

LINGUAGEM E O TRABALHO DO SERVIÇO SOCIAL NA EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA

Glória Lívia Duarte de Queiroz ¹

RESUMO

Este artigo trata do uso da linguagem no processo de trabalho do Assistente Social inserido no âmbito da Educação Profissional e Tecnológica como instrumento que pode facilitar o acesso dos estudantes aos programas da Política de Assistência Estudantil do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB) ou obstaculizar esse acesso. A linguagem também é elemento importante para a comunicação do profissional de Serviço Social nas ações educativas realizadas no âmbito do campus junto aos estudantes dos cursos técnicos integrados ao ensino médio e cursos subsequentes. É relevante destacar que o entendimento de linguagem, neste trabalho, é baseado no referencial teórico-metodológico do sociocognitivismo, o qual abrange os aspectos sociais e culturais, bem como, cognitivos, compreendendo a relação dos elementos biológicos e do meio social. A pesquisa é qualitativa, resultante de estudo bibliográfico e análise de experiência vivenciada no trabalho enquanto Assistente Social no IFPB campus Itabaiana. Na investigação foi usado o método crítico dialético. Por meio da análise crítica foi possível compreender que o debate é essencial para o Serviço Social, visto que a democratização da informação é fundamental para o acesso a direitos, entretanto, existem muitas barreiras institucionais e do próprio processo formativo do Assistente Social para que uma comunicação acessível seja efetivada nos espaços sócio-ocupacionais.

Palavras-chave: Linguagem simples, Comunicação, Educação, Adolescente, Serviço Social.

INTRODUÇÃO

Este trabalho tem o objetivo de apresentar os resultados de um estudo introdutório sobre o uso da linguagem no processo de trabalho do Assistente Social inserido no âmbito da Educação Profissional e Tecnológica, mais especificamente Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB) campus Itabaiana, onde atuo como Assistente Social desde 2019. Essa análise buscou o aporte teórico das pesquisas realizadas por linguistas brasileiros que se detém a compreender as variações linguísticas do Português brasileiro. A partir dos elementos desses estudos sociolinguísticos foi possível traçar uma relação com o cotidiano do trabalho do Serviço Social no IFPB campus Itabaiana e o acúmulo

¹ Assistente Social: Especialista em Instrumentalidade do Serviço Social, Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba - IF, glorialivia6@gmail.com.



teórico-metodológico do Serviço Social na Educação, com base no Projeto ético-político do Serviço Social neste país.

Os estudos sobre a relação do trabalho do Serviço Social e linguagem são escassos, ainda mais com o recorte do Serviço Social na educação profissional e tecnológica. Desse modo, o presente artigo tem a finalidade de suscitar reflexões sobre a importância dessa relação para o acesso da população atendida pelos profissionais de Serviço Social não só da Política de Assistência Estudantil, mas dos programas e políticas sociais como um todo. Além disso, o uso de uma linguagem adequada à situação de comunicação e ao interlocutor tem a finalidade de facilitar a comunicação. Isso é necessário para um atendimento social qualificado cujo público atendido é tratado de modo respeitoso.

METODOLOGIA

Para realização da análise ora apresentada foi necessária leitura bibliográfica, de documentos do Serviço Social e do IFPB, bem como análise de dados sobre os estudantes da instituição. Com isso, a pesquisa tem primordialmente caráter qualitativo ao se proceder no estudo desse material citado anteriormente juntamente com o resultado das observações das vivências nesse âmbito profissional no IFPB campus Itabaiana.

Os dados sobre os estudantes foram obtidos por meio de coleta de informações no SUAP (Sistema Unificado de Administração Pública) e na Plataforma Nilo Peçanha, definido no site do Ministério da Educação como “ambiente virtual de coleta, validação e disseminação das estatísticas oficiais da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica (Rede Federal)”.

REFERENCIAL TEÓRICO

O entendimento de língua e linguagem tratadas nesta pesquisa é assentado na abordagem de Marcos Bagno quando afirma que

A linguagem então é um fenômeno de ordem sociocognitiva, quer dizer, ao mesmo tempo em que é uma capacidade biológica da espécie humana (e exclusiva da espécie humana) de adquirir/produzir/transmitir conhecimento por meio de representações/simbolizações do mundo, ela também é uma força motora de coesão social, ela é preservada e transformada pelos membros de uma comunidade humana e, por isso, sujeita aos fluxos, influxos e contrafluxos políticos, econômicos e sobretudo culturais dessa comunidade. Nesse sentido, é certo dizer que a língua é um trabalho social



empreendido coletivamente por todos os membros da comunidade que a utilizam (BAGNO, p. 13-14, 2014).

E quanto à língua Bagno conceitua que:

Uma língua é um conjunto de representações simbólicas do mundo físico e do mundo mental que: (1) é compartilhado pelos membros de uma dada comunidade humana como recurso comunicativo; [...] (4) coevolui com os desenvolvimentos cognitivos e os desenvolvimentos culturais dessa comunidade, sendo então sempre variável e mutante, um processo nunca acabado; [...] (BAGNO, p. 22, 2014)

Esse entendimento é essencial para compreender que a língua e a linguagem não são imutáveis e independentes dos sujeitos que falam e do contexto cultural e social em que estão inseridas. Como consequência entende-se que a visão de estudiosos conservadores da Língua portuguesa de que a língua é intocável, presa a um conjunto de regras prontas e acabadas, não encontra sentido na realidade. Esse modo de entender a língua faz com que muitos falantes da língua portuguesa, especialmente das camadas mais populares da sociedade, sintam-se, por vezes, inseguros quanto a sua fala e escrita, apesar de apresentarem total domínio da língua.

Sobre os processos de mudanças linguísticas, Bagno (2014) usa os conceitos de forças centrífugas e forças centrípetas emprestados do campo de estudo da Física. Para o autor as forças centrípetas são as “[...] forças que puxam a língua para o centro, que a refreiam, que tentam conter seu impulso de mudança. (BAGNO, p. 74, 2014). Para explicar melhor, Bagno apresenta como exemplo dessas forças na sociedade, a escola, as instituições religiosas, os meios de comunicação, o aparato estatal, a burocracia em geral, o sistema jurídico, o poder legislativo, dentre outros.

Dentro desse exemplo do aparato estatal é que se localiza o Instituto Federal da Paraíba enquanto uma autarquia Federal que preserva uma linguagem típica da burocracia nas suas formas de comunicação, mesmo que em nível menor que o sistema jurídico, por exemplo. Entretanto, em muitos de seus processos internos, para além do ensino em sala de aula, há uma preferência por palavras e expressões que não são usuais para a maioria da população brasileira. Nesse contexto insere-se o Assistente Social que em seu Código de ética tem como um dos princípios o “Posicionamento em favor da equidade e justiça social, que assegure universalidade de acesso aos bens e serviços relativos aos programas e políticas sociais, bem como sua gestão democrática” (Brasil, 2012, p. 23). Para que esse acesso seja facilitado é necessário que a comunicação seja eficaz. Nesse sentido, a melhor forma de comunicação é por meio de uma linguagem simples, clara e objetiva. Por mais que o padrão



institucional seja o uso de expressões como “edital de retificação” é necessário explicar da maneira mais direta o que significa aos estudantes, responsáveis e comunidade acadêmica como um todo. Essa atenção com a escolha das palavras, as explicações necessárias não deve ser lida como menosprezo ao público atendido, mas com a compreensão de que muitas expressões típicas da fala e escrita de servidores públicos que representam todo esse aparato estatal nem sempre são as mais usuais, pois considerando essas forças centrípetas há uma dificuldade de provocar mudanças na linguagem institucional que resiste às mudanças linguísticas inevitáveis na sociedade, fazendo-se uma escolha por uma linguagem mais rebuscada e técnica.

Na contramão das forças centrípetas que agem por intermédio das instituições públicas, existem indícios de preocupação com uma aproximação do poder público com a população mediante iniciativas como o lançamento do curso “Linguagem simples aproxima o governo das pessoas. Como usar?”. Este curso foi elaborado pelo Laboratório de Inovação em Governo da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia de São Paulo e está disponível no *site* da Escola Virtual.Gov (EV.G), o qual trata-se de um ambiente de cursos a distância da Enap (Escola Nacional de Administração Pública) que estão acessíveis a toda população de maneira gratuita. Inclusive, fazer esse curso foi algo que aumentou meu interesse em me aprofundar na temática. Porém, é importante pontuar que esse não é um curso obrigatório. O catálogo de cursos da referida escola virtual é extenso e trata-se apenas de uma das opções para realização de cursos, seja para aquisição de conhecimentos e/ou com objetivo de integralização de carga horária para solicitação de progressão por capacitação profissional dentro do Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação, no âmbito das Instituições Federais de Ensino vinculadas ao Ministério da Educação. Desse modo, nem todos os trabalhadores da rede de Instituições Federais de Ensino têm aproximação com essa discussão.

Quanto às forças centrífugas, o linguista trata das forças sociais referentes às mudanças linguísticas e convivência de variantes de uma mesma língua por pessoas de diferentes regiões, de gerações, de classes sociais, dentre outras variações.

Bagno defende que as variações linguísticas são inevitáveis, inclusive há registros e estudos sobre essas mudanças ao longo da história. Portanto, não é algo que deve ser contido e ocorre nas mais variadas camadas sociais. Porém, as mudanças que ocorrem nas camadas mais populares são alvo de discriminação social. Assim, o linguista afirma que “o problema não está naquilo que se fala, mas em quem fala o quê. Fica evidente que o preconceito linguístico é decorrência de um preconceito social” (BAGNO, 2020, p. 67).



Nesse ponto encontra-se a interlocução dos estudos de variantes linguísticas e o preconceito linguístico, que inclusive é o título de uma das obras de Bagno, com a discussão de Questão Social dentro do Serviço Social. As expressões da questão social constituem-se como o objeto de intervenção do Serviço Social. Conforme Marilda Iamamoto (2015):

O Serviço Social tem na *questão social* a base de sua fundação enquanto especialização do trabalho. Os assistentes sociais, por meio da prestação de serviços sócio-assistenciais — indissociáveis de uma dimensão educativa (ou político-ideológica) — realizados nas instituições públicas e organizações privadas, interferem nas relações sociais cotidianas, no atendimento às variadas expressões da *questão social*, tais como experimentadas pelos indivíduos sociais no trabalho, na família, na luta pela moradia e pela terra, na saúde, na assistência social pública, entre outras dimensões. (IAMAMOTO, 2015, P. 163)

O preconceito é uma das expressões da questão social. Neste trabalho, estamos tratando do preconceito linguístico, o qual está associado ao preconceito de classe social, regional e étnico-racial. Desse modo, não se desvincula das desigualdades sociais e contradições engendradas na sociedade capitalista. Portanto, a questão do uso da linguagem no cotidiano profissional do Assistente Social deve levar em conta esses aspectos para não se incorrer em reprodução de preconceitos, discriminação e afastamento do contato com a população usuária.

Para isso é necessário ao profissional sair do campo da imediaticidade dos fatos. Nesse sentido, por meio do método crítico-dialético é possível ir além da aparência quanto ao uso da linguagem no cotidiano do Assistente Social na educação profissional e tecnológica. Conforme Pontes:

A *demanda institucional* aparece à percepção do profissional despida de mediações e determinações; costuma ser percebida parametrada por objetivos técnico-operativos, metas e por uma dada forma de inserção espacial (bairro, município etc.), programática (divisão por projetos ou áreas de ação) ou segmento populacional (crianças, idosos, migrantes etc.). Numa palavra, a demanda institucional aparece ligada à imediaticidade, mais especificamente, às necessidades operacionais-institucionais da burocracia de um determinado programa ou projeto social em execução (PONTES, 2016, p. 184).

Ainda de acordo com Iamamoto:

A *gênese* da *questão social* na sociedade burguesa deriva do caráter coletivo da produção contraposto à apropriação privada da própria atividade humana — o trabalho —, das condições necessárias à sua realização, assim como de seus frutos. [...] Assim, a *questão social* condensa o conjunto das



desigualdades e lutas sociais, produzidas e reproduzidas no movimento contraditório das relações sociais, alcançando plenitude de suas expressões e matizes em tempo de capital fetiche. (IAMAMOTO, 2015, P. 156)

Desse modo, a análise sociolinguística encontra aproximação com o método crítico dialético de Marx ao buscar a compreensão dos fenômenos linguísticos para além da superfície, negando análises imediatistas que só levam à produção de preconceitos. Conforme Pontes, “[...] Marx revelou que o processo de conhecimento se faz através de *aproximações sucessivas*. Demonstrou que o concreto não é apreensível no plano da imediaticidade, mas representa o produto, o resultado de um complexo processo dos movimentos da razão.” (2016, p.81).

RESULTADOS E DISCUSSÃO

O profissional de Serviço Social pode atuar nas mais diversas áreas, como Saúde, Assistência Social, Previdência Social, Educação. Mesmo que cada área de atuação tenha suas particularidades, o que existe em comum é seu objeto de intervenção, como tratado anteriormente.

Quanto à inserção do Serviço Social na política de educação, é necessário apresentar algumas considerações. O Serviço Social pode atuar tanto na educação formal quanto na educação popular. Nesse sentido, sua atuação pode ocorrer não só no interior de escolas como também em movimentos sociais como o Movimento dos Trabalhadores Rurais Sem Terra (MST). Mesmo nas instituições de ensino essa correlação pode ocorrer por meio de ações de extensão, as quais fazem parte da missão do IFPB. Porém, neste trabalho o enfoque é no Serviço Social na educação formal. Nesse campo, o Assistente Social é requisitado para trabalhar em equipes multiprofissionais para atuar no atendimento de estudantes e famílias com o objetivo de evitar a evasão escolar, seja trabalhando no processo de bolsas de estudo, no caso das escolas particulares, ou com auxílios estudantis nas instituições públicas. Além disso, podem ser realizados encaminhamentos para outras instituições quando há identificação de situações de violação dos direitos desses estudantes, por exemplo. Numa dimensão educativa de sua atividade profissional, o Assistente Social pode realizar orientações sejam individuais ou em grupo, numa perspectiva do diálogo, não sendo uma atuação de caráter autoritário, impositivo. Ainda existe a possibilidade de uso do instrumento da visita domiciliar, quando é necessário. Essas são apenas algumas das atribuições do Serviço Social no âmbito da educação. Sobre isso no documento “Subsídios para a Atuação de Assistentes



Sociais na Política de Educação” produzido pelo Conselho Federal de Serviço Social (CFESS) acrescenta-se que:

[...] o trabalho do/a assistente social, no campo da educação, não se restringe ao segmento estudantil e nem às abordagens individuais. Envolve também ações junto às famílias, aos professores e professoras, aos demais trabalhadores e trabalhadoras da educação, aos gestores e gestoras dos estabelecimentos públicos e privados, aos/às profissionais e às redes que compõem as demais políticas sociais, às instâncias de controle social e aos movimentos sociais, ou seja, ações não só de caráter individual, mas também coletivo, administrativo-organizacional, de investigação, de articulação, de formação e capacitação profissional. (CFESS, 2012, p. 38)

As possibilidades de atuação são muitas, porém existe o embate entre as requisições institucionais e o que o profissional identifica como atuação necessária a partir do seu código de ética e do projeto hegemônico² do Serviço Social brasileiro. Muitas vezes, essas requisições junto com a sobrecarga de trabalho em razão de equipes profissionais reduzidas restringem as possibilidades de atuação.

O trabalho do Serviço Social no IFPB campus Itabaiana está muito atrelado à política de Assistência Estudantil do IFPB normatizada pela resolução nº 16, de 02 de agosto de 2018. De acordo com o inciso III do artigo 19 desta resolução, uma das atribuições do Assistente Social é “realizar acompanhamento social sistemático aos estudantes atendidos pela Política de Assistência Estudantil no campus onde atua;”. A demanda institucional que consome a maior parte do tempo de trabalho do Serviço Social no IFPB campus Itabaiana é a gestão dos editais de Índice de Vulnerabilidade Social e do Programa de Apoio à Permanência do Estudante (PAPE). No período de inscrição, análise e resultado desses editais é que se dá a maior parte da procura de estudantes por atendimento com Assistente Social.

É relevante destacar que a referida resolução do IFPB, ainda vigente, tem como base o decreto nº 7.234, de 19 de julho de 2010, o qual dispõe sobre o Programa Nacional de Assistência Estudantil. Porém, em 03 de julho de 2024, foi promulgada a Lei nº 14.914, a qual institui a Política Nacional de Assistência Estudantil (PNAES). Desse modo, já foi constituído no âmbito do IFPB um grupo de trabalho responsável pela revisão da Política de Assistência Estudantil do IFPB com proposição de adequações para atendimento da Lei 14.914/2024.

Nos atendimentos, seja aos alunos ou responsáveis, a linguagem verbal e não-verbal está presente. Desse modo, uma escuta atenta e a observação de elementos não-verbais como expressões faciais são necessárias para uma boa comunicação. Os editais referidos

² Sobre a concepção de hegemonia de Gramsci, ver Simionato (2004, p. 38-51).



anteriormente possuem muitas informações, a lista de documentos que deve ser anexada na inscrição, que ocorre por meio do SUAP (Sistema Unificado de Administração Pública), é extensa, pois são várias possibilidades de documentos, conforme a situação familiar, como por exemplo, idades dos componentes familiares e situação de trabalho das pessoas adultas. Com isso, o uso de uma linguagem simples pelo profissional de Serviço Social é essencial para que os usuários atendidos entendam como ocorre o processo de inscrição, quais os documentos devem ser anexados, como inserir os documentos no SUAP, como funciona o Programa de Apoio à Permanência do Estudante (PAPE), dentre outros. Nesse momento de explicação há o apoio de recursos visuais, como uso de vídeos e/ou capturas de telas do sistema referido para facilitar a compreensão.

Essas orientações são prestadas tanto em atendimentos individualizados quanto em momentos de reunião de pais, na ambientação de alunos na instituição e reuniões com os estudantes no auditório do campus voltadas somente para apresentação do edital de IVS e momento de tirar dúvidas. Nessas abordagens em grupo é usado como apoio da apresentação *slides* produzidos na plataforma de design gráfico Canva. Nesses *slides* são inseridos textos curtos, imagens e vídeo de como realizar a inscrição dos editais no SUAP. A apresentação varia de acordo com o objetivo da apresentação e o público. Nas reuniões de pais e na recepção de novos alunos há a exposição da Política de Assistência Estudantil do IFPB, as atribuições da Assistente Social, local, horário de atendimento e como acessar algumas informações no site do campus.

Além desses momentos, no processo de execução das atividades do Serviço Social, incluindo campanhas socioeducativas, há o uso do espaço do mural no corredor de sala de aulas, uso da página do IFPB campus Itabaiana na rede social *Instagram* e do grupo de representantes de turma no aplicativo de trocas de mensagens instantâneas *whatsapp*. Nesses espaços há muito uso de linguagem não-verbal e de mensagens bem resumidas.

É importante destacar que a maior parte dos estudantes do campus é adolescente e/ou jovem. No ano de 2023, conforme a Plataforma Nilo Peçanha, 49% dos estudantes matriculados no campus estavam na faixa dos 15 a 19 anos e 19% dos estudantes na faixa dos 20 a 24 anos. Desse modo, é importante levar em consideração as variações linguísticas relacionadas à idade, como algumas gírias, e o fato de que estão no processo de aquisição de vocabulário em Língua Portuguesa, o qual ocorre de maneira progressiva.

Quanto à classificação racial, tomando como base os dados da citada plataforma no ano de 2023, 58,40% dos estudantes matriculados declararam-se pardos; 25,20% brancos; 9,20% pretos; 6,6% não declararam.



Com relação à renda, considerando os dados da plataforma Nilo Peçanha no ano de 2023, 74,20% dos estudantes declararam possuir renda familiar per capita menor ou igual a meio salário mínimo. Em 2023, o salário mínimo era de R\$ 1.302,00 de janeiro a abril e de R\$ 1.320,00 a partir de maio. 14% dos estudantes declararam ter renda familiar per capita menor ou igual a um salário mínimo e maior que meio salário mínimo. 2% declararam ter renda per capita familiar menor ou igual a um salário mínimo e meio e maior que um salário mínimo. 7% não declarou a renda e as demais porcentagens referem-se a faixas de renda maiores.

Os dados acima se referem aos cursos técnicos integrados ao ensino médio (período diurno) e o curso subsequente (período noturno).

Salienta-se que foram explicitadas as porcentagens mais expressivas. A partir desses dados depreende-se que a maior parte dos estudantes do campus estão em situações que costumam ser estigmatizadas socialmente. Desse modo, o julgamento referente às falas desses sujeitos e outros aspectos relacionados a comportamento, forma de se vestir, dentre outros, podem virar alvo de crítica pelas classes dominantes como forma de subjugar, fazerem as pessoas sentirem-se inferiores. Essa é uma estratégia que busca apassivar a classe trabalhadora, especialmente suas camadas mais populares. Um processo de dominação em curso de modo intenso desde o período colonial.

Nas situações de atendimentos existem momentos em que estudantes ou familiares proferem falas que não estão de acordo com a norma-padrão da Língua Portuguesa. De acordo com a mentalidade preconceituosa dos conservadores, esses seriam erros absurdos dignos de correção, em especial dos alunos, afinal o ambiente é escolar. Entretanto, essa é uma ideia e atitude de quem desconhece o que é a língua, a comunicação e ainda perpetua discriminação que só serve para diminuir a auto estima dos sujeitos atendidos, impedindo ou desestimulando a busca por serviços, programas e o acesso a direitos de um modo geral. Além disso, todos os cidadãos devem ter o direito de se posicionar publicamente, seja por meio da fala ou por escrito, para expor ideias, reclamar por direitos e por fim exercer a cidadania. Isso não significa que não é necessário o ensino da norma-padrão da Língua, mas entender tanto a dinamicidade das línguas e que esses “erros” não significam uma capacidade cognitiva inferior do falante da língua portuguesa, mas como parte de uma das muitas variantes da Língua Portuguesa. A tal norma-padrão, que não é imutável, deve ser ensinada no contexto de sala de aula, porém sendo respeitadas as variantes dos estudantes. Sobre essa ideia de erro, Bagno afirma que



O princípio que guia a maioria das ideias sobre língua no senso comum é o do erro. Isso se deve a uma longuíssima tradição, iniciada no século III antes de Cristo, quando surgiu a disciplina chamada gramática, uma tentativa de criar um modelo ideal de língua, baseado nas escolhas dos grandes escritores do passado. Feitas essas escolhas, todos os demais usos, a começar pelos usos falados, receberam o rótulo de erro, de opções ilegítimas de falar e de escrever. A noção de erro, no entanto, tem de ser lançada na lata de lixo das ideias ruins por qualquer pessoa que queira se debruçar sobre qualquer área de conhecimento para investigar um fato-fenômeno natural ou social (BAGNO, 2014, p. 31).

Além disso, temos que levar em conta que o Brasil possui um histórico autoritarista³ e elitista, características que se refletem no modo como se julgam os falantes da Língua Portuguesa que não seguem exatamente as regras gramaticais.

Quanto ao uso na linguagem no trabalho do Assistente Social na sua relação de contato com os estudantes e responsáveis, bem como, comunidade acadêmica de um modo geral é importante expressar que antes do uso da fala e, portanto, da linguagem verbal por parte do profissional, é importante uma escuta em que não haja julgamento de valores e que a narrativa trazida pelos sujeitos seja valorizada. Desse modo, nos momentos de entrevista social, visita domiciliar e mesmo em conversas mais informais no corredores, por exemplo, é necessário prestar atenção no discurso dos usuários para que o Assistente Social possa entender a situação da melhor forma e, com isso, seja possível propor uma intervenção em consonância com os direitos postos na legislação brasileira. Desse modo, é possível avaliar a necessidade de encaminhamentos para a rede pública de atendimento de outras políticas sociais e realizar as orientações necessárias não no sentido de ajustamento, mas de compreensão das possíveis violências vivenciadas e informação quanto aos direitos. Nas palavras de Amaro (2014) “[...] a entrevista, além de desenvolver os processos de reflexão e ação, possibilita também escutar a realidade, para buscar compreendê-la e promover sua transformação” (AMARO, 2014, P. 23)

No que se refere à linguagem e discurso nas situações de visita domiciliar, que podem ocorrer de maneira semelhante em entrevistas sociais na instituição, Amaro (2014) afirma que

O desafio que se coloca ao visitador é: há que sempre verificar e buscar compreender o que de fato não foi dito, ou que foi diminuído (e não acentuado) intencionalmente nos relatos ou comentários dos indivíduos visitados. Afinal, tão importante quanto ouvir o que é dito, é escutar o “inaudito” o “indizível”, ouvir as “falas”, contextualizando-as na troca de olhares, nos sinais, nas emotividades, nos encobrimentos que o pessoal da casa organiza (AMARO, 2014, P. 49).

³ Sobre o autoritarismo brasileiro pode-se encontrar reflexões nas obras de: Chauí, Marilena (2017); DaMatta, Roberto (2020); Schwarcz, Lilia Moritz (2019); dentre outros autores.



Portanto, é importante observar a linguagem não verbal, o silêncio, as falas. Isso pode refletir receios dos usuários na exposição de informações. Há situações em que os sujeitos visitados ou atendidos por Assistentes Sociais nas instituições, incluindo o IFPB campus Itabaiana, ficam com medo de prestar algumas informações com receio de perder benefícios, muitas vezes, por falta de conhecimento dos critérios dos programas. Nesses momentos de fala dos usuários também é possível fazer interferência, mas com a finalidade de pedir para repetir no caso de não haver compreensão do que foi dito ou de confirmar alguma informação expressa pelo usuário para haver um melhor entendimento das situações apresentadas.

No trabalho do Assistente Social no IFPB a visita domiciliar é uma das técnicas sociais usadas, porém não com muita frequência, sendo dada preferência aos atendimentos dentro do campus. A visita domiciliar costuma ser usada como recurso no caso de alunos que não estão frequentando as aulas e que a equipe multiprofissional não consegue contato por telefone.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Dentro do atual projeto ético-político de Serviço Social, não cabe mais uma atuação profissional pautada no ajustamento dos indivíduos, cerceamento dos comportamentos como ocorria em outros momentos históricos da profissão (protoformas⁴ do Serviço Social). Pelo contrário, o “Reconhecimento da liberdade como valor ético central e das demandas políticas a ela inerentes - autonomia, emancipação e plena expansão dos indivíduos sociais” (BRASIL, 2012, p. 23) é um dos princípios que estão explícitos no Código de ética do/a Assistente Social. Mesmo que essa forma de atuação com viés conservador ainda persista na profissão, não encontra respaldo nos documentos profissionais, visto que se baseia em concepções funcionalistas, cuja ideia parte do entendimento de uma visão de sociedade perfeita, do sistema capitalista como ideal, na qual o problema seria o desajustamento dos indivíduos que precisam ser corrigidos.

Portanto, tendo em vista o conhecimento da realidade vivenciada pelos usuários no âmbito da política de educação (estudantes, responsáveis e toda a comunidade acadêmica), é necessário combater o preconceito linguístico e usar a linguagem que seja de melhor compreensão pelas pessoas atendidas, independente da linguagem institucional mais usada, pois o objetivo é facilitar a comunicação e, como consequência, o acesso aos programas e

⁴ Ver sobre protoformas do Serviço Social em: IAMAMOTO, Marilda; CARVALHO, Raul de, 2006, 165-218.



serviços. Além disso, uma melhor comunicação possibilita uma melhor compreensão da realidade da população atendida, permitindo melhores formas de intervenção profissional e evitando constrangimentos dos usuários atendidos.

É necessário que sejam realizadas mais pesquisas e debates desse tema, tanto no âmbito acadêmico como profissional, posto que estão interligados. O próprio Conselho de Serviço Social já publicou uma série intitulada “Assistente Social no Combate ao Preconceito” com diversos temas de grande relevância social, porém não consta o tema Combate ao preconceito linguístico. No decorrer da formação profissional também pouco se discute a questão da linguagem enquanto instrumento de trabalho. Porém, a partir das questões levantadas neste trabalho, essa é uma discussão necessária que está relacionada não só à dimensão técnico-operativa do Serviço Social, mas também ético-política da profissão.

REFERÊNCIAS

- AMARO, Sarita. **Visita domiciliar**: teoria e prática. 1ª ed. Campinas, SP: Papel Social, 2014.
- BAGNO, Marcos. **Língua, linguagem, linguística**: pondo os pingos nos ii (Estratégias de ensino Livro 50). - 1.ed. - São Paulo: Parábola Editorial, 2014. Edição do Kindle.
- BAGNO, Marcos. **Preconceito linguístico** (Parábola breve Livro 6). - 1. ed. - São Paulo: Parábola Editorial, 2020. Edição do Kindle.
- Brasil. **Código de ética do/a assistente social. Lei 8.662/93 de regulamentação da profissão**. - 10ª. ed. rev. e atual. - [Brasília]: Conselho Federal de Serviço Social, [2012].
- CFESS (Conselho Federal de Serviço Social). **O que é preconceito?** (caderno 01). Série Assistente Social no combate ao preconceito. Brasília: CFESS, 2016.
- CFESS (Conselho Federal de Serviço Social). **Subsídios para a Atuação de Assistentes Sociais na Política de Educação**. Série Trabalho e projeto profissional nas políticas sociais. Brasília: CFESS, 2012.
- CHAUÍ, Marilena. **Manifestações ideológicas do autoritarismo brasileiro**. 2ª ed. Belo Horizonte: Autêntica Editora, 2017. (Escritos de Marilena Chauí, vol. 2)
- DAMATTA, Roberto. **Você sabe com quem está falando?** Estudos sobre o autoritarismo brasileiro. Editora Rocco. 1ª edição (4 dezembro 2020).
- IAMAMOTO, Marilda; CARVALHO, Raul de. **Relações sociais e serviço social no Brasil**: esboço de uma interpretação histórico-metodológica. 19.ed. São Paulo: Cortez, 2006, p. 165-218.



PONTES, Reinaldo. **Mediação e Serviço Social**: um estudo preliminar sobre a categoria teórica e sua apropriação pelo Serviço Social.- 8.ed. rev. e ampl. - São Paulo: Cortez, 2016.

SCHWARCZ, Lilia Moritz. **Sobre o autoritarismo brasileiro**. São Paulo: Companhia das Letras, 2019.

SIMIONATTO, Ivete. **Gramsci**: sua teoria, incidência no Brasil, influência no Serviço Social. 3ª. ed. Florianópolis: Ed. Da UFSC: São Paulo: Cortez Editora, 2004.

Zilles, Ana Maria Stahl; Faraco, Carlos Alberto Faraco. **Pedagogia da variação linguística** (Educação linguística Livro 11) (Portuguese Edition). 1. ed.. - São Paulo: Parábola Editorial, 2015.