

UMA NOVA LEITURA DA COMUNICAÇÃO NO SERVIÇO SOCIAL

A NEW READING OF COMMUNICATION IN SOCIAL SERVICE

ANA GISELE MARTINS CORDEIRO*
AUDREY DO NASCIMENTO SABBATINI MARTINS**

RESUMO

Este estudo aborda o tema sobre a Comunicação e as suas Técnicas que podem contribuir para o trabalho do profissional de Serviço Social, realizada junto a colaboradores da Prefeitura Municipal de Lençóis Paulista, no período de fevereiro a outubro de dois mil e treze. Tem como objetivo geral evidenciar as técnicas de comunicação utilizadas por Assistentes Sociais no seu campo de trabalho. Trata-se de uma pesquisa qualitativa, com doze assistentes sociais que compõem o quadro da instituição. Os resultados apontam que as entrevistadas têm noção da importância da comunicação em sua atuação diária, porém desconhecem as técnicas que facilitariam e enobreceriam o seu trabalho. Portanto, a Comunicação e as suas Técnicas, servem como mediação essencial para o profissional de Serviço Social para dar maior visibilidade e efetividade do trabalho social.

Palavras-chave: Prática profissional. Comunicação. Processos de trabalho.

*Bacharelada em Serviço Social pelo Centro Universitário de Bauru, mantido pela Instituição Toledo de Ensino. Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Banca Examinadora para obtenção do grau de bacharel em Serviço Social sob a orientação da Professora Mestre Audrey do Nascimento Sabbatini Martins.

** Possui graduação em Letras - Português pela Universidade do Sagrado Coração (1996). É mestre em Comunicação pela Universidade de Marília. Professora da Faculdade Iteana de Botucatu e do Centro Universitário de Bauru, mantidos pela Instituição Toledo de Ensino. Atualmente atua como supervisora do Núcleo de Integração e Pesquisa do Centro Universitário de Bauru.

ABSTRACT

This study presents an approach on how Communication and its Techniques can contribute to enhance the work of a Social Service professional in the way it is performed by the employees from city government of Lençóis Paulista, a town in the southwest of São Paulo state. The study was developed from February to October of two thousand and thirteen and in its general objective has demonstrated the techniques of communication used by Social workers in their area can make a difference. We would like to highlight that the present paper is a qualitative-quantitative survey, developed with twelve social service workers what makes up a framework of the city institution. The results indicate that the interviewees are aware of the importance that Communication represents in their daily activities, but do not know which techniques would ease and optimize their work. Therefore, we defend, based on the data collected, that Communication and its Techniques serve as an essential mediation tool for a Social Service professional achieve his/her goals towards town population more effectively and widely.

Keywords: Professional performance. Communication. Work procedures.

1 INTRODUÇÃO

A Comunicação e as Técnicas de Comunicação representam um tema muito abrangente e apresentam muitas faces a serem exploradas.

O termo Comunicação possui diversos significados e as técnicas ainda são desconhecidas por alguns profissionais, mas a comunicação é algo essencial à vida humana. É, através da comunicação, que o homem transmite seu aprendizado aos seus descendentes. O autor, Costa (2005, p.15) afirma que:

Dessa forma, o homem, transmite suas experiências e visões de mundo utilizando a comunicação, estabelecendo uma íntima identidade entre a linguagem, experiência e realidade, que é a base do imaginário e do conhecimento humano.

Tendo em vista que todos se comunicam de algum modo, observa-se que a vida humana perpassa pelo sopro da comunicação.

Sabe-se que o instrumento número um do Serviço Social é a linguagem, pois é ela quem possibilita a comunicação entre os profissionais e aqueles com quem interagem, os usuários. (IAMAMOTO, 2005)

Assim, a comunicação entrelaça a relação humana e a história do Serviço Social é, nesse interim, que se observa a grandeza de saber, a forma ideal de se estabelecer uma comunicação de maneira eficaz. Tendo como base a alça da caridade, assistencialismo e filantropia que por muito tempo, devido aos gestos sociais de auxílio e a forte influência da igreja católica; leu-se que o assistente social praticava exclusivamente a caridade.

As origens do Serviço Social ainda encontram-se enraizadas em práticas sociais movidas por sentimentos de compaixão e bondade. Não significa que suas origens devem ser anuladas, é claro que elas persistem, resistem e até sofrem metamorfoses adaptando-se ao melhor dos tempos. Mas essa interpretação da prática assistencialista e simplória do profissional, oriunda de uma história que se baseia na caridade, pode ser modificada com o auxílio das técnicas de comunicação.

O Assistente Social é um profissional capacitado, dotado de competência, possuidor de criatividade, que cria estratégias de enfrentamento diante de um mercado tão competitivo; assim, se souber, através dos métodos e das técnicas de comunicação como dialogar com os sujeitos, com os quais trabalha diariamente, bem como saber, através da leitura de sua comunicação individual conhecê-los, acarretará, sem sombra de dúvidas, a eficácia do trabalho no âmago do Serviço Social.

Considerando que a comunicação é elemento primordial das relações interpessoais, profissionais e está presente em qualquer ação do Assistente Social, o conhecimento sobre uma comunicação eficaz deve compor a vida desse profissional. Embora a comunicação seja componente essencial na formação de qualquer profissional, pouco se discute sobre um melhor aproveitamento dos processos comunicativos no que se refere ao contexto atual, conhecido por

Chiavenatto (2004) como: “Era da Comunicação”. A não “discussão”, deve-se simplesmente ao desconhecimento dos profissionais em relação ao poder da comunicação. De posse deste conhecimento, o profissional pode planejar sua ação com muito mais propriedade, no caso do Assistente Social, visando à mudança rumo a transformação da sociedade.

A relevância do estudo voltou-se ao pensamento de uma comunicação que avance, extrapole os estudos e que possa aprimorar processos de trabalho do Assistente Social inserido na realidade atual, da modernidade.

Conhecer sobre a comunicação implica também na oportunidade de o profissional conhecer melhor seus usuários e melhorar a qualidade dos serviços prestados à comunidade, visando a transformação da sociedade local, pautado no Projeto Ético Político do Serviço Social (PEPSS), rumo a uma sociedade com vistas à emancipação e garantias de direitos e deveres sociais.

O objeto de estudo se centrou na fala e escrita como instrumentos de comunicação na prática do Serviço Social. O problema que se apresentou foi qual o impacto que os profissionais conseguem causar ao utilizar a comunicação com os usuários no seu dia-a-dia.

A pesquisa tem como objetivo geral evidenciar as técnicas de comunicação utilizadas pelos profissionais no seu dia-a-dia. Assim, nos objetivos específicos, buscou-se desvendar a visão dos profissionais sobre as técnicas de comunicação, evidenciar como os profissionais utilizam as técnicas de comunicação e identificar fraquezas e fortalezas possibilitadas por

Técnicas de Comunicação e, como isso, pode interferir no atendimento em relação aos usuários.

A introdução comunica o tom do trabalho, em seguida, trata-se a origem da comunicação na humanidade e de como os homens passaram a se comunicar ao longo dos tempos, a relação do Serviço Social com a comunicação numa perspectiva de melhoria no atendimento e emancipação dos usuários. Ainda, levantou-se conceitos e definições da comunicação sempre relacionado com a profissão de Serviço Social, mostrando a importância de um profissional atualizado com o mercado de trabalho, comunicativo e disposto a aprimorar seus conhecimentos, e finalizando, enuncia-se o estudo da comunicação na globalização, voltado aos meios de comunicação, principalmente no que se refere à informática.

O terceiro item aborda, especificamente, sobre as técnicas de comunicação, os elementos chave da comunicação, regras para utilização do *powerpoint* em apresentações e a imagem do profissional essencialmente necessária nos dias atuais.

O quarto item apresenta os instrumentais utilizados no Serviço Social e como garantir êxito nesses instrumentais, utilizando-os.

Para a pesquisa, houve a elaboração do questionário que foi planejado no mês de agosto e aplicado no mês de setembro. No mês setembro, realizou-se então, a entrevista com questionário com os profissionais da Diretoria de Assistência e Promoção Social de Lençóis Paulista.

Em seguida realizou-se a tabulação dos dados coletados para a pesquisa os quais foram transcritos para melhor entendimento. As questões foram relativas ao conhecimento do profissional sobre a comunicação, instrumentais utilizados em sua prática profissional e a importância da comunicação para o desempenho profissional.

O trabalho se efetivou a partir da hipótese sobre a importância da comunicação no cotidiano do Assistente Social e, na ideia de que, caso o Assistente Social seja conhecedor de algumas técnicas de comunicação, sua imagem e condução profissional seriam favorecidas e facilitadas de maneira a acolher, surpreender e efetivar sua importância na sociedade como um profissional essencial na vivência social atualmente.

Finalmente, para encerrar o trabalho e não o tema, pois espero sinceramente que tenham pontos a serem discutidos entre todos os colegas, pois se trata de um trabalho ainda em construção, mas objetivando contribuir de alguma forma para a categoria profissional,

apresentam-se a análise dos dados e sugestões que visam melhorias de comunicação entre profissional e usuários.

Após a interpretação dos resultados, apresenta-se a conclusão da pesquisa, enfocando, algumas sugestões que devem ser observadas ao longo da mesma.

2 ORIGEM DA COMUNICAÇÃO HUMANA E SUA RELAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL COM A COMUNICAÇÃO

Apresentado por Antonio Manuel Bracinha Vieira, 1995, mostra que, na antiguidade o homem não era classificado como humano e sim como membros de uma espécie dos primatas que surgiram cerca de 70 milhões de anos. A fala ainda não existia e a comunicação ocorria através de sons semelhante a dos demais mamíferos como: rosnados, gritos, grunhidos ou através de linguagens corporais que podiam traduzir a vontade de se alimentar, acasalar, brincar ou também podiam apresentar ameaças ou perigo. A ordem dos primatas era constituída por várias famílias, dentre as quais a dos hominídeos, considerados como primatas superiores ou antropoides, ou seja, seres que possuíam a forma semelhante à do homem. É dessa família que surgirá em mais alguns milhões de anos, gênero homo, cujo representante mais antigo é o homo habilis que tem o significado “homem habilidoso”. É com o homo habilis que gradativamente tem-se a evolução da linguagem intencionalmente imitativa dos sons emitidos pelos animais e dos sons da natureza. A partir dessa linguagem onomatopeica é que surgem entre os grupos as regras de interpretação comum e o complemento de entendimento de meros sinais naturais. Com a instituição de símbolos, houve a determinação distintiva dos grupos. Tal distinção se orientou pelas caçadas, relações de poder e delimitação de fronteiras (VIEIRA, 1995).

José Carlos Figueiredo (1999), diz que é na Pré-História, aproximadamente 35 mil anos que surgem pinturas e esculturas, sendo estas os primeiros registros em cavernas que demonstravam claramente a necessidade do homem se comunicar. Seus feitos heroicos e de bravuras, deixaram registrados a potencialidade do ser humano ao caçar grandes animais existentes na época, bem como a necessidade de registrar suas ações. Gradativamente nossos antepassados foram abandonando a representação simbólica e com a evolução do ser humano surge a fala e a escrita. A raça humana foi a única ir além de uma comunicação

natural e passou a desenvolver um código linguístico. São nos primeiros anos de vida que o ser humano nasce pelo milagre da natureza, que aprende a andar e se defender, recebe, do meio em que vive, a língua falada e, posteriormente a escrita. Tanto a língua falada ou escrita, não nascem com o homem, não fazem parte de sua genética e sim são criados por ele. É através da língua falada que irá receber toda a carga de informação para seu desenvolvimento o qual fará parte do seu processo formal de comunicação interpessoal. Já a escrita, vem para registrar acontecimentos, fatos e ações que retratam sua história. (FIGUEIREDO, 1999)

Apesar do estudo da linguagem ser bastante amplo nas ciências sociais, na área do Serviço Social ele é pouco explorado. É preciso discutir a comunicação como estratégia para o fortalecimento de nosso projeto ético político, para dar amplitude à profissão e visibilidade ao profissionalismo estabelecido. Por isso ao se pensar na comunicação hoje, é necessário considerar algumas mudanças, afinal a linguagem não é neutra, ela apresenta relações e disputa de poderes e de projetos que ocorreram na sociedade e que, de alguma forma, afetaram diretamente as relações sociais. Magalhães (2003, p. 22) coloca que:

O homem se comunica através de signos, estes são organizados através de códigos e linguagens. Pelo processo socializador, ele desenvolve e amplia suas aptidões de comunicação, utilizando os modos e usos de fala que estão configurados no contexto sociocultural dos diferentes grupos sociais dos quais faz parte.

Hoje, em nosso vocabulário temos um enorme número de palavras que podem contar com mais de um significado, mas o que define o verdadeiro significado de uma palavra é a forma como entoamos ou a escrevemos. Mas, não é somente através das palavras, que mostramos a nossa comunicação; nossos gestos e atitudes podem transmitir muito mais do que pretendemos expressar. Em uma situação de felicidade podemos transmitir através de nossa atitude e aparência muito mais do que nossas palavras. Nesse caso, nossa linguagem corporal terá maior significado do que sábias palavras.

Podemos dizer que o objetivo da comunicação é, além de pôr em comum preceitos e dizeres; influenciar, possuindo, como meta a produção de uma determinada reação, ou seja, é transmitindo como verdade e transparência que geramos a influência, confirmando a liderança.

Quando aprendermos e exprimir nossos objetivos através da comunicação e colhermos respostas daqueles que receberam nossas mensagens, teremos dado o primeiro passo para a comunicação eficiente e positiva. Mas como conseguir que os receptores respondam de maneira positiva as nossas mensagens? Como podemos atingir de forma pretendida os nossos usuários em nossas ações?

A comunicação é elemento primordial no trabalho do Assistente Social, está presente em todos instrumentais do profissional, uma profissão eminentemente interventiva nas relações sociais, de trabalho, mobilização e participação dos usuários. O profissional de Serviço Social a toda hora se comunica, seja com os usuários, com a rede, profissionais de seu campo de trabalho ou através de instrumentais; observação, reunião, observação, relatórios, pareceres sociais, entrevistas, encaminhamentos, visitas domiciliares.

Há, no uso desses instrumentais, um enorme contingente que abarca o que chamamos de fato e o que se designa opiniões. Distinguir esses dois conceitos é de extrema importância para que se efetive, de forma clara, a comunicação. O encaminhamento sólido; enfim uma fala profissional aprimorada, que caracterize o Assistente Social como alguém que sabe do que fala e garante em seu tom a autoridade e respeitabilidade. O autor, Boyes (2013, p. 14) afirma que:

Um dos riscos nas conversas profissionais é o de cair no hábito de declarar “fatos” e mais “fatos”, de modo assertivo, quando, na verdade, as afirmações são apenas meras opiniões. Para que se evitem os mal entendidos e a comunicação seja clara, procure distinguir os fatos das opiniões e asserções.

Logo, há de ser, a ter a esse ínfimo fio que separa fato de opinião na edificação de relatórios, pareceres, encaminhamentos entre outros instrumentais. O fato se dá com a comprovação de evidências, assim ao dizer que o menor é dependente de substâncias psicoativas é necessário que haja uma afirmação que assegure essa declaração, ou seja, algo palpável como uma apreensão feita e, até mesmo uma análise de sua linguagem corporal. Daí, ser importante conhecer as técnicas da leitura da linguagem corporal, pois senão cair-se-á na vala da asserção que nada mais é do que uma opinião que pretende ser fato. Como aduz Boyes (2013, p.15):

A forma mais pobre de comunicação é o uso excessivo de asserções, já que a asserção é uma opinião que pretende ser um fato. Como elas não são precedidas de nenhuma indicação de que sejam opiniões, o interlocutor é levado a aceitá-las como verdade, mesmo que não haja evidências para apoiá-las.

“Maus comunicadores usam asserções a fim de evidenciar o debate e a discussão. Eles fecham qualquer possibilidade de as outras pessoas manifestarem uma opinião”. (BOYES, 2013; p.15)

Tem-se então uma comunicação que necessita de muito mais do que palavras, mais que enfoque a linguagem corporal, o autor Magalhães (2003, p.29) afirma que a comunicação face a face:

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

Se a comunicação é um instrumental poderoso e está presente em todas as nossas ações, devemos aprimorar conhecimentos relacionados á ela como: as técnicas de comunicação.

Conhecer as técnicas de comunicação não se trata de um conjunto de procedimentos ou receitas prontas, mas de um conjunto de conhecimentos que, se praticados, poderão contribuir para ações efetivas no campo profissional de Serviço Social. O objeto de trabalho ou a matéria-prima do Serviço Social são as expressões da questão social; o conhecimento é o meio de trabalho, ou seja, as bases teórico-metodológicas são recursos essenciais que o assistente social aciona para exercer o seu trabalho, como um conjunto de conhecimentos e habilidades adquiridos pelo Assistente Social ao longo de seu processo de formação. Sobre as expressões da questão social, Iamamoto (2009, p. 27) relata:

O Serviço Social tem na questão social a base de sua fundação como especialização do trabalho. Questão social apreendida como o conjunto das expressões das desigualdades da sociedade capitalista madura, que tem uma raiz comum: a produção social é cada vez mais coletiva, o trabalho torna-se mais amplamente social, enquanto a apropriação dos seus frutos mantém-se privada, monopolizada por uma parte da sociedade.

A mediação implica num instrumental operativo para captar as relações e elaborar estratégias que constituem o campo de uma profissão de intervenção social, é a relação teoria/prática (FALEIROS, 1999).

A mediação deve ser entendida como um processo de comunicações, informações e estabelecimento de relações sociais, no qual os usuários tenham expressão de identidade e de atitudes, pois leva a instituição a se identificar como um espaço de convergência de sujeitos históricos, do social e da expressão pessoal, com sujeitos mobilizados, organizados e participativos, fazendo história e buscando permanentemente seus direitos de cidadãos. O profissional deve se colocar como ator social que interage no interior do campo institucional, intervindo nas relações de força, fortalecendo os poderes dos usuários, buscando resgate da cidadania, da autonomia, da autoestima e dos valores individuais e coletivos dos mesmos (FALEIROS, 1999).

Trabalhar com e nas mediações, para o Assistente Social, significa apoiar, capacitar e promover mediações capazes de desvendar e penetrar nas realidades concretas dos usuários, promovendo superação e/ou transformação num processo de diálogo, no qual, profissional e usuário sejam atores responsáveis pelas ações. Ser ator, e responsável por sua ação, não é uma tarefa fácil, é preciso desfazer técnicas e procedimentos pré-estabelecidos, estas irão funcionar somente como ações que não tenham qualquer efeito.

2.1 Comunicação: Conceitos e Definições

Mas o que é comunicação? Segundo o dicionário, palavra que deriva do latim *communicare*, que significa, tornar comum, trocar opiniões, participação, interação, em troca

da mensagem, em emissão ou recebimento de informação nova. Para Kunsch (2003, p.161), “comunicação é um ato de comunhão de ideias e o estabelecimento de um diálogo”. Já para sabedoria popular, a comunicação não é o que você diz é o que o outro entende.

Sobre comunicação, o pedagogo norte americano, John Dewey (1959, *apud*, CHINEM, 2010) afirma:

A comunicação é o processo da participação da experiência para que se torne patrimônio comum. Ela modifica a disposição mental das duas partes associadas. A sociedade não só continua a existir pela transmissão, pela comunicação, como também se pode perfeitamente dizer que ela é transmissão e comunicação.

A comunicação pode ser entendida como “interação social através das mensagens” (BORDENAVE, 1982 p. 93) e podem ser utilizadas numa perspectiva ética e construtiva:

Ora, o aproveitamento ótimo do poder da Comunicação para a expressão, o relacionamento e a participação, dentro de um projeto geral de transformação social, implica a tomada de uma série de medidas pela sociedade, começando pela procura de novas formas de apropriação e administração dos meios, até melhores formas de capacitação de pessoas no uso da comunicação.

A comunicação aparece em diversos dicionários da Língua Portuguesa com muitas definições e sempre apontam a mesma direção:

Assim, descreve-se a comunicação como a “Capacidade ou processo de troca de pensamentos, sentimentos, ideias ou informações através da fala, gestos e imagens, seja de forma direta ou através de meios técnicos”. No Novo dicionário Aurélio, Século XXI, encontramos:

Ato ou efeito de emitir, transmitir e receber mensagens por meio de métodos e/ou processos convencionados, quer através da linguagem

falada ou escrita, quer de outros sinais, signos ou símbolos, quer de aparelhamento técnico especializado, sonoro ou visual.

Uma outra significação que aparece nos dicionários relaciona-se com a compreensão da Comunicação, “saber mais específico”, como nos exemplos abaixo:

- disciplina, saber, ciência ou grupo de ciências.
- conjunto de conhecimentos técnicas e procedimentos relativos ao processo de comunicação e ministrado como disciplina em faculdades, cursos, etc.”.

Estão presentes, em Novo Aurélio Séc. XXI: o Dicionário da Língua Portuguesa, variações também com o termo “Comunicação referente à atividade profissional, exemplos:

“Comunicação em Saúde: transmissão de vícios, males ou doenças, contágio.”

“Comunicação na área Jurídica: qualidade ou estado de coisa tornada considerada como comum a dois ou mais.”

“Comunicação em Linguística: intercâmbio que se processa, por meio de um código linguístico, entre um emissor, que produz um enunciado, e o interlocutor ao qual esse enunciado é dirigido.”

“Comunicação Verbal: aquela que exerce por meio da linguagem falada ou escrita.”

“Comunicação não-verbal: aquela que utiliza sistemas significantes outros que não da linguagem falada ou escrita.”

“Comunicação visual: aquela que se caracteriza pela ênfase nos aspectos gráfico-visuais da mensagem que está sendo transmitida.”

A comunicação é tão importante que, até seres não vivos, se comunicam, como cita Marcondes (2004, p.7):

Comunicação é a palavra da moda. Todos falam em se comunicar, pessoas se comunicam, animais, plantas, sistemas se comunicam. O túnel comunica duas estações do metrô, o canal do Panamá comunica dois oceanos. Organismos, rebanhos de babuínos que „se falam“ por

gritos, gestos e caretas. A dança das abelhas, os sinais de odor das formigas, das tocas hormonais entre as células dos animais e plantas. Tudo comunica.” O pesquisador Gregory Bateson e seus colegas do Colégio Invisível, nos Estados Unidos, tem um frase radical: “Não dá para não comunicar”. Viver é estar se comunicando, emitindo sinais, demonstrando participar do mundo.

Evidentemente que os Assistentes Sociais desenvolvem processos comunicativos em seu ambiente de trabalho muitas vezes sem se dar conta das repercussões provocadas por esse processo. Essa interação social que se dá através das mensagens ou de relações de consciências é o efeito do processo comunicativo; temos assim: o Assistente Social: emissor e o usuário: receptor ou vice-versa, tendo em vista que a comunicação é um processo incessante, pois a todo tempo, se comunica algo e a interlocução se movimenta.

2.2 A Comunicação, Globalização e o Serviço Social

Estamos em contato com o mundo quase no mesmo momento dos acontecimentos. Não há como falar de comunicação sem falar da globalização; ela nasce do processo da comunicação.

A globalização tratada interação entre os povos, da economia entre países, da produção e serviços; da revolução tecnológica. Uma revolução tecnológica marcada por TV, telefones, rádio, jornais, revistas, computadores, e-mails, blogs e a internet. Já na comunicação temos os meios de comunicação de massa que transmitem o estado das coisas ao redor de todo o mundo. Quando manipulados, são poderosos, podem distorcer, trazer informações imprecisas fazendo que cidadãos analisem criticamente informações que recebem. Mas é nessa era globalizada que a comunicação se faz presente mais do que nunca, passa a ser fator determinante na vida do homem.

A todo momento somos bombardeados pela comunicação, ela tem forte influência na vida das pessoas; podendo influenciar o sentimento do receptor, como também, provocar sensações, tranquilizar, excitar, etc.

Os meios de comunicação podem e devem contribuir para o processo criação de cidadania, isso demanda, necessariamente, liberdade.

Conforme a Declaração Universal dos Direitos Humanos, em seu artigo 19, que coloca:

Toda pessoa tem direito à liberdade de opinião e expressão; este direito inclui a liberdade de, sem interferência, ter opiniões e de procurar, receber e transmitir informações e ideias por quaisquer meios e independentemente de fronteiras.

Tudo muda rapidamente. As pessoas mudam, pois, estão sempre em busca da inovação, do que está na moda, seja para sua casa, trabalho, escola. São através dos meios de comunicação, que as pessoas recebem ou transmitem informações.

Essa interação faz com que fiquemos próximos de outras culturas, costumes e hábitos; isto faz com que nos tornemos aptos a aceitar novas ideias ou novos padrões de comportamento. Na era globalizada, é impossível retroceder é preciso compreendê-la em sua totalidade. Estarmos preparados para as mudanças é um desafio a todo instante, conforme pensamento de um dos maiores pensadores da comunicação, Ignacio Ramonet (1999, p. 7) “o mundo entrou na era do globalismo e todos estão sendo desafiados pelos dilemas e horizontes que se abrem com a formação da sociedade global.”

Um dos maiores avanços do mundo globalizado sem dúvidas é a informática. Não temos dúvidas de que a tecnologia deve fazer parte do trabalho de qualquer profissional. Saber utilizar a tecnologia é desafiador para o profissional. Há sempre necessidade de aprendermos o que a tecnologia pode nos oferecer de melhor. Se tudo muda o tempo todo, sendo assim em todas as profissões, surge a necessidade de aprimorarmos nossos conhecimentos, modificar estratégias profissionais, buscar novos desafios e se atualizarmos diante de um mercado tão competitivo, pois são recursos que favorecem o exercício profissional, conforme Martinelli (2004, p. 96), coloca:

As profissões são construções sociais, elas se transformam na mesma medida em que a sociedades se transformam. Isto quer dizer que elas nunca estão prontas, e isto é fascinante...Profissões são construções

sociais, estão em profunda transformação e elas manejam conhecimentos e saberes. Se queremos que as profissões avancem para novos patamares, precisamos pensar o conhecimento em sua relação com a sociedade mais ampla.

O profissional de Serviço Social vem sendo requisitado cada vez mais em diversas áreas. É nítido o crescimento da profissão nas últimas décadas. Surge a necessidade de avaliar constantemente os processos de trabalho que compõe a categoria profissional no mundo globalizado. Em cada ambiente um processo diferente deve ser utilizado e a criação de estratégias para o enfrentamento das questões sociais faz parte da formação da categoria.

No mundo globalizado, aumentam significativamente as expressões da questão social, devido ao acúmulo do capital, alterações no mundo do trabalho, nas relações sociais e o profissional de Serviço Social deve se firmar cada vez mais e mostrar sua importância para o enfrentamento e minimização das questões sociais, presentes no cotidiano do ser humano, atendendo as demandas tradicionais e emergentes, sempre presentes na sociedade capitalista e fomentada pela desigualdade social, provocada pelo crescimento desenfreado da globalização, como afirma Iamamoto (2001, p.18) quando pontua que:

Estes novos tempos reafirmam, pois, que a acumulação de capital não é parceira da equidade, não rima com igualdade. Verifica-se o agravamento das múltiplas expressões da questão social, base sócio-histórica da requisição social profissional.

É preciso cada vez mais desenvolver nossa capacidade de comunicação, aprimorar, reconstruir a imagem profissional que deve estar atrelada aos princípios profissionais de ética, justiça social, qualidade de vida e cidadania. Podemos definir o perfil do Assistente Social, nesse século, como o profissional que atua nas expressões da questão social, formulando e implementando propostas para seu enfrentamento, por meio das políticas sociais públicas, empresariais, de organizações da sociedade civil e movimentos sociais. Um profissional dotado de formação intelectual, que faz a leitura de uma sociedade desigual, analisa sob vários ângulos a realidade, competente em sua área de desempenho, com capacidade de inserção criativa e propositiva, no conjunto das relações sociais e no mercado do trabalho e sempre

comprometido com os valores e princípios norteadores do Código de Ética do Assistente Social.

Se a comunicação é destaque nesse milênio, conhecido também como “Era da Comunicação”, o Assistente Social deve adquirir habilidades sociais e de comunicação. É preciso deixar claro que a comunicação é essencial, mas não é preciso virar especialista no assunto, é preciso falar e escrever bem, ter capacidade de expressão, trabalhar em grupo, criatividade, intimidade com novas tecnologias, buscar ser empreendedor, tudo para fazer parte do mundo globalizado e assim, atender aos objetivos da profissão.

Podemos dizer que profissionalmente, há algum tempo, as empresas estavam à procura de líderes autoritários para comandar os negócios da empresa, hoje as empresas ao contratarem profissionais estão cada vez mais exigentes, em busca de qualidades e aspectos voltados à Comunicação como:

- Boa apresentação
- Conhecimento em informática
- Expressão oral e escrita
- Responsabilidade
- Criatividade
- Domínio de idiomas
- Capacidade de trabalho em equipe

Assim, diante do novo mercado é preciso que o profissional esteja atento e busque atender aos requisitos indispensáveis para atuação profissional.

Mas somente a comunicação verbal não é suficiente, também é preciso que se conheça as características culturais de cada povo, detalhes culturais, dominar idiomas, gestos, atitudes do profissional farão a grande diferença no momento da escolha do novo profissional.

É nesse mundo globalizado que se faz necessário repensar nas habilidades que o profissional poderá desenvolver, aprimorando cada vez mais seus conhecimentos e modificando-os conforme a contemporaneidade exige.

Pensar na formação de Serviço Social, é saber que temos que mudar a todo instante. Trata-se de um processo dialético, dinâmico e sempre aberto as novas ideias.

Oliveira (2003, p. 43) pontua que:

A contemporaneidade exige cada vez mais profissionais qualificados, dotados de conhecimentos especializados e atualizados, flexibilidade intelectual no encaminhamento de diferentes situações e capacidade análise para decodificar a realidade social.

Tanto em sua natureza, quanto no seu conteúdo a Profissão de Serviço Social segue paradigmas interligados de outras ciências como: administração, filosofia, sociologia, antropologia, entre outras. Baseado no sentido da interdisciplinaridade, a profissão de serviço social tem a contribuição de outras disciplinas e também contribui para tais disciplinas.

Trataremos das técnicas de comunicação que poderão ampliar o conhecimento do profissional, bem como, aprimorar a área de atuação desse profissional, segundo Martinelli (1995, p. 157):

A perspectiva interdisciplinar não fere a especificidade das profissões e tampouco seus campos de especialidade. Muito pelo contrário, requer a originalidade e a diversidade dos conhecimentos que produzem e sistematizam acerca de determinado objeto, de determinada prática, permitindo a pluralidade de contribuições para compreensões mais consistentes desde mesmo objeto, desta mesma prática.

Esse novo desafio requer vontade, superação e disposição de inovar em caminhos já existentes.

2.3 O Assistente Social ante verbal e não verbal

Difícilmente podemos deixar de nos comunicar, seja com um ou sem propósito conhecido. Desde a infância, aprendemos e praticamos as técnicas verbais e não-verbais, que podem influenciar ou manipular o ambiente em que vivemos.

Desde a fluência até o conhecimento, o Assistente Social para fazer um simples encaminhamento sólido e eficaz tem de se contagiar, surpreender, levar a crer e se fazer crer. O Assistente Social atua de forma consciente da dinâmica que envolve os elementos do ambiente em que vive o ser humano, levando em consideração os fatores sociais, econômicos, psicológicos, biológicos e culturais que influenciam a vida do indivíduo, da família, do grupo social e da comunidade.

Logo, a prática do Assistente Social, efetiva-se nas relações entre os homens no cotidiano da sua vida social, através de ações voltadas para uma mudança no seu modo de ser, sentir, ver e agir.

Assim, as técnicas de comunicação são válvulas para que o trabalho do profissional seja fecundo e devem fazer parte cotidianamente do trabalho do Assistente Social.

O ato de comunicar, na atuação do Assistente Social é algo precioso não no sentido somente da boa transmissão para a emancipação dos direitos é, um ato solidário, de acreditar e compartilhar da causa e para a causa daqueles a quem o mundo não deu causas. A postura comunicativa do profissional necessita da lapidação das técnicas de comunicação que poderão ser ferramentas eficazes em sua atuação. Como, Chinem (2010, p.1) relata quando diz que:

A comunicação, mais do que um bem social, é também um direito fundamental e humano que nasce na própria sociedade e precisa ser garantido para que diversas vozes sejam ouvidas. Trata-se de um serviço público dirigido à elevação moral e cultural da sociedade.

Saber-se portar verbalmente, tendo em vista sempre o receptor é um grande trunfo. A linguagem é um grande fator para a proximidade; por exemplo, conhecer as gírias, os trejeitos e os trajes de adolescentes é estar inserido no universo deles é mostrar aos mesmos “sou da sua turma, confie em mim”. O status de uma pessoa, seu estado interior, pode ser definido pela indumentária que este está exibindo. A roupa pode claramente definir quem somos.

No mundo das diferenças, a diversidade linguística é fator extremoso, ela é antes até do conceitual, da ação, um pré-acordo gerador de laços.

Há de se ser cauteloso com o ato de comunicar, pois colocar em comum é uma simbiose entre o falar, o gesticular, o vestir e o agir. A harmonia deve ser nítida para que haja transparência, verdade e confiança.

É nesse contexto que o Assistente Social deve estar atento ao conceito da comunicação verbal e não verbal. Mas o que é a comunicação verbal e não verbal?

A comunicação verbal é aquela que está presente em todos os lugares que vamos, quando conversamos com outra pessoa ao vivo usamos a comunicação verbal, quando falamos pela internet, ou seja, escrevendo, também utilizamos este tipo de comunicação. Outros contextos em que esta aparece são, por exemplo, em jornais, revistas, livros, filmes, legendas dos próprios filmes, e tudo mais que utiliza a fala ou a escrita. O verbal é o princípio da linguagem expressa na forma escrita ou na forma oral. Não podemos esquecer que comunicar não é só falar por palavras, os gestos, as expressões faciais, o olhar, o sorriso, tudo comunica, mesmo sem querermos, mesmo sem falarmos, estamos a nos comunicar.

Já a comunicação não verbal é aquela que não é feita com sinais verbais, que não é feita com a fala nem com a escrita, que engloba aprendizado dentro de uma cultura, gestos, trejeitos faciais, posturas corporais e distancias físicas, como Terciotti (2010, p. 204) coloca:

Comunicação não verbal é a que não ocorre com sinais verbais. Ela se dá sem a participação da fala e da escrita. A comunicação não verbal é, portanto, constituída apenas de sinais não verbais que revelam as emoções dos envolvidos na comunicação face a face, por meio da linguagem gestual/ou corporal.

Sobre os gestos, na maioria das vezes, eles são emitidos pelo emissor de maneira involuntária. Entretanto, agregam considerável valor ao que o emissor diz, pois possibilita que a comunicação seja executada de forma eficaz.

Veja abaixo o quadro que relaciona os gestos mais comuns e seus significados, segundo Terciotti (2009, p. 192):

Quadro 01- Os gestos mais comuns e seus significados.

Gestos	Significados
Ausência de Gesticulação	Comunicação Desprazerosa
Braços cruzados na frente do	Autodefesa

corpo	
Corpo em direção oposta ao olhar	Desinteresse / Vontade de se evadir
Corpo Inclinado para trás	Desinteresse/Rejeição
Forte aperto de mão	Franqueza/ Interesse
Fraco aperto de mão	Desinteresse/ Medo/Timidez
Manipulação contínua de objetos	Ansiedade
Olhar fixo	Ameaça/Interesse/Ironia /Tristeza
Olhar para baixo	Insegurança/Vergonha/ Timidez
Sentar-se na beirada da cadeira	Vontade de se levantar e de evadir o mais rápido possível
Sobrancelhas levantadas	Espanto/Surpresa

Fonte:Terciotti, 2009, p.192 e 193. Adaptado pela pesquisadora

A constituição do verbal, no caso da oralidade, leva em conta o tom de voz, a agilidade e a morosidade no falar. Assim pronúncias não ruidosas marcadas por vozes estridentes (agudas) ou graves em demasia, ocasionam o cansaço auditivo que gera a desmotivação do ouvinte/receptor. Mas como resolver tal problema? O treino de pausas na fala, a elevação do tom são marcas da oralidade que devem ser combinadas com o gestual, o sorriso, o olhar de aceitação.

2.4 O Assistente Social e a comunicação eficaz

Que características podem definir o Assistente Social nos dias de hoje? Mediador privilegiado entre o Estado e a Sociedade, onde sua formação integra atributos que são indispensáveis ao profissional como: competência profissional, sensibilidade social, serenidade, espírito crítico e modéstia pessoal. Através de nossa formação acadêmica estamos orientados para a defesa do bem comum, do respeito, preservação da paz, justiça e solidariedade; aceitar a diferença, mas combater a desigualdade; recorrendo as oportunidades iguais a todos assegurados.

O Assistente Social é o profissional que trabalha diretamente com pessoas. A importância de uma comunicação eficaz capaz de contagiar toda população, inspirar, despertar, influenciar. É preciso saber falar, ouvir e acolher.

Na profissão podemos escrever, orientar, informar, ensinar, dirigir reuniões e isto faz parte o tempo todo em qualquer área que o profissional venha ocupar. Utilizar a comunicação de modo correto e não deixar passar despercebido o nosso objetivo. Não é fazer por fazer, e se comunicação é influenciar, devemos nos perguntar: influenciar quem? E como?

Ora, o Assistente Social tem como receptor o cidadão, que se encontra geralmente em uma situação de vulnerabilidade, decorrente da pobreza, desemprego, com dificuldade em acessar serviços públicos, fragilizado por doenças, sem qualquer nível escolar. Como influenciá-lo, afim de que se torne um participante ativo? Qual tema escolher em uma reunião? Como escolher o tema tendo em vista o público ouvinte? Tem-se o feedback das nossas ações?

Ter assertividade comunicativa é requisito fundamental para sucesso e controle dos processos de trabalho. Informações bem elaboradas, registradas e transmitidas com sucesso garantem resultados eficazes.

3 A COMUNICAÇÃO E O SERVIÇO SOCIAL

Praticar técnicas de comunicação é remeter o pensamento nas três dimensões do Serviço Social. Logo, conhecer e praticar é superar os desafios do Serviço Social na atualidade, é a relação teoria e prática da profissão.

Vejamos às três dimensões que compõem a profissão de Serviço Social:

- Dimensão teórico-metodológico: o profissional conhece a realidade e as demandas de seus usuários. Possui todo embasamento teórico e realiza uma leitura da realidade. Vai além das aparências, foge do senso comum e cria formas efetivas de transformar realidade.
- Dimensão ético-política: o profissional não deve ser neutro, para intervir na realidade é preciso se posicionar politicamente. O profissional deve ter clareza

e total conhecimento das três dimensões que não podem ser utilizadas separadamente e ter conhecimento fundamental do Código de ética profissional.

- Dimensão técnico-operativo: o profissional deve conhecer e se apropriar de habilidades técnicas para atendimento à população. Ele ainda exerce papel mediador entre as mais diferenciadas classes sociais.

Para que haja efetividade no trabalho, é preciso que o profissional saiba articular as três dimensões e usá-las conjuntamente. É nesta última, que encontram-se as técnicas de comunicação.

As técnicas da comunicação que serão apresentadas aqui, dizem respeito a habilidade humana de fabricar, construir e reutilizar instrumentos para que ele se torne o mais eficaz possível.

A comunicação é um tema complexo, pois todos os seres vivos de alguma forma se comunicam, mas a palavra é indiscutivelmente a maior invenção humana. Não há nada tão universal e tão humano quanto a palavra. Os diálogos se multiplicam seja através de cartas, mensagens, revistas, documentários, entre outros.

Entre as principais formas de expressão estão: a fala, a escrita, a linguagem de sinais e as expressões faciais e posturais – que, muitas vezes, transmitem até o que desejamos esconder.

O diálogo deve ser composto de palavras simples, sem utilização de jargões ou termos técnicos da profissão, nenhuma técnica é mais importante do que a nossa naturalidade.

Na escrita, a clareza e objetividade devem estar presentes para o entendimento dos receptores.

A linguagem corporal como olhar nos olhos quando se está falando, utilizar as mãos para enfatizar a fala, mostrar-se confiante são algumas das técnicas que possibilitarão ao profissional de Serviço Social a participação ativa dos usuários em suas ações. A importância da linguagem no Serviço Social, conforme Iamamoto (2009, p. 97) relata:

Tendo como instrumento básico de trabalho a linguagem as atividades deste trabalhador especializado encontram-se intimamente associadas à sua formação teórico-metodológica, técnica-profissional e ético-

política. Suas atividades dependem da competência na leitura e acompanhamento dos processos sociais, assim como no estabelecimento de relações e vínculos sociais com sujeitos sociais junto aos quais atua.

Conhecer as técnicas de comunicação e praticá-las na medida certa faz com que tenhamos aprendido a desempenhar tais comportamentos. Podemos escrever, orientar, informar, ensinar, dirigir reuniões e isto pode ser feito com pequeno esforço, ter-se-á tornado um hábito, uma rotina. É nesse ínterim que mora o perigo, não podemos deixar passar despercebido o nosso objetivo, não é fazer por fazer, mas comunicação é influenciar.

O usuário que busca os serviços é um cidadão de direitos, merece todo o respeito e comprometimento do profissional, por isso conduzi-los às reflexões sobre sua situação atual, e buscar estratégias de enfrentamento às questões sociais, faz parte da atuação profissional.

Esse processo é importantíssimo, uma vez que a orientação transmitida pelo Assistente Social age no controle do comportamento dos usuários, facilitando a motivação em busca de justiça e ao mesmo tempo provoca interação entre os indivíduos usuários dos serviços (família ou grupo específico), uma vez que a comunicação fornece o meio para a expressão emocional de sentimentos e de atendimento das necessidades sociais de cada indivíduo.

3.1 Os elementos chave da comunicação

Para não comprometer o processo de comunicação e para que ocorra o ato comunicativo, será necessário conhecer os elementos envolvidos em todo o processo, segundo (CHINEM, 2010):

Elementos-chave:

- a) Emissor
- b) Receptor
- c) Mensagem
- d) Ambiente ou contexto

e) Canal ou meio de comunicação

f) Código

Para compreensão de cada um dos elementos:

a) Emissor: É aquele quem transmite a mensagem codificada ao receptor. Importante ressaltar que a experiência e autoridade do emissor aumentam a atenção do receptor à mensagem. (DuBrin, 2006, p.205). Podem ser indivíduos, organizações ou grupos, aqueles que de alguma forma querem transmitir a mensagem. No processo comunicativo o emissor, aquele que transmite a mensagem é o Assistente Social. Por isso, a importância na clareza das mensagens, é preciso colocar-se no lugar do ouvinte. Não fazer que a mensagem chegue ao receptor como uma ameaça que lhe tire o direito de decidir sobre seus próprios interesses. Como coloca o Código de Ética em seu Artigo 6º, que é vedado ao Assistente Social exercer a sua autoridade de maneira que limite o direito dos usuários de participarem e decidirem livremente sobre seus interesses.

b) Receptor: Aqueles que receberão, decodificarão, interpretarão e, principalmente, entenderão a mensagem enviada pelo emissor. São os nossos usuários, na sua grande maioria, sem qualquer nível escolar, idosos, deficientes intelectuais.

c) Meios de comunicação, são através deles que as mensagens serão transmitidas.

d) Mensagem é o objeto da comunicação. Constituída de um conjunto de sinais (ou signos) pertencentes a um código linguístico ou não.

e) Código é o conjunto de sinais (ou signos) linguísticos ou não.

3.2 Os Cinco Segredos da Comunicação

Conseguir a participação efetiva dos usuários em nossas ações não é tarefa fácil. Por isso, enriqueceremos nossas ações com técnicas da comunicação que poderão ser utilizadas em qualquer ambiente de trabalho utilizado pelo Assistente

Social, analisaremos assim os cinco segredos da comunicação, abordados no vídeo “Os cinco segredos da comunicação que levaram Obama à presidência”, editado pela empresa de treinamento SIAMAR e enunciados por BOYS, 2013, no livro “Segredos de Comunicação Pessoal”.

Os Cinco segredos da Comunicação Verbal se conduzem a partir de:

1. Palavras, tom de voz e linguagem corporal;
2. A mensagem incisiva e convincente;
3. O Continuum da comunicação eficaz;
4. As quatro linguagens;
5. Paixão autêntica.

De acordo com uma pesquisa realizada no ano de 1968, a comunicação pode ser representada por: 7% são as palavras, 38% pelo tom de voz e 55% pela linguagem corporal. Como utilizar ferramentas tão fundamentais?

3.2.1. Palavras, tom de voz, e linguagem corporal

□ *As palavras.*

É muito importante usá-las de modo correto, palavras devem ser direcionadas aos sentidos, não abstratas. Assim, deve-se optar para a apelação dos sentidos, dos sentimentos ao invés de nominá-los. Um exemplo dado no vídeo, relatado no discurso de Obama, atual presidente americano, mostra que, ao discursar, Obama ao invés de dizer que seu pai era pobre, usa a ação realizada por seu pai e então enfoca dizendo que seu pai pastoreava ovelhas. Observe que são palavras que apelam aos sentidos, muito poderosas. Dizer que o pai era pobre abre uma infinidade de imaginação sobre o alcance da pobreza, trazendo a forma sustentativa do discurso ou pejorativa; porém, ao exemplificar as ações que mostravam uma pessoa humilde, o discurso se direciona, ou seja, o ouvinte verá que era humilde, mas não pobre.

Tendo em vista a realidade dos atendimentos no Serviço Social, é via de regra que utilize palavras técnicas. Observa-se que, a maior parte das pessoas as quais nos comunicamos

possui nível intelectual médio e ou baixo, por isso, arriscarse a utilizar palavras incomuns, jargões, termos técnicos, comprometerá a nossa comunicação com os usuários. Se agirmos assim, quando já estivermos no meio do diálogo ou exposição, algumas pessoas ainda estarão tentando entender o que dissemos no início. Como os usuários não entenderão as palavras, não acompanharão o raciocínio e, como consequência, deixarão de prestar atenção, não seguirão as regras, não adotarão e nem nos informarão sobre o necessário para um encaminhamento ideal. A comunicação oral exige o rápido entendimento da mensagem, pois o usuário não terá tempo de voltar e se concentrar melhor em determinados pontos que ficaram obscuros, como ocorre na comunicação escrita. As palavras que não são usadas no dia a dia, podem atrapalhar a compreensão e fazer com que os usuários fiquem desatentos, podendo comprometer o objetivo do profissional. Lembre-se sempre de que, se os usuários não conseguirem entender ou acompanhar a mensagem que transmitimos, a culpa será nossa. Provavelmente, se tivermos um feedback positivo das ações, significa que tivemos o cuidado de adaptar a forma de transmitir as informações de acordo com o nível do coletivo.

Ainda sobre as palavras, quando comunicar-se é preciso saber contar histórias. Esse é um dos mais preciosos recursos da boa comunicação, histórias interessantes e curtas. Quase todas as pessoas gostam de ouvir histórias, é algo que desperta a nossa curiosidade ao invés de “despejar dados”. É como as crianças que sempre pedem uma história. Isso acontece porque histórias fazem parte da experiência humana de todos nós. Estamos neurologicamente programados, para escutar, adorar e ficamos fascinados, por histórias. As melhores são aquelas que encontramos em leituras de livros, jornais e revistas, ou nos filmes, peças de teatro e conversas sociais. Essas são histórias diferentes, que despertarão o interesse e criarão maior expectativa nos usuários.

□ *O Tom de Voz*

Na comunicação não-verbal temos o tom de voz. Usar sempre o mesmo tom monocórdio, sem alterar o volume da voz nem a velocidade da fala, por mais interessante que seja o assunto, provocaremos o verdadeiro sonífero produzido especialmente para adormecer as pessoas.

Quantos de nós já ouvimos profissionais sem variação, monótona, onde podemos dormir ficando em um estado hipnótico? Se falarmos sempre com a mesma velocidade e o

mesmo volume, sem inflexão de voz que acentue de maneira apropriada as pausas expressivas das frases, em pouco tempo nossos usuários

“ouvintes” estarão todos dormindo em nossas reuniões.

Por isso sempre que nos apresentarmos, em qualquer circunstância, é preciso modular, variar o tom de voz, impor ritmo, tornar a fala mais interessante. Em determinados instantes, fale mais rápido; em outros, mais devagar; transmitir mais alto alguns trechos da mensagem e, outros, com volume quase como um sussurro, tornando assim a comunicação mais interessante e eficiente.

Ao concluir o raciocínio, faça pausa com a inflexão de voz que demonstre que o pensamento está encerrado, é preciso que se faça pausa no final de cada raciocínio. Assim, as pessoas terão condições de refletir sobre as informações que você transmitiu. A ênfase na fala é a maneira de destacar uma palavra, ou uma frase. Enfatizar é como usar uma caneta marca texto e mostrar: “essa palavra é importante”. Não podemos ser grandes comunicadores sem a pausa. Exemplo: Eu tenho um sonho... que um dia... esse país... irá melhorar.

A pausa é utilizada para que os ouvintes possam digerir, porque quando falamos é sobre eles que estamos falando, permitir que eles entendam, assim é necessário que absorvam, assimilem, sintam, é isso que faz de alguém um bom orador.

□ *Linguagem Corporal*

O nosso corpo nunca mente, ele sempre fala em primeiro lugar e será sempre peça fundamental na comunicação.

A parte mais importante da linguagem corporal é a impressão que criamos quando falamos. Para que possamos usar bem a expressão corporal, é preciso evitar falar o tempo todo com as mãos nos bolsos, com os braços cruzados ou presos nas costas.

Como exemplo, é só observamos a nossa postura, se encolher os ombros, mostramos acanhados, ficamos menos conhecedor sobre o assunto, menos convincentes e menos competentes. Somos a mesma pessoa, mas não passamos confiança aos ouvintes.

Quando nosso ouvinte está de braços cruzados, significa que nós o perdemos, fomos desligados, eles, então, estão completamente fechados. Se você tiver a impressão de que seu ouvinte se desligou, faça algo, mude o assunto, se movimente, varie o tom de voz ou faça a ele uma pergunta.

Podemos falar com as mãos, usar as mãos é deixar fluir a energia. Enfatizar os gestos com as mãos para baixo é conhecido como a zona do poder. O gesticular para baixo como se estivesse plantando as palavras, nossas perspectivas, conhecimento, direto no chão, formam a nossa linguagem corporal da segurança das informações. Os gestos entre os ombros significam equilíbrio e poder.

Ao gesticular de maneira geral, faça os movimentos acima da linha da cintura e mantenha o gesto até completar a informação, antes de voltar à posição de apoio.

Alterne a posição de descanso dos braços, deixando-os em determinados momentos na altura da linha da cintura; em outros, posicione um deles naturalmente ao longo do corpo.

Procure não se posicionar ora sobre uma perna ora sobre a outra e evite mantê-las muito abertas ou juntas demais. Deve-se tomar cuidado para não ficar se movimentando de um lado para outro sem objetivos. Isso deverá ocorrer somente se queremos dar ênfase ao que se está dizendo ou conquistar parte dos usuários que começam a perder a concentração na mensagem. Quando fazemos gestos com as mãos para cima, significa que estamos jogando fora que nada nesse momento é importante.

O bom comunicador olha para os ouvintes, olha para os presentes. A comunicação é sempre sobre a outra pessoa, as pessoas precisam ser desesperadamente reconhecidas, é o reconhecimento pelo contato visual.

Quando olhamos para as pessoas, percebemos através das reações se estão entendendo, concordando com nosso ponto de vista. Se notarmos qualquer discordância ou dificuldade de entendimento nas informações, será possível modificar nossa atitude e reconquistar a comunicação.

Outro objetivo da comunicação visual é valorizar os usuários, prestigiar os presentes. Ao olhar para os usuários, tem-se o contato direto, olho no olho, é preciso que cada um se sinta importante.

A linguagem corporal e a arte de ouvir, é o elemento mais importante que todo profissional deveria aprender, não tem a ver com oratória. Os melhores comunicadores são os melhores ouvintes e isso acontece quando falo com uma plateia ou um só indivíduo. Isso se baseia na necessidade humana mais básica, ser reconhecido, ouvido e visto.

A arte de ouvir significa ter paciência e tolerância com o outro, e não apenas escutar quem está ao lado ou acompanhar o raciocínio de alguém. Ou seja, é preciso perceber, compreender e, principalmente, respeitar opiniões divergentes. Essa regra deve valer para

todas as relações, principalmente em um ambiente corporativo, no qual pessoas diferentes precisam conviver diariamente. Ouvir é fazer o outro importante, ou seja, dar atenção e valorizar o que ele pensa e fala; em síntese é acolher e respeitar.

Em geral, o comportamento humano não é propenso ao hábito de escutar com atenção, porque as pessoas têm uma tendência natural a falar mais. Muitas vezes, o profissional que sabe ouvir é mais valorizado do que aquele que se expressa bem. O interessante é encontrar o meio termo, que seria a combinação de falar e ouvir utilizando o bom senso. Os humanos ouvem de dois modos:

a) Audição pronto para retorquir (PPR).

Enquanto você ouve, já vai processando sua resposta, todas as todas que pode responder, seja para mostrar o quanto você é esperto, ou o seu ponto de vista que é o mais importante. Isso não funciona, nem na comunicação pessoal ou no ambiente de trabalho, pois você não está prestando atenção no seu ouvinte, não está ouvindo-o, mas está voltado para elaborar sua resposta somente, seu ponto de vista.

b) Audição em tábula rasa ou lousa em branco.

É ouvir e receber, ou seja, estar ouvindo o outro. Mostrando a ele que, no momento, ele é a pessoa mais importante. Assim, ouvir, receber, digerir e retribuir, de forma a deixar todas as etapas juntas, destina-se ao interlocutor 100% de nossa atenção, mostramos ao outro que ele é importante; pois é preciso ouvir para retribuir. Manter-se centrado é a chave do bom desempenho e da autoconfiança.

3.2.2 Segundo segredo: A mensagem incisiva e convincente

Antes de falar é preciso imaginar o que os usuários gostariam de levar junto com eles. Por mais extraordinária que seja a mensagem, se falarmos como se estivesse apenas cumprindo uma tarefa, desobrigando-se de uma incumbência, não conseguiremos envolver ou tocar as pessoas.

Portanto, ao transmitir a mensagem é preciso falar com energia, disposição, entusiasmo e emoção. Se não demonstrarmos interesse, os usuários dificilmente se envolverão com o tema.

E para que os usuários estejam envolvidos pela emoção, é preciso parecer sempre verdadeiro, pois de nada adiantará dizer que está triste ou alegre se as pessoas não identificarem na sua comunicação. Na comunicação- naturalidade e emoção – é o alicerce, a solidez para que se possa conquistar o maior e mais importante objetivo da comunicação: a credibilidade.

É preciso ser natural, falar com emoção e conquistar a credibilidade das pessoas e só assim alcançar a vitória na comunicação.

3.2.3 Terceiro segredo: O Continuum da comunicação

Há três modos de falar com outro, usando uma postura como se fizesse sempre o:

A) EM: Significa que o comunicador é muito falante, apresentará resistência do grupo, trata-se de um discurso de ego, em que tudo está centrado no “eu” do emissor;

B) PARA: é uma visão teatralizada, ou seja, o emissor mostra somente a finalidade a que veio, não se contagia por estar ali, está preso somente a dados;

C) COM: é a postura mais elucidada que o emissor pode aderir, pois ao “falar com”, estabelece uma conversa, traz o ouvinte/receptor para dentro da conversa e o seduz ao seu raciocínio.

Devemos dizer, quando palestrantes, professores, assistentes sociais, enfim, emissores em geral que estamos com aqueles com quem estamos falando; assim, os ouvintes têm a sensação de que eles são o motivo de estarmos ali, eles são importantes. Há, logo, uma relação de importância que estabelece o respeito; pois tudo gira em torno do ouvinte. A comunicação é sobre quem ouve, é sobre o outro; logo, engaje-se com os interlocutores, ou melhor, remova tudo que o separa de seus ouvintes.

3.2.4 Quarto segredo: as quatro linguagens

Devemos entrar no mundo do interlocutor e falar a língua dele. É preciso falar e conhecer as quatro linguagens. A forma, a linguagem de cada interlocutor é tão diferente, é como se tivéssemos diversos idiomas. Se soubermos usar os quatro tipos, seremos um grande comunicador.

Tipos de linguagens:

I. **Visual:** A linguagem da energia e do entusiasmo em que tudo parece bom. Trata-se da língua de energia e da excitação; em que se transmite energia e se recebe energia.

II. **Auditiva:** A linguagem de mensagens claras e atraentes. É preciso que as pessoas entendam as palavras que elas tenham sentido e produzam sentido.

III. **Digital-auditiva:** É a linguagem dos dados e análises, àquela que despacha a mercadoria. Essa linguagem é rica em detalhes, porque algumas pessoas precisam desses detalhes, para dar credibilidade ao falante. Comprovar o que falamos é essencial para algumas pessoas. Apresentar fundamentos e argumentos é necessário para algumas pessoas. Eram experts nessa linguagem pessoas como Bill Gates e o Príncipe Charles.

IV. **Cinestésica:** A linguagem da sensação e conexão. É a parte que permite nos conectarmos com os filhos, cônjuge, alguém do trabalho. Significa deixar que o ouvinte viva suas emoções.

Compreender as quatro linguagens é possivelmente a coisa mais importante que podemos fazer para nosso crescimento pessoal e profissional. Quem não fala a linguagem do outro não consegue conectar-se.

Desenvolvendo as quatro linguagens, seremos capazes de nos comunicar com qualquer pessoa, em qualquer lugar, em qualquer situação.

3.2.5 Quinto segredo: Paixão autêntica

Toda vez que você falar em casa, no trabalho, na escola percorra um caminho realmente autêntico. A mensagem deve mostrar que você quer fazer a diferença nesse mundo, seja no seu mundo ou no mundo deles, tem que ser firme.

Mas como fazer isso?

Pergunte-se o que é interessante, curioso e o que me entusiasma a respeito deste tema a ser tratado. Devemos estar entusiasmados para entusiasmar os demais, devemos estar inspirados para inspirar. É tudo sobre eles – os ouvintes. Encontre o elemento mais fascinante e atraente sobre o seu tema e deixe-o guiar a sua comunicação. Você deve ser real e compartilhar a sua paixão. Usar a honestidade, e ser você mesmo.

3.3 O uso do *powerpoint* em apresentações.

Quando trabalhamos com ações coletivas e desejamos utilizar uma apresentação em slides, seja em trabalhos com os usuários, com a equipe de trabalho, há uma técnica muito eficaz na apresentação de slides conhecida como regra do 10/20/30.

Muitos de nós, sem percebermos, acabamos por produzir apresentações monótonas, sem apelo, com muito texto, com período extenso de tempo que podem desestimular a audiência. Assim, conhecer técnicas e dicas de apresentação, podem contribuir para o nosso objetivo de falar em público.

De acordo com a regra a apresentação, deve-se usar no máximo dez slides, a apresentação deve durar vinte minutos e trinta é o número das letras que devemos utilizar nos slides. As justificativas são as seguintes:

- o número de slides, no caso dez (10), é que determina a quantidade máxima de slides que a apresentação deve conter. Mas precisamos ter cuidado com o que está escrito em cada slide, o conteúdo do texto é extremamente importante para a apresentação. Trata-se de um número ideal para apresentações, porque um ser humano não compreende mais de dez conceitos numa reunião; por isso, na composição dos slides, o ideal é usar itens, pois que vai conduzir o raciocínio do ouvinte são suas arguições.

- o tempo de apresentação é de vinte (20) minutos, é o tempo ideal da apresentação, sendo (5) cinco minutos para apresentação pessoal do profissional e (15) quinze minutos para exposição da teoria. Esse tempo é dedicado à apresentação e então se abre para a

discussão ou debate. Muitas vezes, observa-se que algumas palestras duram mais tempo, porém o tempo de sincronia com o ouvinte é de vinte minutos.

- trinta (30) é o tamanho da fonte que deve ser usada em slides. A letra não deverá ser nem muito pequeno, nem muito grande. Isto obriga a uma seleção prévia e cuidada da informação exposta, evitando a sua leitura durante a apresentação. Se o público descobre que o profissional está lendo o texto, vai lê-lo antes de si (ele consegue ler mais depressa do que você ao falar) e o resultado final será que ambos deixam de estar em sincronia.

É possível que tenhamos vários benefícios se seguirmos a regra, mas o maior de todos é nos prepararmos para a apresentação. Um ponto positivo a ser destacado é que com o número reduzido de slides, elencados em tópicos, faz com que aprisionemos o raciocínio do ouvinte que é fixado pelo visual (slide) e fala (palestra). Assim, força-nos ao diálogo com a audiência, supõe-se o domínio do assunto e isso realmente edifica a ideia de sabedoria. Com a abertura para o público, temos o feedback da nossa atuação profissional e se a mensagem conseguiu ser transmitida. Abaixo, estão apresenta-se dicas importantes para apresentações:

- Distribua apostilas no final – não durante a apresentação. Nenhum profissional gosta de falar com o público entretido lendo o resumo ou folheando sobre o assunto, a menos que o acompanhamento da apostila seja essencial para a apresentação.

- Faça uma revisão rigorosa da apresentação. A revisão não consiste em corrigir apenas erros ortográficos e gramaticais, como se fazia antes, mas cuidar para que o texto cumpra sua finalidade comunicativa. A revisão de textos é essencial para que seu texto tenha qualidade, coerência, clareza e coesão nas ideias. O objetivo é garantir ao usuário um texto sem vícios de linguagem, com clareza na mensagem, de acordo com as normas da Língua Portuguesa.

- Figuras. As figuras ajudam a entender a ideia ou memorizá-la. Também podem dar um tom de humor a apresentação, se apropriado, mas utilizar figuras desconexas com o tema podem atrapalhar a apresentação e ainda, usar figuras de maneira exagerada, podem desviar o assunto e transmitir ao leitor que o autor do texto não é conhecedor do assunto, ou então que o mesmo apresenta uma visão que ele não consegue entender.

3.4 A Imagem Profissional

A formação do Assistente Social é de cunho humanista, portanto, comprometida com valores que dignificam e respeitam as pessoas em suas diferenças e potencialidades, sem discriminação de qualquer natureza, tendo construído como projeto ético-político e profissional, referendado em seu Código de Ética Profissional, o compromisso com a liberdade, a justiça e a democracia. Para tal, o assistente social deve desenvolver como postura profissional a capacidade crítica/reflexiva para compreender a problemática e as pessoas com as quais lida, exigindo-se a habilidade para comunicação e expressão oral e escrita, articulação política para proceder a encaminhamentos técnico-operacionais, sensibilidade no trato com as pessoas, conhecimento teórico, capacidade para mobilização e organização.

O profissional deve ter muito cuidado com sua imagem, o nosso marketing pessoal é a técnica que vende a sua melhor imagem seja para seu chefe, seus companheiros de trabalho e por que não para os usuários?

Quando se cria um novo produto, antes de iniciar sua comercialização, devemos cuidar da embalagem em que ele será apresentado. Ela deve ser cuidadosamente desenvolvida para transmitir a imagem correta aos consumidores, causar boa impressão e estimular a compra.

Na profissão acontece o mesmo, estamos vendendo a nossa imagem o tempo todo, devemos cuidar dela e desenvolvê-la para que os nossos objetivos profissionais sejam alcançados. É importante em todo contato profissional, conforme o autor (POLITO, 2005) que cuidemos do:

- ✓ Sorriso Acolhedor: Ninguém gosta de gente mal humorada. Se o usuário chegou para o atendimento, abra um sorriso que demonstre sinceridade, se disponha a ouvi-lo e orientá-lo. O sorriso espontâneo, por transportar em si mesmo autenticidade, convence o receptor, impede e resolve conflitos, cria um ambiente propício à boa comunicação;
- ✓ Pergunte Sempre: se você não entendeu o que o usuário quis dizer, pergunte novamente, peça mais detalhes sobre a situação. Peça para que ele se levante, convide-o para tomar uma água e retome o diálogo;
- ✓ Do que vestimos: use a roupa certa – “A primeira impressão é a que fica”. Não dá para acolher o usuário que busca os serviços da instituição com roupas extremamente ousadas, decotadas ou até mesmo muito estampadas, fora de época. Devemos ser discretos sem chamar muito a atenção. Um profissional deve sempre optar por peças de vestuário que não constituam um elemento de distração e não perturbem a comunicação com os interlocutores;

- ✓ Postura: Não se deve manter a curvatura dos ombros que denota cansaço ou mesmo desânimo. Por outro lado, se estiver na posição de sentado, esta deve manter-se correta no assento, pois caso contrário, a primeira impressão que causar será negativa;
- ✓ Do comportamento adotado (ética). O sigilo profissional é requisito fundamental, qualquer que seja a informação dada pelo usuário em atendimentos as mesmas não podem ser compartilhadas. Somente em casos específicos há quebra de sigilo, conforme o Código de ética do Assistente Social, 1993, Cap. V, Art. 18 que pontua:

A quebra do sigilo só é admissível, quando se tratar de situações cuja gravidade possa, envolvendo ou não fato delituoso, trazer prejuízo aos interesses do usuário, de terceiros e da coletividade.

Parágrafo Único – A revelação será feita dentro do estritamente necessário, quer em relação ao assunto revelado, quer ao grau e número de pessoas que dele devam tomar conhecimento.

Finalizamos, lembrando que a Imagem Pessoal faz parte do seu Marketing Pessoal e que o mesmo se faz com clareza de objetivos, integridade, posicionamento, comprometimento, relacionamento, conhecimento, imagem, autoestima e motivação. Mais do que tudo isso, é fazer o que você realmente gosta, a profissão que escolheu.

4. OS INSTRUMENTAIS DO SERVIÇO SOCIAL E AS TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO

Ao verificar esse arsenal de técnicas de comunicação e a importância da mesma para o êxito profissional, alçamos essas técnicas para os instrumentais usados na atuação do Assistente Social.

De acordo com o com o CRESS (Conselho Regional de Serviço Social), são instrumentos de trabalho do Assistente Social acolhimento, observação, entrevistas, relatórios,

encaminhamentos, estudo social, visitas domiciliares, dinâmicas de grupo, pareceres sociais, contatos institucionais, entre outros. Iniciar-se-á pelo acolhimento.

Para melhor explanação didática, listaremos os instrumentais e cada um deles será estabelecido algumas técnicas de comunicação para que o mesmo seja classificado como exitoso, fundado em teorias adquiridas durante o curso de Serviço Social do Centro Universitário de Bauru.

4.1 Os instrumentais do Serviço Social

□ Acolhimento

Acolher é dar acolhida, admitir, aceitar, dar ouvidos, dar crédito a, agasalhar, receber, atender, admitir (FERREIRA, 1975). O acolhimento como ato ou efeito de acolher expressa, em suas várias definições, uma ação de aproximação, um “estar com” e um “estar perto de”, ou seja, uma atitude de inclusão.

A segurança da acolhida são ações providas pelo PAIF (Programa de Atenção Integral à Família), provida por meio de ofertas públicas de espaços e serviços localizados prioritariamente em territórios de maior vulnerabilidade, com condições de escuta profissional qualificada, informação, referência, concessão de benefícios, de aquisições materiais, sociais e socioeducativas. Todos profissionais da Assistência Social devem ofertar esse serviço com qualidade a todos os cidadãos, deve-se ter a garantia de seu atendimento, visando à acolhida que este tem direito, sem perder de vista sua autonomia e seu protagonismo.

Na Acolhida, deve-se estar atento à postura, ombros caídos ou braços cruzados levam ao distanciamento do interlocutor, ora, então deixa de ser uma acolhida e passa a ser um distanciamento.

O ato de ouvir, a técnica da comunicação de estar atento como uma lousa branca, sem estabelecer pré-conceitos, faz com que o interlocutor aceite-o, confie em você; afinal ele está ali para ser aceito, ouvido, enxergado pela sociedade.

A técnica de comunicação pode e deve ser usada, desde um simples sorriso até um olhar meigo; não com ar de superioridade ou mesmo cansaço, mas com alegria – linguagem visual – faz com que o interlocutor, o acolhido seja mais aberto ao diálogo e confie no profissional.

Estabelecer uma conversa com, ou seja, não é somente o Assistente Social que sabe o que fazer com o acolhido, o profissional – no caso o Assistente Social – precisa de sua história integral e verdadeira para poder saber como se direcionar.

Há logo um enlace entre as técnicas de comunicação e a acolhida, afim de que a mesma seja verdadeiramente acolhedora e produza bons frutos.

☐ Observação

Parcial ou coletiva, na qual se atenta para as expressões verbal e gestual, a maneira de interagir com as pessoas e com o meio. Utilizada em todo o processo dos instrumentais do Serviço Social. Uma forma de apreensão dos sentimentos e hostilidades, simpatias ou aversões entre as partes, diante de fatos narrados, lançando compreensão à história e aos conflitos.

O ato de ouvir se faz e se coaduna pelo observar. Ao olhar na direção, estabelecer um breve e casto sorriso, olhar ao redor, ler os gestos daquele que se insere em nosso universo é prática eficaz para saber como se portar, como encontrar caminhos.

É preciso, ao observar, ver que mensagens o outro lhe traz a partir das técnicas que se usa para direcionar mensagens.

☐ Entrevista:

A entrevista é um procedimento a que o investigador recorre para conseguir opiniões, fatos ou testemunhos sobre determinada questão (COSTA, 2005). O Assistente Social tem de, numa entrevista, se valer de duas linguagens. A primeira é impreterivelmente a linguagem corporal, o ato de observar - que também é um instrumental desse profissional - é indiscutível na entrevista.

Nesse ponto é que o conhecimento da técnica de leitura corporal, especificada através de gestos e posições do corpo torna possível um feedback mais exato.

É necessário tornar claro o objetivo da entrevista e da apresentação pessoal e profissional, na fase inicial da entrevista, como forma de facilitar o vínculo e a confiança.

Ao entrevistar o menor, por exemplo, observa-se, em sua linguagem corporal, alguns preceitos que darão base a análise feita. A posição dos ombros de forma inclinada para baixo com os braços cruzados e olhar baixo, indicam que algo não está indo muito bem, o autor, Boyes (2013, p.35) afirma que:

Pernas e braços cruzados. É uma indicação de que as coisas não estão indo muito bem; são sinais de indiferença. Evitar o contato visual também é sinal de que a pessoa pode estar se sentindo desconfortável com você (...) ela expressa uma linguagem corporal fechada(...)

Caso a pessoa esteja inclinada para trás, há uma outra leitura a se fazer, há nela um tom de passividade, ou seja, diz que ela pode estar ouvindo passivamente (BOYES, 2013). Nesse caso, você deve oferecer-lhe espaço para pensar ou talvez engajá-la mais ativamente na conversa.

Há de acordo com Boyes, 2013, uma outra leitura no caso de a pessoa, o entrevistado apresentar movimentos inquietos, mexendo nervosamente em alguma coisa ou tem os pés voltados para a porta, ela desistiu da conversa e está com a mente em outro lugar. Você precisará agir rapidamente para recuperar o interesse dela.

- Reuniões

As reuniões devem ser iniciadas com a linguagem visual, ou seja, o palestrante, o Assistente Social deve iniciá-las sempre alegre, cheio de vontade e disposição. Estar alegre é transmitir energia positiva, não significa sorrir feito bobo, nesse caso, mostrar-se-ia ironia e insensatez. É preciso também evidenciar a linguagem digital auditiva, trazer os dados, mostrar o domínio de alcance das decisões que se deve e que podem ser tomadas. Trata-se de agir de maneira transparente, ou seja, comunicar o que realmente se quer e se deve.

É nas ações coletivas que o profissional utilizará grande parte das técnicas da comunicação. Por exemplo, ao planejar slides em powerpoint poderá utilizar a regra 10/20/30. Ao utilizar a técnica o profissional poderá abrir espaço para debates entre usuários, ter feedback de suas ações para saber se atingiu o objetivo da ação.

- Relatório social

O relatório social é a apresentação descritiva e interpretativa de uma situação ou expressão da questão social enquanto objeto de intervenção profissional.

São muito utilizados por Centro de referência de Assistência Social - CRAS, Centro de Referência Especializada da Assistência Social - CREAS e por toda rede socioassistencial para descrever e relatar algo que foi possível conhecer por meio de um estudo. No sistema

judiciário seu uso é muito comum no trabalho em Varas da Infância e Juventude e sua finalidade é de informar, esclarecer, subsidiar, documentar um auto processual relacionado à medida protetiva ou socioeducativa prevista no ECA, ou enquanto parte de registros a serem utilizados para a elaboração de um laudo ou parecer. O relatório é a descrição ou o relato do que foi possível conhecer por meio do estudo.

Em geral, esse documento deve apresentar o objeto de estudo, os sujeitos envolvidos e finalidade a que se destinam os procedimentos utilizados, um breve histórico, desenvolvimento e análise da situação.

O conteúdo de um relatório deve extrapolar o burocrático e conter alguns reforços, para uma primeira tomada de conhecimento. Diante disso, não basta informar ou encaminhar, mas explicitar ainda que de modo breve, as razões pelas quais foram avaliados como viáveis, profissionalmente, a informação ou encaminhamento. Caso isso não ocorra, não poderá ser descrito como relatório, mas apenas informe. A técnica a ser utilizada é uma linguagem clara e direta, demonstrar capacidade de resumo e imparcialidade, manter o texto fluente e adstrito à questão tratada no processo.

Temos de traduzir o que pretendemos comunicar, adquirindo competências para que tal aconteça e, na comunicação escrita, privilegiar os textos de estrutura simples, curtos e concisos.

☐ Visita domiciliar

É um instrumento básico, mas valioso e, na maioria das vezes, complementar da ação e intervenção do Assistente Social. Exige a atenção e preparo do profissional, considerados os detalhes de seu manejo: o planejamento; o situar-se contextualmente e ter claro os seus objetivos e finalidade; preparar-se para a condução da visita domiciliar. É preciso considerar as relações interpessoais e familiares que lá acontecem, e preparar-se para realizar as aproximações metodológicas, teóricas, históricas, sociais, culturais e éticas que o caso propõe.

Em visitas, se conseguirmos usar as quatro linguagens é ótimo, porém deve-se abusar da linguagem cinestésica, ou seja, a paixão, a doçura, a acolhida por estar ali. Assim, ao mostrar, com o olhar, com os gestos – braços abertos e sorriso sincero – a que se veio e para que se está ali, no caso mostrando os dados – linguagem digital-auditiva, evidencia-se ao interlocutor, no caso o visitado, a moção de se tratar a importância dele para a sociedade.

Interessante a diferença de o Assistente Social transmitir com seus gestos e atuação ao outro que cuidará de garantir seus direitos porque essa é sua função, sua profissão ou mostrar que garantirá os direitos, porque além de ser sua função àquela pessoa é importante para a sociedade.

É um olhar que diferencia o profissional, um gesto, uma palavra simples que possua sentido que faz o outro ver o profissional desta ou daquela maneira. Dizer uma palavra com sentido para quem se atende, quem se visita é muito mais eficaz do que mostrar de forma técnica e vazia o que deve ser feito. É nessa comunicação, no uso dessas técnicas nos instrumentais que se projeta a diferença profissional, afinal a teoria acadêmica todos receberam e possuem, mas o modo, o jeito de se apropriar dela é que difere quem fica no mercado e faz a diferença.

Tem por objetivo conhecer as condições em que vivem e aprender aspectos do cotidiano das suas relações. Dar visibilidade às situações, considerando-se o caso na particularidade de seu contexto sociocultural e tomando o cuidado para não adotar uma postura hostil e/ou fiscalizadora.

Percebe-se aspectos do cotidiano da dinâmica familiar que acontecem no seu ambiente de convívio, bem como perceber as alternativas encontradas por aquela família para suprir suas necessidades e enfrentar suas dificuldades. Podem ser obtidas valiosas informações sobre as condições em que a criança vive e o espaço ocupado por ela na casa.

Deve ser utilizada na fase inicial da entrevista de maneira criteriosa, com objetivos e finalidades específicas e previamente definidas, evitando-se dessa forma o seu uso arbitrário e inadequado.

□ Estudo Social

O estudo social é um processo metodológico específico do Serviço Social, que tem por finalidade conhecer com profundidade e de forma crítica, uma determinada situação ou expressão da questão social, objeto da intervenção profissional – especialmente e especificamente nos seus aspectos socioeconômicos e culturais.

O assistente social vem utilizando o estudo social, nas mais diversas áreas e modalidades, orientando o seu trabalho, tanto na fase de planejamento de certas intervenções, assim como para demonstrar a situação sobre uma realidade investigada ou trabalhada.

O Estudo Social é proposição essencial da ação, intervenção e do parecer profissional do Assistente Social, fazendo parte de seu cotidiano profissional.

Para realizá-lo utilizam-se instrumentais técnico-metodológicos, dentre os quais foram selecionados os mais frequentes: a Entrevista, a Visita Domiciliar e a Observação.

Consideramos que o assistente social está investido de um saber/poder que pode ser convertido em verdade e servir como prova nos autos e que, de uma maneira ou de outra, exerce o poder simbólico e a ele está submetido.

☐ Perícia Social

A perícia, quando solicitada a um profissional de Serviço Social, é chamada de perícia social, recebendo esta denominação por se tratar de estudo e parecer cuja finalidade é subsidiar uma decisão, via de regra, judicial. Ela é realizada por meio do estudo social e implica na elaboração de um laudo e emissão de um parecer. Para sua construção, o profissional faz uso dos instrumentos e técnicas pertinentes ao exercício profissional, sendo facultado a ele a realização de entrevistas, contatos, visitas, pesquisa documental e bibliográfica que considerar necessárias para a análise e a interpretação da situação em questão e a elaboração de parecer

A perícia, é muito utilizada no âmbito do judiciário, diz respeito a uma avaliação, exame ou vistoria, solicitada ou determinada sempre que a situação exigir um parecer técnico ou científico de uma determinada área do conhecimento, que contribua para o juiz formar a sua convicção para a tomada de decisão.

Assim, a perícia é o estudo social, realizado com base nos fundamentos teórico-metodológicos, ético-políticos e técnico-operativos, próprios do Serviço Social e com finalidades relacionadas a avaliações e julgamentos.

☐ Encaminhamentos

Os encaminhamentos são efetuados quando a família e/ou um de seus membros precisa de um atendimento inexistente na estrutura do serviço na qual está inserida, tais como: atendimento odontológico, fonoaudiólogo, psiquiátrico, entre outros, na intenção de complementá-lo.

O encaminhamento tem a sua importância na busca pela resolução de problemas vivenciados pelos usuários, porém ressaltamos a forma como ele vem sendo empregado por

alguns profissionais e instituições. A este respeito, Sarmento, 2000 p.104) tece importantes reflexões:

O encaminhamento, muitas vezes confundido com transferência de responsabilidade entre setores e organizações, torna-se um serviço sempre parcial e insuficiente, exigindo novos retornos através de uma recorrência burocrática e do disciplinamento em percursos infundáveis nos corredores institucionais, que acabam por reforçar a dependência e, muitas vezes, a perda de autoestima. Quando muito, conseguem, através da garantia de alguns recursos, uma satisfação compensatória em meio às informações controvertidas e às respostas insuficientes às demandas criadas. O encaminhamento ainda não é compreendido como a busca de uma solução para os problemas e situações vivenciadas pela população, como garantia de seus direitos.

☐ Parecer social

O parecer social é parte integrante do estudo social, em que o profissional, baseado nos dados coletados durante o estudo e procedendo a análise à luz de um referencial teórico, expõe sua opinião técnica de como poderá dar-se a solução do conflito que gerou tal estudo.

Convém ressaltar que Silva (2000, p.112):

O parecer social deve constituir-se instrumento de inclusão e não de julgamento de valor, que se baseia numa atitude moralista ou preconceituosa de aferição de mentiras e verdades. [...] A caracterização do parecer social como um instrumento de realização de direitos implica atitude vigilante quanto aos preconceitos ou valores morais na reprodução de normas sem apreender seu significado para os usuários.

Assim, todos instrumentais são de extrema importância para o Assistente Social e nenhum deles se quer, não utilizamos a comunicação, seja oral, verbal ou não verbal.

4.2 Como garantir êxito no uso dos instrumentais usando as técnicas de Comunicação

O profissional precisa ser assertivo. E o que é ser assertivo?

São pessoas capazes de defender os seus direitos e interesses e de exprimir os seus sentimentos, os seus pensamentos e as suas necessidades de forma aberta, direta e honesta. A pessoa afirmativa tem respeito por si própria e pelos outros, está aberta ao compromisso e à negociação. Aceita que os outros pensem de forma diferente da sua: respeita as diferenças e não as rejeita.

5 CAMINHOS DA PESQUISA

5.1 Metodologia da pesquisa

A pesquisa científica é realizada por alguém qualificado cientificamente. Ela surge das curiosidades, dúvidas, questionamentos que fazem parte da vida do pesquisador. Seu objetivo é contribuir para a evolução do conhecimento humano em todos os setores e encontrar soluções para problemas propostos, através de um conjunto de procedimentos sistematicamente planejados (GIL, 1987).

O presente estudo tem como tema: Uma nova leitura da comunicação no Serviço Social. Trata-se de uma pesquisa qualiquantitativa, com ênfase qualitativa, sobre como os Assistentes Sociais utilizam as técnicas de comunicação em seu dia a dia.

O paradigma qualitativo caracteriza-se pela compreensão das ciências sociais e humanas, valorizando a historicidade e subjetividade amparando-se numa abordagem dialética. A pesquisa pautou-se no método dialético, que apreende a realidade e possibilita uma maior aproximação entre pesquisador, sujeito e realidade, numa perspectiva de totalidade.

A comunicação, desde os primórdios é um instrumento de integração, instrução, troca mútua e desenvolvimento entre as pessoas em quaisquer atividades realizadas. A comunicação

é algo essencial à vida humana, é nos primeiros anos de vida que se aprende à falar, fazer gestos e escrever.

Adquirir a linguagem, falar ou escrever implica muito mais do que aprender novas palavras, fazer sons ou uso de regras gramaticais. É um processo complexo em que construímos através da interação com o outro, cada situação, grupo ou momento, utiliza-se uma linguagem diferente.

Na sociedade globalizada atual, é necessário que os profissionais, inclusive o de Serviço Social, atue cada vez mais em equipe e transparência naturalidade, segurança, persuasão e credibilidade, levando as organizações a oferecer mais transparência na prestação de serviços.

A Diretoria de Assistência e Promoção Social de Lençóis Paulista (DAPS), é uma é de natureza pública pertencente à área da assistência social que tem como finalidade realizar todo atendimento social e de toda rede de proteção social, garantindo através das ações e serviços que objetivam a garantia dos direitos do cidadão, tendo como referência os princípios de cidadania e participação popular.

Identifica-se como demanda da DAPS, cidadãos e grupos que se encontram em situações de vulnerabilidade e riscos, usuários com deficiências, exclusão pela pobreza, orientação sexual, uso de substâncias psicoativas, indivíduos em busca por benefícios de transferência de renda; e, ou, no acesso às demais políticas públicas; indivíduos desempregados ou no trabalho informal, mulheres vítimas de violência doméstica, entre outros.

A DAPS, busca através dos vários serviços a emancipação de sua população usuária e visa garantir os mínimos sociais, a preservação e ampliação dos direitos sociais; o provimento de condições em atendimento as múltiplas expressões da questão social. Tem-se assim, um contato direto com o usuário, através de atividades com grupos, visitas domiciliares e atendimento individual.

Desta forma, diante de grupos tão específicos, a pesquisa voltou-se a desvendar as técnicas utilizadas pelos profissionais, evidenciar o trabalho dos profissionais e identificar fraquezas e fortalezas possibilitadas pelas técnicas de comunicação diante da população usuária.

Ressaltamos que, trata-se de um estudo analítico sobre a importância da comunicação verbal e não verbal na operacionalização da prática profissional, realizada junto aos profissionais de Serviço Social da DAPS.

A pesquisa envolveu todo o universo da DAPS, assim, distribuiu-se doze questionários para os profissionais de Serviço Social da Diretoria de Assistência e Promoção Social (DAPS) de Lençóis Paulista no mês de setembro de 2013.

Para a coleta de dados, utilizou-se como instrumental a entrevista com formulário, pois houve a dificuldade em realizar o grupo focal com todos profissionais presentes.

A entrevista é uma das técnicas mais utilizadas em ciências sociais, permitindo a importância de informações sobre os mais variados aspectos da vida social e acerca do comportamento humano. Assim, permite que o investigador formule perguntas com objetivo de obtenção de dados que interessam à pesquisa. É uma forma de interação social e diálogo assimétrico, onde uma das partes busca a coleta de dados e a outra é a fonte de informação (GIL, 1994).

A entrevista aplicada foi do tipo semi-estruturada, tendo um formulário com sete (7) questões fechadas e cinco questões abertas, voltadas aos conhecimentos sobre as técnicas de comunicação que estes, utilizam em seu ambiente de trabalho.

Durante a coleta de dados, neste estudo observou-se, a linguagem não verbal, gestos, olhares e as expressões de todos os profissionais.

O presente estudo constitui-se em análise bibliográfica sobre o tema e aprofundamento de fatores indicados no levantamento empírico e numa pesquisa de campo.

A hipótese sugerida é mesmo com as novas tecnologias da comunicação, as pessoas não trabalham nenhum tipo de comunicação, esquecem-se de falar, escrever, ouvir e dar feedback e de aprimorar áreas comportamentais que são fundamentais na vida, como a comunicação.

Para a realização desse estudo se fez a elaboração da síntese bibliográfica, fichamentos de vários livros abordando a temática do estudo, o qual foi de enorme benefício para a elaboração do projeto, pois o aprofundamento da bibliografia sobre o tema possibilitou a ampliação do conhecimento teórico para a fundamentação da pesquisa e embasamento para a pesquisadora.

A relevância desta pesquisa proporcionará aos profissionais de Serviço Social da DAPS, a melhorarem a qualidade no atendimento aos usuários, criar estratégias diferenciadas,

através das técnicas de comunicação, para as atividades em grupos e no atendimento individual. Assim, proporcionando aos usuários a participação em suas atividades e fortalecendo-os em busca de seus direitos.

Acredita-se que os objetivos da pesquisa foram atingidos. É o que procuramos apresentar a seguir.

5.2 Análise dos Resultados

Após a coleta de dados é preciso interpretá-los, para que forneçam elementos para a resposta ao problema proposto. Foi realizada a limpeza do texto, a tabulação por categorização, dividindo-os em três eixos:

- Questões relacionadas ao entendimento do profissional sobre a comunicação.
- Questões relativas à contribuição da comunicação para o Serviço Social.
- Questões relativas aos instrumentais do Serviço Social.

5.3 O Conhecimento do Profissional sobre a Comunicação.

Para análise, sobre o conhecimento da Comunicação dos Assistentes Sociais, segue quadros abaixo:

Quadro 02

Para você, comunicar-se é:	Total
a)uma conversa informal	0
b)uma troca de informações somente	2
c)fazer-se entender e entender o outro	10

Fonte: Ana Gisele Martins Cordeiro

O universo pesquisado aponta que dos doze sujeitos entrevistados, dez sujeitos acham para que haja uma comunicação eficaz, é preciso se fazer entender para o ouvinte. O comunicador pode muito bem colocar a culpa no ouvinte, mas a verdade é, que se ele não consegue fazer com que a sua mensagem chegue ao seu interlocutor, decodificada e interpretada apropriadamente, levando-o a agir de acordo com o que foi comunicado, a maior parcela de culpa recai sobre o próprio comunicador, pois cabe a ele se fazer entender, de um jeito ou de outro.

Quadro 03

Na sua atuação, você acredita que:	Total
a)a comunicação é essencial	12
b)a comunicação é secundária	0
c)a informação é mais importante que a comunicação	0

Fonte: Ana Gisele Martins Cordeiro

No quadro acima, tivemos os doze sujeitos entrevistados, que consideram que a comunicação é essencial para o ser humano. Embora cada indivíduo seja único, incomparável, o homem não vive sozinho e precisa de outros seres para se relacionar. O ser humano é essencialmente um ser social.

Quadro 04

Durante o seu dia, você:	Total
a)usa somente a linguagem escrita	0
b)usa somente a linguagem oral (fala)	0
c)uma tanto a linguagem oral quanto a escrita	12

Fonte: Ana Gisele Martins Cordeiro

O universo pesquisado também aponta que os Assistentes Sociais utilizam tanto a linguagem oral e a escrita em seu ambiente de trabalho.

Não é preciso pensar muito para perceber, o quanto essa característica da escrita é importante, quando se trata de firmar um acordo, por exemplo. Ela será a prova para ambas as partes envolvidas de que o acordo foi estabelecido e poderá ser usada para proteger os direitos e prevenir contra o não cumprimento dos deveres dos envolvidos. Assim, acontece quando o Assistente Social elabora um parecer social, fica registrado, é a sua escrita que está ali, sua observação, seu modo de ver o mundo na totalidade, tudo está em um pedaço de papel.

Quadro 05

Para você, numa conversa/entrevista ou em reunião o tom de voz é:	Total
a) importante	8
b) irrelevante	2
c) apropriado	2

Fonte: Ana Gisele Martins Cordeiro

Para compreensão do quadro, sobre o tom de voz, 8 sujeitos disseram ser importante o tom de sua voz, em uma conversa, entrevista ou reunião. Já dois sujeitos disseram ser irrelevantes, não há importância e outros dois sujeitos disseram que utilizam o tom de voz apropriado e que depende do momento para utilizá-la.

A voz é a ferramenta de comunicação mais primária e elemento de fundamental importância, porque por meio dela observamos as emoções, sensações e intenções, se as pessoas estão alegres, tristes, apressadas, seguras.

A voz é importante para que a mensagem seja compreendida. No ambiente profissional, a voz pode nos ajudar em inúmeras situações. Em qualquer circunstância é possível transmitir confiança, liderança, credibilidade, assertividade. Não são raros os profissionais com inúmeras qualidades, mas que não conseguem demonstrá-las por motivos associados à voz.

Quadro 06

Na comunicação diária, os gestos na sua opinião:	Total
a) ajudam na clareza das mensagens orais	3
b) são factuais, ou seja, sem importância	2

c) são importantes, pois firmam o que você quer comunicar	7
---	---

Fonte: Ana Gisele Martins Cordeiro

Nessa questão, sobre os gestos, sete sujeitos disseram que os gestos são importantes, pois firmam o que você quer comunicar. Três sujeitos disseram que os gestos ajudam somente na clareza das mensagens orais e dois entrevistados disseram que os gestos não têm a mínima importância.

Todo corpo humano fala. Seu modo de ser, de apresentar, sentar, estar de pé, olhar, de colocar os braços, no andar, entre outros. O gesto precisa ser observado e entendido sempre dentro de um contexto maior, que inclui o significado específico do gesto em si, as palavras, o conteúdo da mensagem, as circunstâncias e os outros gestos que participarão do processo de comunicação.

Quadro 07

Na informática, você tem habilidades com o computador?	Total
a) sim, sei tudo sobre informática	3
b) não, preciso sempre de auxílio	3
c) conheço o necessário para o meu trabalho	6

Fonte: Ana Gisele Martins Cordeiro

Sobre os meios de comunicação, como na informática, seis profissionais entrevistados disseram conhecer o necessário para o seu trabalho, enquanto três disseram saber tudo sobre informática e outros três entrevistados precisam de auxílio quando utilizam o computador.

A informática talvez seja a área que mais influenciou o curso do século XX. Se hoje vivemos na Era da Informação, isto se deve ao avanço tecnológico na transmissão de dados e às novas facilidades de comunicação, ambos impensáveis sem a evolução dos computadores.

No mundo atual, está impossível não adquirir conhecimentos sobre a informática, pois as organizações à qual trabalhamos necessitam ser informatizadas, sem contar que o computador facilita e inova a vida das empresas.

Quadro 08

Para você, o olhar:	Total
a) contribui no momento da comunicação oral	5
b) é um fator decisivo	6
c) é irrelevante	1

Fonte: Ana Gisele Martins Cordeiro

Viu-se que o último quadro deixou os entrevistados muito divididos com a questão. A pergunta voltou-se a comunicação não verbal, o olhar. Dos entrevistados, seis disseram que o olhar é um fator decisivo na comunicação, cinco sujeitos disseram que ele contribui no momento da comunicação oral e um sujeito disse que o olhar é algo irrelevante para a comunicação.

O contato visual é algo muito importante na comunicação e o olhar ocupa lugar central nas relações humanas, permitindo a expressão de gestos, expressões e tensões determinantes para a apreensão do sentido global de um diálogo”.

5.4 Qual a contribuição da comunicação para o profissional de Serviço Social

Evidencia-se na primeira questão aberta para os Assistentes sociais que os profissionais não contemplaram na graduação uma disciplina específica sobre comunicação. Dos dez entrevistados somente três sujeitos puderam responder à questão, enquanto os outros sete sujeitos responderam que nunca tiveram uma disciplina específica ao tema “Comunicação”.

Questão 1 - Durante o seu período acadêmico, você teve alguma disciplina voltada a comunicação? Se sim, o que contribuiu?

“Especificamente à comunicação não. Foram realizadas atividades e oficinas temáticas voltadas para desenvolvimento de atividades individuais e algumas atividades coletivas”. (Sujeito 5, 24 anos)

“Sim, porém a ênfase foi na comunicação escrita”. (Sujeito 2, 26 anos)

“Toda disciplina ministrada remete à comunicação, fator este que proporciona e impulsiona o aprendizado, a troca de informações”.
(Sujeito 3, 50 anos)

Apesar de atualmente a disciplina já estar em diversos cursos de graduação, como no Direito, Administração, Gestão de Negócios, Tecnologia da Informação, entre outros, ao que tudo indica no Serviço Social ainda é algo muito novo, mas que já desperta curiosidade nos entrevistados.

Os entrevistados relatam ter a necessidade de especializar-se em áreas comportamentais como a comunicação, porém não visualizam no mercado cursos disponíveis e também há o desconhecimento de leituras referente ao tema. Questionados se acreditam que conhecer técnicas de comunicação podem melhorar o seu desempenho profissional, os doze entrevistados disseram que sim e demonstraram na fala na necessidade de aprimoramento, como na questão abaixo:

Questão 2 - Você acredita que conhecer técnicas de comunicação (escrita, olhar, tom de voz, gestos, conhecer o nosso receptor (usuário), entre outras), podem melhorar o seu desempenho profissional? Por quê?

“Com certeza. Na realidade, temos como público alvo pessoas com características diferentes, como por exemplo, grau de escolaridade, idade, tipos de deficiência, enfim, cada um com suas particularidades... Acredito que conhecendo técnicas de comunicação conseguiremos nos expressar com mais clareza e ser compreendido da forma como esperamos. Transmitir assim a mensagem desejada, desenvolver vínculos e afinidades com o usuário e dessa forma, estabelecer sempre uma relação horizontal com o mesmo, facilitando tanto o desempenho profissional como o acesso ao usuário”. (Sujeito 1, 26 anos)

“Claro. Isso iria possibilitar um melhor entendimento da situação apresentada, podendo contribuir na motivação para o cumprimento do plano de emancipação da família”. (Sujeito 2, 26 anos)

“Sim. Conhecer técnicas seriam indispensáveis na prática do dia a dia. São determinantes na atuação do profissional, principalmente no quesito empatia entre profissional e usuário. É uma pena não conhecermos à fundo essas técnicas na graduação”. (Sujeito 3, 50 anos)

“Sim. Pois conhecendo técnicas de comunicação teremos uma grande noção para transmitir para o nosso usuário a mensagem. Saber ouvir, observar e falar na hora exata deve ser uma habilidade que devemos adquirir, pois às vezes não temos, saímos muito imaturos da faculdade. Na nossa prática estamos sempre orientando, informando... na maioria das vezes eles possuem dificuldades em compreender, sempre voltam para os atendimentos às vezes com as mesmas perguntas”. (Sujeito 4, 29 anos).

5.5 Questões relacionadas aos Instrumentais utilizados no Serviço Social

O profissional de Serviço Social realiza um trabalho essencialmente socioeducativo e está qualificado para atuar nas diversas áreas ligadas à condução das políticas sociais públicas e privadas, tais como planejamento, organização, execução, avaliação, gestão, pesquisa e assessoria. O seu trabalho tem como principal objetivo responder às demandas dos usuários dos serviços prestados, garantindo o acesso aos direitos assegurados na Constituição Federal de 1988 e na legislação complementar. Para isso, o assistente social utiliza vários instrumentos de trabalho, como entrevistas, análises sociais, relatórios, levantamento de recursos, encaminhamentos, visitas domiciliares, dinâmicas de grupo, pareceres sociais, contatos institucionais, entre outros.

Questão 3 - Cite todos instrumentais do Serviço Social utilizados por você em seu campo de trabalho.

“Reuniões, entrevista, encaminhamentos, visita domiciliar”. (Sujeito 6. 39 anos)

“Acolhida, encaminhamentos e visitas domiciliares”. (Sujeito 7, 26 anos)

“Acolhida, entrevista, visita domiciliar, busca ativa e encaminhamentos.” (Sujeito 8, 44 anos)

“Documentação, dinâmicas, visitas domiciliares, entrevistas e contatos telefônicos.” (Sujeito 9, 48 anos)

O assistente social é responsável por fazer uma análise da realidade social e institucional, e intervir para melhorar as condições de vida do usuário. A adequada utilização desses instrumentos requer uma contínua capacitação profissional que busque aprimorar seus conhecimentos e habilidades nas suas diversas áreas de atuação e em seus processos de trabalho.

Sobre os instrumentais, refletiu-se a importância da comunicação, já que ela aparece em todos os instrumentais, seja na fala, escrita, gestos. Como coloca a questão abaixo:

Questão 4 – Qualquer que seja o instrumental utilizado no Serviço Social utilizamos a comunicação. Você concorda com essa afirmação? Por quê?

“Sim. A comunicação é essencial no trabalho do Assistente Social, sejam voltadas para o contato direto com o usuário que deve compreender cada orientação com clareza e objetividade. Aos profissionais, todo instrumental deve mantê-los conectados aos determinantes estruturais da realidade, sendo fundamental a comunicação precisa e objetiva”. (Sujeito 5, 24 anos)

“Sim. Pois estamos nos comunicando o tempo todo com o outro”.

(Sujeito 4, 29 anos)

“Sim. A comunicação é o que proporciona o movimento e a transformação em toda a nossa ação”. (Sujeito 3, 50 anos)

Os dez entrevistados também afirmam que a comunicação está em todos os instrumentais, e ela que proporciona o contato profissional e usuário, empatia, provoca movimento e a transformação na ação profissional.

O feedback pode ser conhecido como uma parte integral da comunicação de duas vias. Entende-se então que, ao fazer uma solicitação espera-se uma resposta. Ou que, ao prestar algum serviço espera-se uma avaliação. Assim, a questão número cinco, voltou-se aos profissionais de Serviço Social, se estes recebem ou dão feedback de suas ações.

Questão 5 - Como se dá a comunicação na rede socioassistencial? Há feedback das ações?

“Ocorre nos contatos formais e informais, na referência e contra referência. O feedback é importante, pois reforça o compromisso e provoca mudanças nas ações, desde que as parte entendam o feedback como provocador de um repensar, mudar se necessário, sempre objetivando melhorar na sua atuação profissional. Penso ser importante também provocar um feedback com o seu “eu” pessoal”.
(Sujeito 3, 50 anos)

“Através das reuniões de equipe, encaminhamentos, referência e contra referência. O feedback das ações são fragmentadas ainda falta a compreensão de alguns técnicos sobre o trabalho realizado na rede socioassistencial”. (Sujeito 8, 44 anos)

“Trabalhamos com encaminhamentos com retorno e dentro da diretoria de assistência social o fluxo até que acontece. Quando mandamos para outras diretorias, instituições e organizações há

falhas, pois muitas vezes não entendem o que queremos”. (Sujeito 4, 29 anos)

“Acredito que a comunicação na rede ainda é muito falha e raramente há feedback das ações”. (Sujeito 10, 26 anos)

“A comunicação tanto pode ampliar ou limitar as ações, facilitar ou dificultar o desenvolvimento do trabalho realizado. A comunicação atual é um processo que deve ser reavaliado, priorizando a efetividade do nosso trabalho considerando a importância para toda equipe técnica. O feedback nunca acontece de forma prática e eficaz, há falhas na rede”(Sujeito 5, 24 anos).

Sobre o feedback, o autor Pimenta (2009 p. 27) define como retroação, reação ao ato de comunicação. O feedback possibilita que o emissor saiba se a mensagem foi aprovada, compreendida ou não.

Um dos principais motivos do feedback é a sua utilidade para tomada de decisões, de acordo com o retorno que se obteve ações são tomadas na tentativa de buscar qualidade e melhoria. E a demonstração de respeito de ambas as partes fazendo com que a comunicação e relacionamento sejam mais dinâmicos e síncronos. Lê-se na questão acima que os Assistentes Sociais encontram dificuldades em conseguirem retornos de suas ações, o que pode comprometer para tomada de decisões que visem a emancipação dos usuários e, conseqüentemente, falhas na efetivação dos direitos sociais.

CONCLUSÃO

Com base nesse estudo, é possível levantar algumas considerações em relação aos processos comunicativos que os assistentes sociais desenvolvem.

A pesquisa teve como objetivo geral evidenciar quais as técnicas de comunicação utilizadas pelos profissionais de Serviço Social da Assistência Social de Lençóis Paulista no seu dia-a-dia, já os objetivos específicos buscam desvendar a visão dos profissionais sobre as

técnicas de comunicação, evidenciar o trabalho dos profissionais e como utilizam e se utilizam apropriadamente as técnicas de comunicação, identificar as fraquezas e fortalezas possibilitadas pelas técnicas de comunicação utilizadas no atendimento à população usuária.

Os dados coletados deixaram claro que os profissionais possuem o conhecimento sobre a comunicação e reconhecem a importância em toda a sua prática, porém desconhecem as técnicas de comunicação que podem fortalecer a sua atuação profissional.

Para que possamos transferir e adquirir conhecimento, é necessário o Intercâmbio de informação através da comunicação e devemos ter muito cuidado na hora de transmitir a nossa mensagem bem como em ler a mensagem transmitida pelo acolhido em nossa prática.

No âmbito profissional do Serviço Social, há que se rever ainda mais esse conceito, uma vez que nos relacionamos diretamente com o usuário das políticas públicas sendo necessário que se estabeleça um bom relacionamento entre o emissor e o receptor, dessa maneira comunicar bem é transferir a informação e ser compreendida como também compreender aquilo que o outro transmite.

A comunicação interpessoal ocorre a todo momento e o mais importante no processo de comunicar é saber ouvir para poder interpretar com exatidão o conteúdo da mensagem do emissor.

Para o profissional do Serviço Social, a comunicação é como uma ferramenta tátil e disponível para que os bens e serviços públicos ofertados e de direito de todo cidadão, cheguem até os mesmos sem interrupções ou falhas.

Mais do que ouvir e falar, o ato de comunicar torna-se expressão da partilha, do comprometimento do assistente social com os usuários, assim esse profissional deve demonstrar interesse ao ouvir e consideração ao falar. Um bom assistente social deve dar e receber feedback e nem sempre a comunicação é uma habilidade nata, há então que se treinar.

Para que ocorra uma comunicação eficaz não é importante sabermos somente a teoria da comunicação, é preciso praticá-las. A prática consiste em treinar tudo aquilo que conhece na leitura, melhorar a variedade de expressões e agir com mais firmeza no ambiente de trabalho.

Após análise das informações geradas pelas entrevistas e pelos estudos realizados, observa-se que a comunicação, na prática do Assistente Social, é um instrumento de emancipação desse profissional que, sendo conhecedor da mesma, consegue de maneira mais segura orientar, informar, além de alcançar seus propósitos de maneira efetiva, pois os

mesmos se constituíram do alcance de propósitos de outrem. Nesse ínterim, o Assistente Social deve, mais uma vez, refletir sobre a postura adotada para a transmissão e interpretação de informações em seu dia-a-dia, tendo em vista que sua postura coaduna valores que vicejam desde valores sociais até valores psicológicos e, que a mesma, busca a edificação de seres independentes, conscientes e transformadores da própria realidade.

Dessa forma, a hipótese se confirma, pois mesmo com as novas tecnologias da comunicação no mundo globalizado, os profissionais, ao concluírem a graduação, se esquecem de aprimorar áreas comportamentais que são fundamentais à vida profissional, ao feedback para uma autoavaliação e evolução em sua prática.

SUGESTÕES

Após analisar todos os aspectos desse estudo, não restam dúvidas de que estamos cercados pela comunicação.

A primeira sugestão é que disciplinas sobre técnicas de comunicação deveriam fazer parte da grade curricular do Curso de Serviço Social em todo o período acadêmico, para que os profissionais, ao concluírem a graduação, sintam-se preparados para um mercado tão competitivo que atualmente se enfrenta.

A segunda sugestão, insere-se no tocante a uma comunicação eficaz. Trata-se de observar e saber que, para que ocorra uma comunicação eficaz, não é importante sabermos somente a teoria e conceitos da comunicação, é preciso praticá-las e, essa prática, consiste no treino de tudo o que não é passado pela teoria, assim teremos uma melhor desenvoltura ao usar a variedade de expressões e agiremos com mais firmeza no ambiente de trabalho.

Uma última sugestão, parte do princípio da busca pela melhora de forma constante. Essa busca deve ser incentivada nos bancos universitários, ou seja, incentivar os futuros profissionais a investirem em sua atuação, devendo assim procurar por cursos de comunicação que ensinem sobre a arte de falar em público, habilidades comportamentais, qualidade no atendimento, tudo que possa contribuir para o sucesso da atuação profissional.

REFERÊNCIAS

BORDENAVE. J.E.D. **Além dos meios e mensagens: Introdução à comunicação como processo, tecnologia, sistema e ciência.** Petrópolis: Vozes, 1983.

BOYES. C. **Segredos de Comunicação Pessoal.** Fundamento. São Paulo, 2013.

CHIAVENATO, I. **Teoria Geral da Administração.** 7ª ed. São Paulo: Campus, 2004.

CHINEM, R. **Introdução à Comunicação empresarial.** São Paulo: Saraiva, 2010.

COSTA, M.C.C. Sociologia: **Introdução à ciência da sociedade.** 3º ed. São Paulo: Moderna, 2005.

DEWEY, J. **Como pensamos.** 3ª ed. São Paulo: Nacional, 1959.

DUBRIN, A. J. **Fundamentos do comportamento organizacional.** São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2006.

FALEIROS, V. P. **Saber Profissional e Poder Institucional.** 4ª ed. São Paulo: Cortez, 1999.

FERREIRA, A.B.H. **Novo dicionário Aurélio.** Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1975.

FIGUEIREDO, J.C. **Comunicação sem Fronteiras.** São Paulo: Gente, 1999.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas da pesquisa social.** São Paulo: Atlas, 1987.

GIL, A.C. **Administração de Recursos Humanos: um enfoque profissional.** São Paulo: Atlas, 1995

IANNI, O. **A era do globalismo.** Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1999.

IAMAMOTO, M.V. **O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional.** 8ª ed. São Paulo: Cortez, 2005.

IAMAMOTO, M. V. **Renovação e Conservadorismo no Serviço Social**. Ensaio crítico. 7ª ed., São Paulo: Cortez, 2001.

IAMAMOTO, Marilda. **Os espaços sócio-ocupacionais do assistente social**. Serviço Social: Direitos Sociais e Competências Profissionais. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009.

KUNSCH, M.M.K. **Planejamento de Relações Públicas na Comunicação Integrada**. São Paulo: SUMMUS, 2003

MAGALHÃES, S.M. **Avaliação e Linguagem**: relatórios, laudos e pareceres. São Paulo: Veras; Lisboa: CPIHTS, 2003.

MARTINELLI, M. L. **O uno e o múltiplo nas relações entre as áreas do saber**. São Paulo: Cortez, 1995.

MARTINELLI, M.L. **Serviço Social**: Identidade e alienação. São Paulo: Cortez, 2004.

MARTINELLI, M.L. **Serviço Social**: Identidade e alienação. 8ª ed. São Paulo: Cortez, 2005.

MARCONDES, C.J.R. **Para entender a comunicação**. Contatos antecipados com a Nova Teoria. São Paulo: Paulus, 2008.

OLIVEIRA, A. A. O. **O ensino público**. Brasília: Senado Federal, Conselho editorial, 2003.

OS CINCO SEGREDOS da comunicação que levaram Obama à presidência. Produção de treinamento SIAMAR. Produção: BOYS. São SIAMAR, 2013. 1 fita de vídeo (47 min), VHS/NTSC, color.

PIMENTA, M. A. **Comunicação Empresarial**: conceitos e técnicas para administradores. Campinas: Alínea, 2009.

POLITO, R. **Superdicas para falar bem em conversas e apresentações**. São Paulo: Saraiva, 2005.

SARMENTO, H. M. Serviço Social, das tradicionais formas de regulação sócio-política ao redimensionamento de suas funções sociais. **Capacitação em Serviço Social e política social**. Módulo 4: O trabalho do assistente social e as políticas sociais. Brasília: UnB, 2000.

SILVA, M. L. P. Um novo fazer profissional. **Capacitação em Serviço Social e política social**. Módulo 4: O trabalho do assistente social e as políticas sociais. Brasília: UnB, 2000.

TERCIOTTI, S. H. **Comunicação Empresarial na Prática**. São Paulo: Saraiva, 2010.

VIEIRA, A. B. **A Evolução do Homem e da Linguagem**. São Paulo: Fim de Século, 1995.