



**9º Encontro Internacional de Política Social**  
**16º Encontro Nacional de Política Social**  
 Tema: A Política Social na Crise Sanitária revelando Outras Crises  
 Vitória (ES, Brasil), 13 a 15 de junho de 2023

---

Eixo: Serviço social: fundamentos, formação e trabalho profissional

**Serviço Social: por uma pedagogia do trabalho em tempos das comunicações**

**Kênia Augusta Figueiredo<sup>1</sup>**

**Simone Rocha da Rocha Pires Monteiro<sup>2</sup>**

**Resumo:** Este artigo tem por objeto refletir sobre a função pedagógica da/o assistente social a partir da compreensão de que Serviço Social é trabalho e interfere nas manifestações da Questão Social, sendo o conhecimento e a linguagem seus instrumentos de trabalho. A partir de uma análise de totalidade que considera a flexibilização do capital sob hegemonia do neoliberalismo e as Tecnologias de Informação e Comunicação - TICs simultaneamente causa e efeito da mundialização, aprofunda-se sobre a relação entre comunicação e cultura e o potencial da intervenção educativa do Serviço Social, contribuindo para a emancipação política das/os usuárias/os das políticas sociais.

**Palavras-chave:** Serviço Social. Tecnologias de Informação e Comunicação. Função Pedagógica.

**Social Work: towards a pedagogy of work in times of communications Social**

**Abstract:** The purpose of this article is to reflect on the pedagogical function of the social worker based on the understanding that Social Work is work and interferes with the manifestations of the Social Question, with knowledge and language being its working instruments. From an analysis of totality that considers the flexibilization of capital under the hegemony of neoliberalism and the Information and Communication Technologies - ICTs, simultaneously cause and effect of globalization, it deepens on the relationship between communication and culture and the potential of the educational intervention of the Social Service, contributing to the political emancipation of users of social policies.

**Keywords:** Social Service. Information and Communication Technologies. Pedagogic Function.

**INTRODUÇÃO**

As transformações societárias deste tempo de flexibilização do capital sob hegemonia do neoliberalismo têm imposto ao conjunto da classe trabalhadora grandes desafios que passam desde a sua organização à manutenção e novas conquistas de direitos, sendo as Tecnologias de Informação e Comunicação - TICs 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

---

<sup>1</sup> Doutora em Comunicação pela Faculdade de Comunicação da Universidade de Brasília (UnB).  
 Docente do Departamento de Serviço Social da UnB. E-mail: figueiredo.kenia@gmail.com.

<sup>2</sup> Doutora em Serviço Social pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS).  
 Docente do Departamento de Serviço Social da Universidade de Brasília (UnB). E-mail:  
 simonerrpm@gmail.com.

desde a economia política do setor, a natureza da comunicação e até sua semântica, visto estarmos na era das comunicações.

Trata-se de um período caracterizado pela agudização da crise de acumulação do sistema do capital que tem deixado profundas fissuras no tecido social, principalmente com a crise de 2008. Esta crise tem colocado em xeque as bases do capitalismo central, que passou a buscar formas mais agressivas para a recuperação de sua demanda por acumulação. Nesta direção, o mercado mundializado assume novas estratégias para subsumir as perdas, tais como: amplia e diversifica o processo de reestruturação produtiva (ex. uberização do trabalho); pressiona os Estados nacionais para flexibilizar direitos trabalhistas e sociais; cria necessidades individuais de apropriação de bens e serviços (ex. mercantilização da educação).

Por seu turno, o Estado, sob hegemonia neoliberal tem atendido aos interesses da classe dominante contendo os parques direitos conquistados pela população brasileira ao longo da história. Não bastasse a crise estrutural de acumulação do capital, a partir de 2020 vivencia-se em todo o planeta a crise sanitária pelo Covid-19, intensificando a crise econômica e colocando milhões de brasileiras e brasileiros em condições ainda mais precárias de vida, agudizando as expressões da questão social.

É certo que as transformações societárias dinamizam também as profissões tanto no seu conteúdo teórico, ético e político quanto também no aspecto cultural. Importa questionarmos os desafios colocados para o Serviço Social, em tempos de uma economia mundializada e em crise, bem como resgatar a função pedagógica desta profissão e sua relação com os movimentos sociais, tendo por perspectiva a emancipação política e humana.

O Serviço Social é uma profissão que teve sua origem no contexto de hegemonia do capital industrial e financeiro em que emergiu a chamada Questão Social. Embora nos primórdios a identidade profissional seja marcada por intervenções alienadas, alienantes e alienadoras (MARTINELLI, 1991) em meados dos anos de 1960 foi deflagrado um movimento em alguns países da América Latina que questionou a dependência externa da profissão com base na reflexão acerca da dinâmica do capitalismo no continente, cuja realidade apontava para um processo de acumulação e concentração crescente de recursos por parte de grupos minoritários em detrimento de uma população majoritária

sem atendimento às suas necessidades básicas. A esse processo, que segundo a literatura durou entre 1965 a 1975, deu-se o nome de Movimento de Reconceituação.

Ainda que se tenham muitos estudos sobre este momento da profissão é certo que não se esgotaram as possibilidades de aprendizados uma vez se tratar de um período de muitas discussões e experiências marcadas por período de opressão do Estado e ausência de democracia. Como apontou Netto (1996) o Movimento de Reconceituação é caracterizado pelo seu caráter heteróclito, por ter tido uma mescla de tendências (conservadorismo, modernizadores, intenção de ruptura) e por lapso temporal extremamente reduzido. Contudo é atual e determinante para a profissão, sendo necessários reencontros com sua história e produção como quer tratar esse texto sobre a importância da função pedagógica da/o assistente social nestes tempos de crise do capital e da sociedade datificada.

## **SERVIÇO SOCIAL: TRABALHO DIALÓGICO COM VISTAS À EMANCIPAÇÃO POLÍTICA**

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. Desde o início, são na trama das relações sociais concretas, nas exigências da reprodução social de crescentes parcelas de trabalhadores empobrecidos, na própria história social da organização da sociedade brasileira, que são gestadas as condições para a inserção do Serviço Social na divisão social e técnica do trabalho, como afirmou Yamamoto (2003). Portanto, esta profissão se constituiu como uma especialização do trabalho coletivo, realizado no âmbito de interesses e necessidades de classes sociais distintas e antagônicas. É uma força produtiva, inserida na produção e reprodução das relações sociais, podendo ser comprado e vendido, como qualquer outra mercadoria. Trata-se de compreender, pela abordagem marxista, que não só os produtos do trabalho são objetos úteis, mas o próprio trabalho possui valor de troca.

Nessa concepção, a/o assistente social é um/a trabalhador/a que vende sua força de trabalho e, embora goze de relativa autonomia, não é um profissional liberal. 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.

Ao abordar o Serviço Social como trabalho, Yamamoto (2001) colabora na compreensão de que, enquanto prática profissional, o Serviço Social chama para si as responsabilidades institucionais e os impasses dos conflitos da dinâmica social. Para a autora, a/o assistente social é um/a trabalhador/a “livre”, proprietária/o de sua força de trabalho qualificada, que pode ser comprada e vendida como uma mercadoria. É a condição de trabalhador/a assalariado, como forma social assumida pelo trabalho, que revela a insuficiência da interpretação corrente de prática profissional.

(...) aquela interpretação supõe que a atividade do assistente social depende, fundamentalmente, do profissional, como se ele dispusesse da autonomia necessária para acioná-la e direcioná-la conforme suas próprias e exclusivas exigências, o que se choca com a condição de assalariamento” (Yamamoto, 2001, p. 97).

A definição destas questões trabalhadas por Yamamoto (2001, p. 90) abre caminhos na compreensão do significado do Serviço Social, uma vez que o assistente social, ao perceber-se como trabalhador assalariado, amplia suas possibilidades de romper com o “estranhamento em relação à sua própria atividade realizada sob controle alheio”. Sendo o Serviço Social trabalho, a matéria-prima do assistente social é a questão social, devendo ser compreendida como 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” (Ibid, 2001, p. 27).

Nessa perspectiva, a categoria pobreza precisa ser aprofundada por se tratar da condição do público majoritário atendido pelas políticas sociais, como na política de Assistência Social. Segundo Yasbek (2003), a noção de pobreza é ampla, ambígua e supõe gradações. É a face do descarte de mão-de-obra barata que faz parte do capitalismo brasileiro contemporâneo. 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. Dessa forma, a pobreza reflete diretamente as relações sociais vigentes na sociedade, não se restringindo às privações materiais. Alcança o plano espiritual, moral e político dos indivíduos submetidos aos problemas de sobrevivência.

Iamamoto (2001, p. 101) considera, como preconizou Marx, que o trabalho vivo ao se constituir mercadoria cria um valor de troca o que corresponde ao salário:

“O elemento constitutivo do processo de trabalho é o trabalho vivo, a quem cabe apoderar-se das coisas, despertá-las do mundo dos mortos, transformá-las de valores de uso potenciais em valores de uso efetivos e operantes. É a força de trabalho a única mercadoria que, ao ser aliada aos meios de produção e às matérias-primas e auxiliares – ao transformar-se em trabalho vivo – cria um valor superior ao que ela custou, seu valor de troca ou salário” (2001, p. 101).

Sem a possibilidade do salário e do pertencimento, a pobreza pode ser compreendida como carência de direitos, de possibilidades e de esperança. É, portanto, um conjunto heterogêneo cuja unidade está na renda limitada, na exclusão e na subalternidade. O mercado capitalista cria reservas de mão-de-obra, transformando o pauperismo em despesa extra da produção. É uma inclusão que se faz pela exclusão, não está limitada ao plano econômico e político. Abrange também o nível cultural e a subjetividade dos subalternos.

De acordo com Mellucci (1996) a vida social vai para além da dimensão econômica, embora esta seja fundamental, mas é preciso também considerar o poder da informação. O autor indica que nas 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.

A categoria subalternidade possibilita-nos ampliar nosso entendimento sobre a classe trabalhadora, compreendendo suas diferenciações internas. Para Yasbek (2003, p. 70) trata-se de uma “concepção ampla na qual tanto incluímos trabalhadores cujo trabalho não é suficiente para garantir seu próprio sustento e o de sua família, como os desempregados e grupos sem condições de obtenção de meios para subsistir”.

Para alguns autores, os subalternos podem ser considerados plurais em suas perspectivas, em suas ações, em suas estratégias e interesses, havendo inclusive uma “imensa fratura” entre os subalternos que participam de organizações políticas daqueles que de nada participam.

É exatamente nesta tensão como aponta Iamamoto (2001), entre a produção da

desigualdade e a produção da rebeldia e resistência pelos trabalhadores, que atua o assistente social. A questão social decorrente da desigualdade é também rebeldia, por envolver sujeitos que a vivenciam e a ela resistem e se opõem. Os assistentes sociais atendem os indivíduos sociais em suas relações cotidianas, às quais respondem com ações, pensamentos e sentimentos. São as classes subalternas manifestando-se através das múltiplas expressões da questão social.

Yasbek (2003), considera o Serviço Social uma intervenção mediadora que transita no campo das políticas sociais e assistenciais na concretização da tarefa reguladora do Estado na vida social. 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, em um campo de interesses contrapostos.

Iamamoto (2001, p. 69) considera o resultado destas mediações o produto do trabalho do assistente social, sendo ele também mediado pelas condições e relações de trabalho, bem como pela dimensão ético-política:

“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.”

Assim, a/o assistente social é tido como o profissional da participação, entendida como partilhamento de decisões, de poder. Pode impulsionar formas democráticas e ampliar possibilidades de acesso, devendo, para isto, contar com instrumentos de trabalho. Para Iamamoto (2001), o assistente social dispõe de dois instrumentos de trabalho: o conhecimento – base teórico-metodológica, ético-política e a linguagem.

Em relação ao primeiro instrumento de trabalho é indiscutível que o desconhecimento da matéria-prima contribui para que o assistente social deixe de ser sujeito de suas ações, consciente dos efeitos que elas possam provocar nos processos sociais. Sem uma leitura crítica e o acompanhamento dos processos sociais, assim como o estabelecimento de relações e vínculos sociais junto aos sujeitos sociais com os quais atua, o exercício profissional estará comprometido, sem qualidade, quando não com fortes traços messiânicos e voluntaristas, que certamente se refletirão na vida de muitos usuários desses serviços.

O Código de Ética dos assistentes sociais (1993), entendido como conhecimento, também deve ser considerado como um instrumento norteador do trabalho profissional. Não para servir de cartilha que se consulta como uma receita pronta e acabada, mas por refletir, a partir de um debate amplo, interno à categoria, o compromisso com os seguintes valores e posicionamentos: justiça social, liberdade, emancipação, o compromisso de atuar contra qualquer forma de discriminação e opressão e defender intransigentemente um novo projeto societário. A estes compromissos, articulados ao Código de Ética de 1993, denominou-se projeto ético-político do Serviço Social.

Em relação a linguagem, o segundo instrumento de trabalho apontado por Yamamoto (2003), está obviamente vinculada à formação teórico-metodológica, técnico-profissional e ético-política da/o assistente social. No entanto, é preciso aprofundar atualizando o uso da linguagem, compreendendo-a como um recurso de comunicação no contexto em que os meios de comunicações e as tecnologias da informação, em especial com o advento da internet, tem integrado e transformado nosso cotidiano, influenciando no nosso comportamento e nas nossas decisões.

É importante destacar que todas as alterações na dinâmica do capitalismo na atualidade estão apoiadas nas TICs que se converteram em uma nova base técnica para a economia capitalista. De acordo com Martins (2020) tem sido por meio das plataformas digitais que os dados pessoais dos consumidores são capturados e conectados a anunciantes. Geralmente, esse contato decorre da automatização, organizada por meio de algoritmos. Trata-se, portanto, da mercantilização da vida que se dá por processos distintos e complementares: a digitalização; a datificação da sociedade – que significa a produção e a coleta de dados sobre nós e sobre tudo; a modulação de comportamentos; e, a ampliação da vigilância.

A busca por compreender sobre a relação do Serviço Social com a comunicação tem nos mostrado que precisamos contemporanizar e aprofundar sobre os limites e as possibilidades da comunicação no exercício profissional da/o 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 uso<sup>3</sup>.

A linguagem oral tem sido a mais utilizada pelas/os 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 da/o 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 emoções. Ou seja, a linguagem oral colabora tanto para uma maior confiança nas relações entre a/o usuária/o, a/o profissional e a instituição, quanto para potencializar a função pedagógica da/o assistente social, conforme verificamos por meio de entrevistas realizadas no Distrito Federal -DF junto a usuárias/os de alguns Centros de Referência de Assistência Social – Cras. Na oportunidade, dentre outras questões indagamos sobre como se sentiam em

---

<sup>3</sup> 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). 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 dispendido na fabricação do bem pode ser quantificado.



relação ao atendimento no Cras. A maioria nos informou que obtiveram êxito naquilo que demandaram, mas que para tal o trabalho das/os 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 pela/o 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 2013<sup>4</sup>, 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 Programa Bolsa Família - 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. Há ainda de se pensar no lastro das Fake News sobre o quanto atingem este segmento social, uma vez não terem as condições objetivas e subjetivas para contrapor.

A atual 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 midiatizado, 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

---

<sup>4</sup> 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 quebraadeira, 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.

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.

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).

Ainda de acordo com Martin-Barbero (2013) a partir dos anos 1960 a cultura popular urbana passou a ser envolvida pela indústria cultural vulgar, podendo então o popular ser compreendido como o entrelaçamento de submissões e resistência. Para alguns sociólogos e antropólogos 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 das/os trabalhadoras domésticas/os 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 pesquisadores como uma práxis pertinente aos intelectuais em colaboração ao processo de emancipação dos subalternos.

No bairro vai se desenvolvendo uma nova institucionalidade, um tecido social em que a vida cotidiana possibilita às pessoas a construção de um *a gente*, 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 partidos 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 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 as/os assistentes sociais precisam considerar para desempenhar a função pedagógica tendo por perspectiva a emancipação política das/os usuárias/os das políticas sociais.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Dar materialidade ao projeto ético político do Serviço Social exige da categoria uma reflexão coletiva permanente e que deve ser feita a partir dos acúmulos históricos, teóricos e metodológicos, orientados por uma análise de totalidade. É a capacidade de produzir conhecimento e comunicar que dão sustentação e legitimam a profissão, sendo a função pedagógica uma ação presente desde os primórdios da profissão. Portanto, podemos entendê-la como precípua e que deve ser retomada com celeridade, às custas de comprometermos nossa identidade profissional.

É certo que a função pedagógica alicerçada na dimensão teórico-metodológica e ético-política tem muito a contribuir para a construção de uma cultura hegemônica dos trabalhadores se sustentada pelos princípios do projeto ético político. Importa lembrar ainda que são atribuições dos agentes públicos que atuam nas políticas sociais o compromisso de: 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. Estão presentes também nas competências e atribuições do Serviço Social o que nos remete para a importância do trabalho da/o assistente social

na perspectiva dialógica, intervindo na superestrutura em tempo das comunicações, com vistas à emancipação política.

Certamente construir na superestrutura processos no campo social, comunicacional e cultural que visam o fortalecimento da democracia e a noção de direito de cidadania pode ser compreendido como *um encontro amoroso entre os homens, mediados pela palavra, a fim de dar nome ao mundo e transformá-lo* (Paulo Freire, 1987).

## REFERÊNCIAS

- BARBERO, Jesús Martín. Dos meios às mediações - Comunicação, cultura e hegemonia. Rio de Janeiro: Editora UFRJ. 7ª edição, 2013.
- BASTOS, Marco Toledo de Assis. Do sentido da mediação: às margens do pensamento de Jesús Martín-Barbero. Porto Alegre: Revista FAMECOS, nº 35, 2008.
- BRAGA: José Luiz. Circuitos versus campos sociais. In: Mediação & Mídiatização – Org.: Mattos, Maria Ângela; Junior, Jeder Janotti; Jacks, Nilda. Salvador: EDUFBA. Brasília: Compós, 2012.
- CFESS. Código de ética do Assistente Social, 1993.
- DOMINGUES, José Antônio Domingues. O Paradigma Mediológico - Debray depois de McLuhan. Livros LabCom. Série Estudos em Comunicação. [www.livroslabcom.ubi.pt](http://www.livroslabcom.ubi.pt) - Covilhã, 2010.
- GRAMSCI, Antonio. Cadernos do Cárcere. Volume 3. 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. São Paulo: Cortez, 5ª edição, 2001.
- IAMAMOTO, Marilda Villela; CARVALHO, Raul de. Relações Sociais e Serviço Social no Brasil. São Paulo: Cortez, 15ª edição. 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 acção 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. LOCAL: Annablume, 2006.

MARTINELLI, Maria Lucia. Serviço Social: identidade e alienação. 2ª ed. São Paulo. Cortez, 1991.

MARTINS, Helena. COMUNICAÇÕES EM TEMPOS DE CRISE. 1.ed. São Paulo. Expressão Popular; Fundação Rosa Luxemburgo, 2020. Disponível em: [https://rosalux.org.br/wp-content/uploads/2020/12/comunicacoes\\_tempos\\_crise.pdf](https://rosalux.org.br/wp-content/uploads/2020/12/comunicacoes_tempos_crise.pdf)  
Acesso em 03/09/2021.

MELUCCI, Alberto. Challenging codes: collective action in the information age. Cambridge: University Press, 1996.

NETTO, José Paulo. Transformações societárias e Serviço Social. Serviço Social e Sociedade, n. 50, ed. Cortez, São Paulo, 1996.

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

SODRÉ, Muniz. O Globalismo como neobarbárie. In: MORAES, Dênis (org.). Por uma outra Comunicação. 4ª ed. Rio de Janeiro: Editora Record, 2009.

YASBEK, Maria Carmelita. Classes Subalternas e Assistência Social. 4ª ed. São Paulo: Cortez, 2003.