

A QUESTÃO DA COMPETÊNCIA TÉCNICA PARA O ASSISTENTE SOCIAL

JOLINDA DE MORAES ALVES¹

ALVES, J.M. A questão da competência técnica para o assistente social. *Semina: Ci. Soc./Hum.*, Londrina, v. 13, n. 3, p. 148-157, set. 1992.

RESUMO: Este artigo trabalha a "competência profissional" do assistente social, enfatizando suas dimensões técnica e política. Para tanto contempla: o papel e a inserção da profissão na divisão sócio-técnica do trabalho, localizada no setor de serviços do atual estágio monopolista do capitalismo; o saber instituído do assistente social no interior das instituições de bem estar social, a partir das suas atribuições, instrumentos e técnicas; a contradição de uma profissão que tem vínculos empregatícios com organismos criados pelo Estado e pelo Capital, mas que deve prestar serviços a usuários subalternizados; e o efetivo compromisso com o atendimento à demanda social colocada pelo usuário institucional.

PALAVRAS-CHAVE: Competência profissional; Assistente social; Trabalho; Instrumento; Técnica; Política; Compromisso; Serviços Sociais; Estado; Capitalismo; Questão social

1 - A COMPETÊNCIA PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL E A DIVISÃO SÓCIO TÉCNICA DO TRABALHO:

As atividades profissionais desenvolvidas pelos Assistentes Sociais têm determinação histórica comprometida com o enfrentamento da "questão social"² emergente das relações sociais nas sociedades capitalistas.

A análise que se faz quanto às necessidades humanas, extrapola o nível biológico de sustentação da vida, para o surgimento das necessidades sociais, econômicas, culturais e políticas, configuradas nas relações dos homens em sociedade.

Faz-se necessário, portanto, tecer algumas considerações sobre as relações sociais entre os homens a partir das atividades de trabalho, no sentido de melhor evidenciar o surgimento das necessidades humanas que provocam o agravamento da "questão social", foco de intervenção do Serviço Social.

Pelo trabalho, os homens se relacionam para transformar a natureza, de forma a assegurarem sua sobrevivência, através da satisfação de suas necessidades básicas.

O processo de trabalho é vital para os homens e sua organização é histórica, de acordo com as necessida-

des emergentes em cada época. Pela organização do processo de trabalho, os homens determinam as relações sociais entre si e a organização de sua cultura.

Para MARX (1987) existe intencionalidade no trabalho do homem, uma vez que ele exerce domínio sobre a natureza, imprimindo-lhe forma útil para a sua sobrevivência.

"O trabalho é um processo de que participam o homem e a natureza, processo em que o ser humano, com sua própria ação impulsora, regula e controla seu intercâmbio material com a natureza... Põe em movimento as forças naturais de seu corpo, braços e pernas, cabeça e mãos, a fim de apropriar-se dos recursos da natureza imprimindo-lhes forma útil a vida humana. Atuando assim sobre a natureza externa e modificando-a, ao mesmo tempo modifica sua própria natureza. Desenvolve as potencialidades nela adormecidas e submete ao seu domínio o jogo das forças naturais". (MARX, 1987, p. 202)

O trabalho, portanto, é dependente da vontade do homem, diante de suas necessidades ao transformar a natureza.

Evidencia-se aí a racionalidade da ação humana,

1 - Departamento de Serviço Social/CESA - Universidade Estadual de Londrina, Caixa Postal 6001, Londrina - Paraná - Brasil, CEP 86051-970

2 - Entende-se por questão social, a configuração das desigualdades sociais, determinadas pelo modo de produção capitalista de mercadorias, que produzem efeitos contraditórios na sociedade e geram necessidades de toda ordem - sociais, econômicas, culturais, políticas... -

que supera o trabalho animal, na previsão de um resultado almejado e no imprimir um objetivo voluntário à sua ação de transformação da natureza.

"Uma aranha executa operações semelhantes às do tecelão e a abelha supera mais de um arquiteto ao construir sua colméia. Mas o que distingue o pior arquiteto da melhor abelha é que ele figura na mente sua construção antes de transformá-la em realidade". (MARX, 1987, p. 202)

A natureza humana pressupõe uma ação projetada, na medida em que a vontade e a imaginação precedem a pura e simples atividade de trabalho. A vontade e o projeto para a ação, por sua vez, dão condição de domínio do homem sobre as forças naturais, transformando seus recursos em bens úteis à vida humana.

Diante do exposto, coloca-se claramente a condição de "sujeito", inerente ao homem, em sua relação com a natureza, através do trabalho.

Segundo MARX (1987) os elementos componentes do processo de trabalho são: o próprio trabalho (atividade adequada a um fim), a matéria a que se aplica o trabalho (o objeto do trabalho) e os meios de trabalho (o instrumental de trabalho).

Interessa a este estudo, que trata da competência profissional do assistente social, considerar os dois primeiros elementos e ater-se ao terceiro – os instrumentos do trabalho –, que se refere às formas pelas quais o homem leva a cabo seu projeto de trabalho, para atingir seus objetivos de transformação da natureza. O instrumento de trabalho utilizado pelo sujeito é considerado como intermediário, como viabilizador do projeto imaginário e racional, que coloca o sujeito em relação com o objeto, diante do real e concreto a ser modificado.

A intencionalidade do sujeito se torna realidade à medida em que elege e se utiliza de meios capacitadores e instrumentalizadores da ação sobre a realidade, a partir de seu projeto imaginário.

Colocada a questão do processo de trabalho para o âmbito das profissões, evidencia-se igualmente a intencionalidade humana em projetar formas para a construção da sociedade, de acordo com as necessidades surgidas nas relações sociais.

A profissão exercida pelos assistentes sociais tem significado histórico a partir da configuração do modo de produção capitalista, principalmente no seu estágio monopolista, quando se evidencia um agravamento nos efeitos da "questão social".

No estágio monopolista do capitalismo, aumenta o papel do Estado em relação à provisão do bem estar. A lógica para criação dos serviços sociais fundamenta-se não somente na necessidade de reprodução da classe trabalhadora e consequente manutenção do próprio sistema produtivo, como também na condição de ampliação do consumo de bens e serviços produzidos.

A consolidação das políticas sociais cria espaços

para a atuação de grupos profissionais especializados, como os assistentes sociais, que têm o trabalho alocado no setor terciário da economia, ou seja, o setor de serviços.

O capitalismo monopolista, ampliando o mercado para a esfera internacional – internacionalização do capital – historicamente amplia o setor de serviços. Assim como aumenta em larga escala o mercadejamento, aumenta o extrato humano desqualificado, desamparado e dependente, dando origem à questão social moderna, enquanto resultante das alterações econômicas e sociais do processo de produção.

O setor de serviços, em consequência, passa de um setor qualificado, especializado, cujo trabalho é bem remunerado e prestado diretamente ao capitalista – para um setor desprivilegiado e que, cada vez mais, tem oferta de mão-de-obra excedente do processo produtivo. O alargamento do setor terciário passa a exigir a ampliação das instituições prestadoras de serviços, pois, embora pela natureza e conteúdo continue sendo serviço, por determinação histórica, passa a ter papel de contribuição no processo de acumulação capitalista.

Considerado enquanto rentável, o produto do trabalho do setor de serviços coloca para os assistentes sociais um tema de reflexão: a **forma social do trabalho assumida pelo Serviço Social, na era do capitalismo monopolista.**

Esta categoria – **forma social** – que merece nossa reflexão enquanto assistentes sociais atuantes na sociedade capitalista de produção foi desenvolvida por BRAVERMAN (1981). A questão se coloca, quando se observam as mudanças sócio-econômicas provocadas pela centralização do capital a nível da utilidade do trabalho para o capitalismo monopolista, ou seja, não importa tanto o tipo de trabalho, o que interessa ao grande capital é a forma que o trabalho assume.

Baseada nesta análise, KARSCH (1987, p. 161) elaborou sua produção teórica, voltando-se não somente para o resgate da forma social que vem assumindo a profissão do Serviço Social, em sua prática cotidiana vinculada às instituições e organizações sociais, como igualmente à reflexão teórica do profissional de Serviço Social no tocante à percepção desta mesma forma social de trabalho.

O Serviço Social é uma profissão que nasce enraizada na questão social, que envolve os "menos favorecidos" ou os mais espoliados e tem sancionado seu exercício profissional, pelas instituições e/ou programas de bem-estar social de natureza pública ou privada. Sua história e sua trajetória na sociedade capitalista de produção acompanha, contribui e serve politicamente à sua finalidade.

Essa **utilidade política** tem-se evidenciado enquanto traço comum às atividades do setor de serviços. Nesse setor, para que uma prática seja satisfatória, ou ainda, para que nela se reconheçam a qualidade e eficiência, é necessário identificar as funções sociais que ela po-

Sobre este pressuposto de neutralidade, erigiu-se um altar ao Capitalismo. Não se percebeu, ou não se quis perceber, que toda ciência, técnica ou planejamento corresponde a uma visão de mundo – ideologia – e que, por isto mesmo, está comprometida com a classe que tem o poder nas mãos.

GORZ (1979, p. 81), afirma que até princípios de 1960, os marxistas também cometiam este erro de avaliação, pois “consideravam as forças produtivas – em particular as ciências e a técnica – como ideologicamente neutras e seu desenvolvimento como intrinsecamente positivo”.

3 – O CAPITALISMO NO BRASIL

O Brasil foi descoberto em um momento histórico no qual o capital comercial se expandia avidamente buscando, com ansiedade, obter lucros cada vez maiores. Era a burguesia que procurava se consolidar como classe detentora do poder econômico e, para conseguir seu intento, lançava mão de todos os meios.

Esse furor em busca do lucro não media sacrifícios, não tinha limites, não hesitava em dilapidar, vilipendiar, explorar às últimas consequências as novas terras descobertas.

A história do Brasil é uma história onde essa exploração está presente em todas as suas configurações: metrópole/colônia; colonizador/colonizado; proprietário/escravo; patrão/assalariado.

Interessa-nos, nesse capítulo, procurar entender os determinantes políticos e econômicos que nortearam a implantação do capitalismo no Brasil.

Bastante rica nos pareceu a análise feita por MELLO (1988) a respeito do desenvolvimento econômico brasileiro. Buscou o autor, nesta análise, duas perspectivas: a interna e a externa. Condições históricas particulares, peculiares do país em questão e condições macro-estruturais que são fatores de influência, mas não suficientes para condicionar de maneira absoluta o direcionamento evolutivo de uma dada economia.

O autor procura explicar a implantação de um capitalismo tardio, partindo da proposta de uma periodização onde o momento anterior contém os germes do próximo; onde elementos antagônicos se interpenetram, se interinfluenciam e produzem um novo sistema, fruto de um aparente, mas só aparente antagonismo. Antagonismo mais de forma que de essência.

Esta periodização: Economia Colonial, Economia Mercantil – escravista cafeeira colonial –, e Economia Exportadora (retardatória nas suas 3 fases: nascimento e consolidação da grande indústria, industrialização restringida e industrialização pesada) permite que se repense a história latino-americana sob um outro ângulo: “como formação e desenvolvimento do modo de produção capitalista”. (MELLO, 1988, p. 27)

Sob um ponto de vista ortodoxo, ficaria difícil caracterizar a Economia Colonial Escravista como capitalista, já que nela não está presente a categoria salário

como fato explicativo da exploração do trabalho pelo capital. Contudo, foi buscando as peculiaridades da formação econômico-social brasileira que o autor afirma: “no sistema colonial de produção há, formalmente, capitalismo porque a escravidão é escravidão introduzida pelo capital...”. (MELLO, 1988, p. 44)

Este capitalismo, podemos afirmar, típico do Brasil e atrasado em relação ao estágio em que se encontrava o capitalismo europeu e norte-americano tinha sua razão de ser: os acordos econômicos entre Portugal e Inglaterra impediram que aquele desenvolvesse uma burguesia industrial.

Enquanto, no séc. XVIII, a Inglaterra passava por uma revolução que daria novos rumos à sua economia, Brasil e Portugal, metrópole e colônia, igualmente espeziñados permaneciam atrasados em relação ao que ocorria com o capitalismo dos países mais adiantados.

Se nossa economia permanecia agrária e escravista, era porque, de certa maneira, satisfazia aos interesses do capital mercantilista que sustentava esta estrutura.

Quando, em 1889, foi proclamada a República, um ano apenas após a abolição da escravatura, foram dois sistemas que passaram por transformações.

O econômico, que já estava preparado para absorver a mudança e introduzir o trabalho assalariado, e o político que instaurou a República, um sistema de governo baseado na representatividade popular, mas onde o povo parece ter sido pego de surpresa, como afirma BASBAUM (1981).

Para que a República fosse proclamada, foi necessária a união de duas vertentes: uma liberal, defendendo o federalismo e o individualismo e outra positivista que defendia o centralismo e era a que influenciava o exército.

O período de consolidação da República foi difícil, conturbado, repleto de embates entre estas duas correntes de pensamento, mas o corte que nos interessa aqui é aquele que aponta para o início efetivo da industrialização no país e para a formação de um empresariado nacional. Foi de 1888 a 1933 que nasceu e se consolidou o capital industrial. (Apenas para uma visão do macro, cumpre enfatizar que entre 1880-1900 foi o momento de emergência do capital monopolista, em termos mundiais).

Portanto, quando começamos a engatinhar no sentido de implantar o capitalismo industrial, este mesmo capitalismo, na Europa e Estados Unidos, formava cartéis e lançava seus tentáculos sobre outras regiões do mundo se transmutando em monopolista.

Como já foi referido, MELLO analisou o desenvolvimento econômico brasileiro partindo do pressuposto que o período anterior continha os germes do posterior. Assim, afirma ele:

“o complexo exportador cafeeiro, ao acumular, gerou o capital-dinheiro que se transformou em capital industrial e criou as condições necessárias a essa transformação: uma oferta abundante no mercado de trabalho e bens de consumo e capitais...” (MELLO, 1988, p. 101)

que supera o trabalho animal, na previsão de um resultado almejado e no imprimir um objetivo voluntário à sua ação de transformação da natureza.

"Uma aranha executa operações semelhantes às do tecelão e a abelha supera mais de um arquiteto ao construir sua colméia. Mas o que distingue o pior arquiteto da melhor abelha é que ele figura na mente sua construção antes de transformá-la em realidade". (MARX, 1987, p. 202)

A natureza humana pressupõe uma ação projetada, na medida em que a vontade e a imaginação precedem a pura e simples atividade de trabalho. A vontade e o projeto para a ação, por sua vez, dão condição de domínio do homem sobre as forças naturais, transformando seus recursos em bens úteis à vida humana.

Diante do exposto, coloca-se claramente a condição de "sujeito", inerente ao homem, em sua relação com a natureza, através do trabalho.

Segundo MARX (1987) os elementos componentes do processo de trabalho são: o próprio trabalho (atividade adequada a um fim), a matéria a que se aplica o trabalho (o objeto do trabalho) e os meios de trabalho (o instrumental de trabalho).

Interessa a este estudo, que trata da competência profissional do assistente social, considerar os dois primeiros elementos e ater-se ao terceiro – os instrumentos do trabalho –, que se refere às formas pelas quais o homem leva a cabo seu projeto de trabalho, para atingir seus objetivos de transformação da natureza. O instrumento de trabalho utilizado pelo sujeito é considerado como intermediário, como viabilizador do projeto imaginário e racional, que coloca o sujeito em relação com o objeto, diante do real e concreto a ser modificado.

A intencionalidade do sujeito se torna realidade à medida em que elege e se utiliza de meios capacitadores e instrumentalizadores da ação sobre a realidade, a partir de seu projeto imaginário.

Colocada a questão do processo de trabalho para o âmbito das profissões, evidencia-se igualmente a intencionalidade humana em projetar formas para a construção da sociedade, de acordo com as necessidades surgidas nas relações sociais.

A profissão exercida pelos assistentes sociais tem significado histórico a partir da configuração do modo de produção capitalista, principalmente no seu estágio monopolista, quando se evidencia um agravamento nos efeitos da "questão social".

No estágio monopolista do capitalismo, aumenta o papel do Estado em relação à provisão do bem estar. A lógica para criação dos serviços sociais fundamenta-se não somente na necessidade de reprodução da classe trabalhadora e consequente manutenção do próprio sistema produtivo, como também na condição de ampliação do consumo de bens e serviços produzidos.

A consolidação das políticas sociais cria espaços

para a atuação de grupos profissionais especializados, como os assistentes sociais, que têm o trabalho alocado no setor terciário da economia, ou seja, o setor de serviços.

O capitalismo monopolista, ampliando o mercado para a esfera internacional – internacionalização do capital – historicamente amplia o setor de serviços. Assim como aumenta em larga escala o mercadejamento, aumenta o extrato humano desqualificado, desamparado e dependente, dando origem à questão social moderna, enquanto resultante das alterações econômicas e sociais do processo de produção.

O setor de serviços, em consequência, passa de um setor qualificado, especializado, cujo trabalho é bem remunerado e prestado diretamente ao capitalista – para um setor desprivilegiado e que, cada vez mais, tem oferta de mão-de-obra excedente do processo produtivo. O alargamento do setor terciário passa a exigir a ampliação das instituições prestadoras de serviços, pois, embora pela natureza e conteúdo continue sendo serviço, por determinação histórica, passa a ter papel de contribuição no processo de acumulação capitalista.

Considerado enquanto rentável, o produto do trabalho do setor de serviços coloca para os assistentes sociais um tema de reflexão: a **forma social do trabalho assumida pelo Serviço Social, na era do capitalismo monopolista.**

Esta categoria – **forma social** – que merece nossa reflexão enquanto assistentes sociais atuantes na sociedade capitalista de produção foi desenvolvida por BRAVERMAN (1981). A questão se coloca, quando se observam as mudanças sócio-econômicas provocadas pela centralização do capital a nível da utilidade do trabalho para o capitalismo monopolista, ou seja, não importa tanto o tipo de trabalho, o que interessa ao grande capital é a forma que o trabalho assume.

Baseada nesta análise, KARSCH (1987, p. 161) elaborou sua produção teórica, voltando-se não somente para o resgate da forma social que vem assumindo a profissão do Serviço Social, em sua prática cotidiana vinculada às instituições e organizações sociais, como igualmente à reflexão teórica do profissional de Serviço Social no tocante à percepção desta mesma forma social de trabalho.

O Serviço Social é uma profissão que nasce enraizada na questão social, que envolve os "menos favorecidos" ou os mais espoliados e tem sancionado seu exercício profissional, pelas instituições e/ou programas de bem-estar social de natureza pública ou privada. Sua história e sua trajetória na sociedade capitalista de produção acompanha, contribui e serve politicamente à sua finalidade.

Essa **utilidade política** tem-se evidenciado enquanto traço comum às atividades do setor de serviços. Nesse setor, para que uma prática seja satisfatória, ou ainda, para que nela se reconheçam a qualidade e eficiência, é necessário identificar as funções sociais que ela po-

de e deve desempenhar na sociedade atual.

Segundo OFFE (1987, p. 136-139), o trabalho no setor de serviços tem sua função sempre orientada para a manutenção das "condições normais" da sociedade, com tarefa de defender, preservar e mediar os elementos diferenciados da estrutura social. Tal tarefa é entendida pelo autor a partir de dois aspectos: a "especificidade do caso" e a "generalidade da norma".

O primeiro aspecto trata do reconhecimento das particularidades, da individualidade, da contingência e da variabilidade de cada situação de necessidade da clientela que recebe os serviços. O segundo aspecto trata de garantir as normas, as regras e regulamentos, de acordo com os valores gerais para manutenção das condições da normalidade social.

A partir desses dois aspectos, segundo OFFE (1987), o critério de qualidade do trabalho em serviços é que ele não suprima a individualidade e a especificidade da situação de um "caso" em favor de uma norma de referência rígida, nem inversamente, atribua uma tal importância às particularidades que as condições normais previstas por terceiros não sejam realizadas. Essa incumbência característica dos trabalhadores de serviços, talvez seja melhor compreendida através de conceitos como trabalho de "sintetização", de "mediação" ou de "normalização".

Diante disso, a função social do trabalho, no setor de serviços está sujeita a um duplo dilema. O primeiro dilema ocorre a nível individual de prestação de serviços em situações específicas em que **os serviços prestados serão adequados, à medida em que considerarem adequadamente os componentes norma e caso**, cuja relação é mais ou menos indefinida e, portanto, cada caso deve ser decidido a partir da necessidade de autonomia e flexibilidade, através da subordinação a orientações normativas, à experiência, à ética profissional, às capacidades de interação específica e às qualificações sociais.

O segundo dilema ocorre a nível organizacional e resulta do fato de que as atividades em serviços são desempenhadas como trabalho contratual. Quando isso, de fato, acontece, os critérios da racionalidade da organização (eficácia, eficiência, controle) chocam-se com as necessidades de autonomia e flexibilidade engendradas pelo primeiro dilema.

Para OFFE (1987, p. 139), esse problema tem sido muitas vezes descrito e analisado como um dilema estrutural entre orientação e mecanismos burocráticos profissionais.

O dilema será resolvido, segundo o autor, se os serviços forem considerados adequados. Os serviços, por sua vez, somente serão considerados adequados à medida que cumprirem sua função social.

No caso do Serviço Social, o dilema se evidencia da mesma forma, por que o profissional é contratado pelas instituições prestadoras de serviço social para atender às necessidades de uma clientela que apresenta uma demanda específica.

A noção da competência profissional, portanto, estará referida a quem contrata os serviços e a quem se utiliza desses mesmos serviços. Como se viu, ocorre entre estas duas demandas um campo de possibilidades desde a harmonia até o conflito. Isto significa que o que é competente ou adequado como resposta a uma destas demandas, de saída, não o é necessariamente à outra.

Esse dilema coloca uma dualidade na questão da análise da competência profissional do assistente social, pois, pode ser referida ao componente institucional/organizacional ou ao demandado pelo usuário. A **competência institucional** é determinada pelo papel institucional contratado para realizar a distribuição dos recursos com eficiência (generalidade da norma). A **demandada** é determinada pelas reais necessidades do usuário que, na maioria das vezes, exigiria maiores recursos da própria instituição (especialidade do caso). A dualidade leva o profissional ao dilema que faz dele um selecionador da miséria, diante de recursos insuficientes para o atendimento real e total da demanda posta.

A partir disto a questão se coloca entre a competência profissional que produz:

- num patamar ideal, a resolução das necessidades considerando a especificidade do caso em coerência com a generalidade de norma.

- num patamar real numa modulação do grau de atenção ou respostas à necessidade demandada em combinação com uma modulação da generalidade da norma. Esta modulação trabalha de um lado com a legitimidade da necessidade; e de outro, com a legalidade da norma. Neste campo o assistente social multiplica as estratégias e táticas, que vão desde a manipulação de norma - entrando no campo do clandestino da transgressão da norma - à manipulação da qualidade da resposta. Neste último caso pode combinar medidas de parcialização e precarização da atenção, com a retórica ou o discurso interpretativo que, pela palavra, busca o assentimento e a cumplicidade com a não resposta.

O Serviço Social pode ser considerado como qualquer outra profissão técnica localizada no setor de serviços porque é um custo de produção, ou seja, não vai interessar ao capitalismo monopolista a distinção entre o trabalhador de escritório, de manutenção, ou o assistente social. O que importa é que qualquer um deles, consciente ou não, é utilizado para aperfeiçoar, controlar e manter a ordem estabelecida, se caracteriza por efetivar um tipo de trabalho que amplia o capital, embora não participe diretamente na produção de mercadorias.

GORZ (1980, p. 172), realizou um estudo sobre o papel dos técnicos na realidade capitalista, onde considera que os trabalhadores técnicos se diferem dos trabalhadores empregados nas indústrias não apenas pelo seu enquadramento sindical, pelo nível de remuneração, pelo nível de formação escolar e profissional, mas, principalmente, pela liberdade no próprio trabalho e pelo poder exercido por meio desse trabalho.

Tal **autonomia** é proveniente do saber especializa-

do que coloca os técnicos hierarquicamente numa posição superior aos demais empregados. O poder exercido por meio desse trabalho advém do poder de inovação daqueles que concebem novas idéias, novos objetos, novos projetos. A liberdade e autonomia encontram-se circunscritas no campo de atuação de cada categoria de técnicos. Quando eles dominam um determinado campo profissional, porque detêm o saber específico sobre a melhor forma de seu funcionamento, lhes é concedida relativa autonomia de trabalho, uma vez que são criados para projetar e inovar aquele setor específico.

O campo de ação do assistente social enquanto trabalhador técnico decorre fundamentalmente, da inserção dos serviços sociais como Política Social, na relação capital-trabalho.

"O desenvolvimento capitalista alcança o seu patamar mais alto na ordem monopólica que trava a sociedade burguesa consolidada e madura. A institucionalidade sócio-política que lhe é própria não redundando imediatamente das exigências econômicas do dinamismo do capital monopolista, mas se produz como resultante do movimento das classes sociais e suas projeções. Nela, o Estado joga um papel central e específico, dado que lhe cabe assegurar as condições da reprodução social no âmbito da lógica monopólica ao mesmo tempo em que deve legitimar-se para além desta fronteira – donde o potencialmente do seu traço intervencionista e sua relativa permeabilidade a demandas contra-monopolista incorporadas seletivamente com a tendência de neutralizá-las. Este núcleo elementar de tensões e conflitos aparece organizado na modalidade típica de intervenção sobre a "questão social", conformada nas políticas sociais – intervenção que a fragmenta em problemas atomizados, mas que se realiza sistemática, contínua e estrategicamente, em respostas que transcendem largamente os limites da coerção sempre presente. Para uma tal intervenção, requerem-se agentes técnicos especializados – novos profissionais, que se inserem em espaços que ampliam e complexificam a divisão sócio (e técnica) do trabalho. Entre estes novos atores, colocam-se os assistentes sociais: a eles se alocam funções executivas na implementação de políticas sociais setoriais, com o enfrentamento (através de mediações institucional-organizativas) de problemas sociais, numa operação em que se combinam dimensões prático-empíricas e simbólicas determinadas por uma perspectiva macroscópica que ultrapassa e subordina a intencionalidade das agências a que se vinculam os atores. (NETO, 1991, p. 65:66)

Toda política social brasileira tem um segmento de assistencial e, por isso mesmo, o profissional é absorvido nas diferentes áreas ou setores, como a saúde, habitação, educação, etc.

Os objetivos da intervenção profissional portanto,

giram em torno da racionalização do processo de prestação dos serviços sociais e da assistência social que, segundo MARTINELLI (1989, p. 87) possui uma função ideológica de controle, determinada historicamente enquanto resposta da burguesia à ameaça social que decorre da acelerada expansão da pobreza e da generalização da miséria, que agravam quer o processo de acumulação, quer o de legitimação no capitalismo.

Com o desenvolvimento do estágio monopolista do capital e de acordo com o modo "fordista" de regulação, foram criados os serviços sociais como forma indireta de remuneração já que os salários percebidos pelos trabalhadores não têm o poder aquisitivo suficiente para suprir suas necessidades básicas de sobrevivência. O capital necessita de trabalhadores ativos que dêem conta da produção e, além disso, necessita aumentar o consumo daquilo que produz.

Segundo PRZEWORSKI (1991, p. 224), foi o "keynesianismo" que forneceu os alicerces ideológicos e políticos para o compromisso da democracia capitalista, e ofereceu a perspectiva de que o Estado seria capaz de conciliar a propriedade privada dos meios de produção com a gestão democrática.

O Estado nacional considera que a Seguridade Social engloba a Saúde, a Previdência e a Assistência Social.

A inserção dos serviços sociais na relação capital-trabalho reflete as relações antagônicas de classe e o assistente social, como técnico ao qual compete a administração de serviços e benefícios sociais ao trabalhador, realiza predominantemente um papel ideológico de perpetuação das relações de trabalho.

"Assim, porque as relações de trabalho se estabelecem logo sobre um fundo de relações antagônicas de classe, a organização hierárquica e o controle do trabalho aparecem sempre para o capital, como a condição de toda produção e como um fim em si. São incorporados nos métodos e nos instrumentos de produção e aparecem em seguida como necessidades técnicas do próprio processo de produção. É por isso que todos os que, acobertados pela competência técnica, são chamados a supervisionar o desenvolvimento da produção, trabalham de fato para a perpetuação da divisão hierárquica e das relações de produção capitalista". (GORZ, 1980, p. 235-236)

O trabalho exercido pelo assistente social tem a mesma determinação histórica do trabalho exercido pelos "técnicos" de que trata o autor.

Embora a inserção da profissão seja conjuntural ao seu campo de trabalho, ela se soma às demais profissões técnicas do setor terciário, de serviços, quando se considera a finalidade última para a qual o sistema a criou.

A profissão apresenta um quadro teórico-metodológico próprio e constrói instrumental técnico específico para intervenção na realidade social.

Consideram-se como elementos componentes de

todo processo de trabalho: o próprio trabalho, o objeto e o instrumental.

Quando se pretende colocar em questão a competência profissional do assistente social, não se pode prescindir da constatação de que a natureza da profissão é interventiva sobre as demandas sociais reais e a proposta de ação se dá, a partir da investigação da realidade, da definição do objeto e dos objetivos e se operacionaliza pela determinação de um instrumental técnico que a viabilize.

Diante disso, torna-se fundamental a abordagem do instrumental utilizado na prática profissional do assistente social.

2 - INSTRUMENTOS E TÉCNICAS-ELEMENTO COMPONENTE DO PROCESSO DE TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL:

O trabalho executado pelos assistentes sociais exige a definição de alguns instrumentos e técnicas a serem utilizados no cotidiano da prática profissional, visando as modificações da realidade diagnosticada, propostas no plano de intervenção. Tratam-se instrumentos de coleta dados, formulação de estratégias e táticas, formas de abordagem dos usuários das instituições, e todo tipo de técnica que se coloque como elemento mediador entre a proposta e a ação.

Analisar o instrumental utilizado pela profissão, carece da configuração de dois importantes momentos históricos que influenciaram na utilização das técnicas e dos instrumentos de intervenção.

O primeiro momento pode ser evidenciado historicamente no Brasil em 1967 quando um grupo de assistentes sociais se reúne para teorizar a profissão e faz claramente uma opção de intervenção que privilegia a técnica na definição e controle dos serviços sociais diante da demanda da realidade na época. O momento emerge das propostas desenvolvimentistas assumidas pelo Estado no enfrentamento da "questão social".

Nessa conotação de Desenvolvimento, entende o Serviço Social que o homem deve ser nele, simultaneamente, agente e objeto, em busca de sua promoção humana num sentido abrangedor de modo que os benefícios não se limitem a frações da população, mas atinjam a todos, propiciando o pleno desenvolvimento de cada um... Para a instrumentalidade da intervenção do Serviço Social no Desenvolvimento, faz-se mister a elaboração de modelos que sistematizem a programação global e/ou setorial... a título de contribuição, apresenta-se este primeiro esquema de modelo de atuação do Serviço Social: . Ideologia do Desenvolvimento Integral; . Mobilização de Forças Organizativas; . Capital - recursos humanos e materiais -; . Técnica.

Face a este modelo de atuação sugere-se como função e atividade do Serviço Social em uma escala de micro e macro atuação". (CB-CISS, 1984, p. 41-42)

A ideologia que permeou a sistematização da profissão no Brasil centra-se, portanto, numa perspectiva de assegurar que os serviços sociais atingissem a todos os cidadãos, como forma de sanar o problema social e contribuir com o desenvolvimento social.

Uma entre outras assistentes sociais pertencentes a este quadro, VIEIRA (1976), elaborou na mesma época sua primeira produção teórica significativamente respeitada - "Serviço Social - processos e técnicas", quando expõe uma proposta instrumentadora da intervenção profissional do assistente social.

Considerados como processos de serviço social, o caso, o grupo e a comunidade, aborda técnicas e instrumentos específicos a serem utilizados para cada processo.

Quando analisamos a proposta da autora, evidenciamos a leitura funcionalista que determina a sociedade como um todo organizado em partes, onde cabe ao assistente social ser um agente adaptador dos indivíduos, grupos e comunidades às situações específicas, visando as relações harmoniosas dessa sociedade para atingir o bem estar geral.

O bom relacionamento proclamado, tem sentido ideológico de controle sobre a vida das pessoas e as visitas servem de fontes de coleta de informações que servem muito mais a uma investigação técnica e orientações de condutas do que propriamente cortesia.

Essa perspectiva modernizou-se historicamente, à luz da teoria sistêmica e VIEIRA (1976, p. 149, 178) faz revisão do instrumental utilizado pelo assistente social dividindo-o em quatro grupos: 1 - Instrumentos psicológicos; 2 - instrumentos técnicos; 3 - instrumentos situacionais; 4 - instrumentos administrativos".

Quanto aos instrumentos psicológicos, considera que eles se referem ao uso profissional do "eu" (assistente social) e o relacionamento com o sistema cliente. São potencialidades inatas ou adquiridas e qualidades cultivadas por meio das quais o indivíduo se adapta ao mundo. A partir do "eu" profissional são desempenhadas atividades de compreensão, não julgamento, aceitação, envolvimento emocional e empatia com o cliente.

Para haver bom relacionamento entre o profissional e o "sistema cliente" (indivíduo, grupo ou comunidade) é preciso desenvolver a comunicação (aceitação, ansiedade, agressividade, dependência, racionalização, projeção, identificação, resistência, participação, autoridade) o que leva o assistente social a trabalhar com diferentes fenômenos no relacionamento.

Como funcionário de uma organização social, é delegada ao assistente social certa "autoridade" diante dos trabalhos que a mesma lhe determina e confia, os quais contribuem para com os seus objetivos.

É também uma autoridade considerada pela com-

petência, uma vez que seus conhecimentos e experiências o tornam capaz de "ajudar" o sistema cliente.

A delegação da autoridade somada à condição de competência dão ao assistente social controle moral e técnico sobre o sistema cliente. Portanto a proposta da autora apresentou-se modificada em sua forma (mais competente e técnica), porém continua a propiciar o exercício profissional envolto pela autoridade do saber instituído sobre o usuário institucional.

Quanto à eleição do instrumental técnico, VIEIRA (1976) assume o conceito de técnica desenvolvido por AVILA:

"Técnica supõe uma iniciação sistemática nos conhecimentos científicos indispensáveis para resolver metodicamente os problemas práticos da aplicação da ciência... uma maneira prática específica de utilizar instrumentos e/ou meios". (AVILA, apud VIEIRA, 1976, p. 166-173)

Assim considerada a técnica no caso do serviço social propõe como instrumentos: a entrevista, a reunião, a atividade, os recursos da comunidade.

O objetivo da profissão se subdivide entre a conscientização e a participação do sistema cliente, sendo as técnicas utilizadas de maneiras específicas, subdividindo-se em dois grupos: 1 - técnicas de constatação, explicação e compreensão; 2 - técnicas de intervenção.

O primeiro grupo de técnicas (observação, documentação, estatística, questionários), será empregado para conhecimento da situação social problema do sistema cliente, bem como o contexto onde ela se insere.

O segundo grupo, técnicas de intervenção, pode ser dividido em técnicas que levem: 1 - à conscientização (esclarecimento, interpretação, classificação e avaliação); 2 - à ação (apoio, incentivação, mobilização e orientação); 3 - técnicas que levem à organização da ação (utilização dos recursos, dos meios, coordenação, limitação e uso da autoridade).

Além dos instrumentos técnicos, VIEIRA (1976) acrescenta os instrumentos situacionais do serviço social, que se referem a dois tipos de situação em relação ao sistema cliente: a situação face a face e a situação grupal. Na situação face a face prepondera a técnica da entrevista e na situação grupal, a reunião.

São colocados como objetivos desses dois tipos de instrumentos: 1 - Obter informações do sistema-cliente ou de outras pessoas relacionadas direta ou indiretamente com a situação-social-problema; 2 - dar informações a estas mesmas pessoas; 3 - conscientizar o sistema-cliente quanto à natureza da situação-social-problema; 4 - levar o sistema-cliente a tomar decisões e executá-las.

Além dos instrumentos psicológicos, técnicos e situacionais, o instrumental proposto por VIEIRA (1976) para a profissão, considera os instrumentos administrativos, que se referem à documentação e providências diversas que fazem parte do estudo da administração do

serviço social.

A partir dessa proposta reformulada pela autora, analisa-se seu referencial teórico-metodológico como fundamentado na filosofia positivista, com tendências de intervenção à luz da teoria sistêmica de funcionamento da sociedade.

O instrumental foi revisado porém, o sentido e a intencionalidade impressos à intervenção continuam pautados em conceitos como os de autoridade e controle exercidos pelo profissional, técnico eficiente, sobre o sistema-cliente (indivíduos, grupos e comunidades) com o qual trabalha.

Com o surgimento do movimento latino americano chamado de "reconceituação do serviço social", surge uma nova perspectiva teórico-metodológica para a profissão.

Uma, entre outros teóricos adeptos deste movimento, CLARK (1974), elaborou uma proposta em relação às técnicas a serem utilizadas pela profissão à luz do marco teórico chamado de método científico ou ainda materialismo histórico dialético.

"Na busca destes caminhos, os trabalhos sociais determinam que todo método utilizado pela profissão deve superar ou dissociar-se do marco ideológico funcionalista e positivista.

As técnicas utilizadas pelo Trabalho Social que atuam como instrumentos auxiliares da atuação profissional são:

- técnicas para conhecer a realidade; - técnicas para regular a realidade; - técnicas para transformar a realidade; - técnicas para mobilizar as massas; - técnicas para organizar e educar as massas; - técnicas para o planejamento e elaboração de programas diagnósticos; - técnicas para apreciação quantitativa da realidade; etc.

Estas técnicas, no entanto, não são colocadas para uso exclusivo do trabalho social, mas para todas as profissões que se preocupam com a investigação científica" (CLARK, 1974, p. 37-40)

A conotação dada às técnicas, pela autora centra-se na preocupação com a função social de cada grupo de técnicas, (transformar, mobilizar, regular, etc.), do que na preocupação em explicar o "como fazer", sob a ótica da competência técnica envolto pela postura de neutralidade. Tenta evidenciar o compromisso que o profissional deve ter com a clientela usuária da instituição e não apenas com a própria instituição. As técnicas nesta visão, se colocam como instrumentalizadoras de uma perspectiva projetiva da profissão, que se colocasse a serviço do processo da transformação social.

A proposta de CLARK (1974) ainda considera que o serviço social deva criar cada vez mais, novas técnicas que se coloquem a seu serviço, como instrumentos eficazes nessa tarefa compromissada com a transformação da realidade e das consciências das populações usuárias das instituições.

"Podem ser criados diferentes tipos de técnicas, distintas das chamadas tradicionais, quais sejam:

- técnicas de inserção na realidade: todas aquelas que permitam situar a realidade, estabelecer nexos de relação com pessoas e grupos (entrevistas, contatos, comunicação de massa, educativas, grupais, etc);

- técnicas de obtenção de dados: questionários participativos, observação participativa, etc...;

- técnicas de registro de dados: diário de campo, relatórios de campo, cédula, etc...;

- técnicas de sistematização: tabulação, informe, pré-diagnóstico, diagnóstico, etc...;

- técnicas de mobilização: motivação, comunicação de massa, circulares, boletins, diário, murais, plataformas de luta, etc...;

- técnicas de planejamento micro-social: programas, projetos, projetos específicos, avaliação, orçamentos, etc...;

- técnicas de organização: estudos e dossiês de grupo, dinâmica grupal, técnica de debates, análise de debates, capacitação grupal, etc...;

- técnicas de conscientização: círculos de cultura, dramatização, teatro, jomais, folclore, projeções cinematográficas, slides, etc...;

- outras (consideram-se outras técnicas necessárias de acordo com o propósito do trabalho, inclusive manter algumas técnicas tradicionais que continuam, diante da nova proposta, eficazes para os propósitos presentes à luz de uma nova orientação)". (CLARK, 1974, p. 42, 43).

A autora frisa que a mudança substancial deva ser na orientação dada ao instrumental, que a partir da nova proposta, deve ser colocado a serviço das classes dominadas, para sua libertação e sua implementação pela via do método científico.

A inovação substancial não trata da elaboração de novas técnicas para a profissão, mas antes de tudo, põe em questão a intenção política que permeia os procedimentos profissionais.

A intencionalidade esta direcionada não ao controle e autoridade, mas ao resgate da condição de sujeito do usuário das instituições sociais, no processo de transformação social.

Outro ponto evidenciado como diferenciado do modo tradicional de utilização do instrumental, é a abordagem da clientela atendida, que antes se fragmentava, ora como indivíduo, ora como grupo, ora como comunidade, e a partir da nova perspectiva passa a se considerar como pertencente a uma classe social.

Neste sentido, as técnicas perdem o caráter de interferência direta sobre a vida das pessoas, para se caracterizarem em instrumentos disponíveis aos próprios sujeitos, a partir de ações sociais conscientes.

Tendo abordado as propostas de utilização do instrumental técnico pelo serviço social a partir das duas perspectivas históricas, pode-se concluir com KRUSE (1972) que a questão operativa do instrumental técnico profissional não pode ser trabalhada fora do contexto histórico de formação da profissão.

A eleição de técnicas e instrumentos para a profissão foi determinada historicamente pelas origens da formação profissional e pelas influências recebidas das ciências e disciplinas afins à sua área de atuação.

Assim sendo, as técnicas iniciais, assimiladas de ações benevolentes, caritativas, religiosas (aconselhamentos, ajuda, visitas de cortesia), foram se somando às funções paramédicas exercidas pelos assistentes sociais (suporte aos serviços de saúde), assim como funções relacionadas ao Direito ou a Sociologia (prestação de informações, instrução de inquéritos, levantamentos de dados sócio-econômicos, pesquisas).

Com a influência da corrente psicanalítica, novas técnicas foram introduzidas (relacionamento, coordenação de grupos, escalas sociométricas, motivação) e a partir delas, sob a orientação desenvolvimentista na década de sessenta, foram incrementadas técnicas de Sociologia e de Psicologia Social (investigação de campo, cooperativas, organização, ajuda mútua, técnicas de liderança, audiovisuais, etc...), além da incrementação de técnicas de Pedagogia Social (conscientização, educação popular).

Por fim a influência da Administração e do planejamento (técnicas de racionalização, controle) tiveram influência marcante na institucionalização da intervenção profissional. A partir do estágio monopolista do capitalismo a emergência dos serviços sociais tem apresentado novas demandas que colocam em questão a natureza da profissão.

Este breve apontamento sobre as influências sociais, técnicas e científicas, que sofreu a profissão no processo de instrumentalização técnica para a intervenção na realidade social, serve para analisar o movimento que permeia este estudo sobre a questão da competência profissional do assistente social.

3 - A QUESTÃO DA COMPETÊNCIA TÉCNICA PARA O ASSISTENTE SOCIAL - A POLÊMICA E O DILEMA³

É na ciência racional das organizações que o conceito de competência técnica, é fundamentado historicamente, uma vez que através dela: o conhecimento científico passa a ser utilizado para redução dos custos da produção, produtividade e acúmulo do capital; e, a técnica, instrumento eficaz na obtenção dos objetivos que se voltam para a extração da mais valia.

A idéia de "organização" é vinculada historicamente ao processo de "burocratização" de todas as esferas da vida humana, inclusive nas manifestações culturais.

3 - O Tema pode ser aprofundado em ALVES, Jolinda de Moraes (1992).

A burocratização dos cargos e da sua hierarquização legaliza a dominação que certos grupos sociais exercem, justificada pelos imperativos racionais e técnica do "desenvolvimento social".

CHAUÍ (1982) trabalha a questão da burocratização das organizações modernas cujos cargos e postos ocupados pelos homens determinam suas competências específicas, diante da existência de um sistema de autoridade fundado na hierarquia.

"O real, a ação, e o conhecimento ficam con-substanciados, identificados. No interior dessa 'substância', isto é, a organização, os homens já encontram pré-traçadas as formas de ação e cooperação 'racionais', ou seja, aquelas que lhes serão permitidas ter... A Ciência da Competência tornou-se bem vinda e o conhecimento enquanto competência instituída e institucional torna-se uma arma para um fantástico projeto de dominação e de intimidação social e política afirmando o poderia daqueles a quem a burocracia e as organizações determinam previamente autoridades a saber. (CHAUÍ, 1982: 11-13)

Assim colocada, a competência se materializa como um projeto de dominação pelo saber e de intimidação daqueles que não sabem.

O saber instituído do assistente social tem caracterizado a sua competência técnica diante das organizações de assistência social, para enfrentamento dos efeitos provocados pela "questão social", no sentido de amenizar as distorções do sistema capitalista. Eis aí o projeto de dominação materializado na forma de nossa profissão.

Portanto, a profissão surge no ambiente da introdução de elementos científicos nas relações humanas postas no processo produtivo, quer diretamente na organização, quer em sua extensão no espaço de reprodução das condições de vida.

Ela se insere, pois, no espaço de normalização e regulação da vida e das relações sociais do trabalhador e, como tal, se comporta no ideário racionalizador da burocracia. Nesse campo da regulação social em qualquer ação institucionalizada, o assistente social deve ser um agente de capacitação psico-social para o trabalho. Essa capacitação se dá através da distribuição de meios, acessos, benefícios, e também, através da retórica cuja pedagogia pode ou não ser espaço de dominação.

Mas o assistente social não trabalha somente com o assalariado; na realidade trabalha com as condições de sobrevivência o que vai incluir tanto o trabalhador ativo como o de reserva, pondo-se a questão de como fazê-lo subsistir, e de como adestrá-lo para a absorção no campo de trabalho.

Como exemplo, o assistente social é orientado em sua formação a desenvolver o processo de conscientização, em sua relação profissional com o usuário, o "cliente", dito vulgarmente. Isso suporia trabalhar o problema, a questão do ponto de vista do usuário, porém para a instituição a quem presta os serviços, a expectativa é de rea-

lizar o enquadramento do usuário às normas institucionais. Quanto mais harmonia e sem conflitos for essa adesão das pessoas às normas instituídas, maior competência será institucionalmente atribuída ao profissional, o que não significa corresponder à expectativa do demandatário. Na verdade, evidencia-se um duplo posicionamento no papel profissional em que o assistente social é co-autor. Para a população, é aquele que ouve, que dialoga, que explica, que justifica e informa. Traduz-se na esperança do usuário de ser incluído nas normas institucionais. É alguém que parece estar próximo aos que demandam os serviços sociais, reconhecendo sua miséria, dando-lhe a mão e compartilhando com ela, – ao menos na retórica – as injustiças dos critérios de inclusão. Por outro lado, existe o papel assumido perante a instituição para a qual o assistente social é o interlocutor que sabe se movimentar na linguagem do usuário, que entende a questão da pobreza, e ameniza no cotidiano, o sofrimento da população. Nesse processo de seleção da pobreza, o profissional analisa o processo de gestão e controle como seu principal intérprete. Por vezes, no entanto, aliena-se nesse processo, até por uma questão de sobrevivência do emprego.

A criação, distribuição e controle dos benefícios e serviços sociais às populações carentes, contribuem para a diminuição aparente das desigualdades sociais e redução dos conflitos, e deste modo, sustentam e mantêm as condições básicas de persistência do sistema capitalista de produção.

O saber instituído do assistente social caracteriza sua competência técnica diante das instituições para redução do conflito e enfrentamento da questão social, no sentido de amenizar as distorções do sistema capitalista. Na expectativa institucional, competente é aquele profissional eficiente no desenvolvimento de suas atribuições. Essas atribuições, no entanto, são determinadas pelo sistema hierárquico da organização, onde a competência tem sentido ideológico, embora mistificado, como uma arma para o projeto de dominação de classe, que autoriza o tipo de "saber" a ser institucionalizado como competente.

Diante disso, o que se percebe é que esta idéia de competência pode ter um sentido político-ideológico na manutenção do sistema vigente, pela classe dominante. Ao mesmo tempo pode-se considerar que a competência possa ter um sentido político inverso, ou seja, comprometido e, portanto, direcionado para a ruptura da condição de subalternidade em que se encontra o usuário dos serviços sociais.

MELLO (1985) desenvolve esse tema – o sentido político da competência profissional, na área da Educação – analisando o saber privatizado pela classe dominante e o sentido político que pode ter a prática docente utilizando a competência técnica como mediação:

"O sentido político da prática docente que eu valorizo, se realiza pela mediação da competência técnica e constitui condição necessária, em-

bora não suficiente, para a plena realização desse sentido político da prática docente para o professor". (MELLO, 1985, p. 44)

Competência técnica para a autora evidencia o "saber fazer bem" e essa competência é importante para um projeto político intencional quando se pretende transformar as relações sociais na realidade. Importante notar que a técnica não é considerada como um fim em si mesma, mas como mediação. Nesse caso, não se ratifica a técnica, mas se usa como meio.

O conceito de competência cria nova dimensão:

"a competência que privilegia nesse trabalho, portanto, inclui o saber técnico, começa muito aquém deste e o ultrapassa. Mas não o exclui, isto é importante, ao contrário, subentendendo-o como mediador de sua própria superação". (MELLO, 1985, p. 55). "...Se essa competência não existe, será preciso criá-la". (MELLO, 1985, p. 56)

A autora trabalha a questão da competência da escola, considerando que, historicamente, ela tem assumido a função seletiva e elitista diante da sociedade de classes. Assim sendo, elimina pelo fracasso escolar, as crianças de origem social econômica desfavorecida, assegurando e privatizando o "conhecimento" às classes médias.

Em relação ao Serviço Social, a competência técnicas tem assumido papel semelhante, ou seja, cabe igualmente ao profissional a seleção da clientela, porém com uma diferença: a seleção que compete ao assistente social fazer, é a dos mais necessitados para a distribuição dos serviços institucionais. A princípio, são seus clientes prioritários "os eliminados" no caso da escola. Assim, o elitismo possível no serviço social não é pela exclusão, mas pela forma de inclusão.

Nesse sentido, a inclusão ou acesso privilegia as piores situações pelo mérito da necessidade. A primeira vista, aqui se põe uma ação **competentemente justa** na distribuição. Ocorre, porém, que essa distribuição é, na verdade, fracionadora da miséria enquanto escala necessidades e sobreleva situações conjunturais e até mesmo circunstanciais de aprovação. Este quadro faz do trabalho técnico uma equivalência ao "pronto socorro médico", onde a competência se dá pela prontidão da presença, agilidade de uso de instrumental e de referência da rede de serviços, para processar o encaminhamento ao sistema suporte ou de referência.

"... Integrando-se a uma grande diversidade de instituições que se definem a partir de práticas sociais e assistenciais determinadas, o Serviço Social tem por clientela especializada os segmentos mais carentes que tem acesso a elas". (IAMAMOTO & CARVALHO, 1985, p. 317)

Enquanto os educadores realizam a seleção entre

os setores privilegiados da sociedade, os assistentes sociais, inseridos nas instituições de atendimento às necessidades básicas, realizam a seleção dos setores explorados da mesma sociedade. Trata-se da seleção dos considerados mais miseráveis entre os necessitados sociais.

Resta indagar quanto à escala de valores e a intencionalidade política que informa o conceito de competência profissional nesse processo de inclusão/exclusão dos usuários das instituições sociais.

A noção de competência vai além da manipulação de técnicas (o "fazer" no sentido tarefairo do cumprimento da função) quando se leva em conta a dimensão do compromisso político da profissão e o papel do profissional para além do instituído.

A compreensão da competência poderá passar do imediatismo da incrementação da técnica, que vê a profissão em si, para a compreensão ampliada que considera o processo histórico que leve a profissão a assumir compromisso com as alterações da realidade de vida dos usuários, no sentido da universalização dos direitos sociais.

A posição ocupada pelo serviço social na divisão social do trabalho determina para o assistente social a regulação social e salarial do trabalho e o papel de prestador de serviços sociais, contratado por uma instituição que possui normas pré-estabelecidas de atendimento. Por outro lado cabe ao mesmo profissional atender a uma demanda posta pelo usuário da instituição que o contrata. Este papel de mediador entre interesses institucionais e interesses dos usuários coloca a questão da competência sob dois ângulos. Além do reconhecimento da competência pela ótica institucional, existe o reconhecimento da competência pela ótica do usuário. Eis então o dilema da competência profissional do assistente social.

4 - CONCLUSÃO

O assistente social é um trabalhador técnico, contratado, cuja prática se insere numa instituição. A competência tem sua lógica, primeiro, no interior da própria instituição. A questão que se coloca, a partir de então, é como o profissional se posiciona nesses limites: de modo subordinado, ou com possibilidades de ultrapassá-los. Sendo um trabalhador técnico, o assistente social tem relativa liberdade face ao próprio trabalho e, ainda além, exerce poder pelo trabalho. Esse poder circunscreve-se ao domínio de dados de realidade que envolvem a questão das políticas sociais e, em específico, a assistência social.

O que se dá característica de profissional ao assistente social é sua inserção formal no espaço das políticas sociais, na relação capital-trabalho. Nela o Estado tem papel determinante para regular as condições de reprodução das relações sociais e neutralizar os conflitos provenientes da questão social.

O assistente social se coloca nesse processo como um dos agentes técnicos, detentor de um poder específico na prestação dos serviços sociais e, compondo a divi-

são sócio-técnica do trabalho, lhe são atribuídas funções e papéis.

A competência profissional do assistente social tem como território um dilema: se, por um lado a prática profissional é institucionalmente gestada para ser controladora, disciplinadora de normas, selecionadora de critérios excludentes da pobreza, por outro lado, ela se traduz num processo de possível distribuição e configuração de direitos sociais, podendo o técnico assumir compromisso com os usuários institucionais, no sentido da conquista, ampliação e universalização dos seus direitos.

Tal compromisso, não implica necessariamente, em que o profissional assuma um posicionamento contraposto ao sistema vigente, pelo contrário, ele contribui para o aprimoramento da regulação e do controle social, quer no âmbito da legitimação, quer da acumulação capitalista.

A competência profissional portanto, se coloca na interseção entre a consciência dos limites e o compromisso com o possível – atender a demanda real.

Faz-se necessária, para tanto, a capacidade de ampliação da situação emergente, para além do cumprimento da tarefa institucionalmente atribuída. Esse movimento enfoca a questão de direção política da prática profissional e, como tal, destaca o protagonismo de seus atores, principalmente do usuário dos serviços sociais, enquanto sujeito do processo e cidadão que tem direitos e luta por eles. A satisfação das necessidades básicas é a primeira condição para que o usuário seja sujeito de sua história. A partir dessa condição, cabe ao assistente social, dentre outras funções, o papel de socializador das informações necessárias para instrumentalizar o sujeito/protagonista, na luta pela conquista dos seus direitos sociais.

ALVES, J.M. The issue of the technical competence for the social worker. *Semina: Ci. Soc./Hum.*, Londrina, v. 13, n. 3, p. 148-157, Sept. 1992.

ABSTRACT: This article deals with the social work "professional competence", emphasizing its technical and political dimension. Concerning to the social role and the professionals insertion on the social-technical division of labour, situated on the services section of the current monopolist stage of capitalism; the established knowledge of the social work within the welfare organizations, beginning with the attributions, instruments and technics; the contradiction of a profession which has employment links with organisms created by the State and by the Capital, but should give services to subalternized users and the actual meeting of the social demand put in by the users and the issue of the professional obligation with the rupture of their condition of poverty and subordination.

KEY-WORDS: Professional competence; Social Worker; Labour; Instruments; Technical, Political, Social; Services; State, Capitalism, Social issues

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALVES, Jolinda de. *Competência Profissional: dilema do Assistente Social*. São Paulo, 1992. 233p. Dissertação (Mestrado) - PUC.

BRAVERMAN, Harry. *Trabalho e capital monopolista: a degradação do trabalho no século XX*. 3. ed. Rio de Janeiro: Zahar, 1981.

CBCISS. *Teorização do Serviço Social: Araxá, Teresópolis, Sumaré*. Rio de Janeiro: Agir, 1984.

CHAUI, Marilena. *Cultura e Democracia: o discurso competente e outras falas*. São Paulo: Moderna, 1982.

CLARK, María Angélica Gallardo. *La praxis del Trabajo Social en una dirección científica*. Buenos Aires: Libérra Ecro, 1974.

GORZ, André. *Crítica da divisão do trabalho*. São Paulo: Martins Fontes, 1980.

IAMAMOTO, Marilda & CARVALHO, Raul. *Relações Sociais e Serviço Social no Brasil: esboço de uma interpretação metodológica*. 3. ed. São Paulo: Cortez, 1985.

KARSCH, U.M.S. *O Serviço Social na era dos Serviços*. São Paulo: Cortez, 1987.

Social. Buenos Aires: Ecro, 1972, 167p.

MARTINELLI, Maria Lúcia. *Serviço Social: identidade e alteração*. São Paulo: Cortez, 1989.

MARX, Karl. *O Capital: crítica de economia política*. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1987.

MELLO, Gulomar N. *Magistério de 1º Grau: da competência técnica ao compromisso político*. 5. ed. São Paulo: Cortez, 1985.

NETO, José Paulo. *Autocracia Burguesa e Serviço Social*. São Paulo: Cortez, 1991.

OFFE, Claus. *Capitalismo desorganizado*. São Paulo: Brasiliense, 1987.

PRZEWORSKI, Adam. *Capitalismo e social-democracia*. São Paulo: Companhia de Letras, 1991.

VIEIRA, Balbina O. *Serviço Social: processos e técnicas*. Rio de Janeiro: Agir, 1976.

—. *Metodologia do Serviço Social: contribuição para a sua elaboração*. Rio de Janeiro: Agir, 1979.