

## **O SERVIÇO SOCIAL FRENTE À QUESTÃO DA VIOLÊNCIA**

**ASSIS, Luana Rambo (autora); NASCIMENTO, Lizandra Andrade (orientadora)**

**Financiamento:** sem financiamento

**Instituição:** URI – São Luiz Gonzaga

**E-mails:** luanarambo@yahoo.com.br; lizandra\_a\_nascimento@yahoo.com.br

**RESUMO:** O presente artigo aborda o papel do Serviço Social frente ao fenômeno da violência. Inicialmente, apresenta-se o conceito de violência e suas implicações no contexto social. A seguir, relacionar o compromisso ético e político do profissional do Serviço Social na luta contra todas as formas de violência. Os referenciais utilizados para a elaboração deste estudo são lamamoto (2003), Maldonado (1997), Arendt (2004), Odalia (2004) e o Relatório Mundial sobre Violência e Saúde (2002), da Organização Mundial da Saúde (OMS) para discutir as distintas faces da violência e a complexidade do seu enfrentamento. Essas reflexões adquirem maior relevância em um momento histórico em que presenciamos o aumento dos episódios de violência, exigindo que os profissionais, especialmente os Assistentes Sociais, busquem ações competentes voltadas à construção de uma sociedade não-violenta e em que imperem o respeito e a solidariedade.

**PALAVRAS-CHAVE:** Serviço social, violência, compromisso ético e político.

### **Notas Introdutórias**

Serviço Social é o curso superior responsável pela formação de Assistentes Sociais para trabalhar no processo de viabilização de direitos e ampliação da Cidadania dos sujeitos sociais. O profissional em sua prática tende intervir nas expressões da desigualdade social, tais como fome, miséria, violência, desemprego, ou seja, diante das distintas expressões da relação entre capital e trabalho. Isso porque, em geral, percebemos que estas relações visam principalmente o acúmulo de capital em detrimento da preocupação com as condições de vida dos trabalhadores.

Para tanto, o Assistente Social necessita de conhecimento teórico-metodológico, ético-político e técnico-operativo, para intervir nas mazelas sociais, conforme esclarece lamamoto:

O Serviço Social na contemporaneidade teve o desafio de decifrar os novos tempos, que exigiu um profissional qualificado, não sendo apenas crítico e reflexivo, mas com suporte teórico e metodológico para embasar-se em suas críticas e diante da realidade, construir propostas de trabalhos criativos, pois da Questão Social (desigualdade, desemprego, exclusão e pobreza) estarão presentes em nosso cotidiano. Pensar o Serviço Social na contemporaneidade requer os olhos abertos para o mundo contemporâneo para decifrá-lo e participar da sua recriação (IAMAMOTO, 2003, p.19).

Como vimos o Assistente Social contemporâneo, precisa ser crítico, criativo, reflexivo e propositivo para dar conta das expressões da desigualdade social, em suas mais diversas

facetadas.

Antes do movimento de Reconceitualização, o Serviço Social era uma profissão meramente assistencialista, ou seja, não tinha a concepção de direitos, tudo era visto como ajuda, tutela, favor, que as "as moças boazinhas" prestavam aos necessitados.

Com a constituição Federal de 1988, as políticas sociais, obtiveram o caráter de direito do Cidadão e dever do Estado. Hoje, o Assistente Social é um operacionalizador do direito, buscando em sua prática profissional, o empoderamento e emancipação dos sujeitos sociais. As intervenções têm como objetivo a qualidade de vida, a justiça social, a equidade e a ampliação da cidadania.

### **Reflexões sobre o Conceito de Violência**

E primeiro lugar é necessário desmistificar e desnaturalizar o conceito de violência que, nas suas mais diversas manifestações, se configura como uma das expressões da desigualdade social, mais perceptível em nossa sociedade, sendo então objeto de estudo e intervenção do Assistente Social.

Para a Organização Mundial da Saúde (2002), a violência se caracteriza como o uso intencional da força física ou do poder, real ou ameaça, contra si próprio, contra outra pessoa ou contra um grupo ou comunidade que resulte ou tenha grande possibilidade de resultar em lesão, morte, dano psicológico, deficiência de desenvolvimento ou privação.

Trata-se, pois, de um ato humano (ação ou omissão) que traz prejuízos físicos ou psicológicos a outrem.

Nilo Odalia (2004) contribui relacionando o conceito de violência com situações de privação, destituição. Desse modo, toda a vez em que nos sentirmos privados de algo, estamos sendo vítimas da violência.

Com efeito, privar significa tirar, destituir despojar, desapossar alguém de alguma coisa. Todo ato de violência é exatamente isso. Ele nos despoja de alguma coisa, de nossa vida, de nossos direitos como pessoas e como cidadãos [...]. A ideia de privação parece-me, portanto, permitir descobrir a violência onde ela estiver por mais camuflada que esteja sob montanhas de preconceitos, de costumes ou tradições, de leis e legalismos (ODALIA, 2004, p. 86).

A violência em suas diferentes facetas (estrutural, social, política, física, psicológica, sexual...) está na agenda do dia, presente nas diferentes classes sociais, etnia, idade, cor, orientação sexual. Por isso, como enfatiza Odalia (2004): "vivemos a democracia da violência", pois, esta se faz presente nos mais diversos espaços, estando nas favelas, cortiços e nos grandes centros urbanos onde habitam pessoas com elevado poder aquisitivo. Os sujeitos mais abastados têm como se proteger, mascarar o ato de violência,

sem poder se proteger.

Muitas vezes, os atos violentos não são explícitos, não possuindo uma etiqueta de identificação e havendo sempre o risco de considerá-la um fato natural. Assim, é preciso um olhar crítico e cauteloso para identificá-la. A criticidade impede a tendência de buscar justificativas para as ações violentas. Por exemplo: homens que agredem mulheres usam justificativas como "bati em minha mulher em legítima defesa da honra, pois, ela me traiu". Sabemos que não interessa o motivo que levou à prática de violência, o que devemos observar é que sempre que uma pessoa por ação ou omissão, cause dano a outrem, é um ato de violência. O ser humano é responsável pela consequência de suas ações.

A violência precisa ser entendida como um produto social e histórico, produzida socialmente nas relações humanas. Quem organiza a estrutura é o próprio homem, tornando a violência um fenômeno mutável e multifatorial, como explica Maldonado:

As pesquisas sobre as causas da violência, feitas em vários países, apontam para um grande número de fatores: a excessiva exposição de crianças e jovens a cenas violentas, na mídia; o abuso de álcool e outras drogas (especialmente a cocaína e o crack); o fácil acesso a armas; o crime organizado; o abuso e a negligência de crianças; a impunidade e a falta de assistência do governo; a miséria e o desemprego. Isso significa que a violência não tem uma causa simples e, portanto, não se pode encontrar uma solução simples, o controle da violência instituída precisa do trabalho coordenado de muita gente, em várias frentes (MALDONADO, 1997, p. 6).

Com base no exposto, percebemos que a violência possui inúmeros fatores desencadeantes, e as raízes dos problemas relacionados com estes atos precisam ser compreendidas para que possamos pensar formas interventivas. Assim sendo, necessitamos analisar as distintas manifestações violentas.

### **A Violência Estrutural ou Institucionalizada**

Para Odalia (2004), a violência estrutural está presente em todas as sociedades e se expressa por meio das desigualdades sociais, ou seja, riqueza e pobreza, as quais caracterizam a sociedade atual, onde uns poucos têm demais e outros muitos têm de menos, a pobreza e a riqueza por si só já é uma relação violenta.

A falta dos mínimos sociais (alimentação, vestimenta, habitação, educação, lazer, esporte) fere a dignidade humana, que por si só é um ato violento, pois danifica o ser humano. A desigualdade em relação a renda/poder aquisitivo leva algumas pessoas a atos desesperados de violência. Não pretendo justificar os atos violentos, apenas procuro entendê-los na sua complexidade.

É extremamente difícil imaginar para aqueles que dão conta de suas necessidades, o quão doloroso é viver à margem, lutando todos os dias pela sobrevivência humana. A desigualdade priva, deteriora o ser humano.

O Brasil é a oitava economia do mundo, com excelente desenvolvimento econômico, porém ainda há situações de miséria, fome, pobreza, desemprego, trabalho infantil, é preciso pensar formas de justiça social, igualdade, acesso aos direitos de cidadania. É decepcionante saber que o sistema capitalista neoliberal vigente, não está preocupado em atender o social.

A pobreza, a falta das necessidades sociais é a pior forma de violência, Odalia (2004, p. 30) enfatiza que o ato rotineiro e contumaz da desigualdade das diferenças entre os homens, permitindo que alguns usufruam à sociedade o que à grande maioria é negado, é uma violência.

A desigualdade social, a pobreza e a riqueza não são fenômenos estanques, estáticos. É possível pensar meios de transformação, onde os sujeitos consigam viver num patamar mais igualitário, tendo acesso aos direitos de cidadania e qualidade de vida. Compreendendo a desigualdade como fruto de um sistema capitalista e excludente, podemos e devemos buscar alternativas voltadas à transformação das estruturas sociais, possibilitando o estabelecimento de bases de igualdade de condições de sobrevivência.

### **Violência Social e seus Impactos**

Como salientamos, toda violência é social, porque é produzida socialmente e disseminada dentro de uma dada sociedade. Faz parte deste cenário a precariedade da saúde pública, marcada por uma política que não atende toda a demanda necessária, pela falta de infraestrutura adequada, pela escassez de recursos humanos e pelo atendimento que, em determinadas situações, é totalmente desumano e sem qualificação.

A educação é outro fator que merece destaque, pois os níveis de qualidade da educação preocupam cada vez mais. A evasão escolar, a repetência, professores com formação deficitária e mal remunerados são fatores que denigrem a educação brasileira.

Transformar esse panorama requer medidas coerentes, a partir do aperfeiçoamento da política educacional, em que o processo educativo conduza à aprendizagem efetiva dos conteúdos e à emancipação intelectual dos estudantes. A contemporaneidade requer outro modelo de educação, onde professores e alunos, aprendem, discutem juntos, produzam conhecimento de forma coletiva. O conteúdo programático precisa ser revisto, incluindo temas como gênero, sexualidade, violência, necessitam ser explorados para a formação de sujeitos críticos e reflexivos.

A política habitacional também possui deficiências, pois, há pessoas que ainda não possuem condições de habitabilidade razoável. A moradia é um direito do cidadão, faz parte da dignidade humana.

Quando falamos em violência social, não podemos deixar de refletir acerca do desemprego estrutural, pois, sabemos que não há lugar para todos no mercado de trabalho, e quando há é precário, explorador. Os sujeitos que estão "fora" do mercado de trabalho,

sofrem ainda mais para garantir a sobrevivência, muitos sujeitos recorrem ao uso de álcool e outras drogas, como forma de amenizar o sofrimento decorrente em que se encontra. O mundo do trabalho está cada vez mais exigente, só tem lugar para sujeitos qualificados e que saibam produzir, quem não se encaixa nos critérios é excluído, e tende a buscar a informalidade para garantir total ou parcialmente a subsistência.

Odalia (2004) alerta sobre a questão do preconceito, posto que o preconceito social, de classes sociais, orientação sexual, cultura, etnia é uma das formas de violência social, pois, denigre, maltrata a pessoa humana na sua condição de sujeito de direito.

Dessa maneira, verificamos que a violência social traz muitos impactos nos diferentes setores da vida, precisando ser combatida por intervenções interdisciplinares, envolvendo o aperfeiçoamento qualificação da educação, da saúde, da habitação e de todas as demais áreas, assegurando a qualidade de vida a todos.

### **Violência Política e os Desafios Éticos**

A violência política atinge todos os sujeitos sociais em suas relações políticas, concebendo-se a política como elemento que organiza e regula o convívio de indivíduos diferentes. Arendt (2004) relaciona política, liberdade e pluralidade, destacando que o livre agir é agir público, e público é o espaço original do político.

Para Arendt (2004, p. 8), a política surge não *no* homem, mas sim *entre* os homens, que a liberdade e a espontaneidade dos diferentes homens são pressupostos necessários à constituição de um espaço entre os homens, onde só então se torna possível a política, a verdadeira política. Desse modo, o sentido da política é a liberdade, posto que “O milagre da liberdade está contido nesse poder começar que é, em si um novo começo, já que através do nascimento veio ao mundo que existia antes dele e continuará existindo depois dele” (ARENDR, 2004, p. 9).

A violência política vai além da corrupção. Esta possui mil faces, o assassinato político é uma faceta, utiliza-se para manter o poder de um determinado povo ou substituí-lo. As fraudes nos processos eleitorais é uma violência política, pois, mascara a realidade, fraudando a opinião pública.

Outra questão de fundamental importância é a violência política existente nos meios de comunicação de massa, como ressalta Odalia (2004). Nos dias atuais, as mídias, em geral, não contribuem para o esclarecimento e o desenvolvimento da capacidade de crítica, ao invés disso, reforçam a alienação e o consumismo. O sujeito acaba consumindo tudo o que é enfatizado na mídia, o melhor carro, a melhor roupa, o mais poderoso produto anti-envelhecimento, o cidadão é “bombardeado” de tantas informações, que muitas vezes são enganosas.

Difícilmente algum meio de comunicação, enfatiza as verdadeiras causas da violência, da fome, ou mostra para os sujeitos as formas de acesso aos seus direitos. A

mídia transmite informações de modo superficial, e, por vezes, tendencioso, sem preocupações legítimas com a cidadania.

O apelo ao consumo ganha uma amplitude impressionante, impondo aos sujeitos falsas necessidades, de forma a incentivar a aquisição de produtos sempre mais potentes, criativos e tecnológicos. Ou seja, a mídia faz o indivíduo desejar os produtos que a indústria produz, vendendo-lhe promessas de prazer, sucesso e poder. O consumismo agrava a diferença entre as camadas sociais, demarcando limites entre aqueles que têm e aqueles que não têm poder aquisitivo para ter acesso aos produtos propagandeados pela mídia.

A erradicação da violência política está diretamente ligada à ética, à capacidade de priorizar valores humanísticos e princípios éticos. Isso supõe que somente poderemos superar os atos politicamente violentos agindo eticamente e assegurando que a convivência seja norteadada pela cidadania e pela defesa da dignidade humana.

### **Violência Física, Negligência, Abandono, Violência Psicológica e Violência Sexual: Distintas Faces de um Fenômeno Complexo**

Nilo Odalia (2004) contribui para a identificação de vários tipos de violência, destacando, além dos já mencionados, a violência física, a psicológica e a sexual. A violência física está presente nas relações familiares, de trabalho, nas relações com os amigos, ou seja, está em todos os lugares, independente de classe social, idade, etnia, orientação sexual.

Os atos fisicamente violentos se concretizam através de dano ao corpo, expressando-se através de surras, tapas, empurrões, socos, até lesões graves, como ossos fraturados, olho roxo, equimoses pelo corpo, braço quebrado, enfim de inúmeras formas de ataque ao corpo. A violência física é entendida também como ação ou omissão ação - bater, omissão - deixar de ministrar algum medicamento necessário, que venha a trazer malefícios à saúde física da pessoa. As causas de tais atos são inúmeras e demandam um olhar aguçado para seu reconhecimento e combate.

Por sua vez, a violência psicológica é silenciosa, não deixando marcas visíveis. Porém, fere a alma da pessoa, denigre, machuca a dignidade da pessoa. Manifesta-se por meio de xingamentos, humilhações, ridicularização, inibição, gritos, ameaça, constrangimento, chantagem, que machuca muito mais do que a violência física, que deixa marcas visíveis. Segundo estudos e pesquisas realizados por psicólogos, a pessoa vítima de violência psicológica, se transforma em uma "morta-viva", pois, a auto-estima fica fortemente fragilizada.

Sobre isso, Maldonado (1997) alerta:

O abuso psicológico referente às formas de comunicação "demolidoras" é o tipo menos reconhecido de violência, porque o "corpo" não fica marcado e

nenhum osso é fraturado.No entanto, em consequência de ter sido xingada,humilhada, depreciada e rejeitada, a criança cresce com marcas profundas em seu psiquismo e com sua auto-estima gravemente fraturada. A sensação constante de estar "por baixo" origina em muitas pessoas, sentimentos de revolta e desejos de vingança que podem, mais tarde, motivar condutas violentas. (MALDONADO, 1997, p. 21).

Muitas vezes torna-se difícil, até mesmo para os profissionais, identificar a violência psicológica, exigindo sensibilidade e capacidade de escuta especializada para dar visibilidade à violência psicológica, e, conseqüentemente, para que se possa atender de forma eficiente às vítimas.

Já a violência sexual acontece quando determinada pessoa é forçada a satisfazer os desejos sexuais de outrem. Como esclarece Odalia (2004), o abuso sexual acontece de duas formas: com contato sexual é quando a vítima é forçada a realizar sexo vaginal, oral ou anal; sem contato- são episódios de exibicionismo, exposição e carícias nas partes íntimas, *Voyeurismo*.

A pessoa vítima de violência sexual necessita de acompanhamento psicológico, para conseguir amenizar o sofrimento, a vítima de abuso na maioria dos casos, possui tendência de isolamento, baixo conceito de si próprio, dificuldade em se relacionar com os demais.

Pesquisas indicam que um dos fatores que pode levar uma pessoa a abusar de outra, é o fato de ter sido vítima de abuso na infância. Para que a violência sexual não gere um ciclo vicioso, passado de geração a geração, torna-se imprescindível o acompanhamento especializado.

A violência sexual é um tema que desperta curiosidade, necessidade de entendimento, no entanto é um assunto difícil de ser abordado principalmente para suas vítimas, pois, na maioria dos casos o abusador é alguém conhecido da vítima ou tem vínculos afetivos, o que gera um pacto do silêncio.

Em se tratando da negligência, esta pode ser considerada uma das facetas da violência, porque traz inúmeros malefícios ao desenvolvimento do sujeito. Pode ser dividida em negligência física e afetiva. A negligência física consiste na não garantia das necessidades básicas (falta de alimentação, medicação, falta de moradia, saúde, educação). A negligência afetiva consiste na carência de amor, afeto, carinho, limite.

Muitos pais alegam falta de tempo para com os filhos, no entanto não é motivo suficiente para não dar atenção, qualquer espaço de tempo é valioso para transmitir o afeto e limite.

É importante destacar que a negligência como forma de violência, não é um fenômeno exclusivo da classe pauperizada, muito pelo contrário, a negligência está muito presente na classe média alta, quando, por exemplo, os pais não se preocupam com o conteúdo daquilo que os filhos acessam nas redes sociais, não se interessam pela vida

social dos filhos.

O Estado é um agente que frequentemente pratica a negligência, quando não se interessa com as necessidades da população tais como (saúde-educação-moradia). O abandono se constitui em violência, pois em determinados casos pode fragilizar gravemente uma pessoa, deixando sequelas psicológicas agudas.

Muitas mães abandonam seus filhos, nos mais diversos espaços. Trata-se de uma situação complexa de se entender, porém muitas mulheres que abandonam os filhos, não possuem suporte financeiro, nem afetivo, para dar conta de um desenvolvimento saudável.

Algumas mulheres, por terem sido abandonadas tornaram-se mães que abandonam, devido a total falta de suporte material ou emocional para criarem o filho. O ato de abandonar é extremamente violento, como nos casos de bebês feridos encontrados nas lixeiras, nas portas de igrejas ou de algumas casas (MALDONADO, 1997, p. 24).

Como explica Maldonado (1997), o ato de abandonar é uma violência séria, pois, se não bem trabalhada pode gerar um grande ciclo, passando de sujeito a sujeito.

Essas distintas manifestações da violência precisam ser amplamente debatidas, a fim de que possamos esclarecer nossos posicionamentos a respeito do tema, e, a partir disso, podermos encontrar formas coerentes de agir e de combater toda forma de ação violenta.

### **O Fazer Profissional do Assistente Social Frente à Violência**

O Assistente Social tem como objeto de trabalho a questão social, que se constitui nas expressões de desigualdade social, gestadas por uma sociedade capitalista neoliberal. Frente a essas expressões, o profissional utiliza do conhecimento teórico-metodológico, ético-político e técnico-operativo para pensar formas eficazes de intervenção. O objetivo da prática profissional é viabilizar direitos e ampliar a cidadania, por meio de uma melhor qualidade de vida.

O Assistente Social, no desempenho prático da profissão, trabalha com inúmeras manifestações da questão social, tais como: falta de acesso à saúde, educação, moradia, lazer, trabalho, alcoolismo, conflitos familiares, violência. Basicamente, o profissional trabalha com as pessoas que se encontram em vulnerabilidade social, por estarem fragilizadas em decorrência da violação de direitos. No entanto, seu fazer profissional não se restringe aos pauperizados, intervindo também na classe média alta.

A violência, nas suas mais diversas facetas - violência estrutural, social, política, física, psicológica, sexual, negligência, abandono - se constitui como objeto de estudo e intervenção do profissional do Serviço Social.

O Assistente Social é um profissional que possui qualificação, conhecimento complexo, criticidade, para intervir nas diversas faces da violência. Diante de uma situação

de violência, o profissional buscará primeiramente produzir um conhecimento da realidade, entendendo as causas/raízes do problema, em seguida utilizando seus instrumentais técnicos passará a adotar formas de intervenção, que possam amenizar ou solucionar a situação. Dentre os instrumentos de trabalho, o profissional poderá utilizar a escuta, visita, entrevista, estudo social, orientação, produzindo, através destes, o conhecimento necessário para dar conta de seus atendimentos, visando um processo interventivo eficaz.

Os encaminhamentos devem primar pela garantia de acesso aos direitos sociais e pelo atendimento de forma integral, posto que o sujeito social é um todo e não fragmentado. Um dos mecanismos utilizados pelo Assistente Social é a implantação, formulação e execução de políticas públicas, pois, entende-se que é por meio destas que o sujeito tem acesso aos direitos de cidadania.

O trabalho técnico do Assistente Social encontra certas limitações. Como foi mencionado acima, este procura produzir um conhecimento profundo do problema social para então intervir. A dificuldade se encontra no momento, em que se percebe que a raiz do problema está no sistema econômico vigente. O Capitalismo Neoliberal tem como objetivo central, a acumulação de capital, este é concentrado nas mãos de poucos, o que gera uma desigualdade social alarmante. Há pessoas vivendo com muito e outras que não possuem nem o mínimo para garantir a sobrevivência.

Portanto, frente à violência o Assistente Social tem o dever de pensar formas interventivas eficazes, buscar, cobrar do poder público políticas públicas, contribuindo para o bem-estar social, a cidadania e a dignidade humana, voltando suas práticas para a justiça social, igualdade, melhor oportunidades para todos os sujeitos.

## **REFERÊNCIAS**

ARENDDT, Hannah. **O que é política?** 5ª ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2004.

IAMAMOTO, Marilda V. **Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional.**São Paulo: Editora Cortez, 2003.

MALDONADO, Maria T. **Os Construtores da Paz: Caminhos da prevenção da violência.** São Paulo: Editora Moderna, 1997.

ODALIA, Nilo. **O que é Violência.** São Paulo: Editora Brasiliense, 2004.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. **Relatório Mundial sobre Violência e Saúde.** Genebra, 2002.