

## AS LIVES RELACIONADAS AO SERVIÇO SOCIAL EM TEMPOS PANDÊMICOS E A LINGUAGEM ORAL UTILIZADA PARA A DISCUSSÃO DO TRABALHO COTIDIANO

Iasmin Lorena Rodrigues Benaglia (PIBIC/CNPq/FA/Uem), e-mail: ra122297@uem.br, Vanessa Rombola Machado (Orientadora-Uem), e-mail: vrmachado2@uem.br

Universidade Estadual de Maringá / Centro de Ciências Sociais, letras e Arte (CCH) / Campus Regional do vale do Ivaí (CRV) / Ivaiporã, PR

**Área: 60900008 Comunicação / Subárea: 60901004 Teoria da Comunicação**

**Palavras-chave:** Trabalho Do/a Assistente Social, Linguagem, Pandemia.

### Resumo:

O Serviço Social é reconhecido como uma profissão de natureza analítica e interventiva, inscrita na divisão social e técnica do trabalho, relacionado intrinsecamente a implantação das políticas sociais como estratégia do Estado no enfrentamento às expressões da questão social. Em tempos pandêmicos, os/as assistentes sociais têm sido demandados a construir respostas profissionais que atendam às necessidades deflagradas pela pandemia. Uma das questões premente relaciona-se ao modo como os assistentes sociais passam a construir estratégias de atendimento, o que movimenta as formas de utilização da linguagem. Assim, ao longo de 2020, mediante as alterações das condições de trabalho, os assistentes sociais foram impulsionados a utilizar vários tipos de estratégias comunicacionais para dar conta do seu trabalho cotidiano. Na mesma medida, foi necessário aos assistentes sociais a reestruturação da linguagem utilizada por esses trabalhadores, quer seja em suas ações cotidianas, quer seja na produção de documentação técnica e na disseminação de informações. Para analisar a linguagem construída e utilizada pelos/as assistentes sociais, serão utilizadas como bases de dados: *lives* produzidas relacionadas ao Trabalho do Assistente Social e disponibilizada no Youtube, especialmente aqueles que tratam das alterações do trabalho em tempos pandêmicos.

### Introdução

O Serviço Social é reconhecido como uma profissão de natureza analítica e interventiva, inscrita na divisão social e técnica do trabalho, relacionado intrinsecamente a implantação das políticas sociais como estratégia do Estado no enfrentamento às expressões da questão social; o pauperismo, as precárias condições de trabalho e o desemprego estrutural e as expressões da violência que assola a sociedade do capital. Neste sentido lamamoto (1992, p. 97) afirma que

[...] estes serviços podem ser encarados como complementares, mas necessários à sua sobrevivência *[dos trabalhadores]*, diante de uma política salarial que mantém os salários aquém as necessidades mínimas historicamente estabelecidas para a reprodução de suas condições de vida.

Deste modo, o assistente social, majoritariamente é contratado pelo Estado para planejar, executar e avaliar os programas, projetos e serviços vinculados as políticas sociais. No decorrer do seu trabalho o assistente social é desafiado a construir respostas profissionais que atendam as necessidades apresentadas pelos usuários de seus serviços.

Na construção do trabalho cotidiano, os assistentes sociais se valem de variadas estratégias e instrumentos, dentre eles, a linguagem. Em tempos pandêmicos, os profissionais são levados a ampliar as possibilidades de uso da linguagem, envolvendo a necessidade e capacidade de utilização das TIC – tecnologias da informação e comunicação. Dentre as TICs, destacam-se o uso por parte dos assistentes sociais das mídias sociais, dos aplicativos, uma vez que parcela dos profissionais passa a realizar trabalho remoto.

Neste sentido, as consequências nefastas da pandemia COVID-19 impulsionam a necessidade de retomarmos os estudos e pesquisas sobre a linguagem, especialmente a sua utilização como ferramenta de trabalho do assistente social.

A linguagem perpassa todas as dimensões da vida humana, dando sentido a percepções de mundo, valores, hábitos e costumes, apresentando-se como essencial, uma vez que possibilita transmitir conhecimentos que podem desencadear o desenvolvimento societário, a interação entre diferentes públicos, expressando aspectos sócio-históricos.

Bakhtin (2014) afirma tratar de um elemento importante, pois expressa o que em determinada consciência de um determinado tempo histórico, e, a linguagem é identificada como um instrumento para transmitir ideias e experiências concretas vivenciadas às próximas gerações.

Todavia, para compreender e refletir sobre a importância da linguagem nas relações humanas, e, partindo do princípio que o Serviço Social é uma profissão eminentemente interventiva, e que segundo Iamamoto (2015) a linguagem, junto com o conhecimento, é um instrumento básico de trabalho do assistente social, afirma-se a necessidade de estudar e refletir sobre a linguagem utilizada pelos/as assistentes sociais em seu cotidiano de trabalho, tanto em seu aspecto oral, que segundo Magalhães (2006, p. 26) exige que o profissional tenha conhecimento “[...] não só das peculiaridades do contexto social da classe ou do grupo em que ela se efetiva, mas também dos signos que são expressos por meio da linguagem utilizada nesse contexto”. Para tanto, entende-se que tanto a linguagem oral pode se estabelecer como artifícios para tradução ao usuário nos espaços de trabalho dos assistentes sociais como uma forma de mediação.

A Lei n.º 8.662, de 07 de junho de 1993, que regulamenta a profissão, estabelece em seu artigo 4º, inciso III, que uma das competências do assistente

social é “prestar orientação social a indivíduos, grupos e à população”. Deste modo, o uso de uma linguagem clara, objetiva, que qualifique o conteúdo expresso pelo profissional, pode ser essencial para o reconhecimento do trabalho realizado pelos assistentes sociais.

Desta forma, o entendimento da importância da linguagem no trabalho do assistente social se apresenta fundamental e permite compreender de que forma os saberes e fazeres indissociáveis do trabalho profissional está atrelado à linguagem empregada pelos profissionais, qual o seu alcance e a intencionalidade empregada. Para além disto, considera-se relevante abarcar a realidade institucional e profissional do assistente social, tendo preponderância o estabelecimento da competência profissional em se fazer entender pelos diferentes atores com os quais se relaciona em seu cotidiano de trabalho.

## Materiais e Métodos

Para analisar a linguagem construída e utilizada pelos assistentes sociais, serão utilizadas duas bases de dados: Documentos produzidos pelo conjunto CFESS (Conselho Federal de Serviço Social), especialmente aqueles que tratam das alterações do trabalho em tempos pandêmicos; pesquisa na rede social Youtube, uma tecnologia de streaming com transmissão de conteúdo. Nesta rede foi realizado um levantamento de identificação de *lives* e *blog* coordenados pelas entidades da categoria, por grupos organizados de Assistentes Sociais, por unidades de ensino, por grupos de estudo e pesquisa que tratam do trabalho do Assistente Social. Assim o projeto em tela pretende, capturar o modo como os Assistentes Sociais utilizam a linguagem como um dos elementos determinantes em seu cotidiano de trabalho.

## Resultados e Discussão

Discutimos diversos meios de comunicação, cada um obtivemos experiências e resultados diferentes, algumas dificuldades também foram encontradas. As leituras de materiais referentes a comunicação, foi o ponto de partida para as primeiras discussões feitas pelo grupo, elas serviram de suporte para continuarmos a pesquisa com ênfase na comunicação. Primeiramente foi necessário estudar a comunicação, para então entendermos como se procede a comunicação com o serviço social. Posteriormente realizamos transcrição e análises de *lives* referentes ao período pandêmico voltadas ao serviço social. Nessa etapa foi possível colocar em prática o aprendizado que obtivemos através das leituras sobre a comunicação e a comunicação com o serviço social. Nessa etapa evidenciou as diferenças relacionadas as formas de comunicação e expressão, até por questões regionais. Também evidenciou algumas dificuldades, como conteúdos repetidos em *blog* diversas, falas não direcionadas, sendo também um processo moroso e que não agregava muito.

## Conclusões

A partir da análise da pesquisa evidenciou-se que o principal instrumento de atuação profissional do assistente social é a linguagem, devendo a mesma ser clara, simples, objetiva, buscando esclarecer o usuário. Evidenciamos uma evolução no período pandêmico no uso das TICs pelos Assistentes Sociais, tendo a linguagem como principal instrumento, como meio de acesso e garantia de direitos. Muito ainda precisamos evoluir no uso das TICs, pensando principalmente na clareza para que a pessoa atendida entenda o que está sendo transmitido.

## Agradecimentos

Agradeço à Fundação Araucária por investir no desenvolvimento de pesquisas nas universidades brasileiras. Ademais, à Universidade Estadual de Maringá por proporcionar-me a oportunidade de realizar um PIBIC; em especial, à minha professora orientadora, Vanessa Rombola Machado, por todo apoio e conversa até este momento do projeto.

## Referências

BAKHTIN, Mikhail. **Marxismo e Filosofia da linguagem**. 16 ed. São Paulo: HUCITEC, 2014.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL – CFESS. **Código de ética do/a assistente Social e Lei n.º 8.662, de 07 de junho de 1993**, que regulamenta a profissão de assistente social. 9. ed. Brasília: CFESS, 1993.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **Renovação e Conservadorismo no Serviço Social: ensaios críticos**. São Paulo: Cortez. 1992.

\_\_\_\_\_. **O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. 26. ed. São Paulo: Cortez, 2015.

MAGALHÃES, Selma Marques. **Avaliação e linguagem: relatórios, laudos e pareceres**. 2.ed. São Paulo: Veras Editora, 2006.