possibilidade de empoderar o sujeito ou de aliená-lo, por isso compreender a importância do ato profissional e o quanto o acesso à informação pode ser uma ferramenta fundamental para desencadear outras ações é muito importante.

Se pensarmos que vivemos por 20 anos um processo de ditadura militar (1964-1988), em que a simples leitura de livro de Karl Marx seria motivo para prisão, e que encontramos relatos de assistentes sociais que precisavam encapar seus livros de Marx e combinavam de reunir-se às escondidas para fazerem a leitura em conjunto à luz de lanternas, perceberemos como atualmente vivemos em um momento de liberdade de acesso à informação muito rico em que a democracia nos garante liberdade de expressão sobre qualquer que seja o assunto.

Neste sentido, para nos aproximarmos de situações que ocorrem na realidade de vários profissionais da área, vamos analisar uma situação que denominaremos de: **"Está chegando um CRAS aqui e agora?"** Imagine que uma comunidade recebeu a notícia de que será implantado um CRAS (Centro de Referência de Assistência Social) no território para a população ter acesso aos

serviços e programas sociais e tudo mais que oferece a política da assistência social.

Esse território em especial passa por muitas mudanças e uma delas é a chegada de imigrantes da África, que se instalaram na cidade em razão de uma grande obra de infraestrutura que aconteceria na cidade.

Com tantas mudanças ocorrendo ao mesmo tempo na pacata cidade Ribeirão do Sul¹, a população estava apreensiva e as informações variadas e desencontradas as deixavam com uma sensação de insegurança muito grande.

Diante de tal desconforto da população, o Sr. Marcos Fonseca, líder comunitário, tem procurado a equipe técnica com diversas dúvidas sobre o que é o CRAS e se haverá benefício para a comunidade.

Você, que faz parte da equipe técnica do CRAS a ser implantado no território, terá o desafio de acompanhar as atividades que serão realizadas no equipamento público, além de participar ativamente da criação de uma estratégia de comunicação eficiente para que a população não só conheça o serviço da assistência, mas também acesse os benefícios e programas sociais, como o Bolsa Família e o BPC (Benefício de Prestação continuada).

Você pode se perguntar se a implantação do CRAS na comunidade é capaz de contribuir efetivamente para a redução das desigualdades e ampliação da democracia. O CRAS é um produtor de informações sobre o seu território de abrangência? Como o assistente social pode informar sobre a atuação do equipamento em uma perspectiva democratizada? Quais as redes socioassistenciais existentes no território? A configuração de uma cultura identitária midiática na sociedade contemporânea influencia na atuação dos profissionais nos programas ofertados pelo CRAS? Que ações do CRAS enfocam as potencialidades e desejos da população?

Desejo que este desafio contribua ainda mais para o seu aprendizado. Mergulhe no universo da informação, pois ela é uma ferramenta importante para a prática profissional e surpreenda-se com as diversas possibilidades de viabilizar e democratizar a informação. Vamos lá?

¹ Nome fictício da cidade

Seção 3.1

Informação, alienação e democracia

Diálogo aberto

Olá, aluno(a)!

Vamos dar continuidade à situação vivenciada na cidade de Ribeirão do Sul, onde a comunidade está apreensiva com a notícia de que será implantado um CRAS e não se sabe ao certo se esse equipamento trará benefícios para a população ou não.

As informações estão desencontradas e isso traz um desconforto muito grande tanto para os moradores, quanto para a equipe técnica do CRAS.

Agora, suponha que você foi contratado(a) para participar dessa equipe técnica e deverá auxiliar os assistentes sociais, psicólogos e pedagogos no processo de implantação do equipamento. Neste sentido, técnicos que irão atuar no equipamento realizaram um levantamento de hipóteses sobre o que pode ser a causa de tal desconfiança nos moradores e pensaram que eles podem apresentar algumas dúvidas, como se a implantação do CRAS no território será capaz de contribuir efetivamente para a redução das desigualdades e a ampliação da democracia? O CRAS é um produtor de informações sobre o seu território de abrangência? Como a população será beneficiada?

Sabendo disso, você deverá realizar a primeira reunião informativa do CRAS, deverá elaborar uma proposta e apresentá-la à equipe técnica, que será responsável pela aprovação. Faça um planejamento, destacando os temas relevantes que deverão ser abordados. A reunião deve despertar o interesse da população por meio da compreensão das informações para que todos queiram participar dos programas sociais e tenham acesso aos serviços e benefícios na perspectiva de cidadãos possuidores de direitos sociais.

Como você observa essa atividade? Você acredita ser importante apresentar informações e criar espaços democráticos para que a população tenha acesso? Pois bem, acredito que sim!

Neste sentido, com a execução dessa tarefa você poderá desenvolver ainda mais

a competência de conhecer as novas tecnologias da informação e da comunicação e suas implicações na práxis do assistente social.

Para que você tenha sucesso nesta seção de autoestudo, mobilizaremos um conjunto de conteúdos curriculares sobre a relação entre a informação, a alienação e a democracia para aplicar na resolução dessa situação, com a intenção de mostrar-lhe como são efetivamente relevantes para a sua atuação profissional. Preparado(a)? Vamos começar?

Desejo uma excelente aula!

Não pode faltar

Estamos na primeira seção da Unidade 3 e iremos trabalhar a relação entre informação, alienação e democracia. Em tempos que vivemos uma “certa liberdade”, precisamos refletir sobre a importância da informação e qual a relação existente neste processo, que pode ser tanto alienatório como emancipador e democrático. Vamos lá?

Neste sentido, gostaria de começar a refletir com você a respeito do poder que a informação representa nas relações sociais. Estamos vivendo uma era em que a comunicação em massa está cada vez se aperfeiçoando mais e criando estratégias para difundir informações.

Contudo, ter acesso à informação não significa que ela seja de qualidade ou mesmo fidedigna. Vamos pensar em dados estatísticos, como os indicadores sociais, dependendo da perspectiva do olhar de quem realiza a interpretação de dados, a análise pode apresentar distorções, visto que indicadores podem nos trazer dados da realidade, porém não são a própria realidade.

A forma como os meios de comunicação manipulam a informação pode, inclusive, alienar a população, e por isso é importante que o assistente social esteja preparado para realizar uma leitura da conjuntura social, estando completamente alinhado com as concepções éticas existentes no código de ética e no projeto ético-político da profissão, pois são essenciais no momento da interpretação e da absorção das informações adquiridas e anunciadas nos diversos meios de comunicação.

Se observarmos historicamente as mudanças que ocorreram na mídia, principalmente na esfera que atende à comunicação de massa, podemos perceber que as notícias ganham uma nova dimensão no século XX, quando passam a ser transmitidas a partir de articulação inédita, com som e imagem, inicialmente com o cinema e, depois, com a televisão, que traz mudanças socioculturais na sociedade moderna (SALES, 2011).

Em decorrência dessas mudanças, surgem os documentários, na perspectiva de construção de relatos coletivos que vêm mudar, também, a nossa forma de entender a informação e na repercussão da notícia.

No século XXI, a história sofre mudanças no momento em que ocorre a junção e a operacionalização de várias mídias, cujo termo utilizado denomina-se *multimídia*, inicialmente era um sistema operado através do computador, depois passou para o telefone celular e agora é realizado, também, através da TV digital, processo este que consiste na utilização de diferentes suportes tecnológicos que colaboram na maximização de ganhos com a possibilidade de produzir em larga escala o que conseqüentemente se enquadra na economia *multimídia* (SALES, 2011).



Vocabulário

O termo *media* é um sinônimo de mídia, este último empregado mais correntemente no Brasil para se referir ao conjunto dos meios, médium, de comunicação (SALES, 2011, p.33).

Sobre tais transformações, Moraes (2011 apud SALES, 2011, p.35) refere que há uma “mudança no paradigma comunicacional, sob o signo da digitalização e da criatividade, com a configuração do paradigma “infotelecomunicacional”, típico da era tecnoprodutiva”.

Este século, então, é marcado pela relação entre a tecnologia e a informação, que “além de ser um ‘deus’ supremo no mundo dos negócios, no que se refere à rapidez das decisões e dos progressos técnicos concernentes, agregou-se a ele o valor das informações em termos de conhecimento e descobertas” (SALES, 2011, p.35).

Vale observar que no processo de mundialização do capital, famosa globalização, assistimos ao avanço das tecnologias, porém não podemos nos esquecer de que os médium não são neutros, os detentores dos grandes grupos de comunicação, em sua maioria, estão a favor do Capitalismo, vemos isso assistindo a uma série de programas, que simplesmente incentivam o consumo e repassam informações que não têm qualidade, tornando as pessoas produto do capital.



Pesquise mais

Como seria a nossa vida se não tivéssemos a informação de forma tão instantânea? Pois bem, sugiro que você pesquise na Internet e assista ao filme premiado em Cannes, “Denise está chamando” (de Hal Salween, EUA,1995), que trata da alienação e do estranhamento com a chegada do telefone e das redes sociais.

Observe como o conhecimento e as grandes descobertas têm sido consideradas grandes mercadorias. Dessa forma, não é possível pensar em informação sem relacioná-la com relações de poder. Neste sentido, é importante refletir sobre as palavras de Raichelis (2000 apud NASCIMENTO, 2007, p.12): “O conhecimento precisa ser liberado da relação restrita com o mundo das mercadorias. Precisamos produzir a desmercadorização dos bens socialmente produzidos”. Isso está fazendo sentido para você?



Refleta

Pense! Como um “furo” de reportagem, por exemplo, pode ser lucrativo para os meios de comunicação? Observe como os diversos meios de comunicação buscam por isso e como divulgam com veemência sua descoberta.

Acredito que, neste momento, você pode estar fazendo a mesma pergunta que fez Milton Santos (2001 apud NASCIMENTO, 2007, p. 12): “Por que pensar?”. Ao respondê-la, ele explicita que há necessidade de criar novas possibilidades:



[...] por que precisamos lutar contra o des-pensamento, por detrás e na sombra, da despolitização da transformação social, ou seja, precisamos lutar contra a ideia de que não há alternativas para a ação e mobilização e para os dilemas da vida em sociedade. E, principalmente, argumenta, por que não podemos confiar em quem pensa por nós, em que se arroga a pensar por nós. (SANTOS, 2001, apud NASCIMENTO, 2007, p. 12, grifo nosso).

É muito importante pensarmos sobre a informação e sobre o conhecimento que produzimos em sociedade, afinal nos relacionamos e nos influenciados mutuamente, então, indo de encontro aos pensamentos citados por Milton Santos, somente podemos concordar que devemos lutar contra a ideia de que não existem alternativas para a ação e mobilização, ora, se somos atores sociais, somos capazes de buscar por informações pertinentes e temos um pensamento crítico que leve ao caminho da construção de uma democracia legítima que nos empodere, certo?



Refleta

Onde está a vida que perdemos vivendo?

Onde está a sabedoria que perdemos com o conhecimento?

Onde está o conhecimento que perdemos com a informação?

(T. S. ELIOT, s/d apud NASCIMENTO, 2007, p.7).

Observe como a informação faz parte das relações sociais e está presente em tudo o que realizamos em nosso cotidiano, assim sendo:

encontra-se no centro da vida social e funciona como um grande catalisador (comunicador e informador) fazendo convergir para si toda a atividade relacional dos sujeitos. A sua apropriação como valor estratégico e fonte de poder, por si mesmo, determina graus de manipulação política e econômica de seus estoques e na forma de distribuição junto à sociedade (BARRETO, 1994 *apud* NASCIMENTO, 2007, p. 14).



Assimile

Para Nascimento (2007, p. 14), a informação é uma atividade relacional do sujeito que consiste em:

"a) a necessidade da informação emerge quando esse sujeito reconhece falhas e/ou limitações em seu estado/acervo de conhecimento e na respectiva habilidade de dar sentido à experiência; b) a procura da informação é um processo de busca para realizar a mudança desse estado de conhecimento; c) o uso da informação ocorre quando o sujeito seleciona e processa a mensagem/conteúdo possível de mudar a sua capacidade de dar sentido à experiência e agir com entendimento."

Se você observar, a informação na contemporaneidade tem adquirido um valor mercadológico cada vez mais perverso e a informação privilegiada está cada vez mais escassa. Atente-se ao número de museus, bibliotecas ou grandes exposições que são ofertadas. As grandes ofertas estão disponíveis com mais intensidade em grandes capitais e pouco são divulgadas as exposições, neste sentido, o Estado tem procurado se distanciar cada vez mais da oferta de informação à população, pois isso significa dar poder aos sujeitos, ou seja, ele começa a pensar, a refletir, a compreender, isso quer dizer que ele pode sair do processo de alienação e passa a perceber outras possibilidades de leitura da realidade, podendo observar que há espaços de luta e de

mobilização social. Isso pode não ser de interesse do Estado, você não acha?

Um sujeito alienado não possui acesso à informação de qualidade, pelo contrário, a informação é repassada em uma perspectiva que tenta coisificar as pessoas e as relações e, falando sobre a alienação, é preciso reportar ao Neoliberalismo, que você com certeza já estudou um pouco durante o seu curso, nesse caso, existe um Estado mínimo para a população, para os cidadãos, porém é um Estado máximo para o capital. Você já ouviu sobre isso? Para que você compreenda melhor o que estamos falando, vejamos que Netto (1995, p. 77) afirma que “O Neoliberalismo se caracteriza por ser uma argumentação teórica que restaura o mercado como instância mediadora societária elementar e insuperável e uma proposição política que repõe o Estado mínimo como a única alternativa e forma de democracia.”.

Através do tripé Neoliberalismo, financeirização do capital e reestruturação produtiva, propaga-se a ideia de que as oportunidades são iguais para todos, mas se o mercado é a instância mediadora, o interesse é pelo consumo.

Sobre o Estado e a gestão da informação, Nascimento (2007, p. 15) salienta que:



O Estado tende também a sair de cena para ativar a conformação dos excedentes de informação como fator estratégico à expansão e reprodução do mercado; dessa forma, o Estado declina da gestão reguladora da informação (do forte papel que deveria exercer) para novas formas de gestão da informação orientadas pelos princípios reguladores do mercado (NASCIMENTO, 2007, p. 15).

Sendo assim, estamos tratando da informação enquanto uma ferramenta que pode colaborar para emancipação dos sujeitos, que por vezes encontram-se alienados devido a diversos fatores, inclusive esse em que a gestão da informação passa a ser pelo mercado, e a falta de informação de qualidade colabora para que muitas vezes a própria população não se identifique como sujeitos de direito.

Um exemplo disso pode-se verificar na própria política de assistência social, que apesar dos diversos avanços que observamos desde a regulamentação da LOAS (Lei Orgânica da Assistência), em 1993, ainda se compreende a assistência social na prática como algo direcionado aos pobres, o que é um enorme equívoco, pois a política de assistência social não está atrelada à vulnerabilidade econômica, ela é entendida como uma política de direito e de dever do Estado, ou seja, qualquer cidadão deve ser atendido e sua materialização ocorre através da implantação dos equipamentos públicos de referência da assistência social, como os CRAS e o CREAS (Centro de Referência Especializado de Assistência Social).

Vamos refletir um pouco mais sobre esse exemplo: pense que quanto mais a

população tiver acesso a informações como estas, o uso desses equipamentos será cada vez mais intensificado e uma população que se apropria dos seus direitos pode criar mecanismos de participação e mobilização social. Isso é democracia, não é mesmo?



Refleta

“A imprensa livre é o espelho intelectual no qual o povo se vê, e a visão de si mesmo é a primeira condição da sabedoria” Karl Marx (2000 *apud* SALES, 2011, p. 45).

Já parou para pensar que uma população mais politizada e consciente de seus direitos, que compreende que para exercer sua cidadania a construção coletiva é um caminho possível e democrático, que cria possibilidades de enfrentamento sem igual e isso pode e muito, desestabilizar governos, para um sistema capitalista neoliberal não é nem um pouco interessante?

Você já analisou os movimentos dos trabalhadores e do sindicato dos trabalhadores que são espaços que possibilitam a informação e mobilização coletivas?

Observe, ainda, na contemporaneidade, como se comportam as políticas públicas referentes à educação, por exemplo. Veja como cada vez mais estão sucateadas, como o acesso a universidades públicas é escasso e como a formação das crianças e jovens está cada vez mais precária, com escolas públicas sem condições para gerar conhecimento. Nessa realidade, observa-se um espaço com múltiplas dificuldades de gestão, inclusive com professores mal remunerados e muitas vezes até desqualificados, assim, os alunos, em razão dessas e de outras condições, tornam-se sujeitos desmotivados e desinteressados. Percebe como a falta de informação, ou informações desconstruídas e distorcidas podem resultar em comodismo? Você concorda?

Nascimento (2007, p. 21) nos faz refletir sobre a informação ao constatar que:

Assim, entendemos que a **informação é o combustível do capital** nessa fase de hegemonia. A sociedade não pode relegar essa energia/combustível que a impulsiona, porque **quanto mais o capital se alimenta dessa energia, mais a sociedade se enfraquece, e fica desprovida dos seus sustentáculos**: a liberdade (dos sujeitos e das nações), a autonomia (pela perda da capacidade de autodeterminação dos sujeitos e dos povos), a igualdade nas condições de acesso e uso dos materiais oriundos das novas tecnologias, do conhecimento coletivo e da riqueza social (NASCIMENTO, 2007, p. 21, grifo nosso).



O direito à informação e, conseqüentemente, ao conhecimento são ferramentas que fortalecem a consciência dos sujeitos como aponta Teixeira (2002, *apud* NASCIMENTO, 2007, p. 23) "O direito à informação se estabelece como um direito que fortalece a consciência do direito a ter direitos em uma democracia, facilitando as condições de empoderamento da sociedade civil rumo ao exercício da cidadania."



Exemplificando

Maria da Gloria Gohn (2003 *apud* NASCIMENTO, 2007 p. 22) diz que "O empoderamento torna mais fácil, também, o acesso aos serviços públicos, devido à difusão de informações que gera". Por exemplo, se a população, ou seja, o cidadão tiver informação, ele se sente empoderado para acessar direitos e serviços públicos. A falta de informação fortalece uma dinâmica de exclusão.



Faça você mesmo

Sugiro que faça um exercício: escolha uma notícia/informação, observe como a informação pode ser noticiada de diversas formas, algumas com mais clareza e outras de forma mais tendenciosa, procure observá-la em diversa formas, via Internet, jornal impresso e jornais televisivos. Acredito que você irá se surpreender!

Neste sentido, a relação entre informação, alienação e democracia faz todo o sentido, pois ao difundir a informação democraticamente enquanto assistentes sociais, estamos contribuindo para um país, uma cidade, um município ou até mesmo um bairro com pessoas mais conscientes do seu direito e se identificando como cidadãs, isso quebra com a dinâmica da alienação, que tem como objetivo desestimular qualquer atitude de mudança, de participação ou de mobilização da população em prol de direitos.



Vocabulário

A palavra alienação significa: (in. *Alienation*; fr. *Aliénation*; ai. *Entfremdung*; it. *Alienazione*). Esse termo, que na linguagem comum significa perda de posse de um afeto ou dos poderes mentais, foi empregado pelos filósofos com certos significados específicos. (Dicionário de Filosofia, ABBAGNANO, 2007, p.37).

No Serviço Social a utilizamos quando nos referimos a situações, questões

ou até mesmo sistemas que podem alienar os sujeitos, fazendo com que não tenham consciência crítica a respeito de tais questões que se apresentam na realidade cotidiana.

Por isso, atente-se à sua prática profissional pode fazer toda a diferença no cotidiano da vida dos sujeitos que você se relaciona profissionalmente.

Informe sempre! Este é o caminho para um país mais politizado e democrático!

SEM MEDO DE ERRAR!

No decorrer da seção, você percebeu que informação faz parte das relações sociais e está presente em tudo o que realizamos em nosso cotidiano, sendo assim, vamos apresentar uma solução que poderá ter variações. Combinado? Como será a primeira reunião informativa do CRAS, você deve elaborar um planejamento para a reunião elencando os temas mais relevantes a serem tratados, fazer um roteiro com a metodologia e o passo a passo que você vai adotar.

Fazer previamente um planejamento e uma boa organização da reunião é uma tarefa que, quando bem executada, pode garantir que a mensagem seja transmitida e que o resultado seja alcançado, com a participação de todos os interessados e o entendimento de todos os envolvidos.

É importante que na elaboração de sua proposta de reunião você comece informando para a população o que significa o CRAS, qual a sua funcionalidade, quais os principais serviços e benefícios, além de explicar brevemente o que é a política de assistência social e principalmente mostrar para a população os ganhos que elas obterão com a chegada do CRAS.

Dessa forma, alguns tópicos são essenciais para a discussão, lembre-se de que cada um deles deve ser muito bem esclarecido no decorrer da reunião, então inclua no seu planejamento a apresentação da equipe que comporá o CRAS, bem como suas funções e apresente a metodologia que utilizará para discutir os temas propostos, abra espaço para que a população apresente suas questões e dúvidas.

É importante que você tenha a clareza do objetivo de informar a população, tenha uma relação direta com o que discutimos no "Não pode faltar": o direito só pode ser concretizado se o usuário tem acesso à informação de forma clara e democrática.

Se pensarmos objetivamente, o Estado materializa e concretiza o direito através da criação e da implantação de políticas públicas, uma das questões mais alienantes está relacionada à falta de entendimento do próprio cidadão, que por questões históricas e alienantes não se vê como um sujeito de direito e, nesse sentido, tudo o

que trabalhamos nesta seção também poderá orientá-lo no momento da construção e metodologia escolhida para resolução desta situação-problema.

Lembre-se de que a política da assistência social é para todos! Não é apenas para os pobres, mas para todo cidadão que dela necessita, por isso, atente-se à linguagem, para que a informação seja difundida, há necessidade de que ela seja transmitida de forma clara e objetiva.

A reunião também é um momento essencial para o exercício do diálogo e uma oportunidade para conhecer um pouco os anseios da comunidade e as expectativas com a chegada do equipamento.



Atenção!

Este é um momento ímpar para o CRAS, sugiro que para compor a pauta da reunião você busque informações atualizadas, acessando o site do MDS (Ministério do Desenvolvimento Social) em publicações, você encontrará diversos vídeos e apostilas informativas que irão lhe ajudar a trazer informações bem atuais.



Lembre-se

A informação é o caminho para a democracia e uma ferramenta importante de acesso, por isso, seja claro e não utilize termos técnicos que a população não irá compreender, lembre-se de ser dinâmico e criativo - isso deixará as reuniões mais prazerosas tanto para você como para os participantes.

Avançando na prática

Pratique mais

Instrução

Desafiamos você a praticar o que aprendeu, transferindo seus conhecimentos para novas situações que pode encontrar no ambiente de trabalho. Realize as atividades e depois as compare com as de seus colegas.

“O desafio da recolocação profissional”

1. Competência Geral	Conhecer as novas tecnologias da informação e da comunicação e suas implicações na práxis do assistente social.
2. Competência Técnica	Conhecer e compreender a comunicação e sua prática na sociedade analisando sua importância para o Assistente Social.

3. Objetivos de Aprendizagem	Refletir sobre a importância da informação como instrumento democrático de acesso ao direito.
4. Conteúdos Relacionados	Informação, alienação, democracia, direito, comunicação.
5. Descrição da SP	<p>Uma assistente social que atua na área de recursos humanos de uma empresa privada no ramo petrolífero foi comunicada pelo ambulatório médico da empresa que o funcionário Joaquim de Souza, que estava em afastamento por doença pelo INSS por cerca de 5 anos, em sua última avaliação realizada pelo INSS, recebeu alta médica e deverá retornar ao trabalho. Contudo, não poderá voltar para a mesma atividade, pois agora tem algumas restrições. A assistente social deverá acompanhar a situação e conversar com o funcionário, esclarecendo as suas dúvidas e orientando-o.</p>
6. Resolução da SP	<p>Este problema tem algumas possibilidades de resolução, pois irá depender da forma que se deseja iniciar esta tarefa. Segue opção de resposta:</p> <p>A assistente social deve buscar todas as informações sobre o caso do funcionário para que estejam bem esclarecidas. Deverá conhecer com profundidade o caso, até para que busque alternativas compatíveis com as restrições aferidas pelo INSS.</p> <p>É possível que procure pelo médico do trabalho da empresa e esclareça dúvidas com relação às restrições apresentadas pelo INSS.</p> <p>Também deverá agendar uma conversa com o técnico e/ou engenheiro de segurança do trabalho, que são profissionais que podem auxiliar na orientação e recolocação do funcionário, visto que esse profissional tem um conhecimento aprofundando de cada área e das atividades que podem oferecer algum risco para ao funcionário.</p> <p>Na área de Recursos Humanos também poderá obter um mapeamento de todas as atividades exercidas na empresa e as respectivas chefias, bem como verificar possibilidades de capacitação do funcionário para outras funções.</p> <p>Com essas informações em mãos, visite as áreas e verifique algumas possibilidades de inserção, estabeleça um diálogo com as chefias dos espaços e esclareça sobre a importância do acolhimento desse funcionário, que essa ação não é uma liberalidade da empresa, na verdade, é um direito do trabalhador, que deve ser respeitado. No momento de conversar com o funcionário, procure esclarecer as dúvidas, informe sobre os seus direitos e que o seu papel enquanto assistente social é de viabilizar e acompanhar todo o processo de recolocação com o objetivo de que ele retome os novos desafios profissionais.</p>



Lembre-se

Para realizar esta atividade, você irá utilizar alguns dos conhecimentos já adquiridos na Unidade 3, como a importância do acesso ao direito e como a informação é uma ferramenta essencial para que os cidadãos se vejam como sujeitos de direito!



Faça você mesmo

Agora chegou a sua vez! Construa um relatório social deste caso. Será uma ótima oportunidade para relacionar todo o conteúdo apreendido nesta seção.

Faça valer a pena

1. Leia o texto a seguir: "O Neoliberalismo se caracteriza por ser uma argumentação teórica que restaura o mercado como instância mediadora societária elementar e insuperável e uma proposição política que repõe o Estado mínimo como a única alternativa e forma de democracia" (NETTO, 1993 apud ENADE, 2010, p. 25).

De acordo com o texto, assinale a alternativa que apresenta corretamente a proposta do Neoliberalismo acerca do Estado:

- a) O Neoliberalismo tem uma proposta de minimizar as responsabilidades e ações do Estado, sendo o mercado responsável por suprir as necessidades da sociedade, na lógica da mercantilização.
- b) O Neoliberalismo tem a proposta de superar as dificuldades existentes na sociedade, tendo o Estado um papel fundamental para o exercício da cidadania e do controle social.
- c) O mercado, nessa perspectiva, serve de apoio ao Estado forte, que é responsável pelas ações.
- d) Nessa perspectiva, a informação é utilizada como algo fundamental e o Estado a tem desempenhando com sucesso.
- e) O Neoliberalismo restaura a concepção de democracia e a importância da informação como elemento de acesso ao direito.

2. "O assistente social deve estar preparado para interpretação e absorção das informações adquiridas e anunciadas nos diversos meios de comunicação."

Sobre a afirmação anterior, analise as afirmativas a seguir:

I – A forma que os meios de comunicação manipulam a informação pode, inclusive, alienar a população, por isso é importante que o profissional se posicione de forma neutra não interferindo nas informações provenientes dos meios de comunicação.

II – O assistente social deve estar preparado para realizar uma leitura da conjuntura social, estando completamente alinhado com as concepções éticas existentes no código de ética e no projeto ético-político da profissão, de forma a identificar e se posicionar diante da manipulação da informação através dos meios de comunicação.

III – O assistente social não deve se preocupar com as informações provenientes dos meios de comunicação, pois é sabido que a maioria da população tem discernimento para interpretar, identificar e se posicionar diante de informações manipuladas através dos meios de comunicação.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta de afirmativas verdadeiras (V) ou falsas (F):

- a) V, V, F.
- b) F, V, F.
- c) V, V, V.
- d) F, F, V.
- e) F, F, F.

3. Leia o trecho a seguir: “Em sua versão contemporânea, o modo de produção capitalista orientado por pressupostos neoliberais é responsável pelo desencadeamento de uma múltipla processualidade no mundo do trabalho.” (ENADE, 2010, p.41). Dessa forma, em que espaço(s) organizado(s) os trabalhadores podem ter acesso à informação de forma coletiva?

- a) Por meio das escolas municipais.
- b) Por meio de sindicatos e movimentos dos trabalhadores.
- c) Por meio do Facebook.
- d) Por meio de conversa com amigos.
- e) Por meio do líder comunitário.

Seção 3.2

Realidade virtual e cotidiano

Diálogo aberto

Olá, aluno(a)!

Vamos trabalhar nesta seção de autoestudo conteúdos referentes à realidade virtual e o cotidiano, enfatizando o seu enfrentamento. Para isso, lembraremos a situação vivenciada pela comunidade de Ribeirão do Sul, que vive a experiência da implantação de um CRAS (Centro de Referência de Assistência Social) em seu território. Ao caminhar na direção da resolução de mais um problema, você poderá desenvolver a competência de conhecer as novas tecnologias da informação e da comunicação e suas implicações na práxis do assistente social, bem como conhecerá e compreenderá a comunicação e sua prática na sociedade, analisando a sua importância.

Agora que já ocorreu a primeira reunião informativa do CRAS, a população já compreendeu alguns benefícios que poderão ter acesso. Vamos entender como são as relações cotidianas dessa comunidade. A assistente social integrante da equipe preparou-se para realizar juntamente com a equipe de referência do CRAS o trabalho social com famílias através do PAIF (Programa de Atenção Integral à Família) e precisava de um adequado conhecimento do território para executar as atividades do programa da melhor forma possível.

Percebeu, através de informações coletadas na reunião anteriormente realizada, que no cotidiano dessa comunidade acontecem algumas situações que indicavam a necessidade de fortalecer os vínculos familiares e comunitários.

Os moradores da comunidade Ribeirão do Sul são pessoas conectadas e costumam ter acesso rápido à informação, tirando suas dúvidas nos sites de pesquisa da Internet, mas será que eles 'filtram' somente as coisas que acham interessantes para eles e interpretam as informações de acordo com o que lhes convém?

O CRAS considera as famílias como um espaço de ressonância e sinergia dos interesses e necessidades coletivas e de mobilização à participação e ao protagonismo social, ou seja, como um vetor de mudança da realidade social. Então, pode-se dizer que o CRAS é um produtor de informações sobre o seu território de abrangência?

Assim, que ações do CRAS enfocam as potencialidades e desejos da população?

O primeiro passo seria garantir que todas as informações sobre o CRAS cheguem até as famílias de forma a retratar o que realmente se propõem a fazer, ganhando a confiança das pessoas. Você, no lugar dessa assistente social, o que proporia como uma das ações para esclarecimento das dúvidas que possam ocorrer, já sabendo de algumas características dessa comunidade?

Lembre-se de que qualquer ação realizada é uma ação política e tem uma intencionalidade, por isso, ao divulgar os direitos sociais dessa população, você estará viabilizando o acesso ao direito e possibilitando a concretização da política de assistência social no território.

Vamos lá? Desejo uma ótima aula!

Não pode faltar

Prezado(a) aluno(a), você já sabe que a comunicação está presente em tudo o que realizamos, não é mesmo? Então, se retrocedermos um pouco na história, por exemplo, analisando a Revolução Francesa (1789-1799), perceberemos que desde aquela época os políticos tinham seus próprios meios de comunicação, criando seus próprios jornais, como Georges Jacques Danton (1754-1794), que foi um advogado e político influente no início da Revolução Industrial e, para difundir suas ideias, criou o seu próprio jornal.

Na Itália, com Mussolini e na Alemanha, com Hitler, também era utilizada a comunicação para difundir propagandas fascistas e nazistas, "Hitler distinguia a função da propaganda daquela que cabe à organização, dizendo que, antes de tudo, era preciso criar organizações que fizessem propaganda para atrair as massas" (RUIZ, 2011, p.376)

Você, com certeza, já percebeu que a comunicação sempre teve um papel importante na sociedade, tornando-se uma engrenagem muito importante para o Capitalismo e "com isso, a disputa entre projetos societários passou a depender cada vez mais delas, tornando-as instrumentos obrigatórios e decisivos da luta política" (RUIZ, 2011, p.376).

Sendo assim, as classes dominantes começam a depender cada vez mais da criação de ferramentas diversificadas para difundir os seus ideários e vão criando imensas empresas especializadas em comunicação de massa. "[...]No Capitalismo, a comunicação e a propaganda tornaram-se meios indispensáveis --- porque estratégicos e decisivos ---- de luta entre projetos societários" (RUIZ, 2011, p.377).

Como você pode observar, a comunicação sempre esteve presente e foi uma

ferramenta estratégica para difundir ideias e projetos societários.

Pois bem, agora, no século XXI, é possível observar que ela está cada vez mais revolucionária e utilizando-se de tecnologias cada vez mais avançadas para também transmitir ideias e projetos sociais e, assim, potencializar o ideário capitalista. Nesse sentido, começamos a nos deparar com uma nova forma de interação: a informação a partir da realidade virtual.

Na atual conjuntura, identificamos que a realidade virtual tem se aproximado cada vez mais da realidade cotidiana e as formas de comunicação também têm se transformado. Já é possível verificar que algumas realidades que antes só eram vistas em desenhos animados, hoje já fazem parte da nossa realidade, não é mesmo? Já pensou nisso?

Vamos exemplificar? Talvez você se recorde de um desenho com grande vinculação na televisão nas décadas de 60 a 80, chamado “Família Jetsons”, vivenciado numa realidade futurística que apresentava soluções tecnológicas bem avançadas e, na ocasião, não nos parecia possível sua realização no mundo real.

Se você não conheceu, utilize a tecnologia e verifique como era o desenho, você vai perceber que faz parte da família uma empregada doméstica robô, que realiza todos os afazeres domésticos. Na animação, ela se configura como uma integrante da família que demonstra e manifesta sua opinião.

Uma realidade como essa, há algum tempo, poderíamos afirmar que jamais seria possível, não é mesmo?

Pois bem, caro(a) aluno(a), agora essa realidade já é possível. No Japão, já existem empregadas domésticas robôs que realizam alguns afazeres domésticos e fazem parte da vida de algumas famílias: servem as pessoas, fazem a organização da casa e até jogam o lixo no cesto. De acordo com os pesquisadores responsáveis pelo projeto, o novo desafio da equipe está em reduzir os erros cometidos pelo robô e, então, ensiná-lo a cozinhar. Isso não nos parecia impossível há algumas décadas?



Pesquise mais

Para conhecer um pouco mais sobre a realidade virtual, sugiro que acesse o *link*: Disponível em: <<http://noticias.r7.com/tecnologia-e-ciencia/noticias/japao-cria-roboto-que-serve-como-empregada-domestica-20120224.html>>. Acesso em: 29 fev. 2016.

Nesse site você encontrará uma matéria sobre o tema e poderá assistir ao vídeo da empregada doméstica robô.

Com certeza! Porém, hoje a realidade virtual está cada vez mais presente e se transformando em realidade.



Refleta

Como seria o nosso cotidiano sem a possibilidade de interagir virtualmente com o outro?

Podemos ver outro exemplo revolucionário, como o de uma família na Austrália que passava por momentos difíceis, já que a esposa grávida tinha a previsão do nascimento do filho na mesma data em que o marido tinha um compromisso de trabalho e não havia a possibilidade de adiar, com uma distância de 4.000 km. Pois é, que difícil situação, não acha?

Pois bem, para resolver essa questão, o pai utilizou uns óculos de realidade virtual, que possibilitou que ele assistisse o parto e interagisse com a esposa em tempo real, se aproximando muito da real presença dele no local.



Pesquise mais

Se você ficou curioso(a) e quer saber um pouco mais sobre a realidade virtual, assista o parto que foi realizado utilizando essa tecnologia, disponível em: <<https://tecnoblog.net/175219/realidade-virtual-parto-filho-australia-gear-vr/>>. Acesso em: 29 jan. 2016. Veja a reportagem completa disponível em: <<http://oglobo.globo.com/economia/tecnologia/homem-assiste-nascimento-de-filho-4-mil-km-usando-oculos-de-realidade-virtual-15608828>>. Acesso em: 29 jan. 2016.

Já descobriu coisas incríveis, não?

De acordo com Kirner e Tori (2004 p.103), a realidade virtual é um avanço dos recursos computacionais:



Com o advento da realidade virtual e o avanço dos recursos computacionais, a representação do imaginário e a reprodução do real tornaram-se mais fáceis de serem obtidas. Foram disponibilizadas interfaces mais intuitivas e rompidos os limites existentes, como a barreira da tela do monitor,

permitindo a atuação do usuário no espaço tridimensional. **As pessoas, em vez de atuar sobre representações da aplicação como menus e botões, agora podem ativar aplicações computacionais, executando ações diretamente sobre elementos tridimensionais conhecidos como: abrir porta, acionar alavanca, puxar gaveta, girar botão, etc.** (KIRNER; TORI, 2004, p. 103, grifo nosso).



Pesquise mais

Para conhecer um pouco mais sobre os conceitos de realidade virtual, sugiro a leitura: KIRNER, C.; TORI, R. Introdução à realidade virtual, realidade misturada e hiper-realidade. In: Claudio Kirner; Romero Tori. **Realidade Virtual: conceitos, tecnologia e tendências.** Disponível em: <<http://docplayer.com.br/6864538-Claudio-kirner-romero-tori-editores-realidade-virtual-conceitos-e-tendencias.html>>. Acesso em 13 fev. 2017.

Os autores defendem a realidade virtual como um avanço na interação do homem com o universo, sendo que para a interação há necessidade apenas de um teclado e um monitor, que através deste meio, já é possível ativar diversas ações, como abrir uma porta, puxar uma gaveta, acompanhar o parto do seu filho e tantas outras ações.



Faça você mesmo

Convido você, aluno(a), a imaginar uma situação hipotética em que você seja o assistente social e precise realizar uma atividade com um grupo utilizando o Skype, por exemplo. Pense em quais seriam as suas dificuldades para realizar essa atividade. Pensou? Pois bem, agora, enumere todas em seu caderno ou no seu computador, elencando os prós e contras dessa atividade virtual.

Reafirmando essa perspectiva, apresentamos um segundo conceito sobre o que significa a realidade virtual, que de acordo com (BURDEA, 1994), (VINCE, 1995, 2004), (KIRNER, 1996), (SHERMAN, 2003]) (*apud* KIRNER; TORI, 2004 p. 104): "**Realidade virtual é uma interface avançada para aplicações computacionais, onde o usuário pode navegar e interagir, em tempo real, em um ambiente tridimensional gerado por computador, usando dispositivos multissensoriais**" (grifo nosso).

Neste sentido, os pesquisadores da realidade virtual defendem e estão cada vez mais aprimorando a interface avançada do homem e as tecnologias através de uma interação em tempo real, não sendo essencial a presença do outro no mesmo espaço para interação, pois podemos realizar diversas ações em tempo real, estando, inclusive, em continentes diferentes, não é mesmo?

Ao falar sobre o Ciberespaço, Marcondes Filho (2002, p. 136) enfatiza:



Ciberespaço é o espaço criado na era tecnológica. Espaço novo, desconhecido nos 2.500 anos anteriores de cultura ocidental, inexistente materialmente, para onde ninguém pode se dirigir caminhando, de carro ou de avião. O único meio de acesso é a tela do computador. Isso leva a supor que a tela é, ao mesmo tempo, uma porta, um buraco, que, como um túnel, nos faz chegar ao novo mundo. Como um holograma, é plano, mas tem múltiplas dimensões. Curiosamente, é um espaço paradoxal, pois nele se entra, permanecendo-se no mesmo espaço físico anterior. Fica-se assim, de uma só vez, em dois mundos paralelos em que comutamos como se se tratasse de duas vidas separadas. (FILHO, 2002, p.136).

Você já parou para analisar essa relação onde no mesmo espaço físico algumas pessoas parecem ter duas vidas separadas? Já aconteceu com você de estar conversando com alguém e ter a impressão de que ela está no “mundo da lua”, pois estava conversando com você ao mesmo tempo em que também interagira em outro mundo na Internet?



Assimile

Realidade virtual não é algo ilusório, as ações realmente acontecem, contudo, essa interação é realizada através de uma tecnologia computadorizada.

O que você acha disso? Como o Serviço Social ou como o assistente social poderia se apropriar de tal tecnologia para realizar o seu trabalho profissional?

Pois bem, essas são algumas perguntas que gostaria de refletir com você!

Como assistentes sociais, temos como matéria-prima do nosso trabalho a interação e a relação com o outro, nos interessa - e muito - o trato com o outro, com sua família e com as questões que se apresentam em um atendimento social.

É importante que você analise que com o avanço das tecnologias da informação, percebemos que o ser humano é estimulado a práticas que incentivam o individualismo e está se satisfazendo no mundo virtual. Muitas pessoas jovens ou adultos utilizam-se da tecnologia para mergulhar em um mundo que muitas vezes não é o seu. Você já viu isso acontecer? Não que a Internet seja a causadora, mas acaba contribuindo de certa forma para que as pessoas fiquem em comunidades virtuais transitórias. Hoje, pessoas enviam mensagens curtas virtualmente, criam perfis na rede que muitas vezes não condizem com a realidade, e cada vez mais confundem o que é real e o que é virtual. Na medida em que as pessoas não conseguem resolver seus problemas, deixam de lado a sua vida cotidiana, 'real', e entram no mundo virtual, em vez de resolver, procuram esquecer. O processo de comunicação deveria empoderar o homem, porém, nesse contexto, especificamente, está cada vez mais conduzindo os indivíduos a considerarem que a salvação de tudo é o mundo virtual. No filme Matrix, o personagem principal tem que escolher entre viver um sonho "real" ou ser escolhido para participar de uma guerra na realidade Matrix, que visa defender a humanidade da invasão da inteligência artificial.

Podemos entender um pouco mais sobre essa virtualização nas palavras de Marcondes Filho (2002, p. 137):

A virtualização – como as máquinas da inteligência artificial – é um tipo de limpeza, depuramento, salvação da espécie. Já que não conseguimos resolver nossos problemas terrenos, já que a revolução não vingou, já que as esperanças de transformação da humanidade estão fora de moda, o homem ainda tem uma chance: pode se depurar nas tecnologias. É o pensamento técnico que expulsou do âmbito do possível todas as outras formas de pensar, todos os outros modos de se revelarem as coisas, que não seja o técnico. O virtual é a nossa redenção (MARCONDES FILHO, 2002, p. 137).

O mundo virtual veio para ficar, trazendo de certa forma a sensação de que nele temos a liberdade de pensar o que quisermos, de expressar o que quisermos sem censuras e tendo muitas possibilidades de informação e de comunicação.

Você concorda que no trabalho do assistente social será preciso cada vez mais estar atento às interações sociais, pois lidamos com o cotidiano da vida das pessoas, que se encontra em situação de vulnerabilidade social, em que muitas vezes as situações não são tão fantasiosas, ou simples assim. Saber lidar com essas situações que ocorrem no dia a dia das comunidades e dos territórios em que estamos inseridos é importantíssimo. É preciso perceber no atendimento realizado como se dão as relações cotidianas, não é mesmo? No território onde está sendo implantado o CRAS

de nossa situação-problema, por exemplo, no primeiro momento, muitas pessoas podem ter procurado a informação sobre o CRAS na Internet.

No momento de informar, certamente será preciso utilizar a tecnologia em favor da equipe, divulgando informações corretas e objetivas para as pessoas, ganhando, assim, a confiança dos moradores. Mas, para o enriquecimento do trabalho do assistente social, lembramos que se faz necessária a interação presencial, o diálogo, a linguagem, a imagem do outro, pois tudo se torna elemento para análise e interação, por isso, estar com o outro é essencial na práxis profissional. Só assim entenderemos, de fato, as relações sociais, além do mundo virtual.

Somos profissionais que chegamos muito próximos da vida cotidiana das pessoas que atendemos, o que para muitos pode ser algo de ouvir falar, para nós, assistentes sociais, são fatos, cheios de vida e saturados de história (MARTINELLI, 2006).

Os autores Silva e Braga (2012, p. 332-333), ao analisarem a obra do autor espanhol Castells (2003) "A Galáxia da internet", que trata sobre as redes de comunicação, alertam que esse autor pontua alguns desafios:



no sentido de delimitar quem possui e controla o acesso à rede, ainda, na questão da exclusão das redes, que distingue os seres não mais entre norte/sul, como no século passado, mas, sim, entre conectados/não conectados, e, por fim, a questão do estabelecimento da capacidade de processamento de informação e gerenciamento de conhecimento em cada ser, questão que passa certamente pela educação para a Era da Informação (SILVA; BRAGA, 2012, p. 332-333).

Também podemos contribuir com a análise de tais questões e com a educação para a era da informação nos espaços sócio-ocupacionais, pois o serviço social:



é um trabalho especializado, expresso sob a forma de serviços, que tem produtos: interfere na reprodução material da força de trabalho e no processo de reprodução sociopolítica ou ídeo-política dos indivíduos sociais. **O assistente social é, neste sentido, um intelectual que contribui, junto com inúmeros outros protagonistas, na criação de consensos na sociedade** (IAMAMOTO, 2010, p. 69, grifo nosso).

Por isso, é tão importante interagir com o outro!



Exemplificando

Quando falamos do atendimento humanizado em saúde, há necessidade de realizar um trabalho com interação social. Nas Unidades Básicas de Saúde (UBS), por exemplo, uma boa estratégia para de fato realizar a acolhida inicial dos usuários que necessitam dos serviços de saúde é a realização do agendamento eletrônico e da divulgação sobre os serviços disponíveis na Unidade, pois existem muitas pessoas que não têm condições de se deslocarem até o local para receber informação ou fazer o agendamento da consulta. Outra situação que ocorre muito são as longas filas para essa marcação.



Faça você mesmo

Convido você, aluno(a), a fazer a experiência de ficar um dia sem acessar os meios de comunicação virtuais, veja como você reage a essa experiência. Aproveite esse momento para estar mais junto das pessoas, passear ao ar livre, etc. Fique à vontade para descobrir possibilidades de interação.

SEM MEDO DE ERRAR!

Agora chegou a hora de resolvermos o segundo problema desta unidade e colaborar com a equipe técnica do CRAS.

Este é um momento importante para viabilizar as formas de comunicação e informação que serão essenciais para o sucesso do trabalho.

É possível resolvê-lo de diversas formas, contudo, iremos apresentar duas que entendemos serem boas opções para lhe ajudar nesse segundo desafio. Pronto(a)?

Pois bem, lembre-se de que você precisa garantir que todas as informações sobre o CRAS cheguem até as famílias de forma a retratar o que realmente se propõem a fazer, ganhando a confiança das pessoas. O que proporia como uma das ações para esclarecimento das dúvidas que possam ocorrer, já sabendo de algumas características dessa comunidade?

Uma das formas de resolver esse problema é inserir no site do equipamento as principais dúvidas da comunidade, com as respostas para cada uma delas.

A primeira opção é retirar as perguntas e respostas do site do MDS. Disponível em: <www.mds.gov.br>. Acesso em: 29 jan. 2016. No site há um campo com perguntas

e respostas mais frequentes, é possível retirar o material dessa fonte e fazer alguns ajustes de linguagem, caso necessário.

A segunda opção, que acredito ser mais assertiva, seria de fazer uma pesquisa na própria comunidade, verificando com os moradores quais são as dúvidas mais frequentes e mesclá-las com as encontradas no site no MDS, dessa forma, acredito que você irá contemplar a comunidade de forma mais ampla.

Lembre-se de que tudo que você fizer precisa ser apresentado à equipe para aprovação, por isso, empenhe-se ao máximo para construir algo que possa colaborar para esclarecer as dúvidas da comunidade. A interação pessoal é importante, contudo, a interação através da tecnologia pode colaborar muito para agilizar os processos e viabilizar acesso ao direito.



Lembre-se

Também é possível criar no *site* um **chat** em que as pessoas possam interagir, caso tenha uma pessoa que possa atender a essa demanda.



Atenção!

Fique atento(a) às pessoas que não são alfabetizadas, sugiro que crie outras possibilidades para esclarecer as dúvidas da comunidade, como reuniões informativas, participação em reuniões da associação de bairro ou das equipes de saúde da família.

Acredito que dessa forma e com essas ferramentas em mãos, você, além de estabelecer uma relação frutífera com a comunidade, também irá colaborar para o sucesso do equipamento na comunidade e fortalecerá o papel do assistente social e dos demais integrantes da equipe técnica.

Avançando na prática

Pratique mais

Instrução

Desafiamos você a praticar o que aprendeu, transferindo seus conhecimentos para novas situações que pode encontrar no ambiente de trabalho. Realize as atividades e depois as compare com as de seus colegas.

"Realizando um grupo focal"	
1. Competência Geral	Conhecer as novas tecnologias da informação e da comunicação e suas implicações na práxis do assistente social
2. Competência Técnica	Conhecer e compreender a comunicação e sua prática na sociedade, analisando sua importância para o assistente social.
3. Objetivos de Aprendizagem	Refletir sobre os desafios e limites da comunicação popular e comunitária na práxis do assistente social.
4. Conteúdos Relacionados	Enfrentamentos da realidade virtual e do cotidiano.
5. Descrição da SP	Você foi convidado(a) para participar da realização de um grupo focal em outro curso na faculdade em que estuda. Esse trabalho fará parte do projeto integrador e você será integrante da equipe responsável pelo trabalho, juntamente com a equipe de professores de Serviço Social. O grupo focal tem o objetivo de identificar quais os pontos de melhoria e os pontos positivos de estudar nessa faculdade.
6. Resolução da SP	Esse é o momento de recuperar a leitura do conteúdo sobre metodologias participativas que trata da importância das competências teórico-metodológicas, técnico-operativas e ético-políticas e, também, a seção que tratamos sobre o diálogo, importante ferramenta para esse desafio. Sugiro que o comece interagindo com a equipe de professores, verificando qual será o seu papel nessa atividade. Contudo, independentemente dessa posição, lembre-se de que há necessidade de realizar uma observação aprofundada e realizar a leitura quanto à linguagem verbal e não verbal e tenha uma escuta apurada. Em um grupo focal é importante que equipe esteja muito atenta a todas as colocações, por isso, realizar as anotações e percepções é fundamental para a construção do relatório final, que apresentará os resultados do desafio.



Lembre-se

Este é o momento em que você pode utilizar a realidade virtual, trazer vídeos com situações da própria faculdade para análise dos alunos e até realizar o grupo focal interagindo com outras salas, através do *Skype*. Contudo, lembre-se que para isso acontecer há necessidade de uma equipe bem entrosada.



Faça você mesmo

Crie um roteiro com os pontos que deseja desenvolver no grupo focal e apresente para a equipe. Como aluno(a), certamente você poderá contribuir com questões relevantes para serem tratadas na atividade.

Faça valer a pena

1. Sobre a realidade virtual, assinale a alternativa que apresenta corretamente seu significado:

- a) É uma interface avançada que o usuário pode interagir através do computador.
- b) É uma interface regular que pode realizada pelo usuário através do diálogo.
- c) É uma interface espontânea que o usuário tem com o computador.
- d) É uma interface entre o cotidiano e a realidade virtual.
- e) É uma interface entre o profissional, a máquina e o usuário.

2. Leia com atenção as afirmativas:

I – Através da realidade virtual é possível que o homem interaja com objetos, sendo assim, através do computador é possível abrir gavetas, apagar as luzes, etc.

II- A realidade virtual ainda é algo ilusório e há pesquisas avançadas para que ela realmente seja uma realidade no cotidiano, no entanto, por enquanto, ela existe somente no âmbito da pesquisa.

III- A realidade virtual pode ser um instrumento que colabora com a interação entre os seres humanos, mas não pode ser a única forma de interagir, havendo necessidade de o homem também estabelecer relações pessoais.

Identifique quais das afirmativas são falsas ou verdadeiras:

- a) F, F, F.
- b) V, F, V.
- c) F, F, V.
- d) V, F, F.
- e) V, V, V.

3. Realidade virtual é uma _____ para aplicações computacionais, em que o usuário pode navegar e _____, em tempo real, em um ambiente _____ gerado por computador, usando dispositivos multissensoriais. Assinale a alternativa que preenche corretamente a lacuna:

- a) interface avançada, interagir, tridimensional.
- b) forma de trabalho, se relacionar, virtual.
- c) realidade, dialogar, virtual.
- d) avanço tridimensional, interagir, relacional.
- e) interface regular, interação, virtual.

Seção 3.3

A configuração midiática contemporânea

Diálogo aberto

Olá, aluno(a)!

Estamos na terceira seção da Unidade 3, na qual iremos trabalhar a configuração midiática contemporânea, trataremos de suas características e de como isso se relaciona com a prática profissional do assistente social. Este é um tema que ainda precisa ser mais explorado pela categoria e, nesta seção, você terá a oportunidade de conhecer um pouco melhor e aprofundar os seus estudos através das informações e indicações de materiais complementares, assim você poderá desenvolver ainda mais a competência de conhecer as novas tecnologias de informação e da comunicação e suas implicações na práxis do assistente social.

Creio que você se recorda da atividade anterior, ocasião em que precisou elaborar perguntas e respostas sobre funcionamento do CRAS para que a população pudesse conhecer os direitos sociais e ter acesso de forma mais rápida e eficaz aos diversos serviços e benefícios. Lembra-se de quantas atividades você já desenvolveu até agora? Quanto conhecimento adquiriu até o momento, não é mesmo?

Pois bem, agora vamos dar continuidade à situação vivenciada na comunidade Ribeirão do Sul, onde você está acompanhando a equipe técnica do CRAS (Centro de Referência da Assistência Social) nas atividades que serão realizadas no equipamento. Apesar de já terem acessado o site e alguns moradores já terem participado da primeira reunião informativa, a maioria das pessoas ainda não sabe ao certo o que a equipe técnica desenvolve e quais as possibilidades de acesso a direitos que o CRAS pode proporcionar.

Então, como se aproximar dessas pessoas e fazer com que tenham melhor entendimento sobre o CRAS e sobre os direitos previstos em lei e da história da assistência social no Brasil? Acredito que mais uma vez você terá que reunir-se com os moradores do território.

Para que a sua reunião seja produtiva, você terá que prepará-la, certo? Então, faça um relatório com os itens que você abordará. Será que todos conhecem a história da

assistência social? Será que as pessoas estão acessando a página oficial para obter a informação correta? Têm utilizado esse canal para deixar suas perguntas e dúvidas? Será que todos sabem qual é a composição da equipe técnica do CRAS? Faça uma boa pesquisa para compor seu relatório.

Com o estudo desta seção, você poderá conhecer um pouco mais sobre a cultura midiática no cotidiano do assistente social e como ela poderá colaborar para a construção da sua apresentação.

Pronto(a) para começar? Desejo uma ótima aula!

Não pode faltar

Como já refletimos na aula anterior, a realidade virtual nos dias atuais está presente em diversos lugares do mundo, no Japão, por exemplo, é uma realidade na rotina de algumas famílias, as 'empregadas' robôs realizarem alguns afazeres domésticos, substituindo o trabalho de um humano. Parece inacreditável, não? Mas já é verdade!

Pois bem, nesta seção vamos verificar características da configuração midiática contemporânea, assim poderemos compreender um pouco melhor como o assistente social se relaciona com a cultura midiática e como podemos utilizar a mídia como um bom instrumento de comunicação social, utilizando-a para a nossa reflexão pessoal e profissional.

Gostaria que antes de nos aprofundarmos na reflexão desta seção, ficasse claro o termo midiático, quando nos referimos a ele, estamos tratando de algo referente ou que de alguma forma está relacionado à mídia, à publicidade, à comunicação de massa, ou seja, vamos trabalhar nesta seção o relacionamento do assistente social com os diversos meios de comunicação e mídia existentes na contemporaneidade, certo? Então vamos em frente!

Para darmos continuidade à nossa reflexão, entendemos que é necessário realizar um breve resgate histórico sobre a necessidade do homem de se comunicar utilizando, muitas vezes, imagens, desde a era primitiva até os dias atuais é possível encontrar impressões e desenhos que fazem alguma referência aos tempos dos primórdios (ARRAIS, 2011).

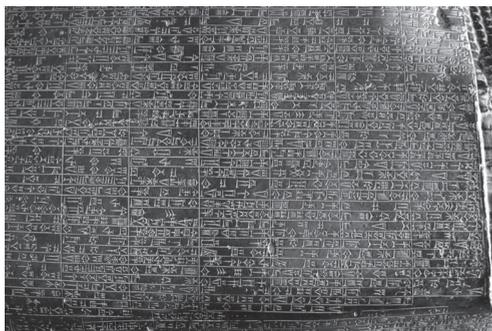
Na figura 3.1, por exemplo, é possível observar uma escrita e o desenho da imagem do rei da Babilônia Hamurábi, que segundo estudos arqueológicos, parece ser de 1792-1750 a.C, e ao lado do rei estão escritas as leis do reino, gravadas em pedras.

Figura 3.1 | Hamurábi



Fonte: Disponível em: <<https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/9/93/Code-de-Hammurabi-2.jpg>>. Acesso em: 30 jan. 2016.

Figura 3.2 | Hammurabi



Fonte: Disponível em: <https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/d/d4/Code_de_Hammurabi_-_mus%C3%A9e_Champollion_03.JPG>. Acesso em: 30 jan. 2016.

Como você pode observar na imagem, a comunicação sempre esteve presente, desde os primórdios.

Já no século XIX, a fotografia foi inventada, o que começou a possibilitar o registro das imagens de forma mais fiel. (ARRAIS, 2011). De acordo com informações localizadas no site disponível em: <www.camerasantigas.com.br>. Acesso em: 30 jan. 2016, a primeira fotografia ocorreu em 1826, realizada pelo francês Joseph Nicéphore Niépce. Contudo, a primeira câmera fotográfica foi feita de placa de petróleo fotossensível, pelo também francês Daguerre, em 07 de janeiro de 1839, na Academia Francesa de Ciência, em Paris. A invenção foi batizada de "daguerreótipo", por causa do seu nome.

Figura 3.3 | Máquina fotográfica “Daguerreótipo”, criada em 1839.



Disponível em: <http://www.camerasantigas.com.br/a_camera_fotografica_como_surgiu.htm>. Acesso em: 30 jan. 2016.



Pesquise mais

Se desejar conhecer um grande acervo de fotografias sobre a História do Brasil, acesse o site disponível em: <<http://g1.globo.com/jornal-nacional/noticia/2015/05/acervo-online-oferece-fotos-da-historia-do-brasil-em-alta-definicao.html>>. Acesso em: 29 fev. 2016.

Há um acervo online de fotografias digitalizadas em alta definição da Biblioteca Nacional e do Instituto Moreira Salles.

Com o avanço das transformações tecnológicas, chega o cinema, que dá movimento às imagens, possibilitando, assim, que as pessoas vejam em seus lares uma reprodução audiovisual. (ARRAIS, 2011).



Refleta

Como seria se tivéssemos que utilizar a máquina fotográfica do século XIX? Consegue imaginar quanta evolução tecnológica tivemos com a fotografia? Hoje em dia, a fotografia é acessível a todos, na tela de qualquer celular.

Com o surgimento da TV, há ainda mais transformações na comunicação. Especificamente a década de 1930 nos interessa um pouco mais, devido ao surgimento da primeira escola de Serviço Social em 1936, em São Paulo, momento em que a economia se baseava na agro exportação do café e, com as “mudanças estruturais, intensifica-se o desenvolvimento industrial e a modernização das cidades. Nos anos 50, tinha-se, assim, um país com uma elevada expansão de serviços do setor terciário

da economia” (ARRAIS, 2011, p.346).

Você pode estar se perguntando: “qual a relação da história do Serviço Social com a configuração midiática no cotidiano do assistente social?” Pois é, vamos entender isso melhor!

Acredito que você esteja me acompanhando neste processo de aprendizagem e, logo no início desta seção, esclarecemos que o termo midiático está relacionado com a mídia, ou seja, a relação do Serviço Social e do assistente social com a mídia.

Vamos voltar um pouco no tempo e entender como se inicia a relação dos assistentes sociais com a cultura midiática. Desde a origem da profissão nos Estados Unidos, com Mary Richmond, bem como na Europa e, posteriormente, com a chegada ao Brasil em 1936, os assistentes sociais, de alguma forma, buscaram conhecer e se envolver com meios de comunicação, por vezes para conhecer as diversas relações sociais e por outras para produção de conhecimento, que naquele momento ainda era muito escassa. Nesse momento da história, o Serviço Social ainda estava se estruturando enquanto profissão e buscando os seus caminhos teóricos, que iriam nortear a prática profissional. Nesse sentido, a relação do assistente social com as mídias, naquela ocasião, ainda era bastante empobrecida, visto que não havia muitas possibilidades de interação e interlocução com os meios de comunicação.

Ao resgatar brevemente a história do Serviço Social no Brasil, gostaria apenas de tratar também de forma breve sobre a história da Assistência Social no Brasil, que durante muitas décadas acabou sendo tratada como sinônimo da profissão, levando-se a pensar que o assistente social fazia assistência social e, nessa perspectiva, se tratava de bem-estar ou filantropia.

Questões como essas eram reforçadas pelos poucos meios de comunicação na época, que já tinham uma função importante na sociedade.

Você sabia que somente em 1950 surgiu a primeira estação brasileira de televisão? Esse fato traz uma série de transformações na indústria cultural, o que começa a gerar certa crise com os demais meios de “comunicação, como o jornal impresso, o rádio e o cinema, obrigando seus produtores a repensarem o conteúdo e formato desses meios”. (ARRAIS, 2011, p.346). Com isso, a evolução dos conteúdos midiáticos influencia no cotidiano da sociedade gerando um novo campo de atenção para o profissional do Serviço Social.

Não podemos deixar de lembrar a primeira dama do país nas décadas de 30 e 40, “Darcy Vargas”, que nessa ocasião inicia o primeiro-damismo no Brasil, sua posse foi anunciada e acompanhada por todos os meios de comunicação. Naquela ocasião, a primeira-dama tinha uma relação direta com a assistência aos pobres e, mais uma vez, os profissionais de Serviço Social precisaram se manifestar, pois eles tinham, entre os diversos espaços de ocupação, a Assistência Social, mas também outras pastas

públicas já eram espaços de trabalho.

Para entendermos porque os diversos meios de comunicação ainda perpetuam uma visão assistencialista da profissão, é necessário conhecer a história e então compreender porque até nos dias atuais a Assistência Social não é vista pela população como direito e, sim, como bem-estar. Você já ouviu isso?

Bom, somente com a chegada da Internet, na década de 1990, que se viabiliza o acesso da população a informações, ao conhecimento sobre os direitos sociais, além de ocorrer uma transformação e um avanço no jornalismo televisivo, que vai ganhando destaque no decorrer da história. A partir de um novo formato de comunicação, a massa populacional tem acesso à informação sobre diversas questões relacionadas ao cotidiano, à política e à economia, a informação que antes demorava muito tempo para chegar à casa da população, agora chega com mais facilidade e agilidade. Quero lembrar-lhe de que nesse momento o seu acesso era ainda restrito à parcela da população mais abastada economicamente, pois a televisão ainda era um bem que nem todos os populares possuíam.

Lembre-se que na seção sobre as novas tecnologias, tratamos com mais densidade sobre este assunto e podemos observar que as novas tecnologias podem aproximar e agilizar o trabalho do assistente social, mas isso não deve ser um empecilho para o atendimento face a face, tão importante e fundamental no trabalho do assistente social.



Pesquise mais

Que tal pesquisar um pouco sobre a história do jornalismo no Brasil? Há um livro chamado: *Jornal Nacional*, do Instituto Memória Globo, de 2004.

Nos dias atuais, tenho certeza de que você acompanhou que além dos jornais televisivos, temos também os jornais eletrônicos e uma infinidade de meios de comunicação, os quais podemos nos abastecer de informações, certo? São meios diversificados quanto a formatos, interpretações e análises. E é neste sentido que gostaria de refletir um pouco mais com você. Vamos lá?

Uma vez posto este parágrafo, pelo que já observamos e discutimos até aqui, as tecnologias de comunicação vêm evoluindo no decorrer das décadas e, se antes a informação nos parecia restrita a alguns meios de comunicação e algumas classes sociais, hoje já vivemos outra realidade, que se configura pelo livre acesso à informação e liberdade de expressão, mas, por outro lado, infelizmente, ainda temos pessoas completamente excluídas das mídias sociais disponíveis através da Internet, ou seja, a exclusão digital.

De acordo Almeida (2002, apud VELOSO, 2011, p. 189), “temos uma sobrecarga de

informação [...] o que dificulta a sua adequada assimilação”.

Se nas décadas de 30 a 80 tínhamos informações muito limitadas e até censuradas, a partir da década de 90 temos em excesso a ponto de não ter condições de assimilar ou analisar o conteúdo, podendo levar a população, de forma geral, a opinar de acordo com o senso comum.



Faça você mesmo

Convido você a selecionar uma notícia sobre política social, por exemplo, utilize ao menos três meios de comunicação e verifique como a mesma notícia pode ser veiculada de formas diferentes. Sugiro que consiga identificar qual a vertente ideológica.

McQuail (2013, p. 83), ao analisar as teorias da mídia e sociedade, diz que “[...] Para a maioria das pessoas, as informações, imagens e ideias disponibilizadas pela mídia podem ser a principal fonte de consciência de um passado compartilhado (história) e de uma localização social atual. “Neste sentido, o/a assistente social necessita atentar-se para que a população possa ter clareza e consiga compreender as diversas informações, as linguagens, análises e intencionalidades com que as notícias são apresentadas pela mídia, nossa perspectiva será sempre de que é direito de todo cidadão ter acesso à informação”. Assim sendo, Ruiz (2005 apud ARRAIS, 2011, p.350) nos faz refletir, dizendo que:

Compreender a comunicação como um direito humano fundamental nos marcos do século XXI e da rápida evolução tecnológica e do mundo da informação é **essencial para democratizar o acesso da população não só a formas de reproduzir suas próprias informações e cultura**. Obviamente esta compreensão deve estar expressa não só teoricamente, restando-nos o desafio de dar-lhe concretude nas plataformas e estratégias de luta dos diversos movimentos sociais (RUIZ, 2005, apud ARRAIS, 2011, p. 350, grifo nosso).

Você percebe que Ruiz (2011) retrata que são grandes os desafios impostos por essa cultura de massa e que buscar estratégias para a democratização da informação torna-se algo essencial no cotidiano de trabalho e das relações sociais, a análise crítica que chamamos a atenção fará parte das intervenções realizadas pelo profissional de serviço social, devido à importância que é dada para os eventos midiáticos, pois:



Os jornalistas, grosso modo, interessam-se pelo excepcional, consciência (...). Eles se interessam (...) pelo que rompe com o ordinário, pelo que não é cotidiano. (...) Daí o lugar que conferem ao extraordinário (...), isto é, [todas as notícias] previst[as] pelas expectativas ordinárias, incêndios, inundações, assassinatos, variedades (BOURDIEU, 1997, apud ARRAIS, 2011, p. 348).

Percebe que dependendo da perspectiva ou ponto de vista teórico e ideológico com que as notícias são exploradas na mídia, também podem servir para reprimir, assim como para libertar, unir e fragmentar a sociedade para promover a mudança ou para retê-la? Pois bem, se você ainda não analisou esse aspecto, comece a prestar atenção!



Exemplificando

Observe a catástrofe ambiental, a maior que já ocorreu no Brasil, com as barragens que se romperam na cidade de Mariana – MG, onde rejeitos de minério destruíram toda a cidade, deixando mortos e desaparecidos no mês de novembro do ano de 2015.

Ocorreu uma comoção de toda a população, o que implicou em uma grande mobilização para arrecadação de roupas, água, alimentos não perecíveis, e tantos outros produtos. Realmente, a população atendeu à solicitação, muitos grupos de pessoas, até mesmo você pode ter ajudado, enviando alguma colaboração.

Colaborar, ser solidário, não é nenhum problema, pelo contrário, a solidariedade é um ato gratificante e importante na sociedade.

Contudo, o que vimos de cobrança quanto à própria ação da prefeitura local dos governos dos Estados. Porque não ocorreu uma cobrança mais veemente quanto ao papel do Estado para atender a essas famílias? Você já havia observado isso? Essas e outras questões devem ser analisadas de forma crítica!

É importante para a prática profissional estarmos atentos a este contato com as informações, pois hoje se percebe através de pesquisas especializadas que a televisão tem sido um dos meios mais utilizados pela população para acessar a informação, por isso a leitura crítica das notícias que são veiculadas é de primordial relevância, contribuindo para o enfrentamento das manifestações da questão social e para o

entendimento sobre a formação dessa cultura midiática que estamos presenciando.

É importante também que você compreenda as “entre linhas” que constituem a construção ideológica da notícia e dos meios de comunicação. Devemos ter o intuito de avaliar os elementos que não nos interessam e realizar uma seleção do que pretendemos nos apropriar, fazendo uma análise crítica da realidade, pois esse também pode ser um espaço de interlocução a ser ocupado pelo assistente social, que pode contribuir com análises e leituras diferenciadas, proporcionando a população que busca os serviços sociais acesso à informação com qualidade e de fácil compreensão.

Na atualidade, como já vimos em seções anteriores, existe algumas formas para a participação popular, a sociedade precisa ter acesso à informação de qualidade, bem como ser incentivada a participar de conselhos como o tutelar, por exemplo. Você, assim como eu, deve saber que é possível participarmos das reuniões que ocorrem na câmara de vereadores do seu município, assim, podemos expressar nossos pontos de vista, pois nem sempre o Estado e a população tem a mesma posição ou concordam com as soluções apontadas, por isso, em alguns momentos, há posições antagônicas e, em outros, podem ocorrer reciprocidade entre as esferas públicas do governo. Percebe a importância da comunicação? Definitivamente, temos que remar contra a maré do senso comum e ocuparmos nosso papel na sociedade.



Assimile

O profissional do Serviço Social necessita fazer uma análise crítica de tudo o que é vinculado como notícia e das informações que chegam até a população expostas através da mídia de massa. Avalie sempre o ponto de vista que a mídia coloca, atente-se à vertente teórica, pois isso estará implícito na forma como a notícia é apresentada.

Desafio lançado! Agora o desafio de colocar os conceitos em prática está com você! Prepare-se, o conhecimento é algo que jamais poderá ser retirado de você!

SEM MEDO DE ERRAR!

Pois bem, aluno(a), agora chegou a hora de resolvermos o problema desta seção, você precisará preparar a reunião que será feita para a população, elaborando um relatório com os principais pontos a serem abordados.

Lembre-se dos questionamentos: Será que todos conhecem a história da Assistência Social? Será que as pessoas estão acessando a página oficial para obter a informação correta? Têm utilizado esse canal para deixar suas perguntas e dúvidas? Será que todos sabem qual é a composição da equipe técnica do CRAS?

Acredito que você já tenha iniciado as suas pesquisas, há muitas informações na Internet que podem ser selecionadas para colaborar com o seu relatório.

Esses são alguns pontos que você pode destacar para a sua apresentação para que suscite a reflexão dos presentes, atendendo, assim, às necessidades de informação da população:

a) Chamar a atenção das pessoas para acessarem o canal oficial de informações, onde terão detalhes sobre o funcionamento do CRAS.

b) Abordar a diferença entre direito e filantropia, que muitas vezes chega até eles de maneira equivocada.

c) Esclarecer o que é ter direito à Assistência Social no Brasil, como funciona e quem pode ter acesso.

d) Informar quais os equipamentos públicos da Assistência Social que se materializam nos direitos do cidadão.

e) Explicar quais são os principais benefícios e programas sociais disponíveis para a comunidade.

Lembre-se de abordar que ao saber sobre a história da Assistência Social no Brasil, a população poderá compreender com mais clareza que cada cidadão, ao nascer, já tem direito a Assistência Social, de forma gratuita e sem necessidade de contribuição, e qualquer outra informação contrária não é verdadeira. Você está contribuindo para informar e alertar a comunidade. Sugiro que acesse o vídeo que conta a história da Assistência Social no Brasil, disponível no YouTube, no endereço eletrônico disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=qPE5MdntV2Y>>. Acesso em: 30 jan.2016.



Atenção!

Fique atento para utilizar uma linguagem acessível, explique alguns termos, como LOAS (Lei Orgânica da Assistência Social), PNAS (Política Nacional de Assistência Social) e tantos outros termos que podem aparecer durante a explicação. Atente-se que a informação precisa ser clara e acessível a todos!



Lembre-se

Cada trabalhador da assistência, esteja ele em qualquer atividade, não é só trabalhador, é a resposta concreta do Estado, é o próprio Estado para o cidadão. Lembre-se disso!

Avançando na prática

Pratique mais	
<p>Instrução Desafiamos você a praticar o que aprendeu, transferindo seus conhecimentos para novas situações que pode encontrar no ambiente de trabalho. Realize as atividades e depois as compare com as de seus colegas.</p>	
“Realizando mediação”	
1. Competência Geral	Conhecer as novas tecnologias da informação e da comunicação e suas implicações na práxis do assistente social.
2. Objetivos de Aprendizagem	Refletir sobre a cultura midiática, suas características e enfrentamentos e sua relação com a prática profissional.
3. Conteúdos Relacionados	Configuração midiática, mídia, informação, acesso ao direito.
4. Descrição da SP	<p>Uma assistente social do Tribunal de Justiça que atua na vara de família acabou de receber uma família cujo casal se divorciou e foi indicada pela juíza a guarda compartilhada do filho de seis anos, no entanto, a mãe não concorda e não quer essa opção.</p> <p>No atendimento realizado, a assistente social precisará mediar os conflitos que poderão surgir durante o atendimento e explicar para os pais como funciona a guarda compartilhada, e que há um acompanhamento do serviço social e da psicologia por um período durante o processo inicial.</p>
5. Resolução da SP	<p>Para a resolução desta SP, o assistente social poderá escolher qual o caminho metodológico que ele desejar trilhar, contudo, segue uma opção de resposta:</p> <p>Primeiro, é preciso estar muito preparado para escutar os dois sujeitos na perspectiva de que nesse processo é um agente de acesso ao direito. Neste caso, a relação entre os pais se findou, no entanto, a relação com os filhos deve permanecer, agora com condições diferentes.</p> <p>Ao perceber que os atritos estão a “flor da pele”, pode, inicialmente, começar o atendimento de forma separada, contudo, é preciso atentar-se para o sigilo profissional, sendo necessário que a sala tenha um bom isolamento acústico e que não terá nenhuma possibilidade da outra parte escutar o que é falado na entrevista.</p> <p>Outra opção é realizar o atendimento com ambos os pais, neste caso, há necessidade de estabelecer como será a conversa, informando que todos têm o mesmo direito de fala e que há necessidade de exercitar a escuta de todos os presentes. Lembre-se que o profissional é quem deve manter e conduzir o atendimento, mediando as relações e os conflitos que possam surgir.</p>



Lembre-se

O diálogo bem conduzido e a utilização adequada das palavras pode

colaborar muito para a realização de uma intervenção eficaz, bem como na mediação de conflitos.



Faça você mesmo

Faça uma pesquisa nos diversos meios de comunicação sobre como tem funcionado a guarda compartilhada nos diversos estados, como tem sido veiculada a informação sobre essa modalidade de guarda na mídia e as possibilidades de intervenção do serviço social. Elabore um relatório contendo o resultado de sua pesquisa, isso irá colaborar e poderá lhe ajudar a compreender as dificuldades que os pais enfrentam em processos como este e, ainda, como é a atuação do assistente social.

Faça valer a pena

1. Quando falamos da relação que o assistente social faz com o que chamamos de configuração midiática na sua prática profissional, estamos abordando:

- a) A relação do assistente social com a Internet e jornais da Internet.
- b) A relação do assistente social com os diversos meios de comunicação.
- c) A relação do assistente social com os jornais impressos e televisivos.
- d) A relação do assistente social com a academia e com os alunos.
- e) A relação do assistente social com os usuários e suas famílias.

2. A relação do assistente social com a mídia é uma importante e essencial ferramenta para a prática cotidiana. Com base nisso, leia com atenção as afirmativas a seguir:

I- O assistente social precisa ter uma relação com a mídia que possa proporcionar alternativas e informações para a sua prática profissional.

II- Burocratizar os meios de comunicação que são utilizados para ouvir as demandas, as expectativas, as interrogações e o debate público.

III- Contribuir para assegurar que a informação chegue de forma clara e objetiva ao usuário.

IV- Compreender que a informação está para todos e a busca por conhecimento é individual, por isso, não há necessidade de incentivar o cidadão.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta entre V e F:

- a) V, V, F, F.
- b) F, F, V, V.
- c) V, F, V, F.
- d) V, V, V, F.
- e) F, F, F, F.

3. A necessidade do homem de _____ é desde a era primitiva, que até os dias atuais é possível encontrar impressões e desenhos que fazem alguma referência ao tempo dos _____ (ARRAIS, 2011).

- a) transmitir imagens, primórdios.
- b) desenhar, meio e meta.
- c) aprimorar, capitais.
- d) desenvolver, dias atuais.
- e) participar, primórdios.

Seção 3.4

Democratização da comunicação

Diálogo aberto

Olá, aluno(a)!

Na aula anterior, refletimos sobre a configuração midiática, como ela se relaciona com a prática profissional e como o assistente social pode utilizar as diversas ferramentas de comunicação para a realização do seu trabalho, contudo, há necessidade de realizar uma análise crítica de tudo o que acessamos, concorda?

Agora que estamos na quarta seção da unidade 3, vamos refletir sobre a democratização da comunicação e além de refletir sobre esta questão, também será possível desenvolver ainda mais a competência de conhecer as novas tecnologias da informação e da comunicação e suas implicações na práxis do assistente social. Acredito que você gostará muito desta seção!

Pois bem, desejo que você se recorde que na atividade anterior foi necessário utilizar a sua habilidade de sistematização, observando como é possível uma mesma notícia ter diversos olhares a depender da ideologia que orienta o equipamento de informação.

Agora, você descobriu que a comunidade de Ribeirão do Sul possui um jornal comunitário, veiculado semanalmente, de forma digital e impressa, e foi cedido um espaço para inserir notícias e/ou informações sobre o CRAS, políticas públicas, entre outras. Você ficou responsável por esta demanda, contudo, o espaço cedido é pequeno, terá apenas dez linhas para inserir a informação que deseja divulgar para a comunidade. E agora, que informação é mais relevante? Como é possível democratizar a comunicação através dessa ferramenta que a comunidade dispõe? Será um ótimo desafio, não acha?

Mais uma vez, a sua capacidade de sistematização e objetividade será testada, além da sua capacidade de manter-se informado(a) sobre questões relevantes para a comunidade e sociedade em geral, não é mesmo? Lembre-se que antes de enviar a notícia da semana, você deverá enviar para a aprovação da equipe técnica e também para a equipe de comunicação da secretaria de Assistência Social do município. Por

isso, há necessidade de muito planejamento.

Pois é, chegamos ao último desafio desta unidade! Sugiro que se prepare e recupere os conteúdos já trabalhados nas seções anteriores, certamente serão grandes fontes de aprendizagem e reflexão do conteúdo que iremos trabalhar nesta seção.

E como mais um incentivo para colaborar com a execução desta tarefa, disponibilizamos nesta seção de autoestudo um conjunto de conteúdos curriculares sobre a democratização da comunicação, que você poderá utilizar na resolução desta situação.

E então, animado(a)? Desejo uma ótima aula!

Não pode faltar

Durante a Ditadura Militar (1964-1984), as informações não podiam circular livremente, sendo enviadas para pessoas que censuravam as notícias, livros, músicas e qualquer tipo de manifestação popular, finalmente chegamos ao fim dessa triste história brasileira com a instituição da Constituição Federal de 1988, que foi um dos símbolos mais marcantes da democracia no Brasil. Entramos em uma nova era em que é possível democratizar a informação.

Para compreender melhor, podemos lembrar o denominado “*Nossa Voz*”, um jornal comunitário do bairro do Bom Retiro, que foi censurado e fechado pela Ditadura Militar em 1964, e somente no ano de 2014 voltou a circular em São Paulo (SP). A publicação, que acompanhava as atividades da Casa do Povo, retomou em oito edições especiais.

Hoje, o jornal é distribuído na Pinacoteca do Estado de São Paulo, na Oficina Cultural Oswald de Andrade, no Arquivo Histórico Municipal e em outros estabelecimentos do Bom Retiro, além de pontos culturais de São Paulo. Você conhece alguma iniciativa semelhante?

O projeto do jornal foi retomado a partir da iniciativa de sete artistas e dos próprios moradores do bairro, aliados ao centro comunitário Casa do Povo, um espaço cultural tradicional localizado na região central da capital paulista desde 1953.

Contudo, observem que somente pela força da própria sociedade é que este importante meio de comunicação pode ser novamente produzido, após 50 anos do fim da Ditadura Militar, que foi um exemplo de ações antidemocráticas.

Para avançarmos em nossa reflexão, é preciso ter em mente que na contemporaneidade vivemos em um estado democrático de direito e, por isso, temos liberdade de expressão, de acesso à informação, temos cada vez mais diversos meios

em que a informação é democraticamente difundida. Mas, você já analisou com mais detalhamento o que significa democracia?

Então, vamos começar refletindo um pouco sobre o significado da palavra **democracia**, “que tem origem no grego *demokratia*, composta por *demos* (que significa povo) e *Kratos* (que significa poder)”, isto de acordo com o site disponível em: <www.significados.com>. Acesso em: 6 jan. 2016.

Nesta perspectiva, podemos compreender que democracia é o povo no poder ou o poder através do povo, não é verdade?

Assim sendo, a democracia pode ser a possibilidade de o povo acessar, participar, se manifestar e utilizar o que é público.

A autora Chauí (2011, p. 144) nos faz refletir sobre o tema, afirmando que a democracia pode ser considerada um enigma, já que mesmo havendo diversas mutações históricas, cotidianamente o retomamos. E complementa dizendo que:

Não porque todos “democraticamente” desejamos a democracia. Nem porque todos “democraticamente” a discutiremos. Mas porque a interrogação acerca da democracia é uma indagação em que estamos todos implicados como sujeitos, sem que possamos reivindicar um lugar imaginário do saber separado (CHAUÍ, 2011, p. 144).

Sendo assim, refletir sobre a democracia e utilizá-la tem como contrapartida a necessidade de conhecer as diversas representações dela na sociedade e, para isso, é importante pensar e acolher os acontecimentos (CHAUÍ, 2011).

Neste sentido, Chauí afirma que:

Se pensar é um momento da práxis social, se é aceitação da diferença entre saber e fazer, se é compreensão dos limites entre a teoria e a prática, talvez, então, nossas discussões não unifiquem nossos pontos de vista, nem nos ensinem simplesmente a conviver com nossas diferenças, mas nos levem também a indagar se o desejo da unidade não seria o maior engano que nos afasta da democracia, em lugar de nos aproximar dela (CHAUÍ, 2011, p. 144).

Refletindo um pouco mais sobre esta citação, temos o fato de que se vivemos em uma democracia, não necessariamente nos aproxima dos sujeitos e, na verdade, não é exatamente esta a função da democracia, pois a discussão dos diversos pontos de vista, por vezes, pode nos afastar da democracia. Estamos em processo de compreender e praticar a democracia, o que não significa que temos os mesmos pontos de vista, no entanto, devemos conviver com essas diferenças que são a grande riqueza da democracia. E, por isso, continua sendo nos dias atuais um grande desafio. E, mesmo após 50 anos da Ditadura Militar, ainda estamos aprendendo a nos relacionar com a democracia e compreendendo como utilizá-la na comunicação.

Quando tratamos dos direitos sociais, podemos refletir sobre a própria participação popular nos conselhos, a partir da Constituição Federal de 1988 se instauram conselhos de direitos com a participação da sociedade, tais como: Conselhos de Políticas e de Direitos na área da assistência, saúde, infância e juventude, entre outras, além disso, alguns anos depois são implementadas as reuniões do orçamento participativo, sendo mais uma conquista importante para a sociedade.

Você já observou isso, em seu cotidiano? Você já participou de uma reunião do orçamento participativo, por exemplo?

O que observamos é que mesmo durante o exercício da votação eleitoral, considerado um relevante espaço democrático, em que a população pode participar, manifestar o seu desejo, por vezes, é considerado por alguns indivíduos, que dizem não se interessar pela política, como “perda de tempo”, por isso, é muito comum observar um número pouco significativo de pessoas envolvidas em atos como este. No caso da votação eleitoral, cada vez mais vem aumentando o número de justificativas nestas ocasiões, o que nos leva a pensar que ações como esta, talvez, sejam em decorrência da pouca importância que a população tem dado a esse ato. Atente-se que embora essas pessoas estejam agindo por pura desinformação, já estão realizando um ato político, pois não participar também pode ser considerado um ato político.

Cabe ao profissional de serviço social refletir sobre estas questões e se atentar para não ser levado pela correnteza do senso comum, que por vezes está presente nos cenários mais singelos da vida cotidiana e sofre a influência da mídia, que de forma muito eficaz leva à sociedade informações sobre padrão, estilo de vida, peso ideal, alimentação ideal, família ideal e tantas outras idealizações que se não forem analisadas, terminam por determinar a forma e o comportamento de grupos e/ou comunidades. Você concorda?



Exemplificando

Observe os programas televisivos, como a “Grande Família”, exibido pela TV Globo, por vários anos: há um exemplo de família nuclear, em que o

pai sai para trabalhar todos os dias e é o mantenedor do lar. A mãe, dona Nenê, é a esposa responsável pelos afazeres da casa, procurando manter sempre a família em harmonia.

Atente-se que apesar dos conflitos familiares que fazem parte da ficção ainda há uma mensagem de que este é o arranjo familiar ideal.

Contudo, observe que na realidade atual temos diversos arranjos familiares e, por isso, o assistente social precisa estar preparado para trabalhar com essas diversidades.

Você consegue perceber a importância da democratização da comunicação, e que precisamos refletir sobre como a informação chega a todos nós no cotidiano? Sendo assim, não podemos deixar de citar os interlocutores da notícia: os jornalistas.

De acordo com Vaz (2011), há discussões internas na categoria dos jornalistas sobre questões conceituais, que historicamente tem como matéria-prima do seu trabalho a **novidade**, que está relacionada ao tempo, como: “nossa novidade é o último episódio, a última cena, a informação mais atual” (IBID, 106).

Sendo assim, de forma geral, o que podemos observar é uma comunicação na televisão, por exemplo, voltada para um leitor médio, acreditando que o “pensamento médio do leitor médio é conservador e limitado. Ser claro, objetivo, e falar do que interessa a esse leitor significa ater-se ao senso comum. É nisso que se baseia o jornalismo comercial” (IBID, 106).

Como é importante refletir sobre isso, não é mesmo?

Nesse sentido, observe como se concentra a propriedade dos meios de comunicação, que produzem aparentes consensos sociais (RUIZ, 2011) e que pode ser traduzida em números, como:

[...] apenas seis redes privadas de televisão aberta e seus **138 grupos afiliados controlam 667 veículos de comunicação**. Seu vasto campo de influência se capilariza por 294 emissoras de televisão VHF que abrangem mais de 90% das emissoras nacionais. Somam-se a elas mais 15 emissoras UHF, 122 emissoras de rádio AM, 184 emissoras FM e 50 jornais diários (Dados do Epcom – Instituto de Estudos e Pesquisas em Comunicação. A pesquisa foi publicada em 2002. Desde então, houve transferência de afiliadas de outra emissora, mas não houve alteração no quadro geral (MOYSÉS; BRANT, 2004 apud RUIZ, 2011, p. 88, grifo nosso).



Como você pode observar, a comunicação brasileira está concentrada em 138 grupos que controlam mais de 600 veículos de comunicação, isso quer dizer que nossa atenção e perspectiva de análise crítica precisa estar muito apurada, pois caso contrário, se estes meios de comunicação forem conservadores, poderemos ser levados pela correnteza do senso comum, como já mencionamos em parágrafos anteriores.

Isso reforça uma característica do Estado Neoliberal que tem como um de seus norteadores o encolhimento do espaço público e o alargamento do espaço privado. Isso também favorece que a notícia e a informação sejam tratadas como mercadorias.



Pesquise mais

Que tal você conhecer um pouco mais sobre as novas ferramentas do neoconservadorismo no Brasil e sua interface com os meios de comunicação?

BARROCO, Maria Lúcia. **Não passarão! Ofensiva neoconservadora e Serviço Social.** Serv. Soc. Soc., São Paulo, n. 124, p. 623-636, out./dez. 2015. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ssoc/n124/0101-6628-ssoc-124-0623.pdf>>. Acesso em: 8 jan. 2016.

Vamos refletir um pouco mais? Como democratizar, se quem controla a informação é a mídia privada? Como questões como esta podem estar presentes no trabalho cotidiano, tornando-se mais um desafio que devemos enfrentar na atuação profissional?

Ao falarmos sobre a cidadania, principalmente a democrática, precisamos perceber a necessidade de que os cidadãos fiquem informados, pois é somente assim, munidos de informação que podem, de alguma forma, opinar e até mesmo intervir politicamente, porém tal acesso é prejudicado ou mesmo não é permitido pelo poder econômico concentrado dos meios de comunicação, por isso o nosso papel enquanto assistentes sociais se torna cada vez mais desafiador e necessário.



Refleta

Como seria viver em um país onde tivéssemos processos democráticos realmente íntegros e a comunicação fosse realizada sem o controle conservador ainda existente?

E ainda sobre esta questão do controle sobre os meios de comunicação, a assessora do Conselho Regional de Serviço Social do Rio de Janeiro salienta que:

Este fato é limitador da liberdade e das condições que os jornalistas têm de, efetivamente, interferir na linha adotada pela mídia. **Há situações em que jornalistas apresentam matérias prontas, verdadeiros “furos de reportagem”, mas que são engavetados por decisão política da chefia de redação** ou dos proprietários do meio de comunicação para o qual trabalham (CONTENTE, 2005, apud RUIZ, 2011, p.88, grifo nosso).

Como podemos observar na colocação anterior, os jornalistas que possuem uma “veia jornalística” apurada podem até ter a intenção de nos apresentar dados relevantes sobre a realidade cotidiana, ou até mesmo sobre fatos obscuros que ocorrem na política, na economia, como licitações fraudulentas ou até mesmo apresentar outra versão sobre um fato que está sendo veiculado na mídia. Pois bem, mas nem sempre há “apoio” ou autorização da chefia de redação ou até mesmo dos proprietários, que muitas vezes, por motivos políticos e alianças partidárias, acabam por não divulgar o tal “furo de reportagem”.



Faça você mesmo

Convido você a pesquisar sobre o “Caso Amarildo”, cidadão morador da favela da Rocinha no Rio de Janeiro, que após ser detido na porta de sua casa por polícias no dia 14 de julho de 2013, foi conduzido à Unidade de Polícia Pacificadora e não foi mais visto, sendo um dos casos mais evidenciados de desaparecimento com repercussão nacional.

Sugiro que verifique como foi a repercussão desse caso e como a população teve um papel fundamental para que se instaurasse um inquérito policial, observe também como o caso foi veiculado nos diversos meios de comunicação. Você conhece outro caso semelhante que tenha ocorrido ou tenha sido divulgado na região em que você mora? Pesquise e debata com os seus colegas e professores. Essa será uma excelente oportunidade para análise. Aproveite.

Você percebe a necessidade de cada vez mais nos aprofundarmos nesta discussão? Enquanto estudante de Serviço Social, você deve estar atento(a) e realizar uma leitura crítica a respeito dos fatos que são lançados todos os dias em nossos espaços de trabalho ou lares, pois se a comunicação no Brasil é uma conquista democrática,

a possibilidade de que ela seja divulgada de forma equivocada ainda é uma arena de discussões profundas e que há um longo caminho a ser percorrido, visto que há muitos e diversificados interesses envolvidos neste processo.



Assimile

Sobre o IV princípio do Código de ética do assistente social, temos, enquanto princípio fundamental na profissão, o aprofundamento da democracia. Esse é um compromisso ético!

“Defesa do aprofundamento da democracia, enquanto socialização da participação política e da riqueza socialmente produzida;” Código de ética do assistente social, 1993, p. 24

Então, continue assim, se aperfeiçoando e investindo tempo, leitura e dedicação aos seus estudos, somente com conhecimento você poderá avaliar as questões postas na sociedade e compreender de forma mais abrangente como se configuram as diversas expressões da questão social.



Refleta

Quando optamos por uma formação profissional que tem um compromisso com a liberdade, respeito e democracia, por exemplo, precisamos estar atentos à ofensiva Neoliberal que tem se manifestado através dos diversos meios de comunicação. Não é possível esquecer as diversas manifestações favoráveis à maioria penal, exibidos por programas sensacionalistas que entraram na TV nos anos 1990, em que estavam no comando:



[...] os apresentadores Ratinho e Datena — este curiosamente agraciado com o prêmio Wladimir Herzog. Incentivando medidas de força em nome da ordem, passaram a expor, diariamente, crimes e delitos, escolhendo a dedo aqueles praticados por negros e adolescentes, numa campanha escancarada de defesa da militarização da vida social, do armamento, do rebaixamento da maioria penal e da pena de morte no Brasil. (BARROCO, 2015, p. 4).

Como você, aluno, acha que essas questões poderiam ser tratadas pelos meios de comunicação?

Temos muitos desafios, não é mesmo? Anime-se, agora é com você!

SEM MEDO DE ERRAR!

Olá, aluno, agora chegou a hora de resolvermos o desafio desta seção, está se lembrando? Como você percebeu em nossa caminhada até aqui, é preciso democratizar a informação e, agora, você precisará elaborar uma notícia ou informação importante que será inserida no jornal comunitário.

Lembre-se que você tem pouco espaço no jornal e, por isso, a informação precisa ser clara e objetiva e principalmente precisa ser relevante para a população.

Para realizar esta tarefa, sugiro que utilize algumas das perguntas e respostas que você retirou das dúvidas frequentes do site do Ministério do Desenvolvimento Social e combate à fome, ao resolver do problema da seção 3.2, lembra-se? Assim, você poderá explicar os programas e benefícios sociais, ao escolher uma delas, você pode explorar um pouco mais, oferecendo informações detalhadas, pois terá mais espaço do que no site.

Como segunda opção, sugiro que informe um pouco melhor sobre as mudanças ocorridas em maio de 2015 no BPC (Benefício de Prestação Continuada), através do Recurso Extraordinário 567.985 /MT, julgado pelo Supremo Tribunal Federal, que revoga o critério de renda para conceder o benefício a pessoas com idade acima de 65 anos ou pessoas com deficiência.

Você também pode informar que mudança é essa, e como o cidadão que desejar requerer o benefício deve proceder e, principalmente, esclarecer para a população que o CRAS está à disposição para preencher os formulários necessários e que não há nenhum custo para a realização deste trabalho.

Dessa forma, tenho certeza de que você irá colaborar muito para democratizar a informação para essa população que, por vezes, tem arcado com custos de terceiros que os enganam, informando que há muitas dificuldades para o preenchimento do formulário e que é possível conseguir “vantagens” ao optar por um serviço privado.

Contudo, para acessar o benefício não há necessidade de nenhum pagamento de taxa extra, o sujeito tem apenas que atender aos critérios estabelecidos pela política de assistência social e qualquer dúvida sobre os critérios ou sobre como acessar o benefício pode ser sanada diretamente no INSS mais próximo da residência ou até no CRAS, que deve oferecer todo o auxílio e acompanhamento da família.



Atenção!

Atente-se para a redação que irá utilizar, é importante que todas as pessoas tenham acesso à informação e a compreendam igualmente, independentemente do seu nível de formação intelectual.



Lembre-se

É importante que você tenha estudado os conteúdos do nosso “Não pode faltar”, lá tem uma boa reflexão sobre a democratização da comunicação. Utilize os conteúdos trabalhados e lembre-se que o direito é para todos e a Assistência Social no Brasil está disponível a quem dela necessitar!

Avançando na prática

Pratique mais

Instrução

Desafiamos você a praticar o que aprendeu, transferindo seus conhecimentos para novas situações que pode encontrar no ambiente de trabalho. Realize as atividades e depois as compare com as de seus colegas.

Trabalhando na UBS	
1. Competência Geral	Conhecer as novas tecnologias da informação e da comunicação e suas implicações na práxis do assistente social.
2. Objetivos de Aprendizagem	Refletir sobre a democratização da comunicação no cotidiano.
3. Conteúdos Relacionados	A democratização da comunicação.
4. Descrição da SP	A assistente social que trabalha em uma UBS (Unidade Básica de Saúde) tem sido procurada semanalmente por gestantes que estão com muito receio de uma possível epidemia de dengue, devido ao crescente número de mosquitos do <i>Aedes aegypti</i> que transmite também o zika vírus e a chikungunya. Nos últimos dias, tem sido notícia que em alguns estados do Brasil onde o zika circulou há alguns meses foi notificado um aumento de casos de recém-nascidos com microcefalia muito superior ao registrado em anos anteriores. Isso tem deixado as grávidas muito apreensivas e preocupadas, pois segundo consta, quando a mulher grávida é infectada nos primeiros meses de gravidez, o bebê pode nascer com microcefalia. E agora, o que fazer com as usuárias gestantes? Será que o Serviço Social pode realizar alguma ação com relação a isso?
5. Resolução da SP	Para a resolução deste problema, a assistente social da UBS poderia criar grupos de mulheres grávidas com a presença de um médico para poder esclarecer as dúvidas mais frequentes.

	<p>Assim, estará contribuindo para divulgar informações pertinentes, fazendo com que todos os interessados tenham acesso e orientações adequadas com a participação dos demais profissionais da área da saúde.</p> <p>Certamente, essas mulheres já devem fazer o pré-natal na UBS e isso facilita o acesso e aderência delas ao grupo, que pode acontecer através de reuniões quinzenais, por exemplo. Dessa forma, os médicos poderão esclarecer as dúvidas e explicar as descobertas que os institutos de pesquisa estão realizando.</p> <p>Apesar desse espaço de trabalho não possuir todos os mecanismos de apoio para estes casos, é importante que o(a) assistente social não se omita e tenha uma ação proativa com relação à tamanha angústia que tantas mulheres vêm sofrendo em decorrência da falta de informação sobre os aspectos e consequências da doença que o mosquito <i>Aedes aegypti</i> pode transmitir.</p>
--	---



Lembre-se

Lembre-se que o (a) assistente social, deve ser um profissional completo! Precisa se atentar para as questões que perpassam o cotidiano dos usuários e que podem trazer consequências para ele e sua família.



Faça você mesmo

Convido você, aluno, a realizar pesquisas na Internet sobre iniciativas de grupos de mulheres grávidas e também a grupos de assistentes sociais da área da saúde, para encontrar formas de enfrentamento, proteção ou divulgação de informações sobre a doença. O que tem sido realizado no cotidiano profissional com relação a essa temática, isso irá lhe ajudar a compreender ainda mais e construir o seu plano de intervenção.

Faça valer a pena

1. Quando tratamos de democracia na comunicação, ainda nos sentimos desafiados a compreender melhor para efetivar os mecanismos que viabilizem uma comunicação realmente democrática. Neste sentido, o que significa a palavra democracia?

- a) Significa conhecer a informação.
- b) Significa comunicar algo.
- c) Significa mobilizar o outro.
- d) Significa povo e poder.
- e) Significa construção do poder.

2. Na atualidade, os meios de comunicação têm se concentrado majoritariamente em grandes grupos empresariais, que por vezes têm uma 'veia' conservadora. Com base nesse trecho, leia as afirmativas a seguir, indicando quais são verdadeiras e quais são falsas:

I - Os meios de comunicação que estão majoritariamente dirigidos por grupos empresariais nos tranquilizam, pois sabemos que eles são sólidos e, assim, sempre teremos bons meios de comunicação, sem ter custos extras.

II - Os meios de comunicação estão majoritariamente dirigidos por empresários, dessa forma, a informação pode estar baseada em senso comum e um falso moralismo e conservadorismo.

III - Os meios de comunicação na atualidade não são de forma literal meios democráticos, pois estão baseados em premissas conservadoras.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta entre V e F:

- a) V, V, F.
- b) F, V, F.
- c) V, V, V.
- d) F, V, V.
- e) V, F, F.

3. Na contemporaneidade, observamos que tem sido um desafio para a sociedade a participação dos usuários nos Conselhos de Política Pública. De fato, "os usuários só poderão ter participação efetivamente qualificada e transitando para o status de sujeito de direitos se tiverem os instrumentos de análise da realidade". GOMES, A. L. Os conselhos de políticas e de direitos. Capacitação em Serviço Social e Política Social: módulo 4 – O trabalho do assistente social e as políticas sociais. Brasília: UnB, 2000. Fonte: Adaptada, Enade, 2007

Ao considerarmos a afirmação citada e os preceitos existentes no projeto ético-político do serviço social, cabe aos assistentes sociais:

- a) Contribuir para a ampliação do conhecimento dos usuários, para garantir direitos.
- b) Substituir, em algumas circunstâncias, os usuários nos Conselhos.
- c) Fortalecer as representações das instituições que atendem aos usuários.
- d) Criar normas e manuais de conduta que ensinem os usuários a serem conselheiros.
- e) Representar, sistematicamente, os usuários nos seus Conselhos.

Referências

ABBAGNANO, Nicola. **Dicionário de filosofia**. Tradução: Alfredo Bossi. Revisão da tradução dos novos textos, Ivone Castilho Benedetti. 5. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2007.

ARRAIS, Dianne. **Cultura midiática e serviço social**: uma convivência necessária. In: SALES, Mione Apolinário; RUIZ, Jefferson Lee de Souza (Org.). *Mídia, questão social e serviço social*. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

BARROCO, Maria Lúcia. Não passarão! ofensiva neoconservadora e serviço social. *Serv. Soc. Soc.*, São Paulo, n. 124, p. 623-636, out./dez. 2015. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/sssoc/n124/0101-6628-sssoc-124-0623.pdf>>. Acesso em: 8 jan. 2016.

BRAZ, Marcelo. Serviço social, comunicação e projeto ético-político. In: SALES, Mione Apolinário; RUIZ, Jefferson Lee de Souza (Org.). *Mídia, questão social e serviço social*. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

BRASIL. Ministério da Educação. Consórcio CESGRANRIO - FCC – CESPE. Prova ENADE. Nov.2007.

_____. Código de ética do/a assistente social. Lei 8.662/93 de regulamentação da profissão. – 10. ed. rev. e atual. - [Brasília]: Conselho Federal de Serviço Social, [2012], p. 60. "Atualizado em 13.3.1993, com alterações introduzidas pelas Resoluções CFESS n.290/94, 293/94, 333/96 e 594/11. Disponível em: http://www.cfess.org.br/arquivos/CEP_CFESS-SITE.pdf>. Acesso em: 17 nov. 2015.

CFESS/ Comissão de Fiscalização. Em questão: atribuições privativas do assistente social. Brasília, Distrito Federal: CFESS, 2002.

CHAUÍ, Marilena. **Cultura e democracia**: o discurso competente e outras falas. 13. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **O serviço social na contemporaneidade**: trabalho e formação profissional. 19. ed. São Paulo: Cortez, 2010.

KIRNER, C.; TORI, R. Introdução à realidade virtual, realidade misturada e hiper-realidade. In: Claudio Kirner; Romero Tori. (Ed.). *Realidade Virtual: Conceitos, Tecnologia e Tendências*. São Paulo, v. 1, p. 3-20, 2004. Disponível em: <http://www.realidadevirtual.com.br/cmsimple-rv/?%26nbsp%3B_LIVROS_E_CAP%CDTULOS:Livro_de_RV_2004>. Acesso em: 24 jan.2016.

MARCONDES FILHO, Ciro. **O espelho e a máscara**: o enigma da comunicação no caminho do meio. São Paulo: Discurso Editorial, Ijuí: Editora Unijuí, 2002.

MARTINELLI, M. L. Reflexões sobre o serviço social e o projeto ético-político profissional. **Revista Emancipação**, Ponta Grossa, v. 6, n. 1, p. 9 – 23, 2006. Disponível em: <<http://www.revistas2.uepg.br/index.php/emancipacao/article/view/69/67>>. Acesso em: 11 dez. 2015.

MCQUAIL, Denis. **Teorias da comunicação de massa**. Tradução: Roberto Cataldo Costa; revisão técnica: Marcia Benetti. 6. ed. Porto Alegre: Penso, 2013, p. 584.

NASCIMENTO, Lucileide Andrade de Lima do, 1967- N244d Direito à informação e direitos sociais no contexto do capitalismo contemporâneo / Lucileide Andrade de Lima do Nascimento. - 2007. 238 f. Disponível em: <http://web3.ufes.br/ppgps/sites/web3.ufes.br/ppgps/files/Direito%20a%20Informacao%20e%20Direitos%20Sociais_0.pdf>. Acesso em: 8 jan. 2016.

Netto, Jose Paulo. **Crise do socialismo e ofensiva neoliberal**. 2. ed. São Paulo: Cortez, 1995. (Coleção questões da nossa época, v. 20).

RUIZ, Jefferson Lee de Souza. **Comunicação como direito humano**. In: SALES, Mione Apolinário; RUIZ, Jefferson Lee de Souza (Org.). Mídia, questão social e serviço social. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

SILVA, Felipe Stribe da ; BRAGA, Diego Bastos. Resenha: A Galáxia da internet: reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade. **REDESG / Revista Direitos Emergentes na Sociedade Global** – www.ufsm.br/redesg v. 1, n. 2, jul./dez. 2012. Disponível em: <<http://cascavel.ufsm.br/revistas/ojs-2.2.2/index.php/REDESG/article/view/7273#.Vs5fVn0rJdg>> Acesso em: 8. jan. 2016.

VAZ, Ana Lucia. **Jornalismo para escapar da correnteza**. In: SALES, Mione Apolinário. RUIZ, Jefferson Lee de Souza (Org.). Mídia, questão social e serviço social. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

Sites Consultados: Disponível em: <www.significados.com>. Acesso em: 8 jan. 2016.

PRÁXIS COMUNICATIVA

Convite ao estudo

Olá aluno (a), Seja bem-vindo (a).

Como você já observou em nossa trajetória, comunicação é uma ferramenta fundamental no trabalho do assistente social. Não é mesmo?

Nesta unidade de ensino, estudaremos os instrumentos e a instrumentalidade como ferramentas de comunicação, Dimensão pedagógica da profissão (a realidade subjetiva) e a relação Comunicação e educação, o enfrentamento da questão social e as práticas de Comunicação Popular e Comunitária, que são temas que poderão contribuir ainda mais para desenvolver a competência de conhecer as novas tecnologias da informação e da comunicação e suas implicações na práxis do assistente social.

Vamos lá então? Para nos aproximarmos de situações que ocorrem na realidade de vários profissionais da área, vamos apresentar a seguinte situação: "Estou assumindo a área e agora"; Julia é uma jovem assistente social e foi contratada para integrar a equipe de recursos humanos de uma grande empresa nacional, recém-formada, é a sua primeira experiência como assistente social, e será um grande desafio colocar em prática tudo o que aprendeu em seu processo de formação. Contudo, a assistente social Joana, que atua na área há muitos anos e está há mais de três anos na empresa, poderá integrar Julia no trabalho, porém ela se afastará da empresa devido a licença maternidade dentro de um mês, sendo assim, este será o tempo que você e Julia terão para compreender toda a dinâmica da empresa e quais são as principais demandas que chegam à área e como agir quando estas

ocorrerem. Um grande desafio, não é mesmo?

Nesta unidade, você e Julia terão o desafio de acompanhar Joana em seu cotidiano profissional e compreender como é realizada a sua práxis e como se consolidam a teoria na prática. O tempo é curto para assumir a área, sendo responsável por responder todas as demandas referentes ao Serviço Social. Será incrível, não é mesmo?

Você pode se perguntar, mas que desafio enorme? Nossa, será que vou conseguir? Pois bem, certamente será mais um grande aprendizado e seu desafio será acompanhar e assimilar o máximo possível o que a Joana irá transmitir neste momento.

Lembre-se de que a comunicação faz parte de todo esse processo, sendo fundamental a utilização de tudo o que você já experimentou nas unidades anteriores. Vamos lá?

Desejo ótimo estudos!

Seção 4.1

Comunicação aplicada

Diálogo aberto

Vamos dar continuidade à situação vivenciada por Julia, a assistente social recém-contratada, para integrar a equipe de recursos humanos de uma grande empresa nacional.

Quando chegou à empresa, não conhecia ao certo como se configurava o trabalho do assistente social neste espaço sócio-ocupacional e estava muito ansiosa para entender toda a dinâmica e quais seriam as suas responsabilidades.

Contudo, o tempo é muito reduzido para se apropriar de toda a dinâmica e não haverá tempo para treinos, pois a empresa, independentemente da experiência anterior de Julia, espera que consiga assumir todas as responsabilidades da área estabelecendo articulações necessárias com as outras áreas que fazem parte do cotidiano profissional do assistente social na empresa. Joana já fez várias reuniões e compartilhou muitos saberes.

O primeiro desafio com que se deparou é de mediar um conflito interno que está acontecendo entre dois funcionários: Maria Luiza e Fernando, que possuem um vínculo familiar, pois são casados, e a esposa está em uma posição de chefia na mesma área em que o esposo também trabalha em uma posição operacional. Apesar de a empresa observar a questão de ter funcionários que possuem parentesco, ainda não incorporou em sua política interna critérios que proibam tal contratação, pois avalia caso a caso e prioriza a competência do profissional. Ocorre que algumas decisões gerenciais têm incomodado o esposo e, por vezes, ambos estão misturando as questões pessoais com as profissionais causando desconforto e afetando os demais funcionários da equipe.

A situação sempre esteve presente mais de maneira controlada e não prejudicava as atividades de ambos, que sempre foram bons funcionários. Contudo, há algum tempo, eles têm apresentado dificuldade de relacionamento com os demais funcionários e quando há reuniões com toda a equipe e na presença das chefias, Fernando desafia a autoridade da esposa, mesmo esta não sendo sua gestora direta.

Ambos começaram a faltar com frequência e, segundo informação de Maria Luiza, tem ocorrido discussões violentas e ela teme que ele tenha uma atitude ainda mais violenta que chegue à agressão física.

Você, no lugar de Julia, como mediará este conflito? Quais são as possibilidades que o assistente social inserido em uma equipe de recursos humanos tem para propor intervenções nesse caso?

Para colaborar com a execução desta tarefa, veremos, nesta seção, conteúdos relativos aos instrumentos e a instrumentalidade como ferramentas de comunicação para você aplicar na resolução dessa situação.

Vamos lá? Desejo uma excelente aula!

Não pode faltar

A comunicação está presente em tudo o que realizamos, seja com o nosso olhar, através da nossa tristeza, alegria ou até mesmo com a indiferença, sempre estamos comunicando algo, querendo ou não. Para o nosso estudo, quando tratamos da comunicação aplicada referimo-nos a uma área do conhecimento que entre outras possibilidades, tem por objetivo examinar como as empresas e/ou as organizações podem ou devem gerenciar a sua identidade corporativa, seus produtos e serviços, além disso, também como gerenciam as relações com sujeitos internos e externos, com o objetivo de trabalhar a imagem da organização perante a sociedade em geral. Veja por exemplo a situação problema desta seção de autoestudo.

Em qualquer organização, há necessidade da criação de uma estrutura organizacional, que possa desempenhar um papel relacionado a comunicação, a liderança e tomada de decisões, a existência de tal área pressupõe que a instituição deseja organizar as informações, e este constitui-se também um espaço sócio-ocupacional para o assistente social, pois se inserido na área de serviço social de uma instituição ou organização, também se utilizará da comunicação em sua prática cotidiana.

Como você já observou durante os seus estudos desde a unidade 1, a palavra **comunicação** tem origem etimológica no substantivo latino *communicationem* que significa “a ação de tornar comum”. Sua raiz é o adjetivo *communis*, comum, que significa “pertencente a todos ou amuitos”. E o verbo é *comunicare*, comunicar, que significa “tornar comum, fazer saber”. Lima, 2004 (apud CARVALHO, 2013, p. 20).

Até aí tudo bem, mas e quando falamos da prática profissional do assistente social? Pois bem, quanto à práxis profissional, não é diferente. O assistente social precisa cotidianamente se aperfeiçoar para que possa estabelecer uma comunicação eficaz

nos espaços sócio-ocupacionais seja em qualquer atividade realizada. Não é mesmo?

Pois bem, nesta seção de autoestudo, vamos trabalhar os instrumentos e a instrumentalidade como ferramentas de comunicação, estabelecendo uma relação com a comunicação aplicada e a mediação. Vamos lá? Preparados (as)?

Tenho certeza de que teremos mais momentos de excelentes estudos e reflexão sobre a atuação do assistente social e como a comunicação está relacionada com a prática profissional através dos instrumentos que utilizamos como ferramentas de aproximação e de concretização de direitos sociais, por isso, é importante que tenhamos cada vez mais clareza da instrumentalidade que está relacionada neste contexto.

Neste sentido, gostaria de retomar, nesta seção, alguns dos conceitos que já trabalhamos apenas para relembrar e aperfeiçoar ainda mais a nossa reflexão. Vamos lá?

É importante relembrar que para que haja comunicação entre o assistente social e o usuário, há necessidade de que ocorra uma interação entre ambos (usuário e assistente social), neste sentido Cereja e Magalhães (apud CARVALHO, 2013, p. 20), destacam que: “a comunicação ocorre quando interagimos com outras pessoas utilizando linguagem”, ou seja, os indivíduos se inter-relacionam e interagem por meio da linguagem (seja ela verbal ou não verbal).

Assim sendo, ainda de acordo com Cereja e Magalhães 2005 (apud CARVALHO, 2013, p. 30), qualquer ato de comunicação precisa ter seis elementos fundamentais que já vimos e voltamos a destacar:

I) o locutor (emissor), aquele que diz algo a alguém; II) o locutário (receptor), aquele com quem o locutor se comunica; III) a mensagem, o que foi transmitido entre os interlocutores; IV) o código, a convenção que permite ao interlocutor compreender a mensagem; V) o canal, que é o meio físico que conduz a mensagem ao interlocutor; e, VI) o referente, que é o assunto da mensagem.

”

Sendo assim, a comunicação existe se ocorrer interação com o outro, ou seja, para que se tenha sucesso na comunicação é necessário que exista o emissor e o receptor e que nesse processo haja uma troca. Para o trabalho do assistente social, podemos dizer ainda que é necessário que ambos se compreendam; caso contrário, a comunicação não será eficaz, pois para que a comunicação ocorra, o receptor precisa aceitar a informação e processar o estímulo enviado, gerando assim a compreensão

e a troca. Quando desejamos nos comunicar com os outros sujeitos, é necessário ter certeza de que este conseguiu processar e compreender a informação, por exemplo, quando lidamos com uma informação sobre um direito do cidadão, não é mesmo? Então, não basta informar, é preciso que o usuário aceite ser parte desta comunicação e a processe, caso contrário a comunicação não foi realizada, houve apenas uma transmissão de informação. Não é verdade?

A comunicação entre o assistente social e o usuário, ocorre através da linguagem verbal e, por vezes, não verbal, contudo, na maioria das vezes, o assistente social precisa registrar este contato e para isso se utiliza de relatórios sociais, construção de plano individual ou familiar (PIA ou PAF), estudo social e sócio econômico, além da realização de visitas domiciliares, entrevista social e mediação de conflitos, sendo tal registro fundamental para o trabalho desenvolvido.

Para realização de todas estas atividades, o assistente social se utiliza de ferramentas fundamentais para a concretização do seu trabalho profissional, e além dos instrumentos, há necessidade de que o profissional esteja capacitado tecnicamente para este ato, pois, caso contrário, as ações realizadas não serão instrumentos que viabilizem o acesso ao direito, podendo até mesmo impedir o usuário de acessá-lo, inclusive quando tratamos da comunicação aplicada. É um ato de muita responsabilidade, não é mesmo?

Par nos aprofundarmos nesta questão, não podemos deixar de refletir sobre a instrumentalidade e o que ela significa para o exercício profissional, pois, por vezes, pode ser confundida com os próprios instrumentos.

Então, entendemos ser relevante refletir um pouco sobre esta questão a partir do que nos apresenta a professora Yolanda Guerra, que na atualidade é a autora que tem se debruçado sobre este tema sendo maior referência no assunto.



[...] uma reflexão mais apurada sobre o termo instrumentalidade nos faria perceber que o sufixo “idade” tem a ver com a capacidade, qualidade ou propriedade de algo. Com isso, podemos afirmar que a instrumentalidade no exercício profissional refere-se, não ao conjunto de instrumentos e técnicas (neste caso, a instrumentação técnica), mas a uma determinada capacidade ou propriedade constitutiva da profissão, construída e reconstruída no processo sócio-histórico (GUERRA, 2000, p.1, grifo nosso).

Nesse sentido, é possível compreender a instrumentalidade como o modo de ser que caracteriza o fazer profissional e que são construídas e reconstruídas de acordo com

a dinâmica e construção sócio-histórica. Assim, entende-se que “a instrumentalidade, como uma propriedade sócio-histórica da profissão, por possibilitar o atendimento das demandas e o alcance de objetivos (profissionais e sociais), constitui-se numa condição concreta de reconhecimento social da profissão.” (GUERRA, 2000 p.2). A instrumentalidade é a discussão da dimensão que o componente instrumental ocupa na constituição da profissão e da necessidade de compreender para que, para quem, onde e quando fazer.

Sendo assim, a instrumentalidade é a capacidade que a profissão “vai adquirindo na medida em que concretiza objetivos. Ela possibilita que os profissionais objetivem sua intencionalidade em respostas profissionais” (GUERRA, 2000, p. 2).



Refleta

A comunicação aplicada está em qualquer espaço sócio ocupacional. Como você acredita que seria a comunicação do assistente social em uma área interdisciplinar?

Por isso, podemos dizer que o assistente social é um profissional que, na sua prática cotidiana, precisa ter um comprometimento profissional com o projeto ético-político da categoria, visto que a prática sempre tem uma intencionalidade que precisa estar relacionada diretamente com este projeto, isso quer dizer que na prática, a teoria não é outra; muito pelo contrário, precisamos da teoria para nos ajudar a consolidar nossa prática. Ficou claro para você?

Quando falamos de mediação, por exemplo, não estamos falando apenas da relação que o assistente social tem quando se depara com uma questão conflituosa, esteja ele inserido em espaço sócio-ocupacional público ou privado. O objetivo do trabalho profissional ocorre para além da prática de se chegar a um “acordo” ou mesmo de “resolver a questão de conflito”; nosso ato está em compreender o que está por traz de toda a questão apresentada, quais são as questões objetivas e subjetivas da demanda apresentada. Você deve concordar que, para isso, precisamos conhecer e nos apropriar adequadamente da instrumentalidade. Seria este o caso da situação problema que Julia está enfrentando neste momento?



Exemplificando

Ao identificar um conflito interno, seja ele em uma empresa ou não, o assistente social precisa planejar os seus atos, suas ações interventivas que devem ter uma objetividade e uma intenção clara. Lembre-se de que qualquer ação deve estar relacionada às dimensões ético-político, teórico-metodológico e técnico-operativo.

Neste sentido, acerca da instrumentalidade, Guerra (2000) reforça a importância deste ato profissional:



É por meio desta capacidade, adquirida no exercício profissional, que os assistentes sociais modificam, transformam, alteram as condições objetivas e subjetivas e as relações interpessoais e sociais existentes num determinado nível da realidade social: no nível do cotidiano [...]. (p.2).

A mediação é constante na prática profissional, pois através dela entendemos as diversas relações existentes, seja em qualquer espaço sócio ocupacional, e nas organizações também a mediação será de suma importância para possibilitar modificações e intervenções efetivas necessárias ao ambiente profissional. No nosso diálogo aberto, você pode perceber uma situação que ocorre na prática de muitos assistentes sociais inseridos na área de recursos humanos de determinadas organizações, onde lidará com condições objetivas e subjetivas presentes nas relações interpessoais e profissionais.



Pesquise mais

Para compreender melhor a instrumentalidade no Serviço Social, sugiro que faça a leitura do artigo: GUERRA, Yolanda. A instrumentalidade no trabalho do assistente social. Disponível em: <<http://www.cedeps.com.br/wp-content/uploads/2009/06/Yolanda-Guerra.pdf>>. Acesso em: 7 mar. 2016.

Assim sendo, se a ação profissional é capaz de apropriar o sujeito de seus direitos e de colaborar na problematização e análise quanto às expressões sociais de desigualdade e exclusão que se apresentam cotidianamente, bem como transformá-la ou modificá-la, neste sentido a comunicação existe para o Serviço Social como uma ferramenta fundamental nas mediações que devem integrar a formação e atuação profissional do assistente social.



Faça você mesmo

Convido você a realizar a leitura de um jornal impresso, opte pela leitura, por exemplo, da seção cotidiano que, geralmente, está reservada para notícias recentes da sociedade. Observe em quais delas o assistente social poderia realizar uma ação de mediação ou qualquer outra intervenção profissional. Talvez você se surpreenda como esta profissão tem uma utilidade social importante para a sociedade.

Por isso, ao ter o objetivo da ação profissional ser uma ferramenta de transformação e modificação das demandas objetivas e subjetivas inerentes ao trabalho profissional, precisamos nos atentar que é através das mediações que esta prática ocorre. Para que isso ocorra, é fundamental o uso da “palavra” que é através dela primeiramente que quase sempre se expressa as demandas, as decisões e os planos que são medidos durante as relações que estabelecemos com os usuários no cotidiano.

Salientamos ainda, como já fizemos em outras seções, que é de fundamental importância a escuta qualificada e escutar os “silêncios” que se apresentam em nossa prática, pois é também uma ferramenta de comunicação aplicada e de intervenção profissional, que ocorre através do nosso trabalho.



Refleta

“A realidade pode ser mudada só porque e só na medida em que nós mesmos a produzimos, e na medida em que saibamos que é produzido por nós”. K. Kosik (apud PAIVA, 2009, p. 11).

É importante salientar que todo trabalho social possui instrumentalidade, que é construída e reconstruída durante a trajetória da profissão pelos agentes que exercem o trabalho. (Guerra, 2009 p.2-3) E a própria Guerra (2009, p.3), complementa que:

Esta condição inerente ao trabalho é dada pelos homens no processo de atendimento às necessidades materiais (comer, beber, dormir, procriar) e espirituais (relativas à mente, ao intelecto, ao espírito, à fantasia) suas e de outros homens. Pelo processo de trabalho, os homens transformam a realidade, transformam-se a si mesmo e aos outros homens.



E é no trabalho que o homem desenvolve suas capacidades, que necessariamente passam pela mediação que ocorre entre os homens. Através das mediações, é que o homem é “capaz de desenvolver a consciência, a linguagem, o intercâmbio, o conhecimento, mediações estas em nível da reprodução do ser social como ser histórico, e, portanto, postas pela práxis.” Guerra (2009, p.4)



Assimile

Se o assistente social não se preparar e se qualificar para a sua atuação profissional, sua prática ficará fragilizada e, por consequência, o usuário não terá acesso aos direitos sociais. Por isso, o investimento na formação profissional é fundamental para práxis.

A instrumentalidade na prática profissional do assistente social perpassa pela mediação como ferramenta de interação com o outro e de intervenção cotidiana.



Pesquise mais

Para compreender melhor os desafios da prática profissional e a instrumentalidade na contemporaneidade, sugiro a leitura da dissertação de mestrado: COSTA, Francilene Soares de Medeiros. Instrumentalidade do Serviço Social: dimensões teórico-metodológico, ético-política, técnico-operativa e exercício profissional. Dissertação de mestrado. Natal, 2008. Disponível em: <ftp://ftp.ufrn.br/pub/biblioteca/ext/bdtd/FrancileneSMC.pdf>. Acesso em: 7 mar. 2016.

Sem medo de errar

A Situação Problema desta seção não tem uma única resposta, pois você poderá apresentar diversas possibilidades de intervenção e mediação do conflito apresentado.

Pois bem, lá no “diálogo aberto”, foram apresentadas algumas informações sobre um conflito que está ocorrendo na empresa onde Julia foi recém contratada. No lugar da assistente social, como você procederia?

Lembre-se de que a comunicação aplicada considera também como as organizações gerenciam as relações com sujeitos internos e externos, com o objetivo de trabalhar a imagem da organização perante a sociedade em geral. Dessa forma, o(a) assistente social inserido nesse espaço sócio ocupacional deverá buscar formas de intervenção e mediação de conflitos como o que apresentamos nesta seção de autoestudo.

Falamos bastante sobre a instrumentalidade, os instrumentos e a mediação na práxis do assistente social, então sugiro que você inicialmente pesquise sobre que formas de atuação os profissionais do serviço social inseridos na área de recursos humanos podem utilizar em sua intervenção.

Então, diante dessas premissas, você deverá considerar:

- Planejamento da intervenção, assim como definir os objetivos esperados, levando em consideração a atuação profissional, o posicionamento da empresa em casos semelhantes e principalmente os sujeitos envolvidos, ou seja, o casal de funcionários.
- Programação das atividades a serem feitas antes, durante e depois da intervenção.

- Convidar os funcionários envolvidos no conflito para uma conversa inicial; nesse caso, seria interessante conversar individualmente com cada um deles e, se possível, no mesmo dia, lembre-se de que eles moram juntos e é importante que tenham uma conversa franca e que não tenham informações em tempos diferentes, isto pode ser mais um desconforto que poderá acarretar em uma nova discussão entre o casal.
- Estabelecer uma relação de confiança para que a conversa sobre a demanda possa fluir da melhor forma possível, pois ambos precisarão encontrar possibilidades de resolução da questão.
- Acompanhar o processo como um todo: definir o que, como e quando acompanhar, que outras áreas devem ser envolvidas ou não no processo (observação sobre os aspectos definidos no atendimento).
- Comunicar as áreas interessadas da empresa sobre a evolução do conflito (a quem comunicar, como comunicar e com que frequência). Lembre-se de que ressaltamos a necessidade de registro das intervenções realizadas.

Veja, há necessidade de preparo, não é mesmo? Pois bem, inicialmente faça um roteiro com as perguntas que deseja fazer ao casal.

Lembre-se de que você está em um processo de mediação e este é o momento que podem ocorrer transformações nos indivíduos, por isso, dedique-se a ele e dispense de qualquer atitude ou ação de senso comum. Para colaborar com a sua reflexão, segue uma possibilidade de questão:

1) Questão: na opinião da(o) senhora(or), de onde originam os conflitos que estão ocorrendo neste momento na empresa?

Objetivo: com esta pergunta, feita de forma adequada (sem acusação ou agressividade no tom de voz), você terá diversos elementos que poderão lhe trazer os motivos para os conflitos. É importante que você consiga identificar se os motivos são profissionais ou são questões pessoais. Para os motivos profissionais, você, em conjunto com cada funcionário, pode encontrar saídas para as questões apresentadas e neste momento esta será a ação emergencial, pois os dois podem correr o risco de serem desligados da empresa, e o Serviço Social deve buscar alternativas viáveis para que isso não ocorra.

Estabeleça metas e objetivos para cada uma das questões apontadas pelos funcionários e juntos estabeleçam um plano de atendimento..



Atenção!

Fique atenta (o)! Você está se comunicando através da sua postura profissional, do seu tom de voz, da sua vestimenta. Para que uma mediação ocorra com sucesso, é necessário estar bem atento(a) a essas questões.



Lembre-se

Lembre-se que o assistente social tem garantido no código de ética o sigilo profissional, sendo assim, mesmo que a gestão lhe pergunte detalhes do atendimento, você tem este amparo legal que garante o sigilo e também protege os funcionários.

Avançando na prática

Pratique mais

Instrução

Desafiamos você a praticar o que aprendeu transferindo seus conhecimentos para novas situações que pode encontrar no ambiente de trabalho. Realize as atividades e depois as compare com a de seus colegas.

“Denúncia: o que fazer neste momento”

1. Competência Geral	Conhecer as novas tecnologias da informação e da comunicação e suas implicações na práxis do assistente social.
2. Objetivos de aprendizagem	Refletir sobre instrumentalidade e os instrumentos na comunicação profissional.
3. Conteúdos relacionados	Instrumentos, instrumentalidade, comunicação.
4. Descrição da SP	O conselho tutelar da região procurou pelo assistente social alocado na assistência social para lhe acompanhar em uma visita domiciliar referente a uma denúncia recebida na instituição. Através de consulta ao banco de dados do CRAS, verificou-se que a família está sendo acompanhada pela equipe do equipamento público e a conselheira acredita que a presença do assistente social de referência irá ajudar no momento da abordagem. A denúncia se refere a maus tratos da mãe e do padrasto da menina Ana, de 3 anos, que vem comparecendo na creche com muitos hematomas nas nádegas e coxas, levando as professoras a crer que a menina tem sofrido maus tratos. Para que se possa verificar a denúncia, você deverá acompanhar a conselheira tutelar nesta diligência.
5. Resolução da SP	Este problema pode ser respondido desta forma, contudo, há outras possibilidades de intervenção que também podem ser utilizadas a depender da opção metodológica escolhida.

	<p>Por isso, segue uma opção de resposta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inicialmente, devem ser resgatados os relatórios de acompanhamento que vêm sendo realizados para verificar se há alguma questão relacionada à menina Ana, que poderá auxiliar no atendimento. - Em seguida, o assistente social deve acompanhar a conselheira tutelar na visita domiciliar. Lembre-se de que é uma denúncia, ainda não existe nenhuma certeza sobre os maus tratos, e mesmo que a denúncia seja verdadeira, a família precisa de apoio, que o Estado lhe apoie nesta questão e não que seja punida sem nenhuma ação de proteção. - Caso a denúncia realmente tenha fundamento, é o momento de alertar a família sobre as possíveis consequências da continuidade do ato estabelecendo com os pais da criança uma rotina de acompanhamento no CRAS, para que os fatos sejam esclarecidos e para que a família possa ser acompanhada de forma adequada e respeitosa, levando sempre em consideração que a família e a criança precisam ser protegidas pelo Estado, direito esse assegurado pela LOAS e pelo ECA.
--	--



Lembre-se

Criar uma atmosfera favorável para o atendimento, mesmo sendo uma denúncia. É preciso muita cautela para que não haja acusação sem evidências concretas do ato. Lembrem-se de que qualquer ação deve estar relacionada às dimensões ético-político, teórico-metodológico e técnico-operativo.



Faça você mesmo

Imagine situações semelhantes a essa e crie um roteiro para entrevistas, isso poderá lhe ajudar muito no atendimento. Pense em como será realizada a abordagem com a criança. Qual o mecanismo poderá ser utilizado? Pesquise alternativas.

Faça valer a pena

1. Sobre a instrumentalidade no trabalho do assistente social ao adquirir esta capacidade de forma eficaz, pode-se afirmar que ela é capaz de:
 - a) Transformar as realidades objetivas e subjetivas.
 - b) Esclarecer todos os equívocos apresentados pelos usuários.
 - c) Manipular as situações para que os usuários possam compreender a realidade.

- d) Decifrar a verdade, pois um “olhar” externo e profissional tem esta habilidade.
- e) Alterar a verdade para que o usuário possa se emancipar.

2. A autora Yolanda Guerra é uma das intelectuais que vem realizando a discussão sobre a instrumentalidade no Serviço Social. Com base nos debates apresentados por ela, considere as seguintes afirmativas: (Adaptada, UFPR, 2011).

1. A instrumentalidade do serviço social pode ser compreendida como um conjunto de procedimentos, técnicas, e instrumentais construídos e utilizados pelo assistente social como uma atribuição privativa, oriunda da lei 8.662/93, que dá legitimidade a profissão.
2. A instrumentalidade é a capacidade que a profissão vai adquirindo na medida em que concretiza objetivos. Ela possibilita que os profissionais objetivem sua intencionalidade em respostas profissionais.
3. A instrumentalidade é compreendida pela articulação das dimensões referente a instrumental, técnica, política, pedagógica e intelectual da intervenção profissional.

Assinale a alternativa correta.

- a) Apenas as afirmativas 1 e 2 são verdadeiras.
- b) Apenas as afirmativas 2 e 3 são verdadeiras.
- c) Apenas as afirmativas 1, 2 e 3 são verdadeiras.
- d) Apenas a afirmativa 1 é verdadeira.
- e) Apenas a afirmativa 3 é verdadeira.

3. O assistente social está muito próximo da vida cotidiana dos sujeitos que atende e, por essa proximidade dos profissionais, pode-se afirmar que os torna ainda mais:

- a) Neutros à realidade humana.
- b) Solidários com as questões apresentadas.
- c) Comprometidos com a profissão.
- d) Mais temerosos com o dia a dia.
- e) Exigentes com a população.

Seção 4.2

Profissão x comunicação x educação

Diálogo aberto

Olá, aluno (a)

Vamos trabalhar, nesta seção de auto estudo, conteúdos referentes à profissão x comunicação x educação, enfatizando a dimensão pedagógica da profissão (a realidade subjetiva) e a relação Comunicação e educação; para isso, relembremos a situação vivenciada por Julia, assistente social recém-formada que foi contratada por uma empresa. Ao caminhar na direção da resolução de mais um problema, você poderá desenvolver a competência de conhecer as novas tecnologias da informação e da comunicação e suas implicações na práxis do assistente social, bem como conhecerá e compreenderá a comunicação e sua prática na sociedade analisando a sua importância.

Agora você já teve a primeira experiência na empresa, quando atendeu uma relação conflituosa que estava ocorrendo e que estava interferindo nas relações profissionais e pessoais dos funcionários envolvidos.

Você pode perceber que a mediação e as ações de intervenção precisam ser planejadas e que a comunicação aplicada faz parte de qualquer organização que deseja ter uma estrutura organizacional estruturada e entenda que a comunicação é algo de fundamental importância para a dinâmica da empresa e suas relações com o público interno e externo.

Neste momento, a gerência da área de Recursos Humanos deseja implantar um programa de alfabetização para os funcionários que trabalham na produção e que são analfabetos.

Certamente, este será um grande desafio, pois esta foi uma solicitação dos próprios funcionários que desejam ter a oportunidade de ler e retomar os estudos, alguns inclusive manifestaram o desejo de cursar uma faculdade e ter novas oportunidades de crescimento na empresa.

O primeiro passo é estruturar um projeto para que a ação seja implantada de

acordo com as possibilidades da empresa e também dos funcionários.

Lembre-se de que qualquer ação realizada é uma ação política e tem uma intencionalidade e, nesse sentido, o assistente social também atua em uma dimensão pedagógica, incentivando a emancipação e consciência social.

E neste sentido gostaria de refletir que **“Se a educação sozinha não pode transformar a sociedade, tampouco sem ela a sociedade muda”**. Paulo Freire (apud SCHNEIDER e HERNANDORENA, 2012, p. 5).

Vamos lá? Desejo uma ótima aula!

Não pode faltar

Prezado (a) aluno (a), você já sabe que a comunicação é algo de fundamental importância no cotidiano profissional e que a realização de leituras sobre a realidade subjetiva requer dedicação e apropriação das dimensões teórico-metodológicas, ético-políticas e técnico-operativas, que já estudamos em seções anteriores. Não é mesmo?

Na perspectiva da comunicação, nesta seção, iremos trabalhar também as relações pedagógicas, de educação, subjetivas relacionadas à profissão do assistente social.

Certamente, temos um grande desafio pela frente e, a partir de agora, entraremos em uma ceara ainda pouco explorada pela categoria, mas que vem ganhando cada vez mais estudiosos que discutem tais questões e colaboram com a nossa reflexão e discussão. Para tratarmos de subjetividade e das realidades pedagógicas e da educação, gostaria de iniciar nossa discussão tratando da **consciência**, como algo primordial para o sujeito, cidadão ou pessoa.

Partimos do princípio de que somos seres humanos; sendo assim, somos racionais e conscientes. Não é mesmo? O que entendemos por consciência? Conforme Chauí (2002, p. 117):



A capacidade humana para conhecer, para saber que conhece e para saber o que se conhece. A consciência é um conhecimento (das coisas e de si) e um conhecimento desse conhecimento (reflexão).

E do ponto de vista psicológico, a consciência é um sentimento de nossa própria identidade: é o eu, um fluxo

temporal de estados corporais e mentais, que retém o passado na memória, percebe-se o presente pela atenção e espera o futuro pela imaginação e pelo pensamento.

Neste sentido, é possível observar a consciência psicológica, ou o chamado eu, é composta pelas vivências que cada ser humano possui durante a sua vida, ou seja, na “maneira como sentimos e compreendemos o que se passa em nosso corpo e no mundo que nos rodeia, assim como se passa em nosso interior” (CHAUI, 2002, p. 117).



Pesquise mais

Para conhecer um pouco mais sobre a consciência, sugiro que acesse: <<http://lelivros.website/book/download-convite-a-filosofia-marilena-chau-em-epub-mobi-e-pdf/>>, e leia o texto: CHAUI, Marilena. Convite à filosofia. In: **A consciência: o eu, a pessoa, o cidadão e o sujeito**. 12. ed. São Paulo: Ática, 2002.

Sendo assim, as vivências individuais interferem em como cada um de “nós percebe, imagina, lembra, opina, deseja, age, ama e odeia, sente prazer e dor, toma posição diante das coisas e dos outros, decide, sente feliz ou infeliz.” (Ibid., 2002, p. 117).

Portanto, o assistente social, ao realizar o trabalho profissional, precisa estar atento às vivências individuais dos sujeitos que atende, pois estas vivências, são integrantes da sua história de vida e é a partir desta história que poderemos observar a consciência deste indivíduo que faz parte do meio em que vive e das condições em que vive ou viveu. Na perspectiva da ética e da moral, recorremos a Chauí (2002, p. 117):

[...] a consciência é a espontaneidade livre e racional, para escolher, deliberar e agir conforme à liberdade, aos direitos alheios e ao dever. É a pessoa, dotada de vontade livre e de responsabilidade. É a capacidade de compreender e interpretar sua situação e sua condição (física, mental, social, cultural, histórica), viver na companhia de outros segundo as normas e os valores morais definidos por uma sociedade, agir tendo em vista fins escolhidos por deliberação e decisão, realizar as virtudes e, quando necessário, contrapor-se e opor-se aos valores estabelecidos em nome de outros, considerados mais adequados à liberdade e à responsabilidade.

”

Percebe a importância dessa consciência livre e racional. Podemos dizer também que é da “leitura” que o indivíduo faz de sua própria realidade e da forma como difunde sua visão de mundo, age e interage em comunidade através da comunicação.



Refleta

Será que a população mais fragilizada economicamente, culturalmente e socialmente, consegue avançar e ter uma consciência livre e racional, a ponto de opor-se a valores que não lhe atende? Será que o Estado incentiva tal ato desde a sua formação primária?

Quando tratamos de consciência política, podemos dizer que é quando o cidadão se relaciona no tecido das relações sociais como cidadão de direitos e deveres, tendo um relacionamento com a esfera pública do poder e das leis “[...] quanto membro de uma classe social, definindo por sua situação e posição nessa classe, portador e defensor de interesses específicos de seu grupo ou de sua classe, relacionando-se com a esfera pública do poder e das leis” (Ibid, 2002, p. 118) Está acompanhando? Guarde isso! Na prática do assistente social, o incentivo à transformação social e justiça social é uma das bandeiras de luta.

Vamos agora para consciência moral. A autora Chaui (2002, p.118) diz que:



A consciência moral (a pessoa) e a consciência política (o cidadão) formam-se pelas relações entre as vivências do eu e os valores e as instituições de sua sociedade ou de sua cultura. São as maneiras pelas quais nos relacionamos com os outros por meio de comportamentos e de práticas determinadas pelos códigos morais.[...] O Eu é uma vivência e uma experiência que se realiza por comportamentos: a pessoa e o cidadão são a consciência como agente (moral e político), como práxis.

Caro aluno (a), como você pôde observar até agora, o homem possui consciência política, ética e moral, de acordo com as vivências e relações que estabelece com o meio em que vive, com as leis dentre outros. Sendo assim, quando o assistente social atua incentivando a emancipação dos sujeitos, está trabalhando também com estas consciências que são responsáveis pelos nossos atos na vida cotidiana.

E é neste sentido que se constitui a dimensão pedagógica no trabalho do assistente social, pois o profissional do Serviço Social tem ocupado na sociedade uma posição

muito dinâmica nas relações sociais, visto que sua prática deve acompanhar a dinâmica do real, contribuindo de forma permanente para a sociedade e para os espaços em que atua.

Neste sentido, o assistente social precisa estar preparado para uma prática interdisciplinar, abrindo novos campos de discussão e atuação da profissão como aponta Nogueira e Miotto (apud SCHNEIDER; HERNANDORENA, 2012, p. 8).

“[...] o Serviço Social adquire um novo estatuto a partir da posição do novo paradigma. É justamente através dessa apropriação que as ações profissionais encontram um novo espaço para a discussão. [...] construir essa nova posição do Serviço Social impõe colocá-lo no âmbito da discussão interdisciplinar [...]”.

Prática esta que passa pela produção de conhecimento que possibilita superar desafios e reduzir a distância entre as diversas e diferentes profissões, que na dimensão pedagógica tem o objetivo de agregar conhecimentos e difundir de forma criativa e eficaz, numa perspectiva emancipatória dos sujeitos. A organização de práticas interdisciplinares tende a superar a fragmentação dos saberes e das práticas profissionais, pois este é um momento muito rico de troca e junção de saberes.

Neste sentido, o Serviço Social não apoia ações interventivas somente como paliativas e emergenciais, visto que o trabalho do assistente social, supera estas questões pois consiste em ações que pretendem identificar e propor alternativas de enfrentamento aos diversos fatores que assolam a sociedade como: sociais, políticos, econômicos e também culturais, fatores estes que interferem diretamente na vida dos sujeitos, realizando uma prática relacionada a uma ação teórica e reflexiva que fornece subsídios para a execução da práxis profissional.

Para que você compreenda um pouco melhor sobre isso, vamos nos valer de Correia (2011, p. 366) que enfatiza do seguinte:

A contribuição do assistente social, enquanto membro de equipes interdisciplinares, considerando-se sua atuação eminentemente educativa e política, é valiosa quando o assunto é socializar informações, disseminar conhecimentos indispensáveis ao reconhecimento pelos Poderes Públicos das demandas da população. A dinâmica das relações

interpessoais no âmbito institucional e a efetiva participação da população usuária dos serviços no processo decisório que os envolve é decorrente desse compromisso ético-profissional em torno da valorização da comunicação.

Sendo assim, quando tratamos da dimensão pedagógica e educativa do Serviço Social, não podemos deixar de evidenciar que este trabalho deve ser compreendido na perspectiva de desvelar a realidade e desmistificá-la, realidade esta que é responsável pela produção e reprodução de desigualdades sociais. Assim, o trabalho do assistente social tem o objetivo de atuar visando à participação, emancipação e autonomia dos sujeitos sociais, atuando no âmbito das políticas públicas na área educacional e complementamos que “[...] traçar um perfil profissional educativo, representa à profissão a construção de meios para a superação da condição de opressão e de dominação das classes oprimidas e dominadas” (PAIVA, 2009, p. 186).

De acordo com Tonet (2007 apud ZAMBON, 2011, p.14),



[...] a educação é inseparável da categoria Trabalho, porque é através dela que o indivíduo pode se apropriar de todo o conhecimento acumulado historicamente e se objetivar como ser humano. Contudo, na sociedade capitalista, dividida em classes, o grupo dominante detém o monopólio da educação, e o capitalismo, em consequência de sua natureza excludente, não contribui para a transformação social, mas, sim, para a reprodução do sistema vigente.

E complementa que a educação pode ser libertadora, proporcionando outras ou novas possibilidades de a classe subalterna ter consciência de classe e realizar sua própria leitura da realidade e da sociedade em que vivemos, na perspectiva de transformação social (Zambon, 2011).

Quando nos referimos aos direitos sociais, enfatizamos de acordo com Correia (2011, p. 363) que “o direito à educação interfere diretamente no status de cidadania, na medida em que é essencial ao processo de educação, ao acesso democrático à informação e aos recursos de aprendizado no seu sentido mais amplo.”



Assimile

A dimensão ou a relação pedagógica na profissão não está relacionada diretamente ao ato de ensinar ao outro, é muito mais que isso; quando tratamos desta relação, estamos tratando de transformação e consciência social.

Nesse sentido, reforça-se a necessidade do assistente social se apropriar cada vez mais da dimensão pedagógica e educativa da profissão, que faz relação com o projeto ético-político da categoria, no qual enfatizamos o compromisso com uma sociedade menos desigual e mais justa, rompendo assim com a visão endógena do serviço social. E podemos então contribuir para a transformação social dos sujeitos que atendemos, seja com relação as questões concretas e objetivas e/ ou para com as subjetivas.



Pesquise mais

Ficou curioso para saber mais sobre o Serviço Social na Educação? Sugiro a leitura do material: Serviço Social na Educação: perspectivas e possibilidades/ Organização de Glaucia Schneider e Maria do Carmo Hernandorena. – Porto Alegre: CMC, 2012. 80. Disponível em: <www.cress-mg.org.br/arquivos/servico_social_na_educacao.pdf>. Acesso em: 10 mar. 2016.

Temos então que estar preparados para os diversos desafios que a profissão pode nos apresentar. Pois bem, e quando falamos em desmistificar a realidade ou até mesmo desvelar, estamos sujeitos a encontrar questões muito concretas e também subjetivas. Você não acha?

A autora Abreu (2011. p. 31), ao tratar sobre os perfis pedagógicos do serviço social, coloca que a:

[...] função pedagógica do assistente social como processo concreto, de forma mais aproximada da realidade, desenvolve-se a partir de mediações que concretizam a prática profissional na sociedade brasileira, considerando sua inscrição, no campo das políticas sociais públicas e privadas, principalmente as de corte assistencial e de formação e gestão de recursos humanos, e nos processos de luta e resistência das classe subalternas, na garantia de sua reprodução plena e constituição autônoma como classe, contraposta à ordem do capital [...]



Bom, você deve se recordar que discutimos nas seções anteriores sobre a mediação e os instrumentos, dessa forma, utilizando-os, podemos intervir nas realidades que se apresentam objetiva ou subjetivamente e a comunicação também será importante nesse processo. Ao apresentar projetos de intervenção, certamente estará se utilizando desse campo das políticas sociais públicas e ou privadas para contribuir com a autonomia de determinada classe social contraposta a ordem do capital como cita a autora.

Agora, como lidar com as questões subjetivas que poderemos encontrar quando realizamos nossa práxis, em uma realidade tão dinâmica e repleta de diversidades? Talvez, você possa estar se perguntando, mas o assistente social não atua somente com as questões objetivas e concretas da sociedade? A subjetividade não seria então uma área da psicologia? Vamos refletir um pouco sobre isso?

Inicialmente é importante salientar que a subjetividade está relacionada ao sentimento e as formas que vemos o mundo e as questões que nos rodeiam. Neste sentido, podemos dizer que “sentir é algo ambíguo, pois o sensível é, ao mesmo tempo, a qualidade que está no objeto e o sentimento interno que o nosso corpo possui das qualidades sentidas” (Chauí, 2002 p.120).



Exemplificando

Quando tratamos de subjetividades, tratamos também significados, que são diferentes em cada indivíduo. Para que você compreenda isso, apresento-lhe uma história real, em que um pesquisador pergunta a um homem portador do vírus HIV, que informou não usar a camisinha em suas relações íntimas. Ao ser questionado porque ela não utilizava, ele pergunta ao pesquisador, você já reparou na cor da camisinha? Não se faz caminhas para a pele negra.

Observem como coisas que aparentemente nos parecem simples atingem diretamente a vida das pessoas, pois elas podem não se sentir pertencentes a algo ou alguma coisa, os significados são diferentes e isso é subjetividade.

De acordo com Chauí (2002 p. 119), “Embora a subjetividade se manifeste plenamente como uma atividade que sabe de si mesma, isso não significa que a consciência esteja sempre inteiramente alerta e atenta”.

Ainda para esta autora, a subjetividade pode ser manifestar através de graus de consciência, definida por ela, como: **consciência passiva; consciência vivida; consciência ativa e reflexiva e consciência intencional ou intencionalidade.**

Na **consciência passiva**, caracteriza-se pela sensação de termos uma vaga ideia de

algo que nos aconteceu, como se fosse um devaneio, um momento que precede o sono, como uma anestesia, que nos acontece, sobretudo, quando muito crianças ou muito idosos. (Chauí, 2002)

Na **consciência vivida**, refere-se à consciência afetiva, que se particulariza pela:

“[...] peculiaridade de ser egocêntrica, isto é, de perceber os outros e as coisas apenas a partir de nossos sentimentos com relação a eles, como, por exemplo, a criança que bate numa mesa ao tropeçar nela, julgando que a mesa “fez de propósito” para machucá-la. Neste grau de consciência, não conseguimos separar o eu e o outro, o eu e as coisas (Ibid, 2002, p. 119).

E na consciência **ativa e reflexiva**, caracteriza-se pelo homem reconhecer a diferença entre o exterior e interior, entre o seu eu e os outros e as coisas (Ibid, 2002).

Chegamos aos últimos graus de consciência, a **intencional ou intencionalidade** para esta definição, estamos nos utilizando da teoria fenomenológica para trazer os elementos de reflexão; para esta teoria,

“[...] toda consciência é sempre consciência de alguma coisa”, de tal maneira que perceber é sempre perceber alguma coisa, imaginar é sempre imaginar alguma coisa, lembrar é sempre lembrar alguma coisa, dizer é sempre dizer alguma coisa, pensar é sempre pensar alguma coisa. A consciência realiza atos (perceber, lembrar, imaginar, falar, refletir, pensar) e visa a conteúdos ou significações (o percebido, o lembrado, o imaginado, o falado, o refletido) (CHAUI, 2002, p. 25).

O assistente social exerce na profissão um papel importante quanto à educação ou a dimensão pedagógica e a realidade subjetiva que está relacionada aos graus de consciência do sujeito e como profissionais estabelecemos uma relação com a comunicação em nossa prática profissional. Mais um desafio lançado! Agora é com você! Aprofunde seus estudos sobre o tema, certeza ainda de haver muito o que discutir e refletir sobre isso.



Faça você mesmo

Imagine uma situação hipotética em que você seja o assistente social e precise realizar um atendimento com um grupo hostil que pouco expressa as questões verbalmente. Como seria para você realizar esta atividade? Pensou? Agora enumere quais as possibilidades ou estratégias que poderia utilizar para atender este grupo.

Sem medo de errar

Agora chegou a hora de resolvermos o segundo desafio desta unidade e colaborar para que Julia conheça a dinâmica do trabalho na empresa.

Este é um momento importante na empresa, pois um projeto solicitado pelos funcionários será implantado pelo Serviço Social. Com tudo o que discutimos no 'Não pode faltar', você já tem argumentos suficientes para justificar e implantar um projeto de alfabetização na empresa para a equipe da produção. Ao elaborar o projeto, deve verificar qual será a melhor forma de implantá-lo sem que prejudique o trabalho da produção e que os funcionários sejam contemplados. Prontos (as)?

Pois bem, lembre-se de que você deverá colocar no papel como irá funcionar o projeto, ou seja, você deve escrever.

Sugiro que você acesse a apostila chamada Gestão de projetos social, organizado pela Célia Ávila, leia o artigo: Elaboração de projetos sociais, da autora Thereza Holl Cury, disponível em: <http://pratein.com.br/home/images/stories/Gestao_publica/GestaoProjetosSociais-AACS.pdf>.

Na página 50 deste artigo, há uma estrutura básica para a construção de um projeto; com os conhecimentos adquiridos nesta seção, você terá todas as condições de justificar a importância de um projeto de alfabetização para adultos na empresa.

Lembra-se de que o assistente social é um profissional que deve estar preparado para os desafios e neste momento as relações objetivas, concretas e subjetivas estarão presentes e você deverá apresentar uma proposta que possa ir além da alfabetização, mas que também possa contribuir para a consciência social e política dos sujeitos envolvidos em busca da transformação social.



Lembre-se

Também é possível criar um espaço de conversa para ouvir os funcionários que irão participar do projeto, lembre-se de que a escuta e a expressão dos desejos podem ser formas de transformação social.



Atenção!

Fique atento (a), porque as pessoas não são alfabetizadas; então busque metodologias de integração que não seja necessária a leitura ou a escrita.

Acredito que, desta forma, e com estas ferramentas em mãos, você, além de propor algo que realmente possa fazer diferença na vida dos sujeitos na empresa, ainda fortalecerá o espaço do Serviço Social e o papel do assistente social na cultura organizacional da empresa.

Avançando na prática

Pratique mais	
Instrução Desafiamos você a praticar o que aprendeu transferindo seus conhecimentos para novas situações que pode encontrar no ambiente de trabalho. Realize as atividades e depois as compare com a de seus colegas.	
"10 medidas contra a corrupção"	
1. Competência Geral	Conhecer as novas tecnologias da informação e da comunicação e suas implicações na práxis do assistente social.
2. Competência Técnica	Conhecer e compreender a comunicação e sua prática na sociedade analisando sua importância para o Assistente Social.
3. Objetivos de aprendizagem	Refletir sobre a dimensão pedagógica, a profissão, as consciências e realidades subjetivas.
4. Conteúdos relacionados	Dimensão pedagógica da profissão (A realidade subjetiva) e a relação Comunicação e educação.
5. Descrição da SP	Você foi convidada (o) por uma associação de moradores que deseja participar de uma reunião que tem o objetivo de esclarecer o que significa a consulta pública sobre as "10 medidas contra a corrupção". Momento em que a sociedade é chamada a apoiar e defender as medidas, através da assinatura de uma carta de apoio contra a corrupção, que foi elaborada pelo Ministério Público Federal brasileiro. A população acredita que deve colaborar, contudo, não estão compreendendo bem o que isso significa e se realmente é algo sério.
6. Resolução da SP	Este é o momento muito importante para a comunidade, pois a população está interessada em um envolvimento genuíno com a política do país e com as propostas, buscando participação do processo de construção da democracia brasileira. O convite para esta reunião já demonstra esse interesse, pois antes da população votar, eles desejam compreender do que se trata e se não estão sendo utilizados como massa de manobra do Estado.

O Ministério Público Federal (MPF) iniciou uma coleta de assinatura pelo Brasil em apoio de dez medidas para aprimorar a prevenção e o combate à corrupção e à impunidade. As propostas têm o objetivo de realizar alterações legislativas, evitando o desvio de recursos públicos, proporcionando mais transparência e eficiência ao trabalho do Ministério Público brasileiro com reflexo no Poder Judiciário. A íntegra das medidas e a ficha de assinatura estão disponíveis no site: <www.10medidas.mpf.mp.br>.



Lembre-se

Que este é um momento que você pode utilizar para elucidar as pessoas sobre os direitos e qual é o seu papel de cidadão nesta sociedade; é um espaço que propicia transformação social.



Faça você mesmo

Crie um roteiro com os pontos que deseja abordar durante a reunião, pois em espaços com este é muito fácil ocorrer dispersão e mudar o foco da discussão.

Faça valer a pena

1. A realidade que está ancorada em sentimentos e no ato de sentir, em que não é possível evidenciá-la de forma concreta, denomina-se:

- a) realidade subjetiva.
- b) realidade interventiva.
- c) realidade objetiva.
- d) realidade intencional.
- e) realidade profissional.

2. A subjetividade pode se manifestar através de graus de consciência. Sobre isso, leia as afirmativas que seguem:

I – Na **consciência passiva**, caracteriza-se pela sensação de termos uma vaga ideia de algo que nos aconteceu, como se fosse um devaneio, um momento que precede o sono, como uma anestesia, que nos acontece, sobretudo, quando muito crianças ou muito idosos.

II- Na *consciência vivida*, refere-se à consciência afetiva.

III- E na consciência *ativa e reflexiva*, caracteriza-se pelo homem não reconhecer a diferença entre o exterior e interior, entre o seu eu e os outros e as coisas.

Identifique quais das afirmativas são falsas ou verdadeiras.

- a) F, F, F.
- b) V, F, V.
- c) F, F, V.
- d) V, V, F.
- e) F, V, V.

3. Observe as afirmativas a seguir em relação à construção de uma experiência articuladora de diferentes campos de atuação profissional numa perspectiva pedagógica e interdisciplinar; podemos afirmar que:

I – Todo trabalho institucional organizado de forma interdisciplinar implica abdicação das fronteiras e saberes profissionais.

II – A noção de interdisciplinaridade está apoiada numa perspectiva de organização epistemológica dos saberes profissionais.

III – A organização de práticas interdisciplinares tende a superar a fragmentação dos saberes e das práticas profissionais.

Assinale a alternativa verdadeira.

- a) Apenas a I.
- b) Apenas a II.
- c) Apenas a III.
- d) Apenas a I e III.
- e) Apenas a I, II e III.

Seção 4.3

A comunicação das expressões da questão social e a ética profissional

Diálogo aberto

Olá aluno (a)!

Estamos na terceira seção da unidade 4, na qual iremos trabalhar os conteúdos ligados ao objeto do serviço social, ou seja, as expressões da questão social fazendo uma relação com a comunicação, bem como o que podemos apreender sobre o código de ética e a prática profissional no enfrentamento da questão social. Este é um tema muito presente no cotidiano de nossa prática profissional, e como você viu nas seções anteriores quando falamos da comunicação no serviço social, ainda há necessidade de mais exploração acadêmica pela categoria profissional. Nesta seção, você terá a oportunidade de conhecer um pouco melhor e se aprofundar quanto à utilização das novas tecnologias como ferramenta de enfrentamento das expressões da questão social; desta forma, você poderá desenvolver ainda mais a competência de conhecer as novas tecnologias da informação e da comunicação e suas implicações na práxis do assistente social, bem como conhecerá e compreenderá como a tecnologia pode ter grande utilidade na prática do assistente social.

Acredito que você se lembra da atividade anterior, em que você precisou implantar um projeto social de alfabetização de adultos para os operários da empresa. Foi mais um grande desafio, não é mesmo? Lembra-se de quantas atividades você já desenvolveu até agora? Então, quanto conhecimento você já adquiriu até o momento, não é verdade?

Pois bem, agora vamos dar continuidade a situação vivenciada pela Julia, assistente social recém-contratada e que está acompanhando a assistente social Joana, que sairá de licença maternidade.

O Serviço Social, em conjunto com o setor de recursos humanos e o de responsabilidade social da empresa, a partir da iniciativa do Serviço Social em implantar um projeto de alfabetização, decidiu também implementar outras ações para fazerem

parte do programa de responsabilidade social empresarial. A empresa quer se aproximar da comunidade em seu entorno, agora a questão é como conhecer as demandas da comunidade.

Como as outras empresas do grupo estão em estados diferentes, será preciso conhecer a realidade das comunidades localizadas próximas de suas sedes, e como você deve imaginar quando se trata de realizar um levantamento e diagnóstico social das necessidades e demandas apresentadas pelas comunidades, esse é um papel do Serviço Social em qualquer espaço sócio ocupacional que esteja inserido. O grupo precisa conhecer a realidade para se organizarem e decidirem juntos com os demais envolvidos quais ações a empresa pode e deve implantar. Diante desse desafio, em que a empresa pode atuar que, de fato, é considerado de responsabilidade da sociedade e não do Estado? O que a empresa com o apoio de seus departamentos pode disponibilizar? É possível fazer uma integração entre a comunidade e a empresa?

Para isso, é preciso prever e planejar os custos no orçamento que será enviado para a aprovação da diretoria. O seu novo desafio, para auxiliar Julia neste processo, será o de elaborar uma apresentação em que esclareça como será a atuação do serviço social das diversas empresas do grupo afirmando de que cada uma apresente um diagnóstico sobre a comunidade e comunique a realidade das mesmas. Essa reunião será transmitida via Web conferência para todas as colegas de profissão que estão em estados diferentes.

Para que a sua reunião seja produtiva, você terá que prepará-la certo? Então elabore uma apresentação com os itens que você abordará. É importante também abrir um espaço para que as colegas possam se manifestar e esclarecer as eventuais dúvidas. Vamos lá? Desejo uma ótima aula!

Não pode faltar

Como já refletimos na aula anterior a profissão x comunicação x educação, enfatizando a dimensão pedagógica da profissão (a realidade subjetiva) e a relação comunicação e educação, que são elementos de grande importância para o trabalho do assistente social e compreendemos que deve ser cada vez mais explorado, estudado e inserido na prática profissional.

Agora, dando continuidade à nossa trajetória pelos caminhos da comunicação e prática do assistente social, nesta seção de auto estudo, vamos refletir sobre como as novas tecnologias podem ser grandes aliadas e como servem de ferramentas de aproximação, inclusão e de luta social, prezando pela ética profissional, nos diversos campos de atuação.

Para iniciarmos nossa reflexão, gostaria de recapitular alguns itens interessantes que

já tivemos a oportunidade de conhecer na unidade 1. Quero recordar que de acordo com Lewgoy (2004, p.114), “na era digital, a internet apresenta-se como uma nova tecnologia da inteligência, capaz de aumentar a capacidade humana de aprender e compreender.” Sendo assim, a internet é uma importante ferramenta que proporciona uma maior aproximação e possibilita novas formas para aprender, movimentar-se no mundo, encontrar pessoas, participar de grupos, enfim a internet hoje tem um “poder” tanto para o bem como para o mal. E neste sentido, precisamos estar atentos quanto a sua utilização em nossa profissão como uma ferramenta de inclusão, mobilização e disseminação de informação de qualidade.

Para Lévy 1993 (apud Lewgoy, 2004, p.114-115), esta “interação possibilita a ruptura com o pensamento linear e com as formas de escrita até então conhecidas, pois inclui uma lógica de construção que permite articular várias habilidades simultaneamente”



Vocabulário

Internet é um conjunto de redes mundial, e o nome tem origem inglesa, onde inter vem de internacional e net significa rede, ou seja, rede de computadores mundial. Disponível em: <<http://www.significados.com.br/internet/>>. Acesso em: 17 nov. 2015.

Entendemos as novas tecnologias como ferramentas de contribuição à prática profissional crítica, desde que o assistente social a utilize em sintonia com os princípios do projeto ético-político profissional, sendo assim, caracterizado como uma ferramenta estratégica para o exercício da profissão, pois, para Veloso (2010, p.518), as novas tecnologias vêm:

Demonstrando a impertinência do recurso a perspectivas que priorizem a racionalidade instrumental e o mero tecnicismo, a tecnologia, [...], é pensada tanto como mediação quanto como integrante de um conjunto de instrumentos teórico-metodológicos, ético-políticos e técnico-instrumentais socialmente construídos, que possibilitem alcançar finalidades previamente projetadas. Sua importância reside na possibilidade de produzir mudanças qualitativas na condução de processos de trabalho, podendo ampliar capacidades e habilidades profissionais.

Sendo assim, se as novas tecnologias podem ser aliadas e produzir mudanças qualitativas quanto às intervenções realizadas no processo de trabalho, amplia também as capacidades e habilidades profissionais, conseqüentemente, ela se torna

uma ferramenta de enfrentamento das expressões da questão social, aproximando e agilizando processos que, pelos meios mais burocratizados, poderiam levar um tempo maior. Neste sentido, é importante salientar que o profissional do Serviço Social precisa estar cada vez mais habilitado para transitar e manusear esta ferramenta de comunicação e articulação social.

Ainda sobre o aspecto profissional, lamamoto (2010, p. 28-29), ao tratar da questão social na contemporaneidade, afirma que precisamos “[...] Enfim, decifrar as múltiplas expressões da questão social, sua gênese e as novas características que assume na contemporaneidade, atribuindo transparência às iniciativas voltadas a sua reversão e/ou enfrentamento imediato”.

A atuação para enfrentamento das diversas manifestações da questão social passa por compreendermos em meio à individualização e frente à mercantilização que ocorre em larga escala no mundo globalizado. Assim temos que nos atentar ao que lamamoto bem ressalta que é o fato de que se deve atribuir transparência as iniciativas voltadas ao enfrentamento imediato das múltiplas expressões da questão social. A comunicação na prática profissional do assistente social que estamos tratando ao longo desta disciplina tem aqui sua importância, pois todo o aparato de comunicação utilizado pelo assistente social de firma crítica contribuirá para darmos a transparência as nossas ações.

Vale ressaltar que é na sistematização do trabalho do assistente social que se identifica as expectativas dos sujeitos que buscam os serviços sociais, oportunidade na qual revelam necessidades vinculadas principalmente ao enfrentamento das diversas manifestações da questão social, que atingem a vida cotidiana. O assistente social tem na questão social sua base enquanto especialização do trabalho, ela é o elemento central entre a relação profissional e realidade.



Assimile

Conforme lamamoto (2010, p. 27), questão social apreendida como o conjunto das expressões das desigualdades da sociedade capitalista madura, que tem uma raiz comum: a produção social é cada vez mais coletiva, o trabalho torna-se mais amplamente social, enquanto a apropriação dos seus frutos mantém-se privada, monopolizada por uma parte da sociedade.

Quando vivemos em tempos de crise, as transformações no mundo do trabalho ocorrem acompanhadas de recessão, enxugamentos dos gastos governamentais e, assim, os cidadãos vivenciam as mais variadas expressões da questão social, seja na família, saúde, trabalho, habitação e veem o desemprego estrutural aumentar, reduz-se o papel do Estado como garantidor de direitos sociais e de promover políticas públicas

sociais para atender as necessidades básicas da população. Sobre isso, Iamamoto (2008) reforça que:

“O predomínio do capital fetiche conduz à banalização do humano, à descartabilidade e indiferença perante o outro, o que se encontra na raiz das novas configurações da questão social na era das finanças.[...]Condensa a banalização do humano que atesta a radicalidade da alienação e a invisibilidade do trabalho social e dos sujeitos que o realizam na era do capital fetiche. A subordinação da sociabilidade humana às coisas – ao capital-dinheiro e ao capital mercadoria –, retrata, na contemporaneidade, um desenvolvimento econômico que se traduz como barbárie social.” (IAMAMOTO, 2008, p. 125).

Dessa forma, a priorização do fator econômico em prejuízo ao social e de políticas governamentais leva à “banalização do humano” e radicalização das necessidades sociais.

Como já falamos, ocorre o aumento do desemprego, a instabilidade do trabalho, perda dos direitos trabalhistas, aumento da pobreza, empobrecimento da classe média, privatização dos serviços sociais, dentre outros que colocam muitos em situação de extrema vulnerabilidade social, de pobreza, exclusão e subalternidade.



Atenção!

Capital fetiche se refere ao capital financeiro no atual contexto de mundialização da economia que se apresenta em sua forma plena de desenvolvimento e alienação.

Diante dessas e de outras situações, abre-se espaço para que o empresariado atue também no enfrentamento junto à sociedade civil; nesse sentido, Gois et al. (2004) reforçam que

“como afirmamos, a atuação do empresariado brasileiro no enfrentamento das questões sociais não é um fenômeno recente. Se pensarmos unicamente nas ações benemerentes, poderíamos dizer que tal atuação remonta pelo menos aos primeiros anos do século XX. Contudo, como afirmam alguns

analistas, é somente na década de 1970 que vamos assistir ao início de um esforço sistemático por parte deste segmento de ultrapassar as práticas filantrópicas pulverizadas e avançar em direção a uma ação social que incorporasse, em alguma medida, as noções de direito e cidadania (p. 101).

Diante desse esforço sistemático de incorporar ações de direito e cidadania, cabe ao assistente social, inserido na divisão sócio técnica do trabalho, desenvolver suas atribuições profissionais no ambiente público e privado, como em políticas públicas das mais variadas áreas, Terceiro Setor e Empresas, por exemplo, quando inserido no espaço sócio-ocupacional empresarial e institucional, deve observar e intervir na propositura de tais ações, pois como reforçamos em seções anteriores, o assistente social é capaz de se aproximar das diversas realidades apresentadas, bem como é um profissional crítico e tem sua atuação pautada no código de ética e no projeto ético-político profissional, não servindo de massa de manobra do capital. O código de ética nos indica um rumo ético-político, um horizonte para o exercício profissional. Segundo Yamamoto (2010, p. 77), “O desafio é a materialização dos princípios éticos na cotidianidade do trabalho, evitando que se transformem em indicativos abstratos”.

Agora, voltando a falar sobre a tecnologia, contudo, não podemos deixar de refletir que as inovações tecnológicas são extremamente valorizadas como ferramentas que trazem alterações nas condições de vida e de trabalho, principalmente quanto ao seu papel de transformação do mundo.

Nesse sentido, Veloso (2010, p. 518), nos alerta quanto às inovações tecnológicas:



São ideias que fazem crer que a criação das máquinas por si só causa alterações nas formas de convivência social, buscando reproduzir um conteúdo ideológico que prima pelo ocultamento do processo social, e levando a pensar que as maravilhas mecânicas, eletrônicas e microeletrônicas nascem diretamente das ideias, sem criadores humanos, concretos, os quais vivem em um modo particular de organização social.

E também nos alerta e faz refletir que toda máquina ou qualquer criação tecnológica tem um vínculo com o processo social que o originou, e estabelece relações com toda a cadeia produtiva da sociedade (VELOSO, 2010).



Faça você mesmo

Convido você a selecionar as principais mobilizações já ocorridas no Brasil e procure identificar como as novas tecnologias serviram de importante ferramenta para mobilização social e instrumento de enfrentamento das expressões da questão social.



Refleta

Observe as informações sobre as mobilizações das “Diretas Já” que ocorreram em 1983-1984, elas servem de parâmetros para as reivindicações que ocorrem na atualidade. Imaginem se não tivemos as novas tecnologias, será que teríamos tantos dados informativos sobre aquele momento da história?

Assim sendo, não podemos esquecer que ao inovar tecnologicamente diversos processos, o homem também interfere no mercado de trabalho, extinguindo por vezes diversos postos de trabalho, colaborando para o aumento do exército de reserva. Não é mesmo?

Para Lewgoy (2004, p. 116), a revolução digital redesenha os espaços sócio-ocupacionais de atuação do assistente social:

[...] a revolução digital não só redesenha os espaços ocupacionais, mais também as competências e habilidades demandadas pela Sociedade do Conhecimento. As novas tecnologias transformam a relação com o espaço, dando-nos uma nova percepção de mundo e, neste contexto, observamos uma era digital marcada por uma velocidade e um estilo de vida nunca antes experimentados.



Por isso, essas relações não podem ser esquecidas durante nosso processo de reflexão e como assistentes sociais, precisamos sempre estar alinhados e em consonância com o nosso projeto ético político, código de ética profissional e nossas bandeiras de luta. Para conhecer as Bandeiras de luta dos assistentes sociais, acesse o endereço eletrônico do CFESS: Disponível em: <<http://www.cfess.org.br/visualizar/noticia/cod/1230>>, você terá acesso a este importante documento que contribui para pautar o exercício profissional da categoria.



Pesquise mais

Leia o artigo de Debora Begati Viana e Rafaela Marangon Dias: Projeto Ético – Político: Quais Os Fios Para A Sua Consolidação? Uma Análise Da Efetivação Do Projeto Ético-Político Do Serviço Social. O artigo em questão contempla algumas discussões no que concerne a construção do projeto ético-político da categoria, que se consubstanciam nas produções teóricas produzidas no interior da profissão, bem como os parâmetros jurídicos que regulamentam o exercício e formação profissional, tais como a Lei que Regulamenta a profissão, o Código de ética Profissional etc. Disponível em: <http://www.cress-mg.org.br/arquivos/simposio/PROJETO%20%C3%89TICO%20POL%C3%8DTICO_%20QUAIS%20OS%20FIOS%20PARA%20A%20SUA%20CONSOLIDA%C3%87%C3%83O_%20UMA%20AN%C3%81LISE%20DA%20EFETIVA%C3%87%C3%83O%20DO%20PROJETO%20%C3%89TICO-POL%C3%8DTICO%20DO%20SERVI%C3%87O%20SOCIAL.pdf>. Acesso em: 24 mar. 2016.

Ao compreender que as novas tecnologias podem ser ferramentas de manipulação, alienação e por vezes exclusão, elas, por outro lado, podem ser instrumentos de lutas coletivas, bem como de banalização da comunicação das expressões da questão social.

Veja um exemplo em que a categoria utiliza-se da tecnologia de comunicação como ferramenta para convocar os assistentes sociais para engajamento em defesa da luta antimanicomial, com o objetivo de mobilizar não só os assistentes sociais, mas todos os cidadãos.

Figura 4.1 | #ForaValencius



Fonte: CFESS, 2016. Disponível em:<http://www.cfess.org.br/visualizar/noticia/cod/1238>. Acesso em: 18 mar. 2016.

Neste caso, segundo o CFESS, esta luta se caracterizou devido à “trajetória manicomial incompatível com os avanços da Reforma Psiquiátrica brasileira”. Observem como a tecnologia pode ser uma ferramenta de mobilização? Através dela, imaginem quantos assistentes sociais foram mobilizados para tal ação? Essa é uma forma de comunicação da categoria.

Entretanto há exemplos que envolvem outros aspectos da tecnologia que devemos nos atentar que se referem ao seu mau uso. Um exemplo dessa banalização se refere à divulgação de informações errôneas e infundadas, sem qualquer comprovação dos fatos, e que acabam por viralizar nas redes sociais provocando comoção. Podemos recordar das manchetes dos jornais do episódio trágico de linchamento da brasileira Fabiane de Jesus, 33 anos, casada, mãe de duas filhas, que foi confundida com uma suposta sequestradora de crianças, lembram-se disso? Se não, já ouviu algum fato semelhante em sua região?

Nesse caso, a multidão inflamada e revoltada com as notícias e maldade da sequestradora resolveu fazer justiça com as próprias mãos, não parando para analisar que Fabiane não era a sequestradora em questão, tinha apenas uma semelhança com o retrato falado publicado. Esses e outros fatos dessa natureza caracterizam por promover nas redes sociais, jornais, entre outros meios de comunicação ideias de justificação, ao invés de se buscar na justiça social e nos mecanismos democráticos do Estado de Direito a garantia dos direitos do cidadão.

Pois bem, é possível compreender como a tecnologia é um instrumento importante de comunicação, vale salientar que este também ainda é campo de grande desafio para a categoria, que precisa se preparar cada vez mais e aprofundar as discussões com maior reflexão e compreensão sobre o tema. Concordam? Que tal vocês discutirem o assunto?

Sabemos que atualmente, não só nos comunicamos através de sites e redes sociais, mas também é possível manter contato em tempo real, através das webconferências como é o caso da situação problema desta seção. Ao utilizarmos um sistema gratuito de comunicação em tempo real, é possível conversarmos com uma pessoa em outro continente, realizar reuniões, estabelecer acordos, reduzindo custos, burocracias e ganhando um tempo muito expressivo no trabalho cotidiano.

O próprio curso que você está realizando agora não é utilizando as ferramentas tecnológicas? Imaginem se não as tivéssemos? Será que seria possível o acesso a este material? As aulas gravadas? A interação pelo fórum? Pois bem, não seria possível realizar esta interação e, dessa forma, você perderia a oportunidade de acessar um grande número de conteúdo, que hoje é disponibilizado no curso.

Por isso, atente-se que, ao optarmos pela utilização das novas tecnologias, precisamos utilizá-las para o enfrentamento das expressões sociais.



Assimile

Um dos paradoxos da sociedade da informação é que, quanto mais vasta é a informação potencialmente disponível, mais seletiva é a informação efetivamente posta à disposição dos cidadãos. E, como nesse tipo de sociedade, o exercício ativo da cidadania depende mais do que nunca da informação que o sustenta, a luta democrática mais importante é a luta pela democratização dos critérios da seleção da informação. Santos, 1998 (apud VELOSO, 2011, p. 190).

Desafio lançado! Agora o desafio de colocar os conceitos em prática está com você! Prepare-se, o conhecimento é algo que jamais poderá ser retirado de você!

Sem medo de errar

Pois bem, aluno, agora chegou a hora de resolvermos o problema desta seção, lembra-se? Você precisará realizar a webconferência com as demais assistentes sociais das empresas do grupo; para tanto, precisa elaborar sua apresentação, preparar para tal reunião, que será realizada em tempo real, através da internet.

Sugiro que você comece por criar um breve roteiro do que deseja apresentar e como será distribuído o tempo de apresentação e interação entre as colegas e você.

Sugiro que você realize uma apresentação em slides, com os principais itens a serem discutidos, como, por exemplo, a viabilização do levantamento diagnóstico das necessidades da comunidade localizada próximas as empresas do grupo.

É importante que discutam como será realizado o Diagnóstico social: quais são as informações?

Como sugestão, você pode apresentar as informações básicas a serem levantadas: os problemas: principal (focal) e específicos (causas e efeitos) enfrentados pela comunidade (ex: jovens, crianças, idosos).

Quais são os cenários: sócio-econômico (educação, emprego e renda); político-administrativo (serviços públicos/privados e ações comunitárias); histórico-cultural (fatos e hábitos); geográfico- ecológico (localização e população).

Quem são os atores que podem ser envolvidos: governos (serviços públicos: municipais, estadual e federal); empresas (serviços privados: pequeno, médio e grande porte); e sociedade civil (serviços privados de interesse público: associações de moradores, instituições assistenciais, ONGs etc.).

Lembre-se de responder aos questionamentos inseridos no diálogo aberto:

em que a empresa pode atuar que, de fato, é considerado de responsabilidade da sociedade e não do Estado? O que a empresa com o apoio de seus departamentos pode disponibilizar? É possível fazer uma integração entre a comunidade e a empresa?



Atenção!

As tecnologias da informação se utilizadas para interação e democratização da informação podem ser ferramentas estratégicas para a atuação profissional.



Lembre-se

Ter habilidades com as novas ferramentas é fundamental para o exercício profissional, pois proporcionará mais instrumentos de enfrentamento das expressões da questão social.

Avançando na prática

Pratique mais	
<p>Instrução Desafiamos você a praticar o que aprendeu transferindo seus conhecimentos para novas situações que pode encontrar no ambiente de trabalho. Realize as atividades e depois as compare com a de seus colegas.</p>	
“Divulgando as Bandeiras de Luta dos assistentes sociais”	
1. Competência Geral	Conhecer as novas tecnologias da informação e da comunicação e suas implicações na práxis do assistente social.
2. Objetivos de aprendizagem	Refletir sobre as novas tecnologias como ferramentas de enfrentamento das expressões da questão social.
3. Conteúdos relacionados	Questão social, serviço social, práxis profissional.
4. Descrição da SP	Você foi convidada (o) por uma professora do curso de Serviço Social, na cidade em que você reside, para realizar uma reflexão em sala de aula com os alunos do curso, na disciplina de Processos de Trabalho, sobre o documento recém-construído pela categoria sobre as “bandeiras de luta do assistente social”. A professora solicitou que você apresentasse o documento e pudesse trazer alguns exemplos da prática profissional em que se pode utilizar este documento para reflexão.
5. Resolução da SP	Para resolução desta SP, o assistente social poderá escolher qual o caminho metodológico que ele desejar trilhar, contudo segue uma opção de resposta: primeiro, precisa estar preparada (o) para falar sobre o tema, e para isso há necessidade de que se aproprie do conteúdo que está nesta

	<p>brochura construída de forma coletiva pela categoria e que foi lançada em dezembro do ano de 2015.</p> <p>Você pode perguntar aos alunos o que eles acreditam que sejam as bandeiras de luta do assistente social e, partindo da fala dos alunos, você pode começar a explicar e apresentar alguns exemplos no decorrer da sua fala.</p> <p>Dessa forma, você irá realizar uma atividade interativa com os alunos, partindo do que eles sabem e construindo juntos este momento de aprendizagem.</p>
--	---



Lembre-se

Que o diálogo bem conduzido e a utilização adequada das palavras podem colaborar muito para a realização de um processo de aprendizagem frutífero.



Faça você mesmo

Relacione algumas bandeiras de luta, com as ações e posições dos assistentes sociais, através dos organismos de representação da categoria como CFESS e CRESS.

Faça valer a pena

1. As novas tecnologias de comunicação são instrumentos que contribuem também para os movimentos sociais e atuação profissional. Neste espaço democrático, o assistente social depara-se com uma ferramenta poderosa voltada para a mobilização e acesso a direitos. Assim, ao considerar as finalidades dos grupos sociais que estão por vezes relacionados a aumento da interlocução com outros sujeitos, algumas características se destacam. Quais características melhor representam o bom funcionamento desses grupos nestes espaços?

- A cordialidade, a criatividade, a demagogia e a jovialidade.
- A criatividade, a informação compartilhada, o diálogo e a possibilidade de ação.
- A iniciativa, a criatividade, o direito e a cumplicidade.
- A participação, a metodologia, o ambiente físico e a ambientação.
- O ambiente físico, o direito, a ideologia.

2. Quando o assistente social se posiciona e ocupa espaços de participação

e mobilização social, sejam eles no âmbito virtual ou no material e que estão vinculadas a democratização de conhecimentos e informações, assume-se uma posição de:

I- Busca pela emancipação dos sujeitos.

II- Democratização de informações, oferecendo acesso à todos.

III- Assume-se a subalternização do social ao capital.

IV- É um espaço para se mobilizar rebeliões.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta entre V e F.

a) V, V, F, F.

b) F, F, V, V.

c) V, F, V, V.

d) V, V, V, F.

e) F, F, F, V.

3. Para Lewgoy (2004, p. 116), "[...] a revolução digital não só redesenha os espaços ocupacionais, mas também as competências e habilidades demandadas pela sociedade do conhecimento. As novas tecnologias transformam a relação com o espaço, dando-nos uma nova percepção de mundo e, neste contexto, observamos uma era digital marcada por uma velocidade e um estilo de vida nunca antes experimentados." Como o assistente social deve se preparar diante dessas novas tecnologias?

a) O assistente social deve seguir rigorosamente as orientações das empresas quanto ao uso de novas tecnologias aplicando somente elas no dia a dia de suas atribuições.

b) O assistente social somente deve utilizar novas tecnologias no dia a dia de suas atribuições se houver contribuições científicas que comprovem a eficácia do seu uso.

c) O assistente social pouco necessita conhecer às novas tecnologias, o seu uso é opcional no dia a dia de suas atribuições.

d) O assistente social não deve se preocupar, pois as novas tecnologias de informação e comunicação não interferem no dia a dia de suas atribuições.

e) O assistente social deve estar atento e preparado para essas alterações no mundo do trabalho se envolvendo com as novas tecnologias e aplicando no dia a dia de suas atribuições desenvolvendo assim as suas habilidades e competências.

Seção 4.4

Práticas de comunicação popular e comunitária

Diálogo aberto

Olá, aluno (a).

Estamos chegando a nossa quarta e última seção da unidade 4, na qual iremos trabalhar práticas de comunicação popular e comunitária e trataremos de suas características verificando como isso se relaciona com a prática profissional do assistente social. Este é um tema que apesar de estar presente no cotidiano, quando nos relacionamos principalmente com os movimentos populares, a comunicação popular ainda é um desafio, cada vez mais presente na práxis profissional.

Nesta seção, você terá a oportunidade de conhecer um pouco mais sobre a comunicação popular e resgatar algumas reflexões sobre parte desta temática que já estudamos em seção anterior e, desta forma, você poderá desenvolver ainda mais a competência de conhecer as novas tecnologias da informação e da comunicação e suas implicações na práxis do assistente social.

Acredito que você se lembra da atividade em que precisou implantar o programa de alfabetização de adultos na empresa onde Julia trabalha, e que ajudou na organização do levantamento diagnóstico para outros projetos, verificando quais são as necessidades da comunidade? Para aquela ocasião você utilizou diversas ferramentas de comunicação, como a linguagem verbal, não verbal, escuta, articulação e estratégias de atuação. Lembra?

Pois bem, alguns dos operários que irão participar do programa de alfabetização na empresa comentaram com outras pessoas da comunidade onde está situada a empresa e agora o movimento de moradia do Jardim Celeste (bairro no qual a empresa está situada), também deseja participar do programa, alegando que há cerca de 50 moradores do bairro são analfabetos e, por isso, estão encontrando mais dificuldade para se inserir no mercado de trabalho.

O seu novo desafio será o de apresentar à comunidade do entorno o diagnóstico

realizado na seção anterior e consultar a comunidade sobre a proposta. Ao final, você deverá construir um relatório contendo a análise social da comunicação realizada na comunidade para entregar a gerência de recursos humanos.

Para que esta consulta seja eficiente e produtiva, é importante que você elabore um bom relatório, que deve ser mais detalhado e também uma apresentação, com os dados mais relevantes, para levar à gerente de recursos humanos. É importante também organizar o tempo para realização de visita na comunidade e confecção de todo o material que será produzido.

Para colaborar com a execução desta tarefa, mobilizaremos um conjunto de conteúdos sobre práticas de comunicação popular e comunitária, que você poderá utilizar na resolução dessa situação. Vamos começar? Desejo uma ótima aula!

Não pode faltar

Como já refletimos na aula anterior sobre a comunicação das expressões da questão social e a ética profissional, foi possível entender como a comunicação é importante para o assistente social, pois também se reflete enquanto uma conduta ética profissional.

E, continuando à nossa trajetória pelos caminhos da comunicação e prática do assistente social, nesta seção de auto estudo, vamos avançar em nossa reflexão agora sobre a prática de comunicação popular e Comunitária que já iniciamos na seção 2.1. Sendo assim, gostaria de rever alguns conceitos que tivemos a oportunidade de conhecer nas unidades 1 e 2.

Neste primeiro momento, entendemos ser relevante retomarmos a reflexão sobre comunicação popular que se caracteriza como expressão das lutas populares por melhores condições de vida e que podem se iniciar através dos movimentos populares sendo uma representação e um espaço para participação democrática do “povo”.



Refleta

“A imprensa livre é o espelho intelectual no qual o povo se vê, e a visão de si mesmo é a primeira condição da sabedoria” (MARX apud SALES; RUIZ, 2011, p. 45).

Como já vimos, historicamente, a comunicação popular, segundo Dornelles (2007), inicia-se com as comunidades Eclesiais de Base (CEBs), no final da década de 60, momento em que começam a discutir com as comunidades os problemas que eram relacionados à religiosidade ou não, surgindo então possibilidades de discussões

e debates políticos. Neste momento, essa prática começa a ser denominada de rede de comunicação popular.

Nesses espaços, havia o objetivo de desenvolver uma comunicação popular, pois se privilegiavam “a fala, a relação interpessoal, a formação de seus participantes a partir da convivência fraterna e cotidiana” (REIMBERG, s/d, p. 2).

Sobre o termo comunitário, valemo-nos, de acordo Peruzzo (2008, p. 368), que diz que:

[...] o “termo “comunitário” vem sendo empregado para identificar diferentes processos comunicacionais, desde formas de comunicação do “povo” até experiências desencadeadas no âmbito da mídia comercial de grande porte, considera-se oportuno refletir sobre as especificidades e os princípios norteadores de processos de comunicação popular, alternativa e comunitária.

Você deve se lembrar disso, não é mesmo? A comunicação popular foi também denominada alternativa, participativa, participatória, horizontal, comunitária, dialógica e radical, que dependia do espaço social, do tipo de prática estabelecida e da percepção dos estudiosos. Contudo, o sentido político se caracterizava como “uma forma de expressão de segmentos empobrecidos da população, mas em processo de mobilização visando suprir suas necessidades de sobrevivência e de participação política com vistas a estabelecer a justiça social” (PERUZZO, 2008, p. 368).

E, no Brasil, desde o final do século passado, a expressão comunicação comunitária passou a ser utilizada de forma sistemática como um tipo de comunicação menos politizada. (PERUZZO, 2008). Mas se nos debruçarmos sobre o conceito de comunicação comunitária, historicamente veremos tratar-se de “comunicação do povo”, feita por ele e para ele, por meio de suas organizações e movimentos emancipatórios visando à transformação das estruturas opressivas e condições desumanas de sobrevivência” (PERUZZO, 2008, p. 368).

Partindo deste princípio, desde a concepção da profissão, o assistente social exerce um trabalho voltado para as práticas de comunicação popular e comunitária, mesmo que inicialmente estas ações tivessem uma relação assistencialista e filantrópica.

Para que possamos dar continuidade a nossa reflexão, é importante compreendermos melhor o conceito de comunicação popular que, de acordo com Luiz Ramiro Beltrán,1981 (apud DORNELLES, 2007) a:



[...] Comunicação é o processo de interação social democrático baseado no intercâmbio de símbolos mediante os quais os seres humanos compartilham voluntariamente suas experiências sob condições de acesso livre e igualitário, diálogo e participação. Todos têm direito à comunicação com o propósito de satisfazer suas necessidades de comunicação por meio da utilização dos recursos da comunicação. Os seres humanos comunicam-se com múltiplos propósitos. O principal não é o exercício de influência sobre o comportamento dos outros (p. 3).

Percebe como é importante esse entendimento sobre esse processo de interação social democrático. Agora sobre o serviço social os desafios e limites da comunicação na prática profissional, não podemos deixar de salientar a importância da fala de Lamamato (2010, p.28), que nos faz refletir sobre a constituição da atuação do Serviço Social, “[...] nesta tensão entre a produção da desigualdade e produção da rebeldia e da resistência, que trabalham os assistentes sociais, situados neste terreno movidos por interesses sociais distintos, [...]”.

E neste sentido, Figueiredo (2011, p. 327) complementa esta reflexão, dizendo que:



[...] a reflexão sobre a comunicação no exercício profissional do assistente social é um desafio. Trata de uma interface entre áreas que possuem uma relação dialética com a dinâmica da vida econômica, política e social do país e do mundo.

Essa interface entre as áreas que possuem tal relação dialética com a dinâmica da vida social nos remete a comunicação comunitária que, por vezes, sua prática assume ainda diversas plataformas midiáticas como mimeógrafos, revistas, jornais impressos, jornais on-line, alto-falantes, rádio-cornetas, rádios, televisão, TVs de rua, vídeos populares, blogs, sites, redes digitais, etc. Pode-se dizer que as classes subalternizadas buscam seus veículos de comunicação de acordo com seus interesses, da forma pela qual a percebem como relevante para sua realidade, diferentemente da grande mídia, que define, conforme seus critérios, as informações que devem ser dirigidas à população.



Assimile

Mais do que esta relação dialética, a comunicação para o serviço social consiste “numa das **mediações** que deve integrar doravante a formação profissional do assistente social, como requisito do tempo presente e futuro” (SALES; RUIZ, 2009, p. 26).

O assistente social precisa se atentar e se capacitar continuamente, visto que numa perspectiva de **mediações**, a comunicação popular e as práticas realizadas, precisam acompanhar a dinâmica da sociedade e dos sujeitos que nela estão inseridos. Diversas formas e práticas de comunicação foram e ainda são desenvolvidas dentro dos movimentos populares, com conteúdos próprios, inerentes aos seus interesses e aspirações, sendo uma comunicação engajada e de cunho pedagógico, emancipadora e transformadora, e este também é um campo de atuação para o assistente social.



Pesquise mais

Para conhecer mais sobre os movimentos sociais e comunicação popular, sugiro a leitura do artigo: DURIGUETTO, Maria Lúcia. BALDI. Luiz Agostinho de Paula. **Serviço Social, mobilização e organização popular: uma sistematização do debate contemporâneo**. R. Katál., Florianópolis, v. 15, n. 2, p. 193-202, jul./dez. 2012. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rk/v15n2/04.pdf>>; neste artigo, você poderá conhecer um pouco mais sobre a intervenção do Serviço Social nos processos de mobilização e organização popular e, particularmente, sobre o debate contemporâneo que vem sendo realizado sobre o tema.

Ao publicizar algo, comunicando-nos com clareza, significa que estamos alinhados com uma direção social que permeia a luta dos assistentes sociais, na garantia do direito e no enfrentamento das expressões da questão social.

Dessa forma, precisamos compreender durante a formação profissional e a trajetória da práxis profissional que o aprofundamento de uma interlocução com a comunicação, com os meios de comunicação e com os outros diversos profissionais, constitui um compromisso com o projeto ético-profissional e com o código de ética da categoria, que tratamos na seção anterior e, sendo assim, há necessidade de que o profissional tenha absoluta clareza do papel social da profissão na sociedade contemporânea.

Este papel se relaciona para além de estar inserido na divisão sócio técnica do trabalho, isso requer do profissional a compreensão da profissão e como através de estratégias, experiências e compromisso, é possível apresentar um aprofundamento tanto teórico, como crítico e analítico, só assim poderemos estabelecer uma prática

da comunicação popular.

Por meio destas inspirações, compreendemos que a comunicação popular e sua prática devem fazer parte do cotidiano profissional, entendendo que na sua prática é relevante salientar que: “em um marco pluralista, é a certeza de que somos iguais justamente porque somos diferentes”, (SALES; RUIZ, 2009, p. 26), por isso mesmo, o trabalho do assistente social no âmbito da luta por transformações sociais, em uma visão de democracia, justiça e dignidade é tão desafiante para a prática da comunicação popular e comunitária.



Pesquise mais

Ficou curioso (a) para conhecer um pouco mais sobre os conceitos de comunicação popular? sugiro a leitura do artigo: PERUZZO, Círcia M. Krohling. **Conceitos de comunicação popular, alternativa e comunitária revisitados**. Reelaboraões no setor. Disponível em: <<http://www.scielo.org.co/pdf/pacla/v11n2/v11n02a14.pdf>>. Acesso em: 29 mar. 2016.

Ao compreender que os sujeitos são diferentes, contudo, têm os mesmos direitos, debruçamo-nos em uma arena democrática que reforça a necessidade do assistente social estabelecer formas e estratégias diferenciadas para se comunicar com os diversos sujeitos. Pensando que o acesso à informação está relacionado com o compromisso com uma comunicação objetiva e clara, que incentive a “reivindicação da liberdade de pensamento e de expressão”. (SALES; RUIZ, 2009, p. 29).

Neste sentido, vale a pena resgatarmos que no Código de ética do assistente social, no artigo 5º na letra g, verificamos que é dever do assistente social: “g- contribuir para a criação de mecanismos que venham desburocratizar a relação com os/as usuários/as, no sentido de agilizar e melhorar os serviços prestados” (1993, p. 30).

Portanto, ao pensar em estratégias e práticas de comunicação popular, precisamos estar atentos para esta questão, além de privilegiar estratégias mais participativas e que envolvam de forma efetiva os sujeitos que serão atingidos por tal ação ou proposta.

É muito comum, mas não devemos achar “normal”, que as políticas públicas, por exemplo, cheguem à população de forma vertical, ou seja, de cima para baixo. Ao elaborar uma política, o Estado precisa ter a clareza de quem são os sujeitos que dela usufruirão sendo contemplados, porém não é incomum, por exemplo, observarmos equipamentos públicos em locais de difícil acesso a comunidade, onde pessoas sejam elas idosos ou com deficiência física, não conseguem acessar o equipamento e, por vezes, não podem utilizar algo que é de direito.



Lembre-se

Que “em um marco pluralista, é a certeza de que somos iguais justamente porque somos diferentes” (SALES, RUIZ 2009, p.26), por isso encare com naturalidade possíveis confrontos ou desacordos por parte de alguns participantes.

É importante compreender que há decisões que são tomadas pelo governo o que chamamos de núcleo duro do governo que chegam até o assistente social, apenas para execução, uma tarefa a ser cumprida. Essas e outras questões é que podemos denominar como as contradições contidas no trabalho do assistente social, que nos alertam para a necessidade de distinguir o que significa comunicação de governo e o que significa comunicação pública. Ressaltamos que o assistente social quando ocupa um espaço de gerência ou comando nestes espaços públicos precisa diferenciar ainda mais como deve ser o seu comportamento e postura profissional diante destas questões dinâmicas e polêmicas que fazem parte do cotidiano profissional.

Pois bem, este é mais um dos desafios para o assistente social realizar a prática de comunicação comunitária e contribuir para mudanças e novas perspectivas de atuação e comunicação no exercício profissional.

Suas atitudes, suas colocações, sua linguagem, tudo está relacionado a esta nova condição de estudante de Serviço Social, sua inquietude e desejo de mudança, deve se relacionar a isso e muitas outras questões que certamente tem se apresentando em sua vida cotidiana.



Faça você mesmo

Convido você a pesquisar na internet os discursos políticos que são realizados na ocasião de eleições para governador, prefeito ou presidente da república. Observem como são os discursos populistas e como há uma técnica de comunicação popular sempre presente nestas ocasiões.

Desafio lançado! Agora, desafio-o colocar os conceitos na prática de comunicação popular! Prepare-se, a participação é o melhor caminho para que os sujeitos se sintam parte de algo.

Sem medo de errar

Pois bem, caro aluno, agora chegou a hora de resolvermos o desafio desta seção, lembra-se? Você precisará apresentar para a comunidade do entorno e para a gerência da empresa o diagnóstico realizado na seção anterior e um relatório contendo a

análise social da comunicação popular.

Acredito que você já tenha pensado em como irá construir o relatório e realizar a apresentação para a gerência e também para a comunidade. Não é mesmo?

Sugiro que, para a apresentação na comunidade, você comece por criar um breve roteiro, com os principais pontos que serão tratados na reunião de acordo com o tempo que será destinado para a apresentação e para as dúvidas da população. Antes de iniciar a reunião com a comunidade, é importante que realize alguns “combinados” com os presentes para que você consiga organizar a reunião de forma que todos possam compreender a sua fala e que possam esclarecer eventuais dúvidas ou apresentar sugestões.

Sugiro que você realize uma apresentação em slides com os itens principais do diagnóstico, que podem ser apresentados por tópicos como: objetivo do diagnóstico, principais destaques, proposta para desenvolvimento, prazos e metodologia.

Como será uma reunião intensa, ela deve ser produtiva, sugiro que separe cerca de 2 horas para esta reunião, com isso, todos os participantes poderão estar “inteiros” neste momento, não se preocupando com outros compromissos.

Para a construção do relatório de análise social da comunicação popular que será encaminhado para a gerência da empresa, sugiro que construa inicialmente um sumário com os principais temas que serão abordados e elabore uma redação formal, insira dados estatísticos, fotos (caso tenha), gráficos comparativos e que demonstrem as informações obtidas no diagnóstico.



Atenção!

O relatório de análise social resultante do processo de estudo social sobre a comunicação da comunidade deve conter uma apresentação descritiva e interpretativa de uma situação ou expressão da questão social. Nele são imprescindíveis a clareza, a objetividade, a responsabilidade ética, a consistência e a estrutura formal.



Lembre-se

Ao realizar uma reunião, lembre-se de que ela deve ter a premissa da clareza e objetividade, por isso, procure utilizar um vocabulário acessível para que todos presentes possam compreender a proposta.

Avançando na prática

Pratique mais	
<p>Instrução Desafiamos você a praticar o que aprendeu transferindo seus conhecimentos para novas situações que pode encontrar no ambiente de trabalho. Realize as atividades e depois as compare com a de seus colegas.</p>	
"Construindo o Plano de Trabalho Profissional"	
1. Competência Geral	Conhecer as novas tecnologias da informação e da comunicação e suas implicações na práxis do assistente social.
2. Objetivos de aprendizagem	Refletir sobre as práticas de comunicação popular e comunitária.
3. Conteúdos relacionados	Comunicação popular, informação, democracia, código de ética.
4. Descrição da SP	Você foi convidada (o) pelo CRESS da sua região para realizar uma oficina de capacitação para profissionais recém-formados, que ainda não possuem experiência profissional na área. A capacitação será sobre como construir um plano de trabalho profissional, terá 8 horas de duração e será realizada na sede do CRESS. Já estão inscritos 20 profissionais de vários lugares do Brasil, e os participantes da oficina deverão ser multiplicadores da capacitação para outros profissionais de diversas regiões do Brasil.
5. Resolução da SP	Para resolução desta SP, o assistente social poderá escolher qual o caminho metodológico que ele desejar trilhar, contudo segue uma opção de resposta: primeiro, é importante que você traga alguns elementos conceituais sobre o significado deste importante instrumento de trabalho, documento este no qual o profissional deverá expor suas atribuições, propostas de atuação e desafios a serem alcançados. Para isso, sugiro que utilize o artigo: COUTO, Berenice Rojas. Formulação de projeto de trabalho profissional, disponível em: http://www.cressm.org.br/files/arquivos/429f4p9h466y1SR97U4f.pdf Após esta conceituação, é importante que você crie uma "máscara" para a construção do plano de trabalho que você irá compartilhar com os participantes da oficina, que poderão inserir as informações de acordo com o trabalho que será executado no espaço sócio ocupacional. Dessa forma, você irá realizar uma oficina conceitual e também interativa com os profissionais que ainda não possuem experiência profissional.



Lembre-se

Que a comunicação precisa ser clara e alcançar os objetivos propostos. Prepare-se para atender as expectativas do grupo, contudo, é importante observar o tempo e tem foco no objetivo proposto.



Faça você mesmo

Pesquise e traga alguns exemplos de planos de trabalho, inclusive o seu, para que possa colaborar com a aprendizagem do grupo. Discutam sobre ele em sala de aula.

Faça valer a pena

1. O assistente social, cada vez mais, tem sido desafiado quanto a prática da comunicação popular. Nesse sentido, leia com atenção as afirmativas:

I – O assistente social é um profissional que tem liberdade que tem a seu favor o conhecimento dos direitos sociais e pode comunicá-los da forma que desejar, independente das necessidades dos usuários.

II- O estudo da comunicação popular, na prática do assistente social, não é um tema de extrema relevância, já que ele será tratado de forma transversal em outras disciplinas como movimentos sociais, por exemplo, durante o curso.

III- A comunicação popular na prática do assistente social é fundamental, visto que se utiliza em todas as intervenções realizadas, sendo de suma importância que os profissionais aprofundem seus estudos sobre o tema.

Identifique quais das afirmativas são falsas ou verdadeiras.

- a) F, F, F.
- b) V, V, F.
- c) F, F, V.
- d) V, F, F.
- e) V, F, V.

2. Quando o assistente social, na sua prática profissional, atua em espaços de participação e mobilização social, sejam eles, em movimentos sociais, centros de referência da assistência social ou outros que estejam vinculados a democratização de conhecimentos e informações, assume-se uma posição de:

I- Busca pela emancipação dos sujeitos e da população atendida.

II- Democratização de informações, oferecendo acesso a todos os cidadãos.

III- Assume-se a subalternização do social ao sistema capital.

IV- É um espaço para se mobilizar rebeliões e passeatas populares.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta entre V e F.

- a) V, V, F, F.
- b) F, F, V, V.
- c) V, F, V, V.
- d) V, V, V, F.
- e) F, F, F, V.

3. A comunicação comunitária e popular está presente na prática profissional e sempre foi uma prática constante no exercício profissional, contudo ela ainda se apresenta como um desafio para o assistente social, visto que a relação da prática possui uma interface com diversas dinâmicas. Nesse sentido, estabelece-se uma relação dialética neste processo com?

- a) Dinâmica social e econômica e intelectual.
- b) Dinâmica pessoal e profissional cotidiana.
- c) Dinâmica da vida econômica, política e social do país.
- d) Dinâmica econômica e política e profissional.
- e) Dinâmica ética, política e cultural do país.

Referências

ABREU, Marina Maciel. **Serviço social e a organização da cultura**: perfis pedagógicos da prática profissional. São Paulo: Cortez, 2011.

BRASIL. **Código de ética do/a assistente social**. Lei 8.662/93 de regulamentação da profissão. 10. ed., rev. e atual. Brasília: Conselho Federal de Serviço Social, [2012]. 60 p. "Atualizado em 13.3.1993, com alterações introduzidas pelas Resoluções CFESS n.290/94, 293/94, 333/96 e 594/11. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/CEP_CFESS-SITE.pdf>. Acesso em: 17 nov. 2015.

CARVALHO, Flávia Falcão da Gama. **Serviço social e comunicação**: uma interface necessária. 2013. 99 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharel em Serviço Social)-Universidade de Brasília, 2013.

CHAUÍ, Marilena. **Cultura e democracia**: o discurso competente e outras falas. 13. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

_____, Marilena. Convite à filosofia. In: **A consciência**: o eu, a pessoa, o cidadão e o sujeito. 12. ed. São Paulo: Ática, 2002.

CORREIA, Claudia. In: Sales, Ruiz (Org.). **Mídia, questão social e serviço social**. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

DORNELLES, Beatriz. **Divergências conceituais em torno da comunicação popular e comunitária na América**. 2007. Disponível em: <<http://compos.org.br/seer/index.php/e-compos/article/viewFile/176/177>>. Acesso em: 30 nov. 2015

FIGUEIREDO, Kênia Augusta. O assistente social na era das comunicações. In: SALES, Mione Apolinario; RUIZ, Jefferson Lee de Souza (Orgs). **Mídia, questão social e serviço social**. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

GOIS, João Bosco Hora; Santos, Aline de Oliveira; Costa, Isis Santos. Responsabilidade social empresarial e solidariedade: uma análise dos discursos dos seus atores. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, ano XXV, n. 78, jul. 2004.

GUERRA, Yolanda. Instrumentalidade do processo de trabalho e serviço social. In: **Revista serviço social e sociedade**. São Paulo: Cortez, 2000.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **O serviço social na contemporaneidade**: trabalho e formação profissional. 19. ed. São Paulo: Cortez, 2010.

_____. **Serviço social em tempo de capital fetiche**: capital financeiro, trabalho e

questão social. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2008.

PAIVA, Josiane de Souza. **Plano decenal municipal de educação: uma análise sobre a participação da sociedade civil no processo de elaboração.** 2009. 108 f. Dissertação (Mestrado em Educação)-Programa de Pós-Graduação em Educação da Universidade Federal de Juiz de Fora, 2009.

PERUZZO, Círcia M. Krohling. Conceitos de comunicação popular, alternativa e comunitária revisitados. Reelaboraões no setor. **Palavra Clave**, v. 11, n. 2, dez. 2008. Disponível em: <<http://www.scielo.org.co/pdf/pacla/v11n2/v11n02a14.pdf>>. Acesso em: 29 mar. 2016.

PIANA, Maria Cristina. **A construção do perfil do assistente social no cenário educacional.** São Paulo: Editora UNESP; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2009. 233 p. Disponível em: <<http://static.scielo.org/scielobooks/vwc8g/pdf/piana-9788579830389.pdf>>. Acesso em: 20 mar. 2016.

_____. Serviço social e educação: olhares que se entrecruzam. **Serviço Social & Realidade**, Franca, v. 18, n. 2, 184 p. 182-206, 2009. Disponível em: <<http://seer.franca.unesp.br/index.php/SSR/article/view%20File/136/187>>. Acesso em: 12 mar. 2016.

REIMBERG, Cristiane. **A comunicação popular como ferramenta para a construção da cidadania.** Disponível em: <<http://www.revistas.univerciencia.org/index.php/rumores/article/viewFile/6578/5975>>. Acesso em: 30 nov. 2015.

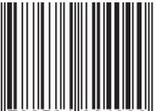
RUIZ, Jefferson Lee de Souza. Comunicação como direito humano. In: SALES, Mione Apolinario. RUIZ, Jefferson Lee de Souza (Orgs.). **Mídia, questão social e serviço social.** 3. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

SALES, Mione Apolinário; RUIZ, Jefferson Lee de Souza (Orgs.). **Mídia, questão social e serviço social.** 3. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

SHNEIRDER, Glaucia; HERNANDORENA, Maria do Carmo (Orgs.). **Serviço social na educação: perspectivas e possibilidades.** Porto Alegre: CMC, 2012. 80 p.

VELOSO, Renato. **Tecnologias da informação e serviço social: notas iniciais sobre o seu potencial estratégico para o exercício profissional.** Emancipação, Ponta Grossa, v. 10, n. 2, p. 517-534, 2010. Disponível em: <<http://www.revistas2.uepg.br/index.php/emancipacao/article/viewFile/766/1885>>. Acesso em: 7 mar. 2016.

ISBN 978-85-8482-409-0



9 788584 824090 >