

A AÇÃO COMUNICATIVA NO SERVIÇO SOCIAL

Márcia Helena Titton Rachele¹⁵

1 INTRODUÇÃO

Por considerarmos que a comunicação e a ação constituem a essência do Movimento Cooperativista Habitacional, é que nos propomos neste artigo fundamentar a experiência cooperativista, nas suas particularidades e desafios, a partir da teoria da ação comunicativa, proposta por Jürgen Habermas.

A ação comunicativa, conforme Habermas, refere-se à interação de pelo menos dois sujeitos capazes de linguagem e ação, através de meios verbais ou de meios extraverbais, concretizando assim uma troca intersubjetiva, aceitando o outro assim como ele é.

A comunicação deve voltar-se para o consenso, através de uma troca ativa, passível de opinião e de informação em uma determinada práxis social. Este processo social efetiva-se através de atos de fala argumentativos, tendo como referência certas estruturas de racionalidade, é o tipo de ação voltada para o entendimento, compreensão e consenso. O entendimento não significa um consenso já obtido, mas um processo comunicativo voltado para a obtenção de um consenso. A forma como os sujeitos, capazes de linguagem e ação, fazem uso do conhecimento tem a ver com sua capacidade de entendimento e discernimento (1987).

Tentaremos num único capítulo, articular as ações denominadas por Habermas, de teleológica, estratégica, normativa regulada, dramatúrgica e comunicativa, com o Movimento Cooperativista Habitacional do Município de Bento Gonçalves, situado na zona fisiográfica da encosta superior do nordeste do Estado do Rio Grande do sul, na micro região de Caxias do Sul, distante 120 Km da Capital do Estado (Porto Alegre), demonstrando como na prática isso acontece, através de exemplos cotidianos.

¹⁵ Possui graduação em Serviço Social pela Universidade de Caxias do Sul - UCS (1994) e Mestrado em Serviço Social pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul - PUCRS (1998). Atualmente é Assistente Social da Prefeitura Municipal de Caxias do Sul, Coordenadora e Professora do Curso de Serviço Social da Faculdade de Integração do Ensino Superior do Cone Sul – FISUL.

Acreditamos que as políticas sociais, pensando aqui especialmente na habitacional, podem constituir-se em espaços de afirmação de direitos e de iniciativas de contradesmanche de uma ordem desigual, à medida que se propõe uma prática horizontal, espaço de escuta mas também de fala.

2 O REFERENCIAL EPISTEMOLÓGICO DE HABERMAS E O OLHAR DO ASSISTENTE SOCIAL JUNTO A MOVIMENTOS SOCIAIS DO TIPO COOPERATIVAS HABITACIONAIS

Para embasar este estudo escolhemos como referencial a Teoria da Ação Comunicativa de Jürgen Habermas, filósofo alemão nascido em 1929, na antiga Alemanha Ocidental. De 1949 a 1954 estudou Filosofia, História, Psicologia, Economia e Literatura Alemã nas Universidades de Gottingen, Zurique e Bonn. Doutorou-se nessa última cidade, em 1954, como uma tese sobre o Absoluto na História- Um estudo sobre a Filosofia das Idades do Mundo. Em 1961, conquistou a livre-docência pela Universidade de Marburgo, com uma tese sobre Mudanças estruturais do Espaço Público.

Desde que assumiu o cargo de assistente de pesquisa no Instituto para Pesquisas Sociais, de Frankfurt (1956-59), Habermas dedicou-se intensamente a atividades acadêmicas. Em 1961 e 1964 foi professor de Filosofia e Sociologia da Universidade de Frankfurt. Em 1971, exerceu as funções de Professor visitante da Universidade de Princeton. Em 1983, lecionou na Universidade de Frankfurt. Desenvolveu idéias de uma emancipação progressiva do ser humano e principalmente se preocupa com as bases normativas dos processos da sociedade. Dedicou-se com a luta pelas reformas democráticas das universidades. Na Teoria da Ação Comunicativa (1987) estabeleceu processos normativos especialmente no estudo da linguagem e na emancipação dos indivíduos. Reconstrói sua teoria em função de uma teoria interdisciplinar a partir de vários autores, entre eles: Kant, Hegel, Marx, Freud, Husserl, Max Weber, Horkheimer, Adorno, Marcuse, Luckman e Austin. Através do conhecimento e com um novo paradigma, preconiza a comunicação e a articulação entre as ciências e os interesses da coletividade, com o intuito de consolidar um exercício democrático de poder.

Nas intervenções realizadas junto ao Movimento Cooperativista Habitacional, compartilhamos e vivenciamos algumas idéias básicas do autor abordado, no que se

refere: a superação do impasse entre teoria e prática, de forma que tudo passa a ser questionado e discutido, através do agir comunicativo, construído por meio da participação livre de todos; onde todo o ato é possível se for respeitado o princípio da cooperação; o processo comunicativo promove a emancipação das pessoas.

No movimento cooperativista, a linguagem é a forma pela qual se busca a concretização, a efetivação dos princípios cooperativistas, o estabelecimento de normas de condução do processo; aprende-se a negociar idéias e opiniões através da argumentação; desenvolve-se o diálogo com a consciência dos indivíduos, construindo e reconstruindo conceitos teórico-práticos; busca-se o consenso em torno de situações cotidianas; traduz-se vivências, necessidades, sentimentos, valores, expectativas.

Os processos lingüísticos permeiam todas as atividades do processo cooperativista, porém em determinados momentos não se estabelece a ação comunicativa que pressupõe a ação emancipatória. Percebe-se então, que como o cooperativismo também é marcado por contradições, a ação comunicativa ocorre em determinados momentos, já em outros apresenta falhas. Dependendo do contexto histórico, as relações intersubjetivas se estabelecem de forma e meios diferentes, ou seja, os condicionantes conjunturais refletem-se na comunicação que se estabelece nas cooperativas, podendo visualizar-se ações emancipatórias, como ações coercitivas.

Dada a importância de tais aspectos, e considerando que toda a ação é a realização de algo prático, abordaremos a seguir, as ações qualificadas por Habermas com as seguintes denominações: teleológica, estratégica, normativa regulada, dramaturgica e comunicativa, para reflexão da prática exercida pelos sujeitos e profissionais ligados às Cooperativas Habitacionais.

2.1 A Ação Teleológica

“A ação teleológica é uma decisão entre alternativas de ação, endereçadas à realização de um propósito, dirigida por máximas e apoiada em uma interpretação da situação.” (HABERMAS, 1987, p.122). As ações manifestam-se de diferentes formas e são vistas de diferentes maneiras pelo expectador. O ator realiza um fim ou faz com que

se produza o estado das coisas desejado, na busca do objetivo, o saber desenvolve-se ou manifesta-se através de tecnologias ou estratégias.

Há uma ação teleológica quando o modo de coordenar visa ao entrelaçamento de questões centralizadas e de utilidade. Um exemplo disso, no processo cooperativista habitacional, refere-se que o objetivo do agrupamento de pessoas/ famílias tem como fim para seus sócios a aquisição da casa própria, em contrapartida para os assistentes sociais, além deste fim, há um propósito de que o processo comunicativo inerente a esta organização, promova a emancipação coletiva dos sócios, a medida que proporciona através da participação¹⁶ efetiva dos cooperados, melhoria considerável nas condições e modo de vida dos mesmos.

Ao analisarmos os grupos familiares das cooperativas habitacionais em questão, percebe-se que a busca pela casa é um meio de construir-se a si mesmo, ou seja, a medida que se constrói alternativas processuais e conjuntas para a aquisição da moradia, os participantes vão se modificando na maneira de ser, pensar e agir.

2.2 A Ação Estratégica

A ação estratégica possibilita a pessoa agir de forma a relacionar o espaço de atuação em que vive com o contexto em que está inserida.

(...) a ação teleológica se amplia e se converte em ação estratégica, quando no cálculo que o agente faz de seu êxito intervém a expectativa de decisões de outro agente que também atua com vistas à realização de seus próprios propósitos (...) o ator elege e calcula meios e fins do ponto de vista da maximização de utilidade ou de expectativas de utilidade. (HABERMAS, 1987,p. 122)

Esse é o modelo de ação que subsidia os planejamentos em geral. Tendo em vista a maximização de utilidade, em nosso exemplo concreto, várias estratégias são construídas coletivamente tendo em vista os fins, como: Organização do Fórum das Cooperativas Municipais de Bento Gonçalves, que objetiva além da troca de

¹⁶Conforme Azevedo e Souza (1996: p. 99): “Participação pressupõe... vontade, envolvimento, responsabilidade, liberdade, autonomia, decisão, integração, reconhecimento, saber lidar com as pessoas diferentes com idéias diferentes, humildade, sensibilidade, conhecimento, diálogo.”

experiências¹⁷, da formação de lideranças¹⁸, da capacitação constante, ser o órgão representativo do movimento em todas as instâncias.

Outra estratégia que podemos citar é a própria organização das famílias desprovidas de moradia, que se organizam de acordo com os princípios cooperativistas e através desta organização vêm contribuindo para o estabelecimento de uma Política Habitacional que atenda este direito social e vem garantindo reconhecimento e replicabilidade do movimento na região. Enfim, vários exemplos poderiam ser transcritos, mas com estes, é possível perceber que a ação estratégica está embutida nas ações realizadas.

Convém ressaltar que as normas ou princípios do cooperativismo não expressam uma situação alcançada, mas sim, uma meta, que vai sendo conquistada dia a dia, com as contradições, avanços e recuos próprios de qualquer processo social.

2.3 A Ação regulada por normas

O conceito de ação regulada por normas a partir de Habermas, se refere não ao comportamento de um ator, em princípio, solitário que se topa em seu contexto com outros atores, senão a membros de um grupo social que orientam sua ação por valores comuns. O ator particular observa uma norma (ou a viola) tão pronto como em uma situação dada se dão as condições a que a norma se aplica. As normas expressam um acordo existente em um grupo social. Todos os membros de um grupo, para os que regem determinada norma, tem direito a esperar uns dos outros que em determinadas situações se executem ou omitam, as normas obrigatórias ou proibidas. O conceito central de observância de uma norma significa o cumprimento de uma expectativa generalizada de comportamento (1987).

Nas cooperativas Habitacionais, os membros participantes construíram de forma coletiva e com assessoramento técnico, normas em que constam os direitos e deveres

¹⁷Consideramos a Experiência uma das principais categorias teóricas dos movimentos sociais, pois as pessoas vivenciam suas experiências não só com idéias, mas também com sentimentos. Estes perpassam pelo viés da cultura, das normas, das obrigações familiares e de parentesco, da arte, da religião. Conforme Gohn (1997, p.265) “ a experiência deixa de ser vista como produto pronto, acabado, inerte, e passa a ser vista como depositária de forças e energias, motivadoras da ação, do fazer político dos indivíduos. ... Ela será o fermento gerador da consciência e da organização dos sujeitos na história.”

¹⁸Entendemos por liderança, a capacidade de obter consenso e construir valores partilhados, capacidade de criar um clima de entusiasmo e confiança, capacidade de conduzir de forma coerente e ética, capacidade de aprender e acompanhar as mudanças.

pertencentes aos participantes de determinada Cooperativa, ou seja, a elaboração do Estatuto Social e Regimento Interno. Observa-se também, que no decorrer do processo surge a necessidade constante de estabelecer acordos/entendimentos entre os participantes para a efetivação de suas atividades. Exemplificando isso, podemos reportar ao desenvolvimento de uma assembléia, onde requer que os participantes estabeleçam o tempo de duração, a pauta a ser discutida, a pontualidade nos horários, a preocupação permanente da replicabilidade das experiências, entre outros. Também podemos citar a criação do fórum, que tem

o papel de integrar os aspectos econômicos, sociais e ambientais em parceria com as famílias, a comunidade e o poder público. Tudo é decidido em assembléias, que definem desde a entrada de alguém no grupo e a mensalidade, até a realização das obras.” (SEVERO, 2009, p. 20)

Para Habermas, a ação normativa regulada pressupõe relações entre um homem e dois mundos: o objetivo e o social. Essa ação incorpora um saber prático-moral, podendo sofrer correções quando surgem dúvidas sobre sua realidade.

As ações transmitidas através de normas sociais dadas são examinadas, para uma correção, de maneira participativa, utilizando a linguagem local” (HABERMAS,1987, p.122)

No processo Cooperativista os associados e a equipe técnica buscam desenvolver uma prática consciente e enquanto sujeitos em busca da igualdade, a fim de gerar um novo real, construindo, desconstruindo e reconstruindo procedimentos de autogestão e democracia participativa.

2.4 A ação dramática

No que se refere a ação dramática Habermas não faz referência, primariamente, nem a um ator solitário nem ao membro de um grupo social, senão a participantes em uma interação que se constituem uns para os outros, um público ante o qual se põe a si mesmo em cena. O ator suscita em seu público uma determinada imagem, uma determinada impressão de si mesmo, ao desvelar mais ou menos de propósito sua própria subjetividade. Todo agente pode controlar o acesso dos demais a esfera de seus próprios sentimentos, pensamentos, atitudes, desejos, etc., ao qual somente ele tem um acesso privilegiado. O conceito central é de autoencenação. Significa não um

comportamento expressivo espontâneo e sim uma estilização da expressão das próprias vivências, feita com vista aos espectadores (1987).

Exemplificando a ação dramática junto ao movimento cooperativista, percebemos que alguns participantes utilizam-se de tal ação em vários momentos, principalmente quando lhes convém, por exemplo: ao omitir uma norma estipulada/construída coletivamente pelo grupo, na qual também participou do processo de discussão e definição. Assim, um referido membro do grupo realiza uma autoencenação direcionada ao grande grupo a fim de justificar suas ações que não foram condizentes com o acordo efetivado. Deste modo, assume comportamentos não espontâneos, feitos com vistas aos espectadores, de modo a convencê-los.

2.5 A ação comunicativa

A ação comunicativa se refere a interação de pelo menos dois sujeitos capazes de linguagem e de ação que (seja com meios verbais ou com meios extraverbais) estabelecem uma relação interpessoal. Os atores buscam entender-se sobre uma situação de ação para poder assim coordenar de comum acordo seus planos de ação e com eles suas ações. A interpretação é o conceito central, pois se refere prioritariamente a negociação de definições de situação suscetível de consenso. Assim, a linguagem possui destaque primordial neste modelo de ação (1987).

Visualizamos que a ação comunicativa permeia os tipos de ação já citados, pois a linguagem é um aspecto fundamental para esta ação, onde através dela se busca o entendimento e o consenso, na interação de pelo menos dois sujeitos capazes de linguagem e ação, a fim de negociar definições das situações que possam ser compartilhadas por todos.

Podemos dizer ainda que a linguagem traduz as formas de vida (vivências, valores, sentimentos, expressões verbais ou extraverbais, etc), espaço este, que pode e deve ser utilizado pelo Serviço Social- pois, ao considerar as diversas formas de linguagem a ação interventiva do Serviço Social voltar-se-á às reais necessidades inerentes à determinado sujeito ou grupo social.

Consideramos o profissional Assistente Social que desenvolve seu trabalho num movimento cooperativista um articulador na efetivação da “igualdade comunicativa”, onde todos os participantes tem que ter a possibilidade igual dos atos de fala, de modo

que cada situação se aproxime de uma ação comunicativa de fala ideal. Em outras palavras, isso nos remete a uma prática reflexiva, argumentativa, onde os sujeitos falantes através da ação comunicativa busquem a negociação e o consenso.

Deste modo, as intervenções sociais não podem limitar-se ao discurso teórico e sim deve ter a pretensão de articular este discurso (conceitos, teoria e linguagens) com o discurso prático (normas e valores). Ou seja, os conceitos teóricos na prática devem transformar-se em normas e valores (comportamentos, hábitos, atitudes, etc.), isto porque as pessoas com as quais interagimos não são interlocutores científicos, portanto em nossas intervenções profissionais temos que nos reportar para o mundo da prática que é constituído de normas e valores.

3 CONCLUSÃO

A ação comunicativa constitui-se numa mediação para a ação emancipatória, para a busca de autonomia dos sujeitos e grupos. Visualizamos que a ação comunicativa permeia os tipos de ação já citados, através da linguagem busca o entendimento e o consenso, na interação de pelo menos dois sujeitos capazes de linguagem e ação, a fim de negociar definições das situações que possam ser compartilhadas por todos.

O homem obtém um nível de entendimento capaz de eliminar as diferenças no grupo em que está inserido, através de processos lingüísticos que levem a tomada de decisões frente ao mundo social, aproximando-se assim, da ação comunicativa, proposta por Habermas.

Se esta ação pressupõe a linguagem como meio de entendimento, concluímos que o entendimento lingüístico é alcançado através de um processo cooperativo e interpretativo, no qual o homem estabelece relações com o mundo, utilizando uma linguagem própria. A ação comunicativa pode manifestar-se em determinada atividade e em outra não ou se fazer presente em algum momento de determinada atividade. Há que se levar em conta a motivação, a vontade humana, o contexto sócio histórico, fatores externos e internos, relações de força, relações intersubjetivas. Porém não se pode perder de vista o “discurso reflexivo” sobre o processo.

Então, podemos dizer que em qualquer projeto coletivo, e, no movimento cooperativista habitacional não poderia ser diferente, a ação emancipatória não é dada, garantida de uma vez por todas. Ela é construída, reconstruída e retroalimentada a cada

novo dia pelos sujeitos envolvidos, a partir dos erros e acertos identificados cotidianamente.

Posto isto, afirmamos que o profissional Assistente Social é por excelência habilitado a trabalhar com movimentos sociais, uma vez que seu exercício profissional deve primar por cumprir com as competências e atribuições previstas na legislação em vigor, comprometido com os valores e princípios que tem no horizonte a autonomia, a emancipação, a defesa da liberdade e da equidade, a socialização da política e da riqueza socialmente produzida e o pleno desenvolvimento dos indivíduos sociais.

Afirmamos ainda, que um dos desafios que interpela o assistente social no árduo movimento de construção de direitos sociais é o desafio de (re)construir o político nas políticas sociais, incluindo aqui a política habitacional, contribuindo para a criação e disseminação de uma cultura que torne indeclináveis os direitos sociais dos cidadãos.

REFERÊNCIAS

AZEVEDO e SOUZA, Valdemira B de. *Participação e Interdisciplinaridade*. Porto Alegre: EDIPUCRS, 1996.

GOHN, Maria da Glória. *Teoria dos Movimentos Sociais. Paradigmas Clássicos e Contemporâneos*. São Paulo: Loyola, 1997.

HABERMAS, Jurgen. *Teoria de la acción comunicativa*. Tradução por Manuel Jiménez Redondo. Tomo I e II. Madrid: Taurus, 1987.

SEVERO, Célia Maria Teixeira . *O cooperativismo habitacional como perspectiva de transformação da sociedade: uma interlocução com o Serviço Social*. UNISSINOS, Cadernos IHU, 2009.

SOUZA, Maria Luiza de. *Desenvolvimento de comunidade e participação*. 3ª ed. Cortez, 1991.

YASBEK, M. C., MARTINELLI, M.L. RAICHEÇIS, R.. *O Serviço Social Brasileiro em movimento: fortalecendo a profissão na defesa de Direitos*. In: Serviço Social e Sociedade, nº 95. São Paulo, Cortez Editora, 2008.