



Eixo: Ética, Direitos Humanos e Serviço Social.

Sub-eixo: Ética, Direitos Humanos e enfrentamento das expressões cotidianas da alienação e da barbárie.

SERVIÇO SOCIAL E COMUNICAÇÃO PÚBLICA: CONEXÃO PARA A CONSTRUÇÃO DE UMA CULTURA HEGEMÔNICA DOS TRABALHADORES

KENIA AUGUSTA FIGUEIREDO¹

Resumo: Este trabalho busca refletir sobre a conexão entre o Serviço Social e a comunicação pública para a construção de uma hegemonia dos trabalhadores a partir da concepção de que comunicação e cultura são categorias intercambiáveis. Trata-se de buscar com base na pesquisa bibliográfica e de campo uma maior compreensão sobre as possibilidades de reação da classe trabalhadora com a contribuição dos assistentes sociais em tempos de mundialização do capital numa ordem produtiva altamente tecnologicada e que se converte também em valor cultural.

Palavras-chave: Serviço Social; Comunicação; Cultura.

Abstrat: This paper seeks to reflect on the connection between Social Service and public communication for the construction of a hegemony of workers from the conception that communication and culture are interchangeable categories. It is a question of searching on the basis of bibliographical and field research a greater understanding about the possibilities of reaction of the working class with the contribution of social workers in times of globalization of capital in a highly technological productive order that also becomes cultural value.

Keywords: Social Work; Communication; Culture.

1- INTRODUÇÃO

O 10º Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais (CBAS), realizado no Rio de Janeiro (RJ), em 2001 é referenciado na história recente do Serviço Social como um marco do debate sobre comunicação e Serviço Social². Ao longo deste período alguns assistentes sociais e jornalistas presentes nas

¹ Professor com formação em Serviço Social. Universidade de Brasília. E-mail: <figueiredo.kenia@gmail.com>

² Os marcos históricos da categoria no debate sobre comunicação já receberam vários registros por meio de algumas publicações. Nos valemos especialmente para esta afirmativa da publicação sobre a “Política de Comunicação do Conjunto CFESS-CRESS” editada pela gestão Atitude Crítica para avançar na luta (2008-2011) e pode ser localizada no seguinte endereço: http://www.cfess.org.br/arquivos/POLITICA_COMUNICACAO_CFESS-CRESS.pdf. Acesso em 02/02/2015.

entidades de representação da categoria têm abordado vários temas tais como a mídia e a questão social, a utilização das tecnologias da informação, o trabalho de comunicação e mobilização social junto ao público atendido pelo Serviço Social e ainda, sobre o processo político de democratização da comunicação no país. Trata-se, sem dúvida, de reflexões exigentes, visto os desafios inerentes à interdisciplinaridade e as transformações societárias propiciadas inclusive pela velocidade tecnológica que circunda a comunicação na contemporaneidade.

No entanto, longe de se intimidarem frente a um leque de desafios, o que temos percebido seja por meio de pesquisa realizada sobre a comunicação pública junto aos usuários dos Centros de Referência de Assistência Social (Cras)³ e na participação em eventos da categoria no último período é que os assistentes sociais estão cada vez mais instigados a aprofundar sobre os processos comunicativos junto ao público atendido e buscam perceber os impactos e as possibilidades advindos das inovações tecnológicas junto a estes e no que tange a relação entre comunicação e cultura.

Afinal, este tempo como cunhou Santos (2005) de “turbocapitalismo e globalitarismo”, de veloz avanços tecnológicos, de flexível acumulação do capital – combinação da extração de mais-valia e trabalho morto – e da informação e conhecimento como os principais insumos de uma ordem produtiva altamente tecnologizada e que se converte em valor cultural, nos remetem a situações que esperam dos trabalhadores sociais: análises, propostas e atitudes críticas.

Neste sentido, este trabalho pretende refletir, a partir da concepção de que comunicação e cultura são categorias intercambiáveis, sobre a conexão entre o Serviço Social e a comunicação pública para a construção de uma hegemonia dos trabalhadores.

2- COMUNICAÇÃO E CULTURA

³ Trata-se de uma pesquisa de campo sobre a comunicação pública junto aos usuários dos Centros de Referência de Assistência Social, realizada no período de 2014 a 2015, em cidades com porte demográfico diferenciado entre si, nas cinco regiões do Brasil. Foram ouvidos gestores, técnicos (assistentes sociais e psicólogos), usuários e representantes de usuários da política de Assistência Social.

Há um consenso na literatura de que, neste último quarto de século, as inovações tecnológicas no setor das comunicações tem sido simultaneamente causa e efeito da mundialização do capital uma vez que as indústrias da comunicação são capazes tanto de organizar como também expressar o imaginário do movimento controlando seus significados e desencadeando no setor das comunicações consequências que incidem desde a economia política do setor, a natureza da comunicação e até sua semântica, visto estarmos na era das comunicações.

Esta organização técnico-econômica, que extingue fronteiras políticas, econômicas e ideológicas, impondo pactos, alianças estratégicas internacionais e multinacionais e que acirra a exploração do trabalhador vem promovendo um controle sobre todas as atividades sociais e se sustenta, inclusive, por meio de uma construção sociolinguística compatível com a ideologia neoliberal que se impõe também pela virtualidade, por recortes denominados de discursos, promovendo um ethos midiático, sendo obtida a hegemonia da classe dominante “não com mera racionalidade, mas também com dissimulações, simulações, recursos mágicos e afetos nada racionais” (Sodré, 2009, p. 35).

A revolução digital tem provocado alguns diferenciais em relação há outros tempos, como por exemplo, a dificuldade de se fazer distinções nítidas entre o mundo da mídia, o mundo da comunicação, o mundo que poderíamos denominar de cultura de massas e o mundo da publicidade, uma vez que as informações circulam e migram de uma mídia a outra sem se saber ao certo a origem da fonte ou mesmo a que se objetivam. Ou seja, a era digital permite a junção da esfera da informação, da publicidade e da cultura de massa, a mescla do texto, do som e da imagem e ainda, a produção da informação que pode ser realizada, à princípio, por qualquer indivíduo e lançada em rede.

No entanto, esse universo de muitas possibilidades comunicacionais não quer dizer garantia total de acesso, nem transparência das informações ou democratização do conhecimento, uma vez que sob o capitalismo a informação se faz essencialmente mercadoria. O que se verifica é que, embora muitas vezes pareça que se preste a tal, o discurso dominante não tem a vocação de

educar o cidadão ou mesmo de informar, uma vez que a mediação desta interlocução se dá por meio de uma perspectiva comercial. Ou seja, a tendência é tornar a informação cada vez mais gratuita, uma vez que por meio do rádio, da televisão ou da imprensa, quem paga na verdade a informação é a publicidade, que vende consumidores aos anunciantes, fechando um ciclo de que a informação é comprada e vendida com o objetivo de obter lucros.

Adorno e Horkheimer (1985) em fins dos anos de 1940 denunciaram que toda a práxis da indústria cultural transferia a motivação do lucro às criações espirituais, sendo que o vento que arrasta para a cultura é o vento do lucro capitalista. Nesta perspectiva, Ramonet (2009) colabora para o entendimento de que o discurso atual, ou seja a linguagem utilizada nos múltiplos meios de comunicação e que aos poucos é naturalizada na sociedade, se caracteriza por ser um discurso rápido, com vistas a evitar o tédio. Tudo é feito a partir de um modelo publicitário que utiliza artigos curtos, frases breves e títulos impactantes e com elementos de espetacularização ou de dramatização, para que se provoquem emoções. A comunicação é construída de forma bem elementar e simples, por meio de um discurso infantilizante, uma vez que articula simplicidade, brevidade e tudo de uma maneira emocional, com vistas a possibilitar a compreensão da maioria dos indivíduos.

Diante desta complexa teia que quer naturalizar a lógica do mercado, Martin-Barbero (2013) considera que o processo comunicativo deve ser visto em sua totalidade e de forma contínua, ou seja: produção, recepção, meio e mensagem. Para o autor ao considerar todo o processo pelo qual se dá a comunicação é possível perceber que, mesmo com a alienação própria do capitalismo e da sociedade dos meios, o receptor não está impossibilitado de filtrar as mensagens que se dá por meio de mediações, uma vez que a comunicação e a cultura são categorias intercambiáveis.

A vinculação entre as categorias comunicação e cultura proposta pelo autor decorre se entendemos a cultura como uma dimensão dos processos sociais e que diz respeito à sociedade como um todo, podendo ela ser produto ou produtora, tanto no que tange a manutenção de concepções e de formas de organização quanto para a transformação da sociedade. Importa também

considerar que em uma sociedade de classes existem manifestações diferentes da classe dominante, que não passam por suas instituições e ocorrem independentemente delas. Trata-se da cultura popular que também se legitima em decorrência do próprio reconhecimento dos dominantes. Neste sentido, a cultura deve ser compreendida como uma construção histórica e um produto coletivo da vida humana, sendo que em uma sociedade de classes o resultado cultural produzido e em constante transformação, se faz da relação entre as classes, embora seus benefícios e controle não sejam compartilhados igualmente.

No entanto, as manifestações culturais não se limitam apenas às relações sociais de que são produto, pois possuem dinâmica própria e são, em essência, criativas. Daí o reconhecimento de Martin-Barbero (2013) de que as mediações são um campo fértil das apropriações e resignificados dos receptores em relação à mensagem produzida. Para ele é no terreno das mediações que se dão as articulações entre práticas de comunicação e movimentos sociais, visto que elas integram cultura e comunicação na processualidade do cotidiano, por ser a cultura vivida na sua dinamicidade comunicativa. Daí que na relação entre a produção da mensagem para o receptor a “mediação seria o pano de fundo onde as manifestações comunicacionais orquestram as tramas culturais” (Bastos, 2008, p. 86).

Em relação às particularidades dos processos comunicacionais na América Latina na contemporaneidade Martin-Barbero (2013) afirma que o debate sobre a identidade continua em aberto e que existe uma razão dualista: uma delas refere-se a um nacionalismo populista, obcecado pelas raízes, uma identidade a ser buscada, já que a maioria da população encontra-se em espaços urbanos; a outra razão aponta para um progressismo iluminista, que continua a ver no povo, em sua natureza indolente e supersticiosa, um obstáculo para o desenvolvimento. O que ele defende é que estas perspectivas retiram dos grupos subalternizados, a exemplo dos índios e dos camponeses⁴

⁴ Os estudos de Barbero se dão principalmente em países da América Latina, a exemplo da Colômbia, país em que se radicou, cuja população indígena representa um importante segmento destituído de direitos. No Brasil reconhecemos que, para além dos índios, os negros devem ser incluídos nessa análise uma vez que representam um segmento historicamente

já envoltos no capitalismo, sua capacidade de se desenvolver em suas culturas. Ou seja, embora estes grupos tenham vivenciado e vivenciem pressões que vêm de fora, eles são capazes, por meio das mediações que operam por dentro, de realizar operações de afirmação étnica.

Ainda de acordo com o autor a partir dos anos 1960 a cultura popular urbana passou a ser envolvida pela indústria cultural vulgar, podendo então o popular ser compreendido, como vimos anteriormente, como o entrelaçamento de submissões e resistência. Para alguns sociólogos e antropólogos, citados por ele⁵, em pesquisa sobre a cidade de Buenos Aires (Argentina), essa produção de sentidos é construída nos movimentos sociais e nos bairros, uma vez que a base da cultura política já não se faz somente no âmbito tradicional de organização dos trabalhadores, mas se dá também em espaços do bairro, como a escola, o café, as bibliotecas e clubes, visto as alterações no mundo do trabalho. Por meio da pesquisa nos CRAS, constatamos que a maioria dos entrevistados está vinculada ao mundo do trabalho por atividades de prestação de serviços com vínculos informais, como é o caso dos trabalhadores domésticos que prestam serviços recebendo seus honorários por meio de diárias, não estando estes vinculados no geral a nenhuma organização sindical. Suas referências e fontes de informação são construídas no cotidiano, na relação com os vizinhos e parentes seja durante o trajeto da casa para o ponto de ônibus e ou no percurso do transporte coletivo em direção ao trabalho e também por meio do rádio.

Ainda, em consideração a esta reorganização social, os pesquisadores argentinos e Martin-Barbero (2013, p. 273) consideraram que um elemento que tem corroborado com a constituição dessa cultura popular são os mediadores, indicados por eles como os profissionais que atuam “nas instituições locais fazendo a conexão entre as experiências dos setores populares e outras experiências do mundo intelectual e das esquerdas”. Na perspectiva de Gramsci (2001) podemos compreender a mediação referida pelos

excluído da distribuição de riquezas e do acesso a bens e serviços e que resistem e lutam contra a injustiça, a desigualdade social e preconceitos desde o período da escravidão.

⁵ L.H. Gutiérrez e L. A. Romero.

pesquisadores como uma práxis pertinente aos intelectuais⁶ em colaboração ao processo de emancipação dos subalternos e denominado por ele de *catarse*: o momento em que os homens deixam a condição de egoístico-passional para elevarem-se ao ético-político, ao nível da consciência universal.

“A Catarse deve ser entendida como a passagem da estrutura à superestrutura, da necessidade à liberdade, é o momento em que o indivíduo se transforma em ser social, no que se produz o sentido unitário da sociedade e se forma o bloco histórico que permite integrar dialeticamente as forças da esfera econômica com as expressões culturais e a participação das massas excluídas” (Semeraro,1999:156).

No bairro⁷, vai se desenvolvendo uma nova institucionalidade, um tecido social em que a vida cotidiana possibilita às pessoas a construção de um *gente*⁸, já que no trabalho, muitas vezes, elas são apenas o empregado. Aqui elas se constituem e se transmitem, por meio de suas famílias, vizinhos e amigos. Dessa forma, de acordo com as reflexões de Martin-Barbero (2013) a necessidade de partidos⁹ para a população de um modo em geral deixa de ser interessante posta à dissociação da política à vida cotidiana, uma vez que eles se encontram mais interessados com a tomada do Estado ou com sua permanência no poder.

Tradicionalmente, as esquerdas consideram o cotidiano um obstáculo à consciência do que como ação politicamente consequente. No entanto, no

⁶ Iamamoto (1982) afirma que o assistente social deve ser também considerado na sua condição de intelectual, devendo contribuir como apontou Gramsci sobre o papel dos intelectuais orgânicos na luta pela direção social e cultural dessas classes na sociedade.

⁷ Optamos por manter o bairro em menção à pesquisa realizada pelos pesquisadores argentinos citados no texto anteriormente. Mas, entendemos que ela pode ocorrer nos espaços públicos em geral, nas comunidades, vilas, favelas. Nossa compreensão é de que o bairro diz de um espaço comum partilhado e onde se encontram equipamentos públicos a exemplo dos Centros de Saúde, Centros de Referência de Assistência Social, Creches e outros.

⁸ Martin-Barbero (2013) utiliza essa expressão indicando que no bairro as pessoas compartilham questões comuns e muitas vezes esse compartilhamento colabora para a construção de uma identidade coletiva, o que possibilita inclusive a deflagração de lutas e conquistas de direitos.

⁹ Em suas reflexões Martin-Barbero (2013) se posiciona que na atualidade as pessoas conseguem construir uma identidade coletiva mais movidos pelas questões nos bairros do que pelos partidos políticos, pois para ele, em sua maioria, os partidos estão mais preocupados em se manter no poder a encampar as lutas dos trabalhadores. Interessa ao autor apontar para uma questão presente na América Latina que diz respeito à representatividade dos partidos políticos e que de fato merece muitos estudos e reflexões. No entanto, somos partícipes da compreensão de que na forma como o Estado está estruturado na América Latina não é possível prescindirmos dos partidos políticos, o que não quer dizer não sermos críticos a eles.

cotidiano se pode refletir sobre as leis do mercado, o consumo, o uso do tempo, o corpo, o habitat, a consciência do possível para cada vida. Como afirma Yazbek (2003, p.67), “os subalternos correspondem a uma realidade caracterizada pelo lugar que ocupam nas relações sociais”, sendo que o mundo dos dominados não se encontra separado do mundo dos dominadores. Eles possuem um ponto de contato, que se dá exatamente onde se exerce o domínio. Do ponto de vista cultural, são realidades que se interpenetram sem haver território definido.

Nesse sentido, o ponto de partida para a constituição de um “povo” não tem relação com a unidade dada por um sujeito, mas por uma pluralidade de posições de sujeitos, que começam a estabelecer entre si certo grau de solidariedade, ou melhor, hegemonia. De acordo com Laclau (2006, p.24) “uma certa particularidade assume a função de uma totalidade, uma universalidade” sendo daí que decorre a hegemonia. Ou seja, a partir de uma cadeia equivalencial, em que várias questões de interesse particular vão ganhando uma dimensão coletiva. Nessa perspectiva, a globalização e o mercado são os significantes que articulam a construção sociolinguística de uma realidade compatível com a ideologia neoliberal que se impõe pela virtualidade. E é também a essa realidade que a categoria dos assistentes sociais precisa considerar.

3- SERVIÇO SOCIAL E AS PRÁTICAS COMUNICATIVAS

O Serviço Social como profissão nos países de modo de produção capitalista está associado à progressiva intervenção do Estado nos processos de regulação social. No Brasil, o processo de legitimação da profissão advém da mobilização do Estado e parte do empresariado, com o suporte da Igreja Católica, a partir dos anos de 1930.

Desta forma, as condições para a inserção do assistente social na divisão social e técnica do trabalho foram gestadas na dinâmica das relações sociais concretas, nas exigências da reprodução social de crescentes parcelas de trabalhadores empobrecidos, na própria história social da organização da

sociedade brasileira. Embora goze de uma relativa autonomia, não se trata de um profissional liberal, mas de um profissional especializado que se sustenta pela venda de sua força de trabalho. Essa relativa autonomia decorre da própria natureza desse trabalho, uma vez que ele consiste na atuação junto a indivíduos sociais e não a coisas inertes, interferindo na reprodução material e social dos trabalhadores, através da prestação dos serviços, situando-se predominantemente no campo político-ideológico.

De acordo com lamamoto (2001, p.27) todo processo de trabalho implica em uma matéria-prima na qual incide a ação do sujeito, sendo a questão social o objeto de trabalho do assistente social. A autora compreende que a questão social nos primórdios da profissão teve relação naquele momento histórico com as severas condições de vida as quais os trabalhadores e suas famílias estavam submetidos, visto o processo de desenvolvimento do capitalismo industrial e expansão urbana, sendo que estas condições terminaram por contribuir para a formação e desenvolvimento da classe operária e de seu ingresso no cenário político da sociedade que exigiu seu reconhecimento como classe por parte do empresariado e do Estado, além de outros tipos de intervenção distintos da caridade e repressão praticados à época. Na atualidade, compreende-se por questão social o conjunto das expressões das desigualdades do sistema capitalista maduro, onde “a produção social é cada vez mais coletiva, o trabalho mais social, enquanto a apropriação dos seus frutos mantém-se privada, monopolizada por uma parte da sociedade” (lamamoto, 2001, p. 27).

Neste sentido, a pobreza deve ser compreendida como uma manifestação da questão social e deve ser pensada de forma ampla, ambígua e que supõe gradações, como colabora Yazbek (2003). Embora os critérios para esta definição tenham uma predominância do viés econômico e não sejam ainda homogêneos, há uma compreensão geral de que os pobres são aqueles que, em situação temporária ou permanente, não acessam a um mínimo de bens e recursos, sendo excluídos, em graus diferenciados, da riqueza social. A pobreza reflete diretamente as relações sociais vigentes na sociedade, não se

restringindo às privações materiais. Alcança o plano espiritual, moral, político e cultural dos indivíduos submetidos aos problemas de sobrevivência.

Assim, é no campo das políticas sociais e assistenciais, que são a síntese de múltiplas determinações e desenvolvem funções primordiais no mundo capitalista, tais como: social, econômica e política e, na concretização da tarefa reguladora do Estado na vida social que o Serviço Social realiza suas intervenções. Deste lugar, o assistente social tem acesso a dois mundos complementares: o universo dos dominantes e dos dominados, situando-se numa posição muitas vezes ambígua, uma vez que reproduz por meio de uma mesma atividade interesses opostos que convivem em tensão. Atende, portanto, tanto os interesses do capital como as necessidades sociais impostas aos trabalhadores, sendo que só se pode fortalecer um dos lados pela mediação do seu oposto.

Desta forma, o Serviço Social interfere na reprodução material da força de trabalho e no processo ídeo-político dos indivíduos sociais, contribuindo para produzir e reproduzir o trabalhador e sua família, bem como abrir possibilidades aos subalternos de uma releitura da realidade. Iamamoto (2001) considera ser este o produto do trabalho do assistente social que também é mediado pelas condições e relações de trabalho, bem como pela dimensão ético-política.

Entretanto, para realizar seu trabalho em condições de contribuir para impulsionar formas democráticas e ampliar possibilidades de acesso, de acordo com Iamamoto (2001), o assistente social utiliza dois instrumentos: o conhecimento, enquanto base teórico-metodológica e a linguagem. Por meio dos fundamentos teóricos metodológicos o profissional realiza uma leitura da realidade e decide sobre as bases de sua intervenção. Ou seja, para intervir é necessário conhecer a realidade social que se dá a partir da investigação da realidade, o que pressupõe um domínio do método de pesquisa e de princípios teóricos que trarão clareza ao objeto, bem como sobre a utilização dos recursos adequados ao encaminhamento da questão apresentada.

A linguagem, o segundo instrumento de trabalho apontado por Iamamoto e Carvalho (2003), desde 1982, está obviamente vinculada à escolha das

bases teóricas-metodológicas que sustentam o conhecimento. Entretanto, ao longo da trajetória do Serviço Social temos produzido pouco conhecimento acerca deste instrumento, embora a comunicação esteja presente cotidianamente no trabalho do assistente social e constitua parte das atribuições profissionais, conforme indica a lei que regulamenta a profissão¹⁰.

As experiências apontadas pela pesquisa sobre comunicação pública junto aos usuários dos CRAS nos mostram que o uso da linguagem no exercício profissional tem requerido dos profissionais uma maior compreensão a este respeito, como é o caso apresentado por uma assistente social, em Belo Horizonte, no decorrer de uma entrevista¹¹.

Ela nos narrou que em um determinado momento foi avaliado pela equipe técnica, a partir de escutas na comunidade, a necessidade de propiciar reflexões acerca da questão sobre a utilização de “drogas”. Tomada a decisão de realizar um evento com esta temática deflagraram um processo de organização com vistas a garantir que toda a comunidade tivesse a oportunidade de conhecer mais a este respeito. Conseguiram com esforço, segundo a entrevistada, um carro de som para circular na região. Fizeram cartazes, avisaram em todos os espaços que puderam e se empenharam muito, afinal partia de uma necessidade percebida pela comunidade e pelos técnicos. Chegando o dia da reunião a surpresa ficou a cargo da total ausência. Ninguém compareceu. Afinal, onde haviam errado? A conclusão da equipe é que diante de um convite tão amplo para um assunto tão complexo ninguém se sentiu à vontade para comparecer. Como ela mesma disse:

“Colocamos um carro de som passando em toda a comunidade, convidando os moradores a participar de uma oficina sobre drogas, mas ninguém veio. Concluímos que havíamos, na verdade, era “avisado” desde a Igreja, ao tráfico, aos usuários de drogas, a todo mundo” (Entrevistada 1, 2014).

¹⁰ Lei 8662/93 – Dispõe sobre a profissão de assistente social e dá outras providências no artigo 4º, incisos II, III, V, VIII, IX, XI e artigo 5º, inciso IV.

¹¹ O caso apresentado não se trata de uma particularidade. Por meio da pesquisa apuramos situações de esvaziamento e ausência da comunidade em eventos articulados e realizados pelas equipes técnicas, sendo que em alguns destes a própria equipe tem refletido sobre a relação das ausências com as formas de comunicação.

A busca por compreender sobre a relação do Serviço Social com a comunicação tem nos mostrado que precisamos contemporizar e aprofundar sobre os limites e as possibilidades da comunicação no exercício profissional do assistente social, não se tratando de desassociar a questão das dimensões teórico-metodológicas, técnico-operativas e ético-político da profissão, mas de conhecer as particularidades que circundam este tema.

Nesta perspectiva, optamos pela compreensão de que a comunicação é um construto e nasce da necessidade da interação entre os homens, sendo por meio da linguagem e do trabalho que o ser humano constitui o social e forma historicamente a si mesmo. Neste sentido, a linguagem é trabalho, uma vez que traz a marca da intervenção transformadora dessa espécie, uma vez que as palavras e as mensagens não existem prontas na natureza. Portanto, o uso da linguagem no trabalho dessa categoria profissional tem um valor de uso¹².

A linguagem oral tem sido a mais utilizada pelos assistentes sociais na relação com os usuários, mas também se recorre à linguagem por meio de gestos, expressões corporais e faciais, palavras e símbolos e, às vezes, do silêncio. Sem dúvida o lócus de atuação e as demandas pertinentes ao trabalho do assistente social são determinantes à utilização pela profissão da linguagem oral, uma vez que este tipo de linguagem decorre da existência de uma coletividade, de uma dinâmica entre a fala e a escuta, que só pode ser praticada a partir de ao menos dois sujeitos.

A linguagem oral reproduz som, texto e imagem, mas, diferentemente da linguagem na sociedade midiaticizada, ela possibilita aproximações objetivas e subjetivas, o que possibilita uma troca que incide diretamente na cultura, visto sua natureza comunicativa que dialoga sobretudo com o imaginário e com as

¹² Para Marx um bem possui dois tipos de valores: valor de uso e valor de troca. O valor de uso é medido pelo trabalho concreto, ou seja, do trabalho que depende da habilidade humana. Já o valor de troca da mercadoria está relacionada a quantidade de tempo que o trabalhador gasta para produzi-la. Se um indivíduo é um alfaiate, sua profissão produz o valor de uso: ele sabe fazer roupas. E, roupas tem serventia (valor de uso). Para Marx, o trabalho é útil ou concreto. Não é o consumidor que dá utilidade a uma mercadoria, mas o produtor. O consumidor apenas reconhece a mercadoria como útil ou não. Para Marx, o valor era, portanto, determinado no âmbito da produção e não da circulação. Cada mercadoria possuía seu próprio valor de uso. Mas, todas elas foram produzidas pelo uso da força de trabalho. Então, o trabalho serve para igualar todas as mercadorias. A utilidade não pode ser quantificada, mas o tempo despendido na fabricação do bem pode ser quantificado.

emoções. Ou seja, a linguagem oral colabora tanto para uma maior confiança nas relações entre o usuário, o profissional e a instituição, quanto para potencializar a função pedagógica do assistente social, conforme verificamos por meio das entrevistas junto aos usuários nos Cras quando indagamos sobre como se sentiam em relação ao atendimento nos Cras. A maioria deles nos informou que obtiveram êxito naquilo que demandaram, mas que para tal o trabalho dos assistentes sociais foi muito importante. Alguns abordam que recorrem diretamente ao profissional para obterem orientações e sugestões sobre muitos assuntos que nas palavras deles “nem sempre tem a ver com o Cras”. Registramos ao longo de várias entrevistas, por meio da fala e de gestos, a confiança e agradecimento ao trabalho desenvolvido pelo profissional.

Domingues (2010), em referência a McLuhan, aponta que a linguagem oral proporciona uma experiência estética e essencialmente da ordem do temporal. Ou seja, a linguagem oral possibilita a variação de entonações, a diversificação de gestos, movimentos e criação de expressões, sendo que tudo o que foi falado é efêmero e dependente da memória. Além disso, a palavra dita é altamente específica e local e pode existir uma dúzia de palavras para designar o mesmo, como também uma única para exprimir sentidos variados. A palavra remete para a sutileza da distinção e está ligada aos aspectos práticos da vida cotidiana, estando carregada de significado emocional e pessoal, pois cada conteúdo e entoação desperta diferentes matizes de emoções e significados, além de poder se falar de maneira mais incoerente e muito coloquial, importando assim saber quais são as palavras certas, a ordem de as dizer, a entoação e os gestos.

Outra dimensão da comunicação que tem se apresentado para o Serviço Social diz respeito à sociedade midiaticizada. Ainda que estejamos culturados pela sociedade dos meios ou pela indústria cultural, estamos experimentando processos comunicativos que ganharam velocidade e espaço com a presença de participantes sociais nas práticas e processos antes restritos à indústria cultural, como afirma Braga (2012). Nesse contexto, já não é tão simples diferenciar pontos iniciais e pontos de chegadas das mensagens, a produção e

a recepção como instâncias separadas, sendo a circulação transformada em um lugar no qual produtores e receptores se encontram em relações bem complexas de ofertas e reconhecimento. Assim, o receptor – já visto em outros tempos como passivo e acrítico, não só quebrou a lógica da fidelização, mas ainda faz seguir adiante as reações ao que recebe. Nesta perspectiva, a inserção cultural do receptor é compreendida como uma mediação fundamental entre a sociedade e as proposições da mídia de massa e se põe, historicamente, como espaço da ação de resistência.

Esta reflexão nos dá pistas para compreendermos o fato ocorrido em maio de 2013¹³, quando beneficiários do Programa Bolsa Família (PBF) encontraram uma forma de resistência, mobilizando, em um final de semana, cerca de um milhão de pessoas. Em tempos de midiatização, o tradicional boca a boca, principal recurso de comunicação utilizado pelo público atendido pela política de Assistência Social, ganhou rapidamente localidades longínquas, indicando que a estratégia adotada teve relação com a utilização de novas tecnologias, a exemplo das mensagens rápidas por celular.

A utilização desta estratégia adotada pelos beneficiários do PBF acompanha uma tendência mundial de utilização da comunicação sem fio, a exemplo do telefone móvel, que oferece a possibilidade de comunicação principalmente para a população de baixa renda, o que na opinião de Kats, et al. (2005) propicia o atendimento das necessidades individuais, contextos sociais, além de aumentar substancialmente a sociabilidade.

4- CONCLUSÃO

Na atualidade considera-se que em sociedades com alta densidade de informação, a produção não implica apenas na questão econômica, mas diz respeito também aos processos relacionais e ao campo social/cultural. O

¹³ Nos dias 18 e 19 de maio de 2013, cerca de um milhão de beneficiárias do Programa Bolsa Família (PBF), em 13 estados do país (Pará, Piauí, Paraíba, Bahia, Pernambuco, Ceará, Maranhão, Alagoas, Sergipe, Rio Grande do Norte, Amazonas, Tocantins e regiões localizadas do Rio de Janeiro) realizaram saques nas agências da Caixa Econômica Federal (CEF) e nas casas lotéricas, gerando muito tumulto e quebradeira, pois algumas tinham a informação de que o programa iria acabar e outras de que o governo liberara um adicional em comemoração ao Dias das Mães.

processo histórico em que se desenvolvem as forças produtivas evidencia as relações dos indivíduos e da sociedade, tendo o Estado um importante papel na mediação entre tecnologia e sociedade, tanto no campo das regulações, quanto no sentido de assegurar o direito à informação. É nesse sentido que a comunicação pública, segundo Zémor (1995) passa a ser um elemento central para o Estado democrático, pois ocupa, na comunicação da sociedade, um lugar privilegiado ligado aos papéis de regulação, de proteção ou de antecipação do serviço público.

Se a comunicação entre os sujeitos sociais tem sua origem de uma necessidade ontológica, o debate acerca da comunicação como um direito humano advém da complexificação da sociedade, emergindo de lutas como: as lutas inglesas (1215-1689), norte-americanas (1776-1787) e as francesas (1789-1848), quando a questão da comunicação aparece no grupo de direitos fundamentais, tais como liberdade religiosa, liberdade de opinião, pensamento e de expressão, liberdade de imprensa, liberdade de reunião e de associação. No entanto, é com os críticos da industrialização e do tecnicismo da comunicação do pós-guerra que aflora a ideia de se constituir o direito relacionado à comunicação com dimensões internacionais, uma vez que “o fio de relações que determinam e condicionam quem pode ou não efetivamente exercer a comunicação ultrapassa a necessidade ontológica, e chega aos movimentos de dominação” (Gomes, 2007, p.156).

É no campo dos direitos humanos que a comunicação pública tem sido gestada e construída. Gomes (2007, p.158) compreende que pensar “o direito humano à comunicação é resgatar uma unidade dialética entre a dimensão humana e técnica da comunicação”. É ampliar a perspectiva da esfera do campo individual ao âmbito do coletivo, como por exemplo, assegurar o direito à comunicação às mulheres, negros, povos indígenas, LGBTT e outros. Brandão (2009) considera que a comunicação pública é um processo comunicativo que se instaura entre o Estado, o governo e a sociedade, com o objetivo de informar para a construção da cidadania. Ou seja: a comunicação pública é um processo de comunicação que se instaura por meio de um atendimento público qualificado, mediado por agentes públicos, inseridos nas

políticas sociais, no âmbito do Estado, o que por si já se diferencia de uma comunicação de governo, embora possam ser complementares.

Portanto, a comunicação pública é um elemento presente em uma sociedade democrática e que deve ser assegurado por meio dos direitos específicos, tais como o direito a ser informado, a informar, à privacidade e a participar da comunicação pública e de sua regulamentação. De acordo com Ruiz (2010), o direito à comunicação tem relação com o direito não só de produzir e veicular a informação, mas também de se ter assegurado as condições técnicas e materiais para dizer e ser ouvido, entendendo que a comunicação pertence à toda sociedade, configurando-se como um bem público.

Nessa perspectiva, a democracia é um valor instrumental estratégico, não um instrumental dentre outros, mas por ser

o único que, na sua operacionalização, antecipa um modo de comportamento social genérico, que, no desenvolvimento do processo revolucionário, através de rupturas sucessivas, tenderá, pela prática política organizada e direcionada pela teoria social, a permear todas as instâncias da vida social. (Netto, 1990, p.86)

A política, essência da democracia para ser transformadora, uma vez que a liberdade e a igualdade não são um estado natural, mas um ideal a se perseguir, deve estar vinculada à luta contra a hegemonia da classe dominante e deve incluir, como aponta Carnoy (1988), o desenvolvimento de uma contra-hegemonia, baseada em valores e em uma cultura efetivamente democrática.

A comunicação pública visa atuar nesse campo pois objetiva ampliar a voz daqueles que geralmente não são ouvidos, estando comprometida com o aumento da consciência dos cidadãos sobre seus direitos. Busca resgatar o sentido social da comunicação, com base nos ideais de uma comunicação libertadora, articulada a uma visão humanística.

Gramsci (2001), ao considerar que o Estado abrange a sociedade civil, compreende também que o desenvolvimento da contra-hegemonia incide sobre o mesmo, sendo que o Estado opera como um educador, uma vez ter poder para direcionar a criação de um novo tipo ou nível de civilização. Para tal a democracia é determinante para o desenvolvimento da sociedade e diz

respeito diretamente à cidadania coletiva que se constrói no processo de luta, no interior da prática social, sendo por meio dessas a afirmação da identidade político-cultural, sendo “hegemonia (é) sinônimo de cultura no seu sentido amplo e, sobretudo de cultura em sociedades de classes” (Chauí, 2003, p.90).

Sob este aspecto, de reconhecimento de si e para si, é que o Serviço Social, por meio de suas intervenções técnico-operativas e da função pedagógica alicerçada na dimensão teórico-metodológica e ético-política tem muito a contribuir para a construção de uma cultura hegemônica dos trabalhadores. Por meio da linguagem oral e outros instrumentos de comunicação é que se engendra a função pedagógica do assistente social, sustentada na atualidade pelos princípios do projeto ético político. Essa função, presente desde os primórdios da profissão precisa requerer da estrutura de Estado condições de trabalho que assegurem as tarefas do agente público que são: informar por dever, assegurar uma pedagogia às mensagens, incluir a comunicação em todo o processo de atendimento e, especialmente contribuir para conferir sentido à vida coletiva. Isso é construir na superestrutura processos no campo social, comunicacional e cultural que visam o fortalecimento da democracia e a noção de direito de cidadania, contribuindo para “*um encontro amoroso entre os homens, mediados pela palavra, a fim de dar nome ao mundo e transformá-lo*” (Paulo Freire, 1971).

5- REFERÊNCIAS

ADORNO, Theodor; HORKHEIMER, Max. **A indústria Cultural: o esclarecimento como mistificação das massas. Dialética do esclarecimento: fragmentos filosóficos.** Rio de Janeiro: JorgeZahar, 1985.

BARBERO, Jesús Martín. **Dos meios às mediações - Comunicação, cultura e hegemonia.** 7. ed. Rio de Janeiro: Editora UFRJ, 2013.

BASTOS, Marco Toledo de Assis. Do sentido da mediação: às margens do pensamento de Jesús Martín-Barbero. **Revista FAMECOS**, Porto Alegre, n. 35, 2008.

BRAGA: José Luiz. Circuitos versus campos sociais. In: MATTOS, Maria Ângela; JANOTTI JUNIOR, Jeder; JACKS, Nilda (Org.). **Mediação & Midiatização.** Salvador: EDUFBA. Brasília: Compós, 2012.

- BRANDÃO, Elizabeth. Conceito de comunicação pública. In: DUARTE, Jorge. **Comunicação Pública: Estado, Mercado, Sociedade e Interesse Público**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília: Senado Federal, 1988.
- BRIGGS, Asa; BURKE, Peter. **Uma História Social da Mídia: De Gutenberg à Internet**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editora, 2006.
- CARNOY, Martin. **Estado e Teoria Política**. 16. ed. São Paulo: Ed. Papyrus, 2011.
- CHAUÍ, Marilena. **Cultura e democracia**. 10. ed. São Paulo: Cortez, 2003.
- DOMINGUES, José Antônio Domingues. **O Paradigma Mediológico - Debray depois de McLuhan**. Livros LabCom. Série Estudos em Comunicação. www.livroslabcom.ubi.pt - Covilhã, 2010.
- FREIRE, Paulo. **Extensão ou Comunicação?**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1971.
- GOMES, Raimunda Aline Lucena. **A comunicação como direito humano: um conceito em construção**. Dissertação (Mestrado)—Universidade Federal de Pernambuco. CAC. Comunicação, 2007.
- GRAMSCI, Antonio. **Cadernos do Cárcere**. Volumes 3 e 4. Edição e tradução: Carlos Nelson Coutinho. Coedição: Luiz Sérgio Henriques e Marco Aurélio Nogueira. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2001.
- IAMAMOTO, Marilda V. **O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. 5. ed. São Paulo: Cortez, 2001.
- IAMAMOTO, Marilda Villela; CARVALHO, Raul de. **Relações Sociais e Serviço Social no Brasil**. 15. ed. São Paulo: Cortez, 2003.
- KATZ, James E.; RICE, Ronald E.; ACORD, Sophia. **Usos da internet e de tecnologias móveis nos sistemas de saúde: abordagens sociais e organizacionais num contexto comparativo**. In CASTELLS, Manuel;
- CARDOSO, Gustavo. A sociedade em rede: do conhecimento à ação política. Portugal. Conferência promovida pela presidência da república. Imprensa Nacional, Casa da Moeda: Debates 4, 2005.
- LACLAU, Ernesto. Inclusão, exclusão e a construção de identidades. In: AMARAL, A.C.; BURITY, J. (orgs). **Inclusão social, identidades e diferenças:**

perspectivas pós-estruturalistas de análise social. São Paulo: Annablume, 2006.

NETTO, José Paulo. **Democracia e transição socialista**. Escritos de teoria e política. Belo Horizonte: Oficina de Livros, 1990.

RAMONET, Ignácio. O poder midiático. In: Moraes, Dênis de (org). **Por uma outra comunicação**. Mídia, mundialização cultural e poder. 4. edi. Rio de Janeiro, 2009.

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**. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2010.

SANTOS, Milton. **Por uma outra globalização – do pensamento único à consciência universal**. 6. ed. São Paulo: Editora Record, 2005.

SODRÉ, Muniz. O Globalismo como neobarbárie. In: Moraes, Dênis de (org). **Por uma outra comunicação**. Mídia, mundialização cultural e poder. 4ª edição. Rio de Janeiro, 2009.

YAZBEK, Maria Carmelita. **Classes Subalternas e Assistência Social**. 4ª edição. São Paulo: Cortez, 2003.

ZÉMOR, Pierre. **La Communication Publique**. PUF, Col. Que sais-je? Paris, 1995. Tradução resumida do livro: Profª Dra. Elizabeth Brandão. Impressão eletrônica, 2005