

SERVIÇO SOCIAL CRÍTICO: A MEDIAÇÃO A SERVIÇO DA EFETIVAÇÃO DE DIREITOS E MATERIALIZAÇÃO DO PROJETO ÉTICO-POLÍTICO

Caroline Ramos do Carmo*

RESUMO: *Este artigo busca analisar a relevância do conceito de mediação para pensar uma intervenção profissional crítica, admitindo que o Serviço Social contemporâneo, enquanto uma profissão engajada, deve atuar na perspectiva da efetivação dos direitos dos sujeitos - usuários dos serviços sociais. Procurou-se empreender um estudo teórico que oferecesse uma análise propícia ao entendimento do Serviço Social e a sua evolução histórica, explicitando o processo histórico de seu desenvolvimento e, em seguida, procura-se realizar uma apreciação atual – momento em que as/os assistentes sociais passam a assumir uma postura crítica perante o cenário – tendo como referência a perspectiva teórica histórico-estrutural, e os princípios do projeto ético-político profissional. Nesta perspectiva, adota-se a categoria teórica de mediação como necessária para uma intervenção crítica, pois, a partir dela, a/o assistente social deixa de assumir uma postura imediatista e pragmática, passando a agir no mediato, reconhecendo as manifestações da questão social como uma questão histórica, social e, sobretudo, política, possibilitando ao Serviço Social desenvolver seu projeto profissional de maneira consoante com a realidade.*

Palavras-chave: Serviço Social; Mediação; Efetivação de direitos; Projeto Ético-Político

INTRODUÇÃO:

O presente artigo é resultado de um esforço teórico empreendido para a construção do Trabalho de Conclusão do Curso de Bacharel em Serviço Social, da Escola de Serviço Social, Universidade Católica do Salvador, sob a orientação da Professora Doutoranda Márcia dos Santos Macedo, onde se procurou analisar a aproximação do Serviço Social com o tema mediação, quando inquietações provenientes dos debates nesta escola suscitaram, a priori, alguns questionamentos que acabaram por objetivar este artigo. Dentre estes estavam: Por que se fala em “questão social” como objeto de intervenção profissional? Se a/o assistente social também realiza trabalho, como pode mediar uma relação entre as classes (Capital x Trabalho)? Como é que a mediação pode ser apreendida no campo do Serviço Social? Para tanto, buscou-se analisar algo que pudesse conduzir a uma maior quantidade de respostas possíveis para tais inquietações. Dentre estas questões, optou-se por direcionar o estudo para a categoria *mediação* e sua apreensão pelo Serviço Social, entendendo que não poderia em um só momento contemplar todos estes questionamentos, mas ao menos alguns deles.

No decorrer da sua formação as/os alunas/os de Serviço Social são conduzidas/os a refletir acerca da inserção desta profissão em um processo coletivo de trabalho, como uma das profissões que são chamadas a intervir nas relações sociais, sejam demandadas pelo Estado, ou por outras instituições empregadoras, pois, onde quer que estejam inseridas/os, as/os profissionais atuam nas expressões da questão social, formulando e implementando propostas de intervenção para o seu enfrentamento. Tais intervenções conduzem as/os assistentes sociais à superação de desafios, na tentativa de uma efetivação coletiva do projeto ético-político profissional, principalmente quando falamos de efetivação de direitos em um contexto de

* Assistente Social, Escola de Serviço Social / Universidade Católica do Salvador, Pós-Graduada em Gestão e Metodologia da Educação Superior / Departamento de Ciências Humanas / Universidade do Estado da Bahia. E-mail: krolk@bol.com.br – Autor.

hegemonia do projeto neoliberal, cuja esteira vem conduzida por um processo de desresponsabilização de parte das ações estatais. Entretanto, o Serviço Social tem demonstrado uma surpreendente capacidade de repensar as ações profissionais e enfrentar tais desafios, algo que, ainda, permite às/aos profissionais elaborarem respostas satisfatórias que enfatizem a defesa dos valores democráticos, em prol de uma sociedade mais justa e equânime. É neste contexto que a categoria mediação se apresenta como importante ferramenta para um exercício profissional crítico e comprometido com as reais demandas sociais provenientes da classe trabalhadora, por permitir a reconstrução do nosso objeto de intervenção profissional, sem que para isto, em momento algum, deixe de perceber a inerente contradição que “atravessa” o exercício profissional.

Para proceder ao estudo realizou-se uma pesquisa bibliográfica, onde, através de uma abordagem histórica, procura-se analisar o Serviço Social enquanto uma profissão inserida na divisão social e técnica do trabalho, bem como, discutir as transformações que vêm sendo operadas no cenário societário contemporâneo. Para tanto, propõe-se uma análise exógena, acerca da gênese do Serviço Social, pressupondo uma visão que observe a necessidade e significado profissional, a partir de demandas sociais que se apresentam em um dado contexto societário e não a partir de uma visão endógena, baseada no princípio de que a profissão se explica por ela mesma e pela vontade própria de seu sujeitos.

SERVIÇO SOCIAL: CONTEXTO SOCIETÁRIO E INSERÇÃO NA DIVISÃO SOCIAL E TÉCNICA DO TRABALHO

O estudo está sustentado em uma perspectiva crítica de análise da realidade: a teoria histórico-estrutural. Neste sentido, defende-se que um estudo do Serviço Social, enquanto uma profissão inserida na divisão social e técnica do trabalho, só se faz possível perante o entendimento das condições que circunscreveram a sua origem. Assim, cabe aqui alguns questionamentos acerca da historicidade da atividade profissional. É a/o assistente social um/a profissional que evoluiu da filantropia ou caridade da Igreja Católica e das primeiras damas? Ou ao pensar na Assistente Social, supomos claramente uma trabalhadora assalariada e demandada por uma necessidade social? Esta última interrogação seria mais pertinente, no entanto, considera-se insuficiente reverter a profissionalização do Serviço Social a esta simplista equação. Dessa forma, admite-se que o entendimento da consolidação do Serviço Social supõe a apreensão da multiplicidade de processos que impulsionaram a sua existência e que vêm lhe conferindo legitimidade.

Quanto a isto, tanto Iamamoto e Carvalho (1991) quanto Netto (1996a) afirmam que esta profissão, enquanto prática institucionalizada, inserida na divisão social e técnica do trabalho, estaria ligada à emergência da questão social, na fase de desenvolvimento urbano industrial da sociedade capitalista ou o chamado capitalismo em seu estágio monopolista. Donde se conclui que fatores sociais e econômicos favoreceram a expansão de algumas instituições responsáveis pela prestação de serviços sociais e a emergência do Serviço Social. O crescimento destas instituições dá-se, *a priori*, no âmbito do Estado, no momento em que este passa a intervir nas relações sociais, via a prestação de serviços sociais. Então a profissionalização do Serviço Social dar-se-ia no momento em que as/os Assistentes Sociais assumem a condição de executoras/es finais de políticas públicas estatais, submetendo-se à condição de assalariamento, de vendedores da força de trabalho.

Nesta perspectiva, compreende-se que a realização de uma crítica acerca do exercício profissional contemporâneo seria insuficiente caso não fosse considerado o seu desenvolvimento histórico, afinal, como apresenta Guerra (2003), cabe à profissão realizar um ajuste de contas com o seu passado, não como um mero retorno aos conhecimentos e práticas acumuladas, mas para investir na revisão de sua tradição intelectual e prático-profissional, na perspectiva de rever

o passado com os acúmulos do presente, com vistas a, no futuro, proceder a realização crítica da ação profissional, superando algumas vicissitudes e equívocos que impedem o salto qualitativo da profissão.

Segundo Marx, “as relações sociais de produção alteram-se, transformam-se com a modificação e o desenvolvimento dos meios materiais de produção das forças produtivas” (MARX, 1977 *apud* IAMAMOTO e CARVALHO, 1991, p. 30). É justamente isto o que acontece no final do século XIX e início do século XX. O período foi propulsor a mudanças, já que se verificava o desenvolvimento das forças produtivas, através, especialmente, de inovações na área da mecânica; assim, há a redução do trabalho manufatureiro, em decorrência da utilização das máquinas, e a produção passa a ser obtida em menos tempo, o que aumentava a produtividade. A divisão do trabalho apresentou-se como uma característica do processo de instalação da grande indústria capitalista, que encontrará o seu auge no estágio monopolista, que culminará na consolidação do modelo de produção fordista, o qual representou mais que um modelo de produção, constituiu-se em um modo de vida, e as inovações que emergiram neste contexto não foram somente tecnológicas, mas também organizacionais, conforme explicita Harvey (1993), ao sinalizar que Ford pretendia uma nova forma de trabalho e de sociedade, desejava criar um novo modelo de cidadão, de pessoas que vivessem, pensassem e se relacionassem conforme um padrão de produtividade, dentro e fora dos muros da fábrica.

Entretanto, os benefícios do fordismo foram destinados a alguns grupos, setores da economia e nações privilegiadas, visto que as máquinas que passaram a auxiliar no processo de produção foram também responsáveis pela redução de postos de trabalho; dessa forma, tais mudanças proporcionaram inflexões no contexto sócio-econômico, mas também no contexto político quando o descontentamento da classe trabalhadora leva ao questionamento do desemprego, às longas jornadas de trabalho, à massificação no processo de produção, enfim, passam a contestar o modo fordista de produção. Em decorrência disto, os capitalistas passam a solicitar do Estado uma intervenção nas relações sociais, que amenizasse tais contradições. A nova configuração do Estado buscará regular as relações com vistas à sustentação das mudanças em curso. Assim, o “padrão capitalista monopolista é fundado num regime de acumulação que se designa como fordista-keynesiano” (NETTO, 1996b, p. 90), em que para atingir as metas deste modelo de produção, o Estado tem por finalidade “manter um certo padrão salarial, negociando com as diversas categorias de trabalhadores, por intermédio de sua representação sindical.” (IAMAMOTO, 2005, p. 30).

O contexto de emergência do Serviço Social é prenhe de processos (sociais, econômicos e políticos) que circunscrevem o exercício profissional. Este contexto representa, segundo Montañó (1997), um marco democrático em torno da ampliação de direitos, onde atores sociais passam a expressar a vontade de indivíduos em protagonizar a sua história, como bem o diz Marx, ao afirmar que [...] “Os homens fazem a sua própria história, mas não fazem como querem; não fazem sob circunstâncias de sua escolha e sim sob aquelas com que se defrontam diretamente, legadas e transmitidas pelo passado”. (MARX, 2002, p. 21)

Estas palavras de Marx (2002), são apropriadas para definir que o contexto onde se dá a consolidação do Serviço Social é marcado pela emergência de lutas políticas coletivas empreendidas pela classe trabalhadora contra a burguesia, contra a exploração e contra o processo de pauperização absoluta, é a inserção dos trabalhadores no cenário político e a emergência da questão social, produto dos primeiros impactos que a Revolução Industrial iniciada na Inglaterra, no final do século XVIII, encarregou-se por arraigar. Constata-se aí a emergência da questão social, onde os trabalhadores se percebem enquanto classe explorada e começam a se organizar em sindicatos e partidos operários para reivindicar direitos, ou mesmo contestar a ordem estabelecida, inclusive, Netto (2001), salienta que o uso do termo questão social, para referir-se às determinações históricas de descontentamento com o processo de pauperização da população, data da terceira década do século XIX.

Traçado o cenário, avalia-se que é somente neste contexto que podemos admitir a consolidação do Serviço Social enquanto prática inserida na divisão social e técnica do trabalho, que em face da ampliação do âmbito de ação/regulação do Estado e das lutas proletárias, vai viabilizar a emergência de um espaço sócio-técnico para estes trabalhadores, profissionais que se submetem a condição de assalariamento, num contexto onde ser assalariado lhe confere a conotação de trabalhador. Assim, analisar o Serviço Social e os desafios que são postos a esta profissão implica em entender as condições históricas que o originaram. Com isto, afirma-se que não é o Serviço Social “que se constitui para criar um dado espaço na rede sócio-ocupacional, mas é a existência deste espaço que leva à constituição profissional” (NETTO, 1996a, p. 69). A emergência do Serviço Social profissionalizado não se articula à organização das ações caritativas e filantrópicas desenvolvidas pela Igreja Católica. Reduzir a profissionalização do Serviço Social a estes termos descaracterizaria a existência deste enquanto um/a agente técnico e a emergência de um espaço sócio-ocupacional no mercado de trabalho, demandado por uma necessidade social, interpretar a gênese do Serviço Social profissionalizado, como um aperfeiçoamento da filantropia, “contém uma perspectiva particularista, endógena ou intrínseca e a-histórica” (Montaño, 1997, p.104), enxerga a profissão como um fim em si mesma, como se o produto/resultado da sua ação dependesse apenas da atuação dos seus profissionais, o que não é pertinente.

A análise precedente, mais que um descrever do cenário onde se consolida o Serviço Social, apresenta alguns desafios que o processo histórico se encarregou em firmar; posteriormente, apresentam-se algumas alusões à uma intervenção crítica, ainda que em um contexto contraditório, mas num momento em que assistentes sociais procuram redimensionar a sua atuação, agindo em prol da garantia de direitos e em conformidade com os princípios do projeto ético-político profissional.

SERVIÇO SOCIAL E MEDIAÇÃO: O REPENSAR CRÍTICO DA AÇÃO PROFISSIONAL

Na sua gênese, o Serviço Social se apresenta como uma profissão meramente interventiva e subsidiária a auxiliar na reprodução das relações sociais, por meio da concretização de políticas públicas, em sua maioria obtidas no âmbito do Estado. Entretanto, no final da década de 60, emergem questionamentos acerca da ação profissional e, processualmente, as/os assistentes sociais vão iniciando uma análise crítica quanto à sua inserção nos espaços institucionais e à postura até então desenvolvida. Assim, evidenciou-se um processo de renovação profissional que se constituiu em mais que uma vontade política ou ideológica das/os profissionais, tratou-se de uma resposta proveniente do Serviço Social às relações sociais que estavam sendo desencadeadas na sociedade e que exigiam novas formas de interação da profissão com o contexto social.

Conforme Iamamoto (1991), Netto (1996a) e Faleiros (1997), o contato do Serviço Social com a teoria marxista foi propulsor de uma incessante busca de orientação teórica, que possibilitasse uma legitimação prática para uma posterior ação crítica. Esta busca refletiu uma nova postura profissional, que distante do assistencialismo passa a questionar a ação desenvolvida pelas/os assistentes sociais. É neste esforço de legitimação que se percebe os primeiros contatos da profissão com o tema mediação que, mais que uma categoria teórica, se apresenta como importante ferramenta de intervenção profissional.

Assim, somente a partir do Movimento de Reconceituação, as/os assistentes sociais passaram a considerar o Serviço Social como uma profissão historicamente constituída e que intervém na realidade tendo como objeto de intervenção a questão social nas suas várias manifestações (IAMAMOTO, 1991). É assumindo esta perspectiva de análise, que se admite que a/o assistente social realiza o seu trabalho por meio “da rede de mediações, que ontologicamente

estrutura o tecido social” (PONTES, 1996, p. 154), ou seja, é preciso que a/o profissional compreenda as formas histórico-sociais e políticas que peculiarizam o Serviço Social nesta sociedade, pois só assim será possível ao profissional desenvolver uma proposta de intervenção coerente com as demandas sociais.

Esta tentativa de aprofundamento, longe de ser apenas teórica, é também prática e, desde já, afirma-se que qualquer concepção que entenda o Serviço Social como uma profissão de medição por amenizar os conflitos sociais e situar-se entre as classes, é considerada aqui como demasiada superficial e até equivocada. A categoria mediação deve ser apreendida como necessária para entender a questão social e a sua constituição histórica, que distante de se constituir como problemas de indivíduos “desviantes”, apresenta-se como expressão simultânea de um duplo processo de expropriação e luta, com vistas ao reconhecimento como classe e empoderamento social.

A trajetória de ruptura do Serviço Social com as bases tradicionalistas esteve preenchida de múltiplos acontecimentos e um dos fatores que contribuíram para o deslanchar do processo de renovação profissional foi o protagonismo universitário, já que, conforme Netto (1996c) e Faleiros (1997), a emergência do processo de renovação do Serviço Social esteve vinculada à inserção do curso nas universidades. Para os adeptos desta perspectiva, mais que construir uma prática inovadora a partir do acúmulo profissional, era preciso também novas bases teóricas, que oferecessem fundamentos consistentes a uma real tentativa de ruptura. Dessa forma, com o intuito de romper com o tradicionalismo, assistentes sociais e estudantes passaram a se dedicar à pesquisa e às possibilidades de repensar o Serviço Social em uma sociedade capitalista, sem que, *a priori*, estivessem sob o rígido controle das organizações empregadoras.

Assim, perceberam-se mudanças processuais no Serviço Social, seus profissionais foram aos poucos deixando de assumir a postura exclusiva de executoras/es de serviços sociais, investindo no aprofundamento teórico-metodológico, algo que principia uma tentativa de ruptura com a ação dicotomizada, a-crítica e a-histórica. Necessário salientar que ao longo dos anos setenta e, sobretudo oitenta, a intenção de ruptura foi se adensando também nos espaços extra-acadêmicos, apoiando-se em fundamentos que sustentassem a ação profissional. Com isto, o projeto de intenção de ruptura passou a ser considerado um progresso para a profissão, pois, desde então, “o Serviço Social brasileiro vem construindo um projeto profissional comprometido com os interesses das classes trabalhadoras” (REIS, 2002, p. 395). Este aprofundamento teórico, que se intensificou na década de 80 e avançou na década de 90, favoreceu uma intervenção profissional diferenciada que se contrapõe ao imediatismo. Assim, a profissão vai sendo percebida como permeada por um conjunto de relações complexas e, a intervenção, enquanto um campo de mediações que exige das/os profissionais uma detalhada análise da trama das relações sociais que compõem o cenário capitalista.

A introdução da categoria mediação no discurso do Serviço Social possibilitou inicialmente uma apreciação crítica articulando o Serviço Social à análise das políticas sociais e, com o amadurecimento teórico da profissão, estudiosos dirigem as suas críticas para uma apreensão mais aprofundada da realidade e passam a capturar o sistema de mediações que estruturam a profissionalização do Serviço Social, o seu desenvolvimento histórico e, conseqüentemente, sua inserção, enquanto especialização do trabalho coletivo na sociedade capitalista, concebendo que o campo de intervenção do Serviço Social é um campo de mediações, porque o objeto de intervenção sob o qual incide a ação profissional está composto por relações sociais complexas, que vão além do que se apresentam. Assim, agir no mediato supõe superar o imediatismo e as limitações históricas colocadas à profissão, conhecendo o objeto de intervenção, para então formular uma ação, pois conforme Pontes (1996):

Sem a apreensão dos sistemas de mediações, torna-se impossível uma melhor definição teórico-metodológica para o fazer profissional, que pode, neste caso,

descambar para ações que necessariamente se restringirão aos limites da demanda institucional (PONTES, 1996, p. 172).

Em face disto, é necessário salientar que devido a sua inserção profissional, a/o assistente social tem contato com a realidade aparente de vários indivíduos, ou grupos sociais, mas estas demandas que se apresentam, se traduzem em demandas institucionais e chegam aos profissionais, despidas de mediações. Admite-se assim que o conhecimento empírico desta realidade é a primeira condição para que a atitude imediata seja superada, mas é necessário também compreender as relações mais universais (Estado x Sociedade, capital x trabalho, etc.), que interferem na singularidade dos indivíduos. Dessa forma, assumindo uma concordância com Pontes (1996) e Faleiros (1996), a categoria profissional deve atentar para a ocorrência de um equívoco, na qual, demandas institucionais são freqüentemente confundidas com demandas profissionais, um problema que precisa e deve ser superado pelas/os assistentes sociais sustentadas/os em uma ação crítica, uma vez que a demanda profissional incorpora a demanda institucional, mas não se reduz a esta. Construir a demanda profissional é também recuperar as mediações que dão sentido histórico a ação da/o assistente social, sendo ainda uma possibilidade de exercício profissional comprometido com as legítimas demandas sociais, provenientes das classes que vivem do trabalho.

Percebe-se então, que até mesmo o significado social da ação profissional não se revela de imediato, mas, nas relações que permeiam o exercício profissional, ou segundo Iamamoto (2005, p.120), “no movimento das classes sociais e de suas relações nos quadros do Estado e da sociedade”. Assim, é preciso articular as solicitações imediatas que são apresentadas às implicações em que estas se situam, articulando o particular ao geral. Dessa forma, a mediação pode orientar a atuação profissional, pois articula conhecimento e ação, possibilitando o enfrentamento da dicotomia (teoria x prática), superando as demandas apresentadas, alcançando as categorias sociais mais amplas, conhecendo para depois intervir. Segundo Carvalho (2000), não podemos nos esquecer, no entanto, que se deve atentar para as complexas relações sociais de reprodução, mas sem ignorar que é no cotidiano que esta relação se materializa, afinal, “buscamos a totalidade fora da vida cotidiana, esquecendo que esta mesma vida contém a totalidade e nela é que se processam muitas das mediações entre o particular e o global, entre o singular e o coletivo” (CARVALHO, 2000, p. 51). A ação profissional acontece *com* e *no* cotidiano dos indivíduos, assim, analisar a vida cotidiana supõe analisá-la em relação à totalidade complexa que é a realidade social.

Enfim, a/o assistente social pode ser um/a articulador/a de mediações (diferente de mediador), atuando nos complexos sistemas de mediações que permeiam as manifestações da questão social, assim, articulando as situações isoladas às universais, podendo efetivar uma intervenção profissional comprometida com os grupos subalternizados e, ainda que não seja, *stricu sensu*, ciência, o Serviço Social descobriu-se capaz de produzir conhecimento, algo produtivo, uma vez que o conhecimento da realidade tem possibilitado ao profissional uma reafirmação de que a verdade não se encontra na imediaticidade, mas sim no mediato, ou no concreto pensado desta realidade. Isto reforça o próprio compromisso com o exercício do Serviço Social, orientado para uma ação profissional na direção da materialização do seu projeto ético-político e, além disto, na defesa da concretização dos direitos sociais, ainda que em um contexto de retorno às iniciativas privadas e de um processo de desresponsabilização de parte das ações estatais.

Afirma-se isto porque o atual Código de Ética Profissional das/os assistentes sociais (de 1993) representa um marco na trajetória profissional, sendo um referencial que firma a descontinuidade com o conservadorismo histórico do Serviço Social. Tal código “tem a incorporação tanto da acumulação teórica realizada nos últimos anos pelo coletivo, como os novos elementos trazidos ao debate ético pela urgência da própria revisão” (NETTO, 1999, p. 103), definindo nos seus princípios fundamentais, o reconhecimento da liberdade como valor

ético-central, como uma possibilidade de escolha entre alternativas concretas. Assim, o Código de 1993 firma um compromisso ético-político das/os assistentes sociais e conforme Netto (1999) representa:

a auto-imagem de uma profissão, elegem os valores que a legitimam socialmente, delimitam e priorizam os seus objetivos e funções, formulam os requisitos (teóricos, institucionais e práticos) para o exercício, prescrevem normas para o comportamento dos profissionais e estabelecem as balizas da sua relação com os usuários de seus serviços, com outras profissões e com as organizações e instituições sociais, entre estas, também e destacadamente o Estado. (NETTO, 1999, p. 95)

O Código de Ética do Serviço Social tem a opção por um projeto profissional vinculado ao processo de *construção de uma nova ordem societária, sem dominação – exploração de classe, etnia e gênero* (Código de Ética das/os assistentes sociais). Logo, por meio das “pequenas batalhas cotidianas, podem consolidar politicamente o projeto profissional coletivo, mais coerente com as intenções éticas assumidas” (BARROCO, 2003b, p. 245). Afinal, ainda que represente apenas uma categoria e não possa reverter esta ordem social, pode no seu exercer profissional, contribuir para a realização de mudanças no cotidiano dos trabalhadores, estando, inclusive, preparada/o para lutar em favor da *universalidade de acesso aos bens e serviços relativos aos programas e políticas sociais, bem como sua gestão democrática* (Código de Ética das/os assistentes sociais), em um contexto de redução da quantidade, qualidade e variabilidade dos serviços sociais. Assumindo o compromisso com a cidadania, pois isto é mais que o pleitear da efetivação dos direitos, é efetivar uma competência que se coaduna com o exercício profissional.

Segundo Nogueira (2005), atualmente o campo dos direitos é redefinido, as lutas agora empreendidas são pela efetivação de antigos e afirmação de novos direitos, algo visivelmente percebido com a emergência de novos movimentos no contexto social. Cabe menção que a inserção de assistentes sociais nestes novos espaços possibilita uma maior articulação da categoria com os *movimentos que estejam envolvidos com a luta geral dos trabalhadores* (Código de Ética das/os assistentes sociais), o que reitera uma efetiva participação política destas/es profissionais, nas lutas coletivas. O que merece relevância neste sentido, é que independente do seu espaço de inserção profissional, as/os assistentes sociais devem garantir o acesso dos usuários aos serviços sociais, e isso é também a garantia de um/a assistente social competente, ético, político, metodológico e técnico. Dessa forma, a/o profissional do Serviço Social deve assumir um *compromisso com a qualidade dos serviços prestados à população e com o aprimoramento intelectual, na perspectiva da competência profissional* (Código de Ética das/os assistentes sociais). Assim, defende-se que as discussões iniciadas pela categoria na década de 70 e 80 devem continuar existindo, como forma de uma constante busca de aprimoramento. As discordâncias devem existir sempre, pois não há verdade absoluta, e é partindo do dissenso que mais se constrói. Além disto, o projeto ético-político do Serviço Social reconhece que uma categoria profissional é formada por indivíduos com origens e culturas diferentes, assim, não apresenta empecilhos às discordâncias, defende o respeito ao pluralismo, onde as idéias necessariamente não tenham que ser as mesmas, mas que as divergências tenham sentido, ao serem utilizadas para discutir e propor novas alternativas ao trabalho.

A partir da análise precedente, podemos afirmar que vários são os desafios, com os quais as/os assistentes sociais se deparam no seu exercício profissional, principalmente pelo fato de que o projeto ético-político do Serviço Social vai de encontro à hegemonia estabelecida no contexto societário atual, onde a democratização dos espaços públicos pode ser confundida com a transferência de responsabilidades e concretização de direitos com a refilantropização dos serviços sociais. Entretanto, já averiguamos que o ser humano é social e histórico, assim a

realização de um estudo da realidade do indivíduo deve ser feita situando o sujeito na sociedade e não independente dela, pois as transformações societárias afetam o mesmo, estabelecendo novas mediações que se expressam nas condições objetivas sobre as quais o exercício profissional se desenvolve, e isto chega também ao Serviço Social, que tem demonstrado efetiva capacidade de recomposição perante as *metamorfozes sociais*. Assim, a mediação enquanto categoria teórica é também operativa, capaz de permitir a superação da imediatividade, possibilitando o estabelecimento de vínculos entre o imediato e o mediato, ou, em outras palavras, entre o projeto ético-político profissional e a defesa dos direitos sociais e das políticas públicas em seu caráter universal.

CONCLUSÃO

O questionamento que provocou a realização deste estudo centra-se na busca do entendimento da categoria mediação e sua influência para o Serviço Social. Para tanto, realizou-se um breve retrospecto da trajetória sócio-histórica e política do Serviço Social, as relações sociais e institucionais que o circunscreveram, bem como a influência destas no cotidiano profissional, realizando, portanto, uma análise mediata para entender o seu processo de profissionalização.

Dessa forma, é inegável que a apropriação da categoria mediação nos discursos do Serviço Social represente um avanço teórico e metodológico da profissão uma vez que os profissionais passaram a capturar as mediações econômicas, sócio-históricas e políticas que legitimam a existência da profissão. Entretanto, verificou-se que a noção de mediação poderia ser utilizada para além de uma apreensão teórica, sendo também favorável a uma intervenção profissional, pois sua incorporação por parte das/os assistentes sociais favorece a apreensão das necessidades e demandas apresentadas no processo de reconhecimento do objeto de intervenção. Neste sentido, e admitindo a categoria mediação, a/o profissional pode mensurar os limites e as possibilidades de sua intervenção, estabelecer os seus objetivos com subsídios teóricos-metodológicos e políticos que propiciem uma ação coerente com as reais demandas sociais, podendo ainda conjecturar o alcance de melhores resultados profissionais, na direção da concretização do seu projeto ético-político, podendo contribuir para com o processo de mudança social, na construção de uma sociedade mais justa.

As inferências que podem ser aqui apresentadas permitem a seguinte afirmação: *Mediatizar é necessário*. Principalmente quando falamos do Serviço Social, uma profissão que há algum tempo vem empreendendo esforços na busca de, em uma sociedade desigual, afirmar o mínimo de justiça social e/ou equidade. Obviamente que para a concretização desta utopia, vários desafios se apresentam ao exercício profissional, como reduzir demanda profissional aos requisitos institucionais. De certo que, a realização de um trabalho que objetive respostas às instituições empregadoras é uma necessidade imposta a todos os que trabalham. Entretanto, cabe à/o assistente social não confundir função institucional com ação profissional, é necessário que a/o profissional possa expandir o seu âmbito de intervenção para além do requisitado institucionalmente. A grande questão é como fazê-lo, contribuindo com o processo educativo e emancipatório das classes trabalhadoras e, nesta direção, considera-se que o conceito de relativa autonomia permite a reconstrução das demandas institucionais, avançando e transformando estas demandas em demandas profissionais.

Outro desafio é verificar os avanços históricos, apreendê-los e lapidá-los, possibilitando que estejam em conformidade com o contexto e as reais necessidades sociais do hoje. A produção de conhecimento tem relevante importância neste aspecto e, desde a década de 80, é considerável o avanço qualitativo na produção de conhecimento científico, com a consolidação dos cursos de pós-graduação (especialização, mestrado e doutorado) no campo do Serviço

Social. São conquistas processuais, mas cada vitória já é representativa, pois é o produto do envolvimento e do compromisso ético-político das/os profissionais.

Vale salientar que não basta que a/o profissional cientifique-se de que o aparente não pode ser traduzido como o real, é preciso agir tendo por base esta afirmação, afinal o discurso sem a ação é pura falácia. Assim, o Serviço Social como uma especialização do trabalho coletivo, pode e deve realizar a sua intervenção por meio da rede de mediações que estruturam a vida em sociedade, objetivando no seu exercício profissional o desempenhar de uma análise mediata, procurando apreender a multiplicidade de fatores que interagem para a constituição desta complexidade que é a realidade social.

Nesta tentativa de finalização, é necessário ressaltar que a/o assistente social não assume a característica de mediador/a de conflitos, até por que isto é uma impossibilidade, já que vivenciamos uma sociedade capitalista que está estruturada em classes sociais (trabalho x capital) e de certo, a/o assistente social não seria pertencente a uma classe abstrata, é sim, um/a profissional, e como tal, realiza trabalho. O que pode é assumir o papel de intelectual orgânico, expressando sua competência política direcionada para a criação de condições favoráveis à melhoria das condições de vida da classe trabalhadora.

Pelo exposto, é que se acredita que uma atitude crítica, além de estar conectada com a efetivação de direitos, deve estar direcionada para a materialização do projeto ético-político. Neste sentido, o compromisso que assumimos, independente de ser com o usuário, é também com a categoria, com o nosso projeto político, com a construção cotidiana do fazer profissional. Dessa forma, a atitude mediata será propiciadora de uma intervenção direcionada para o combate da alarmante desigualdade; assim, o Serviço Social caminha pelas trilhas do desenvolvimento de suas potencialidades, para que objetive respostas satisfatórias ao contexto societário e, principalmente, aos sujeitos de direitos, demonstrando a sua capacidade cotidiana e histórica de reatualização e qualificação profissional, apresentando-se cada vez mais como uma profissão necessária às lutas por uma nova sociedade.

REFERÊNCIAS

BARROCO, Maria Lúcia S. Los fundamentos socio-históricos de la ética. In: BORGIANNI, Elisabete, GUERRA, Yolanda e MONTAÑO, Carlos. *Servicio Social Crítico: Hacia la construcción del nuevo proyecto político profesional*. São Paulo: Cortez, 2003. p. 223-248

CARVALHO, Maria do Carmo Brant e NETTO, José Paulo. *Cotidiano: Conhecimento e crítica*. 6 ed. São Paulo: Cortez, 2005

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. *Código de Ética Profissional dos Assistentes Sociais*. Resolução Nº 273/93 de 13 de março de 1993

FALEIROS, Vicente de Paula. *Saber profissional e poder institucional*. São Paulo: Cortez, 1996

_____. *Metodologia e Ideologia do Trabalho Social*. São Paulo: Cortez, 1997

GUERRA, Yolanda. Instrumentalid del proceso de trabajo y Servicio Social. In: BORGIANNI, Elisabete, GUERRA, Yolanda e MONTAÑO, Carlos. *Servicio Social Crítico: Hacia la construcción del nuevo proyecto político profesional*. São Paulo: Cortez, 2003. p. 171 – 200

HARVEY, David. O Fordismo. In: *Condição Pós-moderna*, São Paulo: Loyola, 1993. p. 121 – 134

_____. Do fordismo à acumulação flexível. In: *Condição Pós-moderna*, São Paulo: Loyola, 1993. p. 135 – 162

IAMAMOTO, Marilda V. *Relações Sociais e Serviço Social no Brasil*: Esboço de uma interpretação histórica metodológica. 8º ed, São Paulo: Celats/Cortez, 1991

IAMAMOTO, Marilda Villela. *O Serviço Social na contemporaneidade*: Trabalho e formação profissional. São Paulo: Cortez, 2005

MARX, Karl. *O 18 Brumário e as Cartas à Kugelmann*, Rio de Janeiro: Paz e Terra. 2002

MONTAÑO, Carlos Eduardo. O Serviço Social frente ao neoliberalismo: Mudanças na base de sustentação funcional-ocupacional. In: *Serviço social e Sociedade*, nº 53, São Paulo: Cortez, 1997, p. 102-125

NETTO, José Paulo. *Capitalismo Monopolista e Serviço Social*, São Paulo: Cortez, 1996a

_____. Transformações Societárias e Serviço Social: notas para uma análise prospectiva da profissão no Brasil. In: *Serviço Social e Sociedade*, nº 50. São Paulo: Cortez, 1996b. p. 87-132

_____. *Ditadura e Serviço Social*: Uma análise do Serviço Social pós-64, São Paulo, Cortez, 1996c

_____. A construção do Projeto ético-político do Serviço Social frente à crise contemporânea. In: *Capacitação em Serviço Social e política Social*. Módulo I – Brasília: Cead/ABEPSS/CFESS, 1999. p. 93 -109

_____. Cinco Notas a propósito da questão social. In: *Temporalis*, nº 03. Brasília, ABEPSS, 2001, p. 41-49

NOGUEIRA, Marco Aurélio. O desafio de construir e consolidar direitos no mundo globalizado. In: *Serviço Social e Sociedade*, nº 82. São Paulo: Cortez, 2005. p. 5-21

PONTES, Reinaldo Nobre. *Mediação e Serviço Social*: um estudo preliminar sobre a categoria teórica e sua apropriação pelo Serviço Social. São Paulo: Cortez, Belém - PA: Universidade da Amazônia, 1996

REIS, Marcelo Braz Moraes dos. Notas sobre o Projeto Ético-Político do Serviço Social. In: *Coletânea de Leis*, CRESS 16º Região. Alagoas, 2003. p. 392-403