

**“Se podes olhar, vê.  
Se podes ver, repara”<sup>1</sup>**

## **Serviço Social e representações sociais**

*Zelia Milanez de Lossio e Seiblit<sup>2</sup>*

---

A epígrafe com que Saramago (1995) abre seu ensaio-metáfora sobre nossa contemporaneidade contém, na sua aparente singeleza, uma grande lição para aqueles que se envolvem com a questão social e os direitos sociais, principalmente se este envolvimento é de cunho profissional.

Isto porque a atividade profissional pressupõe um certo projeto social, um empenho em direcionar energia e trabalho para o equacionamento/solução dos problemas que a vida coloca. O que não exime os demais cidadãos de seus compromissos éticos enquanto seres humanos, pois aponta para a inequívoca determinação de realizar sua própria humanidade, desde que se reconhecendo no seu semelhante.

Mas, para não cair no território nebuloso de categorias como humanidade, que já fizeram correr tanta tinta - e sangue - sem que as condições de produção de desumanidade parassem de se reproduzir, é preciso descer da torre de marfim que algumas instituições acadêmicas e/ou perspectivas teóricas parecem querer aprisionar seus trabalhadores, e vir andar cá embaixo, onde a cada segundo mais alguns brasileiros reafirmam seu estatuto de não-humanos.

O problema que se coloca não se reduz a uma tomada de consciência (que puxaria uma seqüência de atos compatíveis) mesmo que, em si, já seja um primeiro passo na construção da dignidade humana. Trata-se de reconhecer alguns pontos de referência que estarão mapeando uma caminhada por um território minado em que a simples vontade ou boa intenção não são suficientes para nos livrar das armadilhas que se apresentam, algumas colocadas por nós mesmos (Bourdieu, 1973).

---

<sup>1</sup> José Saramago, epígrafe do Ensaio sobre a Cegueira.

<sup>2</sup> Doutora em Antropologia Social pela UFRJ e Professora do Departamento de Serviço Social da PUC/RIO.

É bom que fique registrado agora a concepção de Serviço Social que estamos assumindo, para que a reflexão que segue tenha sentido. Com lamamoto (1997) frisamos o caráter contraditório da prática profissional no processo de reprodução das relações sociais, isto é, nem conforme a visão mecanicista que colocava a atividade como "reforço exclusivo do poder vigente", nem como a visão voluntarista, que "superestima a eficácia política" da mesma, subestimando "o papel dos movimentos sociais e das organizações políticas das classes sociais no processo de transformação da sociedade".

A autora chama a atenção para a múltipla dimensão presente na reprodução das relações sociais: "(Esta) não se reduz, pois, à reprodução da força viva de trabalho e dos meios materiais de produção. Não se trata, apenas, da reprodução material no sentido amplo: produção, consumo, distribuição e troca de mercadorias. Refere-se à reprodução das forças produtivas e das relações de produção na sua globalidade, envolvendo, também, a reprodução espiritual: isto é, das formas de consciência social, jurídicas, filosóficas, artísticas, religiosas. Mas é também a reprodução das lutas sociais, das relações de poder e dos antagonismos de classe" (lamamoto, 1977:99).

Levando em conta ainda a constatação de uma igualdade jurídica convivendo com a desigualdade econômica, e também que o crescimento do capital é acompanhado da crescente pauperização relativa do trabalhador, a autora situa o Serviço Social na organização social. Diz ela: "Como as classes sociais fundamentais e seus personagens só existem em relação recíproca, pela mútua mediação entre elas, a atuação do Assistente Social é necessariamente polarizada pelos interesses de tais classes, tendendo a ser cooptada pelas que têm uma posição dominante. Reproduz também, 'pela mesma atividade, interesses contrapostos que vivem em tensão" (Id. *ibidem*).

Isso exige a consideração de algumas balizas que permitem manter o controle sobre o processo, ao mesmo tempo em que se acredita em seu caráter de múltiplas e inesperadas soluções. Aqui, tratarei de apenas um marco neste balizamento que, no entanto, preside os muitos outros que existem, na medida em que ele é a raiz da possibilidade de manter a atitude crítica imprescindível para operar as transformações voltadas para um mundo mais justo.

Caminhar por este território minado que é o plano cotidiano da vida é difícil porque as idéias que, de modo familiar nos ocorrem (e norteiam decisões subsequentes), estão enraizadas no campo de batalha das relações sociais, são frutos deste constante avançar/recuar que caracteriza os confrontos de qualquer natureza e, por isso, se trazem a chama que pode iluminar a sua superação, também podem provocar a treva que compactua com a continuidade do “*status quo*”.

Para que os marcos que balizam esta caminhada se constituam em armas que conduzam a procedimentos que nos permitam afirmar, com honesto e saudável orgulho, tal como o evangelista: “combati o bom combate”, há que recuperar o que de muito bom já foi produzido e, inspirado nele, construir instrumentos capazes de enfrentar os novos desafios. Recuperar pensamentos e sugestões, não no sentido de garantir a imortalidade de boas idéias ou de quem as elaborou, supondo-os valores supra-históricos. Mas enquanto reconhecimento do caráter seminal de ambos, e do compromisso que, a partir deles e junto com eles, assumimos de enfrentar uma tal situação que, a uma grande parcela da população condena a morrer de fome, e à pequena parcela dos intelectuais, condena a essa indignidade que é a omissão.

Longe de deixar as idéias prisioneiras dos monumentos em que as encastelou a academia e alguns intelectuais prolectos, como já apontou Macchiocchi (1976), há que tirar-lhes a poeira e atualizá-las, afinando-as conforme os novos desafios. Isto é a consciência da potencialidade de alguns conceitos: capazes de serem enriquecidos pelos novos aspectos que a história pôde ir tecendo. Um exemplo a seguir é o de Thompson (1987) que repensou o conceito-chave de “classe social” e, com isso, livrou-o da espoliação/banalização a que vinha sendo submetido.

Se isso é necessário no plano das idéias (e possível), tal cuidado deve ser também observado no plano da prática profissional, onde a dimensão premente dos acontecimentos funciona como mais um obstáculo a vencer, por conta da inevitável familiaridade que temos com as situações de nossa cultura (Bourdieu, 1973:81), respeitadas as diferenças entre os dois níveis de existir que caracterizam o plano da teoria e o da prática. Desde que a perspectiva que informa esta reflexão só concebe valor à teoria enquanto constituinte da prática, lembramos que se pode falar de ambas, sem com isso estabelecermos dicotomias esterilizantes.

## A questão social e os direitos sociais

Jamur (1997) já mostrou a "inflação semântica" de que foi vítima a noção de "social" e as várias metáforas que historicamente vêm sendo forjadas para explicar a noção de "questão social". Tais configurações expressam os diversos interesses encontráveis em dada sociedade, em certo período de tempo. Não se trata aqui, agora, de encetar o mesmo trabalho em relação à categoria direitos sociais, o que, antes de tudo, escapa à nossa competência.

Mas, fazendo eco ao texto supra-citado, vamos desenvolver uma reflexão levando em conta a estreita ligação existente entre o que conjunturalmente se compreende por questão social e os direitos sociais. Sem medo da metáfora organicista, diria que há uma relação visceral entre ambas, questão social / direitos sociais. Isso não significa nem consenso quanto a definição adotada para a primeira nem uma adequação entre esta e a segunda. Mas a relação dialética que as une funda o espaço próprio da atividade dos assistentes sociais, espaço este permeado pelas diferentes perspectivas e ideologias presentes na sociedade.

Assim, nossa ênfase incidirá mesmo sobre a prática profissional, o que não prescinde de pensar sobre a concepção dos agentes envolvidos, aí incluindo-se, obviamente, aquele que é "objeto" da atividade profissional do assistente social, ou seja: a população-alvo. Como, dentro do emaranhado teórico que a academia pôde produzir, o profissional escolhe o seu referencial e passa a orientar suas ações de acordo com as colocações que melhor se aproximam de seus princípios éticos e ideológicos.

Hipoteticamente, o processo é razoável: após exaustiva seleção de autores e categorias, que o campo oferece como legítimos, o profissional está munido de recursos que lhe permitem neutralizar as armadilhas epistemológicas (Bourdieu) e partir para o planejamento/execução das medidas possíveis de adotar. Mas, um fator não mencionado tira o véu deste fantasioso quadro: o profissional não é D. Quixote (e se acreditar que o é, o caso é ainda mais grave!) e age no bojo de uma instituição cuja afinidade com suas idéias é relativa. Relativa porque, mesmo com a inserção do profissional determinada pela ideologia comum aos dois (o que acontece muito nos trabalhos nas ONGs), o estatuto de ambos contém particularidades que complexificam o equacionamento da questão e, por vezes,

deslocam os problemas para outros campos. O profissional, sua formação e ética se atualizam no plano dos relacionamentos sociais; a instituição, com seu projeto e no campo de outras instituições, atualiza o plano das relações sociais, sujeitas pois, a determinações de outra natureza.

Mas supõe-se que os profissionais dêem-se conta de que são parte desta estrutura complexa e elaborem as relativizações necessárias para, estando dentro da máquina de reprodução social, consigam contribuir para o reajuste desta mesma máquina, com vistas a um mundo melhor, que hoje é senso comum definir como aquele de menor descontinuidade social.

Neste trabalho estaremos interessadas no momento do encontro do profissional com a população-alvo, envolvidos ambos numa situação comum. Não estaremos atentas à relação profissional / instituição a que está referido, embora esta relação contamine a outra. Duas ressalvas devem ser feitas: primeiro, que não reduzimos este “momento de encontro” àquelas formulações próprias do chamado “interacionalismo simbólico” que tem em Goffman um de seus expoentes, porque ali são anuladas as determinações estruturais da sociedade. Segundo, que não estaremos aqui fazendo analogia entre o que Jamur (op. cit.) discutiu em termos de questão social, com a categoria direitos sociais, que outros autores vêm examinando com cuidado.

Estamos assumindo, sim, com uma boa parcela de intelectuais e profissionais do Serviço Social, que os direitos sociais são uma conquista, e não uma concessão. No entanto, não deixa de ser frustrante constatar que no centro das lutas que resultaram na conquista de alguns direitos, há bem poucos representantes daqueles grupos diretamente beneficiados com a questão em pauta. Dito de outra forma, é como se os direitos fossem um sub-produto de uma luta maior, de interesses embutidos e cuja emergência é o ponto máximo onde as forças dominantes podem chegar (sem perder sua hegemonia) e o ponto mínimo que as forças subalternas devem receber (para continuar em sua situação de subalternas).

Seu estatuto de “trunfo”, que permite novas negociações políticas, breve o transforma em mercadoria, antes mesmo que tenha havido tempo (e sabemos que o tempo para as mudanças de sensibilidade são mais lentos) de ser interiorizado enquanto valor. Na prática, isto reduz o direito

à lei, sem que as instâncias de sua aplicação e controle sejam acionadas para atualizá-lo ou responder a poucas e vãs contestações.

Embora interligados, estamos frente a dois problemas distintos: o da natureza dos direitos (conquistado ou concedido) e o da legalização dos mesmos. É preciso ter clareza sobre esta diferença, levando em conta, inclusive, que o direito concedido é também uma conquista, numa luta que não teve a visibilidade necessária para identificá-la como tal. No que tange à legislação, é bom que se frise sua importância, mas que se tenha consciência de sua insuficiência: a não-interiorização do direito bloqueia a força da lei e abre espaço para o velho princípio do clientelismo, fenômeno que hoje está obscurecido por questões mais na moda, como a globalização e outras discussões que têm, além de sua razão própria, o "mérito" de sugerir que partilhamos dos problemas do capitalismo central.

Mesmo sem a exegese da categoria "direitos sociais", há que lembrar alguns aspectos que, sendo de compreensão banal para os cientistas, não o são para aqueles sobre quem incidem as ordenações sociais. Considerando a natureza de artefato político, de resultado de trocas e sínteses que vão constituindo e transformando o sentido dos "direitos", é possível reconhecer neles os seguintes atributos:

a) uma historicidade que, com o uso, vai perdendo os reflexos do jogo de forças presente na sua elaboração, e ganhando uma conotação natural, principalmente para as gerações posteriores à sua implantação.

b) só a análise das conjunturas em que foram elaboradas poderão indicar o que, como e porque a estrutura da formação social em pauta deu espaço para a emergência de novos direitos e sua expressão em lei.

c) a existência da lei não implica sua aplicação, que passa por uma série de outros obstáculos (culturais, por exemplo), que vão desde a ausência dos instrumentos imprescindíveis para sua aplicação, isto é: para ser posta em prática, como pela própria resistência ao novo (até por parte daqueles que seriam indiscutivelmente os maiores beneficiários).

d) desde que os grupos imediatamente beneficiados não continuam a lutar pela garantia da atualização dos novos direitos, ele se transforma numa mercadoria negociável pelos partidos políticos, que os transmutam de fim em meio que perpetua as relações pré-existentes.

e) qualquer novo direito, ou nova formulação de direitos, cai num

espaço de pré-definições (preconceitos?) coerentes com outro momento mas já naturalizado em determinada cultura. Assim, há uma tendência a ser olhado isoladamente, fora da constelação onde faria sentido a nova formulação. Dessa maneira, a legitimidade, supostamente garantida por sua legalidade, é solapada, desgastando-se enquanto lugar-comum de que partilham alguns intelectuais vistos como renitentes.

f) a resistência às novidades alcançadas se apoia numa acomodação que permitiu a sobrevivência de dado grupo até então, e é endossada pela heterogeneidade social cujos componentes, referindo-se a uns mesmos símbolos culturais, imprimem-lhes diferentes significados.

## Direitos sociais e as representações dos usuários

Estamos entendendo aqui por direitos aquelas formulações já legalizadas, mas também os pontos que constam de um ideário dito igualitário. Estamos chamando de usuários aquelas parcelas da população que estão diretamente vinculadas a certos direitos. E representações são idéias que se constituem dar sentido à vida social.

E qual a relação que existe entre estes três elementos, direitos sociais, usuários e representações e as atividades profissionais dos assistentes sociais, quando olhadas à luz da perspectiva antropológica?

O primeiro aspecto a chamar a atenção é o pressuposto de que o simples engajamento a um certo projeto de sociedade e o conhecimento das leis que podem fazê-lo atualizar-se, não garantem sua aceitação e acatamento pela população, menos ainda sua defesa ou empenho, mesmo daqueles imediatamente favorecidos com os “novos direitos”. Dito de outra forma: a ideologia do profissional não é suficiente para a viabilização do projeto, nem a lei significa que sua aplicação esteja garantida, porque trata-se de um campo onde grupos de interesses antagônicos se articulam com vistas à sua própria reprodução.

É no destriçamento dessa complexidade que se situa a atividade profissional, com o assistente social tendo que dar conta não só de “tarefas objetivas” como também de compreender e levar em consideração as tensões que refletem este quadro de verdadeira luta pela sobrevivência.

Dois cuidados devem ser tomados imediatamente pelo profissional: relativizar seu próprio etnocentrismo, não deixando resvalar para o plano moral sua interpretação da situação, ou seja: não deixar os obstáculos serem qualificados segundo seus próprios valores e da ideologia (sua e do espaço que esta sendo alvo de interesse). O segundo é lembrar-se de que a compreensão dos agentes envolvidos no processo (como sujeitos que são) é função, entre outras determinações, das experiências possíveis que foram vividas por eles.

É aí que se situa nossa preocupação e um possível auxílio que a Antropologia pode prestar a estes amplos processos de construção de um mundo melhor. Ela pode colaborar no que se tange à compreensão dos processos de produção de significado: pois só através de uma linguagem com um mínimo de ruído é possível argumentar com o outro e captar o argumento que ele tenta elaborar, para só então poder avaliar a situação e ponderar os recursos disponíveis.

De um lado está o profissional e seu saber, seus projetos e planos de ação (sempre atrelado a alguma instituição - de variada natureza que introduz outras determinações no processo); de outro, o usuário do serviço, portador de diferentes experiências mas reduzido, por mais que se relativize, àquelas que o definem como usuário. O terreno é propício à proliferação dos estereótipos: na melhor das hipóteses há uma luta honesta para reconhecer os que precedem a situação, mas permanecem vivos pela força da linguagem.

A atenção a este problema deve ser dada pelos dois lados, embora obviamente só possamos estabelecer princípios e regras de procedimento para o lado profissional, senão estaríamos reproduzindo a tão nefasta recolonização do usuário, mesmo que num processo administrado por ele. Nosso pressuposto se pauta na crença de que é necessário possibilitar situações em que o "outro" se perceba cidadão, para só então, tendo vivenciado, mesmo que parcialmente, esta experiência, comece a introjetar-se nele o sentimento de cidadania, fundamental para que aglutine forças para lutar por ela.

Do ponto de vista do profissional, a quem também se aplica o dito "se podes olhar, vê; se podes ver, repara", seriam três os aspectos a enfatizar, no que tange a seus contatos com o "outro":

As representações do "outro" devem ser alvo de análise cuidadosa, a

fim de alcançar o máximo de compreensão no que está sendo o objeto que os aproxima. O diálogo deve ser entendido como um processo cuja direção pode ser manobrada pelos interlocutores, já que “a palavra é o modo mais puro e sensível de relação social” (Bakhtin, 1995:36).

Como “as palavras são tecidas a partir de uma multidão de fios ideológicos e servem de trama a todas as relações sociais em todos os domínios”(ídem:41), há que apreender-lhes o significado para que não se caia na ilusão de transparência (Bourdieu, 1973) que o fato de falar a mesma língua pode trazer para os interlocutores.

Se este aspecto não é levado em conta, se não houver o esforço de por-em-relação as categorias do “outro” com aquelas que guiam nossa reflexão, não há empatia que resolva a distancia social dos interagentes (Geertz, 1983). Dessa forma é possível garantir a superação do “diálogo de surdos” que o profissional tem o imperativo ético de neutralizar. Considerar a língua como expressão das relações e lutas sociais é um passo fundamental para o assistente social que quer ultrapassar a dimensão neocolonialista que se infiltra em sua atuação. Assim ele não apenas olha, ele vê.

Um segundo aspecto (que já está encaminhado se a recomendação anterior for seguida), diz respeito à necessidade de fazer o “outro” compreender a limitação maniqueista que quase sempre é o pano de fundo das reflexões do senso-comum. Com isso não estamos sugerindo que cada usuário do Serviço Social seja chamado a produzir análises-relâmpago da sociedade. Felizmente tal coisa é inviável. Mas, de alguma forma, o profissional deve explicitar as articulações dos elementos em jogo, para que a leitura simplista que estava por trás da fala do “outro” dê lugar a um pensamento mais complexificado e mais aproximado do princípio da totalidade, princípio que preside a compreensão mais densa da vida social. É como se fossem puxados fios da vivência cotidiana capazes de ligar os problemas vividos às questões estruturais que lhes são subjacentes.

Imprimir um novo sentido à visão superficial anterior é ver, ou seja: compreender de maneira mais aguda aquilo que havia passado sob nossos olhos.

Finalmente, uma referência à avaliação do processo como um todo. Sem caráter de sabatina, tais encontros podem incentivar o usuário a exer-

citar sua capacidade de criar proposições, de construir em conjunto, de ter a experiência mínima de estar atualizando sua cidadania. Aqui já estaremos no nível do reparar que, num primeiro significado resume-se a fixar a vista, atentar.

Tal exercício possibilitará a descoberta da arbitrariedade da ordenação social, do interesse das hierarquizações institucionalizadas, a existência da possibilidade de querer e trabalhar para transformar as condições de existência dos fenômenos. O processo culmina com a compreensão de que o que enfrentamos no cotidiano, e está naturalizado, é, de fato, socialmente determinado. Então sim, podemos reparar num sentido mais dinâmico, de consertar, recuperar, aprimorar.

### Referências Bibliográficas

- BAKHTIN, M. *Marxismo e Filosofia da Linguagem*, São Paulo, Ed. Hucitec, 1995
- BOURDIEU, P. *Le métier de sociologue*, Paris, Mouton, 1973  
*Ce que parler veut dire*, Paris, Fayard, 1982
- GEERTZ, C. "On the native point of view" in *Local Knowledge*, New York, Basic Books Inc. 1983
- IAMAMOTO, M. V. "O Serviço Social na divisão do trabalho" in *Renovação e Conservadorismo no Serviço Social*, São Paulo, Ed. Cortez, 1997 (4ª edição)
- JAMUR, M. "Reflexão sobre uma esfera constituída e conflitual: 'o social' " in *O Social em Questão*, Vol I nº 1, 1º semestre de 1997 (:7-38), Revista do Departamento de Serviço Social da PUC/Rio
- MACCHIOCCHI, M.A. *A favor de Gramsci*, Rio de Janeiro, Ed. Paz e Terra, 1976
- SAPIR, E. "Culture et Language" in *Anthropologie*, Paris, Ed. de Minuit, 1967
- SARAMAGO, J. *Ensaio sobre a cegueira*, Rio de Janeiro, Companhia das Letras, 1995
- THOMPSON, E. P. *A árvore da liberdade (A formação da classe operária inglesa, vol.I)*, Rio de Janeiro, Ed. Paz e Terra, 1987