

## A OBSERVAÇÃO E A ABORDAGEM NO EXERCÍCIO PROFISSIONAL: REVISITANDO A DIMENSÃO TÉCNICO- OPERATIVA NO SERVIÇO SOCIAL

♦ Lorena Ferreira Portes  
♦♦ Melissa Ferreira Portes

### RESUMO

*O presente artigo tem como ponto fulcral de discussão o olhar sobre a dimensão técnico-operativa do Serviço Social, discutida na perspectiva da sua instrumentalidade. Aborda, especificamente, sobre os instrumentos Observação e Abordagem, considerados como ferramentas possibilitadoras da aproximação e conhecimento do cotidiano dos usuários atendidos pela profissão. Resgata a importância de buscar novos significados para esses instrumentos, rompendo com a lógica da tutela, da fiscalização e da punição das condições de vida dos sujeitos sociais com os quais o Assistente Social trabalha, defendendo uma postura profissional que contribua para o empoderamento dos mesmos.*

*Palavras-chave: Instrumentalidade. Observação. Abordagem.*

### ABSTRACT

*This article is the focal point of discussion the look on the technical-operative Social Services, discussed the prospect of their instrumentality. Approaches, specifically, on the instruments and observation approach, regarded as the enabling tool approach and knowledge of the lives of users served by the profession. It traces the importance of seeking new meanings for these instruments, breaking with the logic of tutelage, supervision and punishment of the living conditions of social subjects with which the social worker works, I advocate a professional attitude that contributes to the empowerment of them.*

### Biografia

♦ Assistente Social, Mestre em Educação - UEPG. Professora Pesquisadora do Curso de Serviço Social da Unibrasil, Curitiba – Pr.

♦♦ Assistente Social, Mestre em Educação – UEPG. Professora do Curso de Serviço Social da Unibrasil, Curitiba – Pr.

## Introdução

Quando nos propusemos a discutir a dimensão técnico-operativa do Serviço Social, tarefa essa pertinente e urgente, algumas inquietações se fizeram presentes. Inquietações essas que perpassam o dilema, historicamente posto à profissão, de não reduzi-la a um caráter tecnicista, reducionista e pragmático. O dilema posto em questão está relacionado ao processo construído na trajetória da profissão, a partir da década de 60, momento de reflexão e desconstrução do ethos profissional, de rupturas, de questionamentos sobre as bases conservadoras do Serviço Social e o redesenho dessas numa perspectiva crítica e emancipadora.

Na busca da superação do Serviço Social tradicional, desvelando e assumindo a dimensão política da profissão, muito se questionou sobre sua operatividade, denunciada pelo seu esvaziamento teórico, pela pretensa neutralidade e pelo apego às técnicas como um fim em si mesmo. Assim, num primeiro momento, desvalorizou-se essa dimensão por acreditar que ela não respondia à análise das questões macroestruturais que estavam na pauta de discussão do Serviço Social. Entre os muitos equívocos cometidos nesse momento de apropriação da tradição marxista pelo Serviço Social<sup>1</sup>, o olhar preconceituoso e fragmentado sobre a dimensão técnico-operativa do SS se fez presente. Assim, percebemos que essa é uma lacuna deixada e que precisa ser revisitada, no sentido de superar os equívocos construídos. Nesse sentido, precisamos retomar o conceito de instrumentalidade. O presente artigo se propõe a visitar e reafirmar a importância da dimensão técnico-operativa da profissão, como uma das dimensões da mesma, abordando, especificamente sobre a abordagem e a observação. Esses instrumentos, presentes no cotidiano profissional, expressos nos processos de trabalho do Serviço Social se constituem como ferramentas valiosas na aproximação e no desvelamento da realidade social e da vida cotidiana dos usuários, superando a visão policialesca, punitiva e excludente que, historicamente, se fez presente na profissão.

## 1. A instrumentalidade do Serviço Social

Para compreender o Serviço Social, sua matéria-prima, seus processos de trabalho, requer que, de início, façamos uma análise da profissão articulada a análise da realidade social mais ampla. O Serviço Social se constrói nas relações sociais tecidas na sociedade capitalista, estando inscrito, dessa forma, na divisão sócio-técnica do trabalho. Essa articulação implica pensarmos que sofremos e interferimos nas relações produzidas nesse contexto, de forma específica, no cotidiano dessas relações. Dessa forma, considerando que a profissão é interventiva, precisamos, primeiramente, compreender que contexto é esse, que relações são estabelecidas, como são vividas no cotidiano, que repercussões se fazem presentes: é preciso saber fazer uma análise conjuntural, para desvelar e compreender o real nas suas múltiplas determinações. Portanto, para responder o real, no atendimento às suas demandas, às suas contradições, às suas diferenças e desigualdades, - pela análise conjuntural feita - é preciso construir alternativas de intervenção, criar ações que enfrentem, que atendam às demandas levantadas. E, para que seja possível, criar e dar essas respostas, precisamos nos versar no instrumental técnico operativo da profissão. É preciso conjugar o porquê fazer do saber fazer.

*Somente a partir de uma análise conjunta podemos ressignificar espaços, pensar coletivamente alternativas de enfrentamento, redescobrir potencialidades, associar experiências, buscar identificações, dar visibilidade às fragilidades para tentar superá-las, desvendar bloqueios, processos de alienação, revigorar energias, vínculos, potencial organizativo, reconhecer espaços de pertencimento. (PRATES, 2003)*

Compreender o processo de trabalho do Serviço Social implica reconhecer a sua dimensão teleoló-

<sup>1</sup> Ver NETTO, José Paulo. Ditadura e Serviço Social: uma análise do Serviço Social no Brasil pós-64. 7. ed. São Paulo : Cortez, 2004.

gica que possibilita atribuir à prática profissional uma postura intencional, no sentido de projetar finalidades e dar materialidade ao projeto ético-político profissional. Assim, os processos de trabalho implicam em um conjunto de atividades prático-reflexivas, ressignificando ações e desconstruindo saberes.

Na medida em que se concretiza objetivos, a profissão, através da intencionalidade, constrói as respostas profissionais. Essa capacidade se legitima através da instrumentalidade e “é por meio desta capacidade, adquirida no exercício profissional, que os assistentes sociais modificam, transformam, alteram as condições objetivas e subjetivas e as relações interpessoais e sociais existentes num determinado nível da realidade social: no nível do cotidiano” . (GUERRA, 2007, p. 2)

A instrumentalidade, de acordo com a autora citada acima é uma propriedade sócio-histórica da profissão, que possibilita o atendimento das demandas e o alcance de objetivos (profissionais e sociais) constituindo-se numa condição concreta de reconhecimento social da profissão. É pela categoria da Mediação<sup>2</sup> que se estabelece uma relação dinâmica e articulada entre o cotidiano (demandas imediatas) e a legalidade social, responsável por uma leitura totalizadora e crítica do real.

A prática mediatizada possibilita transcender as ações residuais, pragmáticas, isoladas, manipulatórias, rompendo com respostas fragilizadas frente às demandas apresentadas à profissão, onde a materialidade das ações profissionais pode assumir um status de reflexividade, criticidade, autonomia e emancipação.

*Reconhecer a instrumentalidade como mediação significa tomar o Serviço Social como totalidade constituída de múltiplas dimensões: técnico-instrumental, teórico-intelectual, ético-política e formativa, e a instrumentalidade como uma particularidade e como tal, campo de mediações que porta a capacidade tanto de articular estas dimensões quanto de ser o conduto pelo qual as mesmas traduzem-se em respostas profissionais. (GUERRA, 2007, p. 12)*

Assim, quando pensamos na dimensão técnico-operativa, não podemos concebê-la desconectada das demais dimensões, pois essa articulação garante ao profissional o uso e manejo dos instrumentais de forma ética, politizada e humanizada. Tarefa essa bastante desafiadora nos dias atuais onde a barbárie, o engessamento do olhar crítico, a cristalização de posturas conservadoras, a apatia, o descrédito, o desencanto, o utilitarismo, tem tomado a ordem do dia, semeando no cotidiano e nas relações sociais, interpessoais, familiares, institucionais, profissionais, o apego a respostas pontuais, imediatas que não contribuem, substancialmente, para a alteração da realidade social.

Desse modo, os saberes profissionais constituem-se ferramentas imprescindíveis para enfrentar os desafios do cotidiano, pois o profissional de Serviço Social necessita estar instrumentalizado para enfrentar esse cenário de incerteza e, ao mesmo tempo, de possibilidades que se apresentam, transpondo seus conhecimentos para o exercício profissional.

Para que seja possível nortear-se e instrumentalizar-se na perspectiva investigativa, mediatizada, faz-se necessário construir competências. Para Rios (1995) a noção de competência aponta duas dimensões distintas: a primeira diz respeito a um domínio de saberes e habilidades de diversas naturezas que permite a intervenção na realidade, e a segunda indica uma visão crítica do alcance das ações e o compromisso com as necessidades concretas do contexto social. A noção de competência se traduz numa articulação estreita entre uma dimensão técnica e uma dimensão política. Entretanto, para superar uma possível separação dessas dimensões, Rios aponta uma terceira, a dimensão ética, elemento de mediação entre a técnica e a política. Como elemento de mediação, a ética deve estar presente na técnica, que não é neutra, e na política, que abriga uma multiplicidade de poderes e interesses. Rios define a ética como um reflexo de caráter crítico sobre os valores presentes nas práticas dos indivíduos em sociedade. Nessa perspectiva, a competência guarda o sentido de saber fazer bem o dever. Se refere a um fazer que requer um conjunto de saberes e implica um posicionamento diante daquilo que se apresenta como desejável e necessário. É importante considerar-se o saber, o fazer e o dever como elementos historicamente situados, construídos

<sup>2</sup> Ver Reinaldo Pontes, *Mediação e Serviço Social*. 3. ed. São Paulo, 2002.

pelos sujeitos em sua práxis. (RIOS, 2001)

A competência se revela na ação, pois é na prática dos profissionais que se mostram suas capacidades, que se exercitam suas possibilidades, que se atualizam suas potencialidades. Como afirmou Perrenoud (1996, p. 9), citado por Rios (2001, p. 88), “Diz-me o que fazes ou permite-me te observar durante teu trabalho e eu te direi que competências tens”.

Falar em competências é falar em processo, considerando que não nascemos competentes, mas nos tornamos. Assim, o conceito de competência vai sendo construído através do agir concreto dos sujeitos nas suas relações sociais.

### 1.1. A observação enquanto possibilidade de compreensão da realidade social

“...quem sabe o que está buscando e onde quer chegar, encontra os caminhos certos e o jeito de caminhar” (Mello, 1978, p.12)

No exercício profissional a dimensão técnico-operativo vem ganhando expressão na busca de se fazer a releitura dos instrumentos e técnicas utilizados pela profissão tanto no processo de formação quanto de intervenção profissional.

A observação, enquanto instrumento articulado aos demais, tem contribuído para a operacionalização dos processos de trabalho do assistente social e para a composição do instrumental técnico-operativo.

No entanto, é um instrumento utilizado por outros profissionais e tem se constituído historicamente como uma atividade humana. Para Brasil (1997, p. 83)

*a observação é uma capacidade não apenas humana, desde que o mundo é mundo. No cotidiano, é uma das formas mais usadas pelo homem para conhecer e compreender pessoas, coisas, acontecimentos e situações. É o meio básico de se conseguir informações,... é o ato de se obter informações para se tomar decisões, após o julgamento de uma situação”.*

Defendemos a assertiva de que a observação, assim como os demais instrumentos, está carregada de uma intencionalidade, ou seja, o uso desse instrumento no fazer profissional deve corresponder às necessidades de uma determinada realidade/demanda social. A escolha por esse instrumento não se dá de forma casual e espontânea, mas através de um planejamento, de uma ação refletida que sabe onde quer chegar, o que pretende fazer, o que precisa conhecer.

Muitos autores têm procurado diferenciar a observação de um simples ato de ver ou olhar. Na prática profissional dos assistentes sociais a observação está presente cotidianamente e sua manifestação tem assumido uma multiplicidade de atribuições e significados. O que pretendemos com esse ensaio é trazer à tona algumas discussões e análises provocativas que, acreditamos, contribuirão para repensar a forma como a observação tem sido utilizada na ação profissional.

Falar em observação é falar em linguagem, em comunicação. “Pensamento e linguagem, enquanto formas de objetivação e sociabilidade dos homens, incorporam o quadro categorial representativo da realidade” (GUERRA, 1995, p.177). A observação, enquanto uma das formas de apreensão do real, contribui para que a realidade torne-se inteligível, para que seus símbolos, feições, configurações, representações se manifestem aos sujeitos (profissionais/usuários) determinando assim a construção de um saber relacional, articulado, permitindo aos sujeitos “apreenderem não apenas a lógica interna dos fenômenos que se expressam na realidade, mas as conexões que aí se estabelecem” (GUERRA, 1995, p.178).

A complexidade da vida cotidiana e das relações que são estabelecidas exige, do profissional de Serviço Social, ir além das aparências, do trivial, do superficial, incorporando esquemas de mediações cada vez mais complexas que não se efetivam e não se resolvem através de um levantamento de dados quantitativos ou de meras informações pontuais acerca da realidade dos usuários. Martinelli já pontuou a importância de o profissional não se ater apenas a informações que retratam a vida dos usuários, mas de se

buscar compreender seus modos de vida, suas representações, suas vivências, suas explicações sobre a vida cotidiana, suas inquietações. A observação quando utilizada com essa finalidade transcende um ato mecânico e rotineiro e se configura como um instrumento consciente capaz de traduzir as contradições presentes na vida cotidiana, exigindo níveis de racionalidade mais elevados.

Fernandes (2005) aponta a relevância de realizarmos alguns questionamentos na busca de compreendermos o sujeito e seu contexto, como, por exemplo: Quais suas condições de vida? Quais são as condições de trabalho, de emprego, de subemprego, de desemprego? Com quem vivem, quais suas origens familiares? De onde vêm? Que tipos de conhecimento (oficial ou não-oficial) lhe são acessíveis? Como é composta sua família? Em que espaços da sociedade (grupos, movimentos sociais, igrejas, clubes, etc.) participam? Quais são os seus sonhos, projetos, aspirações? Como se divertem? Qual é o seu lazer? Que tipo de programas de televisão assistem? A que tipo de meios de comunicação têm acesso? Assim como essas, outras questões podem ser formuladas para contribuir para uma análise social do contexto onde está inserido o usuário, através da observação, pois esse instrumento também está presente em outros como a entrevista, a abordagem, a visita domiciliar.

Considerando a dimensão investigativa da profissão, acreditamos que a observação contribui para que, na busca da construção e compreensão do real, tanto por parte do profissional como dos usuários, as informações e impressões sejam reveladas. Essas representações sobre o real estão intimamente ligadas à linguagem, ao universo simbólico, ideológico, ao imaginário social, às dimensões históricas, sociais e culturais que compõe a tessitura social e as relações cotidianas.

Entendemos que é preciso resgatar a centralidade ocupada pelos sujeitos nesse processo. Compreender o sujeito supõe situá-lo em um contexto sócio-histórico, cuja característica é marcada pela contradição e alienação. É preciso observar esses sujeitos enraizando-os à sua cultura, à sua realidade social, às formas pelas quais buscam se expressar e criar alternativas de sobrevivência, e de relacionamentos.

Urge o exercício do pensar crítico “este é um pensar que percebe a realidade como processo, que capta em constante devenir e não como algo estático. Não se dicotomiza a si mesmo na ação” (FREIRE, 1982, p.97).

Para tanto é preciso que os profissionais tenham uma formação orientada em uma perspectiva crítica, que permita apreender o processo de constituição da realidade social na sua totalidade, bem como desvelar os nexos causais presentes nessa mesma realidade.

*Por isso, a relação estabelecida com o sujeito no processo deve ser orientada por uma preocupação ética, ou seja, por escolhas pessoais e profissionais em relação ao sujeito. A relação com o sujeito não é tranquila, exige atenção e uma metodologia que se constrói na relação, pois nem sempre se ouve ou colhe o que se busca através dos recursos metodológicos”. (BOURGUIGNON, 2008, p. 156)*

Na relação construída com o sujeito trabalha-se também o ‘indizível’, revelador, mas difícil de captar. Indizível, termo utilizado por Rojas que pode ser compreendido como

*(...) o não-explicito das vivências dos indivíduos que vivem e um meio social determinado. É o conjunto de vivências, emoções e experiências das pessoas que não está nos documentos e que tem um conteúdo e um valor inestimável na transmissão, conservação e difusão dos conhecimentos. Esses conteúdos formam parte do acervo dos grupos sociais e são esses mesmos conteúdos que têm permitido a integração e identificação do indivíduo no seu meio, no seu contexto, em um determinado período de tempo”. (1999, p. 87-88).*

A observação propicia a articulação entre o dizível e o indizível, viabilizando assim um olhar atento, cuidadoso, ético, comprometido, acolhedor. Observar, portanto, é interagir, pois tanto o profissional quanto o usuário produzem inferências sobre as situações que vivenciam e isso implica uma interação, uma troca de saberes, de experiências. A observação não é uma atividade solitária, pois ambos (profissional e usuários) participam, à luz de seus referenciais, do mesmo processo e procuram também encontrar alternativas de responder aos seus contextos e problemáticas. De acordo com Martinelli (2006) pensar a



profissão é também pensá-la como fruto dos sujeitos que a constroem e a vivenciam através de seus saberes e de suas sistematizações.

## 1.2. A Abordagem como processo acolhedor

“(…) A relação que o Serviço Social deve estabelecer com o conhecimento do sujeito participante de sua investigação/intervenção deve sustentar-se numa relação de diálogo crítico, capaz de gerar conhecimentos novos e propiciar a elevação do nível de consciência desse sujeito”. (BOURGUIGNON, 2008, p. 160)

Os profissionais de Serviço Social, pautados no projeto ético-político profissional, estão, cotidianamente desafiados a revisar suas ações, suas posturas e posicionamentos. Esse desafio implica buscar um constante olhar sobre nossa prática profissional. Olhar que nos faz questionar, refletir e reconstruir alternativas criativas de enfrentamento das diversas manifestações da questão social que se fazem presentes na realidade social com a qual atuamos. Como afirmou Martinelli (2006), somos os profissionais que mais se aproximam do cotidiano dos sujeitos sociais, sujeitos esses muitas vezes invisíveis para o sistema capitalista, pois não se constituem em potenciais consumidores ou não contribuem laborativamente para alimentar essa máquina de produzir exploração. Os assistentes sociais, nesse contexto, constituem-se, como profissionais da aproximação, da acolhida, da escuta, do resgate, do respeito, do sigilo, da esperança. Sem parecer piegas e muito menos messiânico, acreditamos que nossa profissão tem uma importância significativa no cotidiano de vida de nossos usuários: a medida que nos posicionamos na defesa intransigente dos direitos humanos, nos colocamos como ferramenta possibilitadora e instigadora na construção de uma nova forma de viver – viver feliz. O que seria viver feliz? Partimos, primeiramente, de uma concepção coletiva de felicidade, onde só poderemos ser felizes fazendo outros felizes. Para Rios (2001), é preciso deixar de lado a idéia “hollywoodiana” de felicidade, identificada como uma vida “cor-de-rosa”, sem conflitos e contradições. Se afirmamos que felicidade é outro nome para o bem comum e que o bem comum é o bem coletivo, bem público, queremos dizer que ela se identifica com a possibilidade de participar criativamente da sociedade, dizer sua palavra, ser ouvido e reconhecido em sua identidade, ser considerado e saber considerar no coletivo.

*Não posso dizer que sou eu, se não sou reconhecido pelo outro e se não o reconheço como alguém como eu. Não alguém idêntico a mim – impossível! -, mas alguém diferente e igual. O contrário de igual não é diferente – é desigual, e tem uma conotação política e social. A afirmação da identidade se dá na possibilidade da existência da diferença e na luta pela superação da desigualdade. É preciso pautar-se no reconhecimento da alteridade nas nossas relações. Quando não reconhecemos o outro como legítimo outro, o desconsideramos, tratando-o como alheio, como aquele com quem não tenho a ver. (RIOS, 2001, p. 121)*

Assim, conjugado à felicidade está a cidadania, onde as ações e as relações se alicerçam em princípios éticos, afirmando as identidades no diálogo, no respeito mútuo, na justiça, na igualdade, na defesa de uma vida mais digna para todos. Construir a Felicidade para Rios (2001) é reconhecer o outro; é tomar como referência o bem coletivo; é envolver-se na elaboração e desenvolvimento de um projeto coletivo de trabalho; é instalar nos espaço profissional uma comunicação criativa; é criar espaço para a afetividade e para a alegria; é lutar pela criação e pelo aperfeiçoamento constante de condições viabilizadoras do trabalho de boa qualidade.<sup>3</sup>

Diante desses posicionamentos é que compreendemos a importância da abordagem como um instrumento possibilitador de um encontro entre profissional e usuários.

A abordagem enquanto instrumento utilizado pelo Serviço Social está diretamente associada à forma como se tem construída a aproximação profissional com os usuários, sujeitos também da realidade

<sup>3</sup> Para compreender melhor o conceito de Felicidade, ver Rios, Terezinha Azeredo. Compreender e ensinar: por uma docência da melhor qualidade. São Paulo : Cortez, 2001.

social. Essa interação profissional-usuário, historicamente, sempre esteve permeada por relações, por vezes autoritárias, paternalistas, clientelistas, policialescas, que incidiram para a construção de uma prática profissional repetitiva, burocrática, rotineira e conservadora.

À luz do projeto ético-político profissional tem-se procurado, nas últimas décadas, em decorrência da busca de ressignificar a profissão através de um olhar crítico e propositivo, reconstruir a relação com os usuários que passam a ser vistos como sujeitos de direitos, tendo vez e voz na dinâmica social. O Código de Ética Profissional de 1993, em seu artigo 5 estabelece os deveres do assistente social nas suas relações com usuários, tais como: contribuir para a viabilização da participação efetiva da população usuária nas decisões institucionais; garantir a plena informação e discussão sobre as possibilidades e conseqüências das situações apresentadas, respeitando democraticamente as decisões dos usuários, mesmo que sejam contrárias aos valores e às crenças individuais dos profissionais, resguardados os princípios deste Código; democratizar as informações e o acesso aos programas disponíveis no espaço institucional, como um dos mecanismos indispensáveis à participação dos usuários; devolver as informações colhidas nos estudos e pesquisas aos usuários, no sentido de que estes possam usá-los para o fortalecimento dos seus interesses; informar à população usuária sobre a utilização de materiais de registro audio-visual e pesquisas a elas referentes e a forma de sistematização dos dados obtidos; fornecer à população usuária, quando solicitado, informações concernentes ao trabalho desenvolvido pelo Serviço Social e as suas conclusões, resguardado o sigilo profissional; contribuir para a criação de mecanismos que venham desburocratizar a relação com os usuários, no sentido de agilizar e melhorar os serviços prestados; esclarecer aos usuários, ao iniciar o trabalho, sobre os objetivos e a amplitude de sua atuação profissional.

Esses princípios são balizadores na construção de uma cultura profissional que cultive relações profissionais baseadas na horizontalidade e dialogicidade, rompendo, portanto, com relações de poder que cerceiam a possibilidade de os usuários se perceberem como sujeitos, como seres humanos, como um seres de possibilidades, de desejos, de vontades, enfim, como legítimos outros.

Abordar o usuário, nessa perspectiva, exige acolhimento, escuta, respeito, sensibilidade, afeto. Elementos esses presentes em uma prática profissional guiada pela alteridade. “O sujeito se percebe na relação de alteridade, quando é capaz de enxergar e reconhecer o outro. O eu só existe na relação com o tu e é quando surge o nós: dos limites e do respeito, na complementaridade da vida” (PETRAGLIA, 2008, p.37).

A abordagem pode tornar-se, enquanto instrumento, estratégia de aproximação, de fortalecimento de vínculos, de estabelecimento de contrato, se for orientada pelo compromisso de assumir a condição humana, que implica “reconhecer, ao mesmo tempo, a diferença e a identidade em si e no outro” (PETRAGLIA, 2008, p. 38). Ao conhecer a história de vida dos usuários, suas experiências, vivências, modos de vida, também estamos compartilhando essa história, transferindo experiências. A co-partilha sinaliza a preocupação profissional com o sujeito que ele atende porque demonstra interesse, preocupação e compromisso com a construção de projetos de mudança.

*Trabalhar numa perspectiva que envolve o sujeito supõe uma forma de tratamento, uma postura que subentende que a relação estará baseada em princípios de participação. Pres-supõe ética, interação, devolução, respeito à dignidade e à experiência do outro. (BOURGUIGNON, 2008,p.161).*

Se não considerarmos esses princípios nas relações e encontros que estabelecemos com os nossos usuários, estaremos negando o projeto profissional que construímos e que ainda estamos construindo coletivamente. Acreditamos que essa prática é possível, mas depende da ousadia e do comprometimento dos sujeitos que a compõe.

## Considerações Finais

Aceitar o desafio de discutir sobre a dimensão técnico-operativa do Serviço Social, percorrendo sobre a abordagem e a observação como instrumentos de trabalho do Assistente Social, exige um cuidado

em não reduzir a discussão a uma visão tecnicista, fragmentada e desvinculada da perspectiva teleológica que está imbricada nesse processo. A instrumentalidade precisa ser concebida como condição primordial ao abordar tal dimensão, considerando a prática mediatizada como condição capaz de possibilitar que o Assistente Social construa uma visão mais ampla e totalizadora da realidade social, compreendendo as interfaces desse contexto com o cotidiano dos sujeitos sociais com os quais atua/trabalha. A partir desse “situar-se” é possível “projetar-se”, transcendendo o mero o que fazer, mas se perguntando, constantemente, sobre o por que fazer.

Assim, o conjunto de instrumentos que compõe a dimensão técnico-operativa do Serviço Social constitui-se como ferramenta que materializa as projeções e possibilita o conhecimento, a aproximação e a intervenção na realidade cotidiana dos usuários.

Dentre os instrumentos, destacamos a abordagem e a aproximação. Focadas pelo prisma de ressignificações, são apresentadas como estratégias em que o Assistente Social utiliza como forma de conhecer a realidade de vida dos sujeitos, centralizando suas ações no comprometimento em compreender suas histórias, suas trajetórias, suas percepções e subjetividades. Compreensão essa imprescindível para que o profissional busque respostas, enfrentamentos, articulações, caminhos, ações que contribuam para o processo de empoderamento dos usuários, capitalizando-os em diferentes aspectos da vida social.

Não tivemos a pretensão de esgotar a temática, ao contrário: a intenção foi provocar o interesse e a curiosidade em aprofundar o estudo e a construir e desconstruir conhecimentos sobre uma dimensão, por vezes esquecida, mas que precisa ser REVISITADA!

## REFERÊNCIAS

- BOURGUIGNON, Jussara Ayres. A particularidade histórica da pesquisa no Serviço Social. São Paulo : Veras Editora; Ponta Grossa, PR : Editora UEPG, 2008.
- BRASIL, Virginia Visconde. O que dizem os enfermeiros sobre a observação. IN: Revista Latino-americana de Enfermagem. Ribeirão Preto, v. 5, n. 3, p. 83-94, julho, 1997.
- CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL – CFESS. Código de Ética Profissional dos Assistentes Sociais de 1993.
- FERNANDES, Idília. O lugar da identidade e das diferenças nas relações sociais. IN: Revista Virtual Textos & Contextos, n. 6, dez. 2006.
- FREIRE, Paulo. Pedagogia do Oprimido. 11 ed. Rio de Janeiro : Paz e Terra, 1982.
- GUERRA, Yolanda. A instrumentalidade no trabalho do Assistente Social. Palestra proferida ministrada no Simpósio Mineiro de Assistentes Sociais, BH, maio, 2007, promovido pelo CRESS-6ª. Reg. \_\_\_\_\_ . A Instrumentalidade do Serviço Social. São Paulo, Cortez, 1995.
- MARTINELLI, Maria Lucia. Reflexões sobre o Serviço Social e o projeto ético-político profissional. IN: Revista Emancipação, v. 6, p. 9-23, 2006.
- NETTO, José Paulo. Ditadura e Serviço Social: uma análise do Serviço Social no Brasil pós-64. 7. ed. São Paulo : Cortez, 2004.
- PONTES, Reinaldo. Mediação e Serviço Social. 3. ed. São Paulo : Cortez, 2002.
- PRATES, Jane Cruz. A questão dos instrumentais técnico-operativos numa perspectiva dialético crítica de inspiração marxiana. IN: Revista Virtual Textos & Contextos, n. 6, dez. 2003.
- PRETRAGLIA, Izabel. Educação complexa para uma nova forma de civilização. IN: Educar em Revista, n. 32, ago-dez, 2008.
- RIOS, Terezinha Azeredo Rios. Compreender e ensinar: por uma docência da melhor qualidade. 2. ed. São Paulo : Cortez, 2001.
- \_\_\_\_\_. De educação e alegria: corpo docente. Revista Presença Pedagógica. Belo Horizonte, ano 1, n. 1, jan/fev. 1995.
- ROJAS, Juana Eugenia Arias. O indizível e o dizível na história oral. In: MARTINELLI, Maria Lucia (org.). O uso de abordagens qualitativas na pesquisa em Serviço Social: um instigante desafio. Núcleo de Estudos e Pesquisa sobre Identidade. 2. ed renovada. São Paulo : PUC, 1994.