

## COMPETÊNCIA RELACIONAL

### uma habilidade necessária no exercício profissional

Maria da Graça Maurer Gomes Türck\*

**RESUMO:** Este artigo contempla um processo reflexivo sobre a competência relacional em que se entende que esta é a competência mais importante, porque ela vai direcionar em qualquer espaço institucional ou não, o eixo gerador de todo o processo de trabalho do Assistente Social. Portanto, falar sobre competência relacional é remetê-la para o espaço de formação, não só como um processo teórico para ser aprendido, mas também para ser vivido.

**Palavras-chaves:** Competência relacional, processo de trabalho, espaço de formação e espaço de prática.

### Introdução

Este artigo trata da competência relacional como uma habilidade a ser potencializada através do vivido. Porque vai se explicitando nos contextos de prática a partir da conexão articulada pela capacidade do sujeito/profissional se apropriar da sua própria humanidade.

### Competência Relacional

Para o desempenho qualitativo de qualquer profissão e mais especificamente para o Serviço Social, as competências são fundamentais para a garantia da qualificação profissional.

Dentre tantas, a competência relacional é uma das mais importantes, porque é ela que vai direcionar em qualquer espaço institucional ou não, o eixo norteador de todo o processo de trabalho do Assistente Social.

O Serviço Social como uma profissão que enfrenta os desafios cotidianos, em que as expressões da Questão Social se contextualizam na vida dos sujeitos, a partir do sofrimento, causados pela exclusão e pela negação de direitos, necessita com certeza exercitar a competência relacional. Sob todos os ângulos, relação implica troca, respeito, compartilhamento, flexibilidade e confiabilidade. Este conhecimento possibilita a reflexão de como estes elementos foram vividos nas trajetórias de vida de cada um e como foram incorporados na competência relacional.

Na contemporaneidade, vive-se um tempo de egoísmo, um tempo carente de valores, um tempo de muito discurso e pouca ação, um tempo em que se importar com o outro é considerado um risco de envolvimento emocional. Então, como intervir, deixando de lado a sensibilidade?

Competência Relacional não é exercitar a pieguice, mas aprofundar o conhecimento para utilizá-lo com competência técnico-operativa na garantia de direitos. Não é utilizá-lo como um discurso vazio, fácil, mas utilizá-lo na garantia da interlocução e do protagonismo dos sujeitos do processo de trabalho do Assistente Social.

Para aprender a competência relacional é necessário vive-la. E a questão que surge em relação à formação do profissional Assistente Social, remete às seguintes indagações: Como, durante a formação acadêmica, esta competência foi apreendida? Como os professores, a exercitaram, para que essa aprendizagem pudesse ser levada para futuros contextos profissionais para exercê-la com competência?

---

\* Assistente Social, Profª. do Curso de Serviço Social da ULBRA, Canoas/RS, Mestre e Doutoranda em Serviço Social.

Das competências, essa é a mais difícil, porque é necessário construir com os diferentes, construir com os opositores, aprender com os inimigos. É necessário controlar sentimentos negativos que tornam os sujeitos reféns de atitudes mesquinhas, em que o outro é visto como possibilidade de uso. E, principalmente, aprender, que a humanidade de cada sujeito, é frágil e que está sempre sendo testada pela ambição de ser mais.

Ser Assistente social não é só se apropriar de habilidades técnicas desprovidas do sentido humano. Por isso a competência relacional adquire extrema importância para o Assistente Social. Abandoná-la significa segundo Joaquim Garcia Roca (2001, p.15), deixar para trás o compromisso com o novo, com a criatividade e com a práxis. É apropriar-se de planos, equipamentos e guias de recursos, enfraquecendo o “sentir com as entranhas”, permitindo que a ditadura dos protocolos possibilite confundir o Serviço Social com a gestão de um departamento administrativo. Assumir somente habilidades técnicas, sem o sentido do relacional é transformar-se em um executor de tarefas, cujo processo discursivo nunca chegará a ação. Este é desafio que os profissionais Assistentes Sociais se deparam e que enfrentam nos espaços institucionais. É a dicotomia entre a teoria e a prática que não encontra um ponto de conexão, porque também se distancia da competência relacional que flexibiliza o olhar, que cria estratégias, que permite ousadias, que desconhece o medo.

Lidar com a humanidade das pessoas com competência é saber que o conhecimento e a sensibilidade devem estar sempre em relação.

Segundo Garcia Roca (2001, p.15), uma profissão, como conjunto de saberes socialmente instituídos, não substitui nunca os profissionais de carne e osso: por trás deles, tem sempre uma personalidade autônoma, capacidades e aptidões que modulam uma determinada competência técnica. Segundo este autor, nasce sim, a convicção de que é necessário liberar o potencial de conhecimento e criatividade dos homens e mulheres que escolhem as profissões sociais. A excelência, não recai tanto sobre a profissão em si mesma, quanto nos profissionais, nas suas motivações e na sua identificação com seu processo de trabalho, sobre seu talento cooperativo e sua confiança, sobre o apoio mútuo e a capacidade de tomar decisões conjuntas.

Portanto, aliar a competência relacional com o conhecimento é construir caminhos profissionais qualificados. Porque olhar para si é antes de tudo, qualificar o olhar para o outro e possibilitar a qualidade de vida e a garantia de direitos.

### **Considerações Finais**

A aprendizagem cotidiana da competência relacional tem que transcender o discurso vazio da “fala bonita”, sem conteúdo do vivido. E ela é, principalmente, apreendida nos espaços de formação, em que transita no ensino e na relação. Portanto, ensinar e aprender a competência relacional é uma das tarefas mais difíceis, tanto para o professor, como para o aluno. Logo, transpor os próprios limites para lidar com a sua humanidade, é possibilitar a qualificação do profissional comprometido com a garantia dos direitos.

### **Bibliografia**

ROCA, Joaquim Garcia. La navegación y la fisionomía del naufragio. El aspecto moral de las profesiones sociales. In: **Ética, Un Discurso o una Práctica Social**. KISNERMAN, Natálio (compilador). Buenos Aires, Barcelona, México: Paidós Tramas Sociales, 2001.

## **NOTAS SOBRE INSTITUIÇÃO**

ELABORADAS POR MARIA LÚCIA MARTINELLI

Assistente Social

CRAS nº1092 – 9ª Região

### **1. Há diferentes formas de focar a Instituição**

**1.1** No paradigma clássico do positivismo, a Instituição é vista como um sistema pronto e acabado, que busca se manter em permanente estabilidade, utilizando-se para tanto de mecanismos coercitivos, de controle, autoridade e poder.

Sua lógica é a lógica da burocracia, da justificação e sua prática é a reprodução do já produzido.

Não há espaço para criação do novo, pois a prática é ritualística, mimética, ou seja, se faz por imitação, eliminando a noção de compromisso. Ao invés de se apoiar em uma proposta, apóia-se nas ações em si mesmas, as quais se expressam através do cumprimento de tarefas. De tanto cumpri-las, mimeticamente, o profissional vai se exaurindo, se extenuando, se transformando na caricatura de si mesmo.

Não por acaso, esta visão de Instituição leva a uma prática providencialista, mecânica, individual, onde as ações, cada vez mais burocratizadas, esvaziam a dimensão humana do trabalho. É uma Instituição que reproduz, sem contestar, a ideologia do sistema que a cria, e, neste sentido, a reforça permanentemente.

A questão dos critérios adotados pelas Instituições, por exemplo, reproduz a dinâmica da própria sociedade de classes, favorecendo o acesso de alguns e a eliminação de outros. Na verdade, tais critérios acabam se transformando em fatores de exclusão e não de inclusão, tornando-se restritivos e limitadores. As instituições desta natureza se perdem na particularidade, na medida em que não consideram o contraponto do real mais amplo, da totalidade.

**1.2** Enfocada sob a perspectiva dialética, a Instituição é, acima de tudo, o espaço permitido para a realização da prática profissional. É o cenário onde se desenvolvem as ações profissionais, ações estas socialmente construídas e voltado para um fim comum. Neste sentido é o local onde se desenvolve, também, a nossa luta profissional. Portanto, é um espaço contraditório e complexo, no qual se localizam, paradoxalmente, tanto as vias de resistência, quanto as vias de transformação. Localizar estas vias é decifrar o enigma, é avançar ou recuar com a prática profissional, é assumir a prática enquanto espaço de reprodução ou espaço de autonomia.

Cabe a nós, portanto, romper com a prática providencialista, rotineira, reduzida, de imitação e caminhar na construção de uma prática autônoma, consistente, vigorosa e forte, uma prática dinâmica, criativa, voltada permanentemente para o novo.

O trajeto que faz com que caminhemos do espaço permitido para o espaço conquistado, é, pois, uma construção coletiva, uma conquista de cada e de todos.

É somente junto que somos fortes e podemos mudar o cenário de nossa prática, dando-lhe efetivamente a dimensão de uma prática educativa, que concorra para a construção do exercício da cidadania.

Dialeticamente, portanto, a Instituição é um espaço de ação coletiva e não de realização de tarefas individuais. Sua lógica é a lógica do compromisso, da superação, seu

percurso vai da particularidade para a totalidade, do diálogo para a reflexão, da reflexão para a construção de mediações historicamente construídas e socialmente viáveis. Nós, trabalhadores, temos o direito de construir estas mediações, de conceber nossas programações a partir da realidade cotidiana com a qual convivemos e a partir, ainda, da correlação de forças operante nesta realidade.

É indispensável que tenhamos muito claro que o papel do trabalhador social é, eminentemente, um papel educativo, razão pela qual é fundamental que lhe sejam dadas as condições para realizar sua ação de educador. Tal ação, enquanto prática social-transformadora, deve ser orientada essencialmente por três grandes princípios:

**1) O princípio da realidade** – que leva a buscar permanentemente penetrar nas tramas constitutivas do real, do real concreto, em movimento, em sua historicidade. Mais do que a aparência buscamos a essência, mais do que a manifestação buscamos a causa.

É no movimento da particularidade para a totalidade, do simples para o complexo, que nossas ações se desenvolvem.

**2) o princípio da intencionalidade** - que nos coloca claramente que não há ação neutra, toda ação é intencional e nesta intencionalidade estão sempre presentes componentes ideológicos. A consciência é a sede das intencionalidades humanas, ela é que nos impulsiona para a busca de fins que, tanto quanto possível, devem ser socialmente construídos. É preciso, portanto, acionar nossa consciência na prática cotidiana, assumindo esta prática como um verdadeiro compromisso.

**3) o princípio da transformação** – que nos coloca diante da constatação de que toda ação educativa é uma ação transformadora, na medida em que procura desvelar a consciência do ser, mobilizar as suas intencionalidades, para que se coloque em movimento enquanto ser no mundo.

A ação transformadora vê o homem em sua historicidade, em sua dimensão de classe, como ser histórico-social.

Neste sentido, tal ação é dotada de dimensão política, que exercitamos e exercemos na medida em que oferecemos um espaço de liberdade e autonomia que permita ao outro estabelecer a sua própria trajetória, caminhando no sentido de construir sua cidadania; dimensão política que exercemos na medida em que nos rebelamos contra uma prática ritualística, providencialista, tutelar, burocratizada, reducionista, geradora de dependências e de abafamento da consciência.

A construção desta prática é, porém, uma ação coletiva. Não é o produto de um ser iluminado, mas a construção coletiva de homens livres, que juntamente com outros homens livres querem construir uma sociedade mais justa e democrática, onde efetivamente o social seja o mais forte, seja realmente hegemônico.

Construir esta prática, dando-lhe a marca da ação transformadora implica em:

**1º) Coesão em torno dos fins**

Não há ação coletiva, sem fins comuns são os fins que iluminam a nossa trajetória, o método é tão somente o percurso que realizamos.

Para haver fins comuns é indispensável que tenhamos:

- a) despojamento do pensamento corporativista, uma vez que este impede a união do grupo.

- b) despojamento de visões conspiratórias, maquiavélicas e maniqueístas, pois estas impedem o avanço da ação, gerando mesmo o imobilismo.
- c) real interesse em construir consensos, respeitando os espaços de autonomia. Consenso, é importante lembrar, não significa eliminar as diferenças, mas sim: conhecê-las para superar os antagonismos. Consenso, não é uniformidade - um vazio insípido, desprovido de relações, mas sim "unidade, construção de mediações em direção à síntese, em união na unidade" (Hegel, Princípio da Identidade).

### 2º) Construção de mediações

Enquanto categorias instrumentais que permitem a operacionalização de nossas ações profissionais, as mediações devem ser construídas exatamente por nós trabalhadores que vamos acioná-las. Os instrumentos, recursos e meios através dos quais vamos caminhar para a busca dos fins comuns estabelecidos, devem ser produto de nossa reflexão, do conjunto dos trabalhadores da Instituição e, no limite, também da própria população usuária, dentro das peculiaridades que sua condição permite.

Não podemos estar permanentemente cumprindo tarefas que outros nos delegaram, nos adaptando, e levando as pessoas a se adaptarem a programas concebidos nos gabinetes, à distância da prática.

É preciso que o saber seja socializado e que todos possamos participar da construção de mediações.

### 3º) Construção de alianças

Este é o ponto fundamental se queremos dar ao nosso trabalho a dimensão do coletivo, se queremos imprimir-lhe a marca da ação transformadora.

É somente construindo alianças, criando parcerias, nos fortalecendo enquanto grupo, através da nossa mobilização e organização interna, que vamos conseguir efetivamente caminhar no processo de consolidação da hegemonia social.

É indispensável que tenhamos presente que consolidar esta força, esta hegemonia do social, implica em um projeto de transformação da própria sociedade, marcada profundamente pelo capitalismo selvagem que a envolve e que impregna, lamentavelmente, muitas das ações humanas.

Se formos observar mais detidamente o rebatimento deste componente nas nossas Instituições, vamos verificar que nós trabalhadores acabamos sendo reduzidos a um número de registro e a população usuária, que é a razão de ser da Instituição, números de prontuário.

Na lógica do sistema capitalista, somos importantes apenas enquanto força de trabalho, ser de produção, e não enquanto seres humanos.

É preciso resgatar a dimensão humana do trabalho, transformando-o realmente em um fator de realização pessoal, e não de opressão, repressão e depressão como muitas vezes ocorre.

É preciso, essencialmente, criar alianças, nos mais variados planos, com as pessoas com as quais trabalhamos, com os companheiros de trabalho, com o conjunto dos trabalhadores sociais, se queremos efetivamente dar a nossa ação o sentido do coletivo, do novo, do revolucionário.

É preciso, enfim, ter muito presente que, conforme afirma a socióloga contemporânea húngara Agnes Heller, "revolução não é destino, é possibilidade". Ela ocorrerá na medida em que seja assumida por nós, seres humanos, que damos vida à própria vida!