

A Época da Pós-Verdade e os Desafios Éticos na Intervenção Social

Clara Cruz Santos

Universidade de Coimbra - Faculdade de Psicologia e Ciências de Educação

RESUMO

A sociedade da “*Pós-Verdade*” é entendida, neste artigo, como ambiente paradigmático das sociedades ocidentais atuais onde, aliado ao sentimento de risco, se adiciona a indiferença perante os discursos políticos e as práticas sociais que, não correspondendo a verdades factuais, deixam espaço para a interpretação flexível das políticas e para a individualização da ação social. Neste artigo, destaca-se o potencial transformador que os burocratas de rua possuem, mas também se discute a liquidez da intervenção social que deverá ser alvo de reequacionamento ético, nomeadamente pela imperatividade da supervisão técnica.

Palavras-chave: pós-verdade, intervenção social, burocratas de rua, ética profissional

ABSTRACT

In this essay, the post-truth society is used as the paradigmatic environment of today's Western societies, where, in addition to the feeling of risk and precariousness, we need to add the indifference to political discourses and social practices which are leaving space for flexible interpretation of policies and for the individualization of social action. In this paper, the transformative potential of street bureaucrats is highlighted, but the liquidity of the professional action is also discussed, which should be the object of an ethical re-evaluation, mainly because of the imperative of technical supervision.

Keywords: post-truth, social intervention, street-level bureaucracy; professional ethics

A “*PÓS-VERDADE*” NAS SOCIEDADES OCIDENTAIS

No término de 2016 fomos confrontados com a eleição pela Universidade de Oxford do termo “*Pós-Verdade*” como a palavra do ano.

De acordo com a mesma fonte¹, o termo traduzido de “*post-truth*” seria um adjetivo: “*relating to or denoting circumstances in which objective facts are less influential in shaping public opinion than appeals to emotion and personal belief*” (Oxford Dictionaries, 2016).

O tema foi debatido ao nível dos “*mass media*”, conotando-o essencialmente à arena política e jornalística onde se justificava que o aumento do seu uso em mais de 200% residia no efeito manipulador que determinadas “inverdades” possuem sobre a opinião pública, mesmo após o seu desmantelamento e a reposição da verdade factual.

A “pós-verdade” encontrava-se, a nosso ver, alocada: a) ao discurso político “irreal”² dos governantes nacionais, europeus e mundiais³; b) o aumento de poder das redes sociais em prol da manipulação da opinião pública, e c) a desvalorização de valores sociais constituintes de uma sociedade democrática como a liberdade e a dignidade.

Este debate foi pouco duradouro na arena pública. Não assistimos nem a movimentos sociais de indignação, nem tão pouco a uma produção ou preocupação académica e científica significativa. De facto, passados poucos meses da eleição da “pós-verdade” como um dos termos simbólicos e linguísticos mais utilizados a nível mundial, este não encontra eco na dinâmica social, submergido num silêncio politicamente correto.

O que nos propomos neste artigo é refletir criticamente sobre a importância não só da consentaneidade social em relação ao uso seletivo da verdade, mas também como esse uso pode estar subjacente à aplicação de políticas e medidas sociais em prol de “um mal menor”⁴ na intervenção social e quais os

¹ Retirado do site oficial da Oxford Dictionaries em 6 de março de 2017 e acessível em <https://en.oxforddictionaries.com/word-of-the-year/word-of-the-year-2016>

² Irreal porque não corresponde à realidade.

³ “Segundo a Oxford Dictionaries, a palavra vem sendo empregada em análises sobre dois importantes acontecimentos políticos: a eleição de Donald Trump como presidente dos Estados Unidos e o referendo que decidiu pela saída da Grã-Bretanha da União Europeia, apelidada de “Brexit”. Ambas as campanhas fizeram uso indiscriminado de mentiras, como a de que a permanência na União Europeia custava à Grã Bretanha US\$ 470 milhões por semana no caso do Brexit, ou de que Barack Obama é fundador do Estado Islâmico no caso da eleição de Trump”. in Nexo Jornal Ltda (2017): <https://www.nexojornal.com.br/expresso/2016/11/16/O-que-%C3%A9%E2%80%98p%C3%B3s-verdade%E2%80%99-a-palavra-do-ano-segundo-a-Universidade-de-Oxford>

⁴ O uso da expressão “mal menor” corresponde ao pensamento aquiniano onde perante a imperatividade de utilização ou escolha entre dois males, deve-se sempre escolher o “mal menor” que deixará de ser apreendido como um mal, mas como um bem pois a intencionalidade da escolha qualifica a ação: “*O mal menor, em relação a um mal maior, está situado na categoria de bem. Pois um mal menor é preferível a um mal maior. E aquilo que é preferível sempre é um bem, e quanto o mais preferível este seja maior bem é.*” Tomás de Aquino (s.ed), *Suma Teológica*, parte 3, q. 64, art. 5.

questionamentos éticos que os mesmos acarretam.

Nesta senda, partimos de dois argumentos centrais no presente ensaio:

- A. As sociedades ocidentais integram, paradoxalmente, lógicas perversas de atuação social em concomitância com lógicas críticas de atuação social;
- B. O campo de intervenção social necessita de mudanças ético-profissionais no seu agir enquanto agente transformador.

As duas perspectivas não podem ser “lidas” de forma separada, pois ambas são o resultado da construção sociopolítica dos ideários contingentes aos Estados Nação. Construção, parece, de facto, ser a palavra-chave destes dois argumentos, que se centram nas narrativas dos diferentes atores sociais, presente na análise efetuada aos meios de comunicação norte americanos e portugueses no período temporal de novembro de 2016 a março de 2017.

Apresentamos, assim, as principais questões analíticas de forma propositiva, com a desconstrução do primeiro argumento:

1. As sociedades ocidentais integram, paradoxalmente, lógicas perversas de atuação social em concomitância com lógicas críticas de atuação social

As práticas sociais que se constroem no mesmo palco onde livremente circulam ideias e valores aparentemente tranquilos com uma moralidade de “engano”, ou como afirmamos, neste artigo de “pós-verdade”, tendem a ser práticas sociais dúbias onde as relações de confiança se diluem não só entre cidadãos e Estado, mas também entre cidadãos e as organizações sociais que representam a sociedade civil organizada.

A produção da verdade nas relações sociais são uma relação de poder (Foucault, 1972) que se vai construindo numa teia de significados dados a um determinado facto político e/ou social.

Não estamos perante a distinção maniqueísta entre “verdade” e “mentira”, mas sim na manipulação ou omissão intencional de um conjunto de informações que não permitem ao cidadão tomar uma decisão livre sobre um conjunto de variáveis que podem afetar de forma profunda a sua vida. A questão da intencionalidade é central neste argumento, reveladora da utilidade deste processo para quem age de forma difusa, mas pode ser terrivelmente adjudicado ao discurso da intolerância que, aliado ao discurso da resignação de quem o recebe, se traduz na impossibilidade de reconhecer e respeitar o valor da dignidade humana, potenciando mecanismos de discriminação e insegurança.

O sentimento de insegurança e instabilidade debatido nas arenas científicas e políticas através dos escritos de Beck (2015) e Giddens (2000) no que designaram por sociedades de risco é agora recuperada com o simbolismo densificado da indiferença social perante uma crise ético-moral dos valores sociais primordiais.

A sociedade de risco é concebida por Beck (2015) como aquela que aglutina os paradoxos entre os avanços tecnológicos e a degradação das condições de vida, revelando as contradições do modelo económico e político atual e o apogeu de novas formas de conservadorismo partidário. O século XXI parece defender um novo modelo de organização social onde a consciência crítica sobre os efeitos do medo e da insegurança ao nível da conceção e implementação das políticas

públicas é visível, mas para o qual concorre ainda o que Keyes (2004, p.35) designou pela “Era da Pós-Verdade “*At one time we had truth and lies. Now we have truth, lies, and statements that may not be true but we consider too benign to call false*”. É esta aparente indiferença perante a perversidade deste jogo de poder, onde os que estão fora do sistema não lhe conseguem aceder e os que estão no meio, não querem saber, que torna a época da pós-verdade numa época perigosa, questionando os alicerces éticos dos projetos de intervenção social.

A dimensão ética da intervenção social é um processo integrador da sua identidade, significando que esta não existe de forma “divorciada” dos diferentes contextos que o rodeiam, mas sendo “alimentada” por eles (Santos, 2014). Ora, a perspetiva ética da ação social baseia-se nos fundamentos metaéticos universais - “o exercício da reflexão crítica e metódica (...) sobre os costumes” (Gontijo, 2006, p.128) sobre os quais é necessário distinguir a “moral” e a “ética” comumente aprofundados como sinónimos (Gontijo, 2006; Cortina, 2000). Nesta distinção, o objetivo da ética é o da conceção da moralidade, isto é, constitui-se como uma reflexão metafilosófica sobre os fundamentos morais (Cortina, 2000) e que de uma forma simplista estão edificados em valores orientados para a defesa dos direitos do homem considerado de forma universal.

Os princípios éticos da intervenção social parecem residir na luta pelo respeito dos valores específicos que decorrem de cada cidadão, grupo, comunidade, país, nação, enfim, toda a humanidade e que, neste sentido, incluem um conjunto de orientações construídas como resposta à complexidade social. Destarte, se até há menos de uma década uma das questões centrais à ação social residia na incompatibilidade entre as políticas públicas e as necessidades sociais, entre a desintegração do sistema de proteção social e das respostas sociais em contextos de grande vulnerabilidade pontuados pelo bastião do desemprego, agora, engradeceram as questões relacionadas com a aplicação das políticas públicas e com a aplicação das medidas sociais de proteção social, fortemente imbuídas em orientações difusas, decorrentes da rapidez alucinante com que se mudam as “regras do jogo” da proteção social e das relações Estado-Organização; Estado-Cidadão e Organização-Interventor Social.

A inconformidade perante as situações de desigualdade e de “não-integração” faz parte dos discursos profissionais dos profissionais que atuam em primeira linha, acompanhada por uma nova geração de clientes de medidas políticas, igualmente inconformados. A inquietude social assume contornos de grandeza crescente (Santos & Almeida, 2013), aliada à falta de confiança nos dirigentes políticos que representam os cidadãos.

Os movimentos sociais assumem proporções à escala mundial (veja-se o genocídio de milhares de refugiados sírios em campos de refugiados), as redes sociais fervilham de movimentos de oposição e de contestação face às desigualdades, ao risco, às injustiças. Nunca, como hoje, foi tão fácil de contestar de forma aparentemente livre (na Europa Ocidental) contra a hegemonia dominante. No entanto, nunca, como hoje, são tão fracos os impactos

destas contestações. Atinge-se cada vez mais pessoas, mas com menor intensidade e os movimentos de inconformidade parecem não conseguir mobilizar a opinião pública e atingem, de forma pouco certa, as políticas, os políticos e os cidadãos.

Tal como Sísifo parece estarmos condenados a carregar uma grande pedra de inquietações sociais até o cume da montanha, sendo que toda vez que estamos quase alcançando o topo, esta volta a cair até o ponto de partida, invalidando o esforço despendido. E neste movimento incessante tememos em perder a confiança nas nossas vozes e os cidadãos podem perder a confiança nas vozes que os representam e nas vozes que os defendem.

2. O campo de intervenção social necessita de mudanças ético-profissionais no seu agir enquanto agente transformador

O combate à indiferença implica, por parte dos interventores sociais, a continuação da sua luta por políticas de transformação social, promovendo a melhoria das relações humanas, uma maior proximidade física dos serviços e das instituições e, ainda, a remoção de barreiras simbólicas interpostas entre o cidadão e os agentes de administração (Santos & Almeida, 2013).

Os burocratas de rua⁵ possuem um papel emancipador e transformador fundamental. São constituídos por todos os profissionais que, diariamente, dão corpo e rosto às ações estatais e como tal possuem um conhecimento prático e crítico das reais necessidades e da adequabilidade das políticas públicas. São também estes que, utilizando uma maior flexibilidade de procedimentos e através da gestão eficaz da rede de parceiros territoriais, conseguem dar a resposta adequada aos problemas sociais. De acordo com Filho (2014, p. 48) citando Lipsky (1980) existem três premissas básicas que definem o seu trabalho:

A. eles trabalham, em um curso regular de rotina, em interação constante com os cidadãos;

B. embora façam parte de uma estrutura burocrática, estes funcionários atuam com certa independência dessa estrutura. Um elemento dessa independência é o poder que lhe foi concedido em tomar decisões, ou seja, o poder discricionário inerente à sua função na organização;

C. o impacto potencial de suas decisões para os cidadãos com que lida é significativo.

A relação entre estes trabalhadores e o sucesso da implementação das políticas públicas é extremamente relevante e até um pouco discricionário, porque é neste momento decisivo que muitas delas resultam ou fracassam (Oliveira, 2012). Significa que é neste processo relacional que se sedimentam um conjunto de argumentos sociais que validam ou não a eficácia da ação profissional. E é neste potencial transformador que pode residir, igualmente, uma arma poderosa de inclusão, mas também de exclusão social, pois a liquidez da intervenção é ampliada de forma a coincidir não só com as narrativas e

⁵ Tradução da autora de “Street Level Burocratics”, expressão original de Lipsky (1980).

necessidades sociais dos cidadãos, mas pode, no sentido oposto e devido ao seu aspeto pouco regulado, favorecer os espaços cinzentos de manutenção da vulnerabilidade.

Este argumento é forte porque coloca em causa a relação de confiança que o cidadão possui com as organizações sociais e com os intervenores sociais que nelas se encontram integrados.

Estamos perante novas formas de governação que interagem entre si. A sinergia, ou seja, a contribuição ativa e concertada dos diferentes agentes, “que nos conduzirá a maiores e mais produtivos resultados” (Covey & England, 2012, p. 28), abre uma nova dimensão na proteção social possibilitando o crescimento, a transformação mútua e o aproveitamento racional das respetivas oportunidades.

A terceira via, o terceiro setor, parece estar agora a perder o seu campo de intervenção em prol da individualização da ação profissional. Este movimento não é novo. No entanto, enquanto há cerca de cinco anos atrás discutíamos os movimentos das organizações sociais de forma despersonalizada ou como se de um movimento homogéneo se tratasse, agora, alertamos quer para a heterogeneidade de valores e de práticas, quer para a diferenciação de resultados sociais.

As finalidades das políticas e das medidas sociais de promoção social e os meios para a sua execução encontram-se, à semelhança de outros procedimentos, imersos em situações pouco claras que podem ocorrer no risco do seu desmembramento. Parafraseando Oliveira (2012, p.1554):

Os programas com propósitos vagos, gerais ou inconsistentes não são raros e “frequentemente, qualquer esforço para torná-los claros resulta na produção verbal sem significado ou na exposição de discordâncias profundas” (...) Estas evidências sugerem que os executores das políticas têm de ir além da decisão de aplicá-las ou não e isso inclui o julgamento sobre o que elas significam e que resultados elas almejam”. As regras e os procedimentos formais da organização não fornecem a referência para esse juízo, porque não podem estabelecer ou esclarecer os fins dos programas, então os aplicadores agem frequentemente de acordo com sua discricionariedade para fixar esses objetivos e, conseqüentemente, o modo mais adequado para atingi-los, ou seja, além de outros fatores (...), a vagueza dos fins na elaboração das políticas exige e amplia a ação discricionária dos executores imediatos.

O trabalho quotidiano destes agentes que, num modelo flexível e em situações de grande emergência, procuram, de modo rápido e eficaz, responder às necessidades da população, não pode ser desvalorizado. O capital de mudança que a prática profissional possui nestes contextos é inestimável. No entanto, ao contrário dos “pensadores” e “fazedores” de políticas públicas (que as concebem em escritórios fechados, através de um conjunto de análises sobre outras análises de outros técnicos que não possuem a interface com a população destinatária das mesmas), os burocratas de rua enfrentam as relações diretas com os destinatários das políticas, as suas circunstâncias e enfrentam na primeira pessoa a reação

imediate dos cidadãos às mesmas políticas. Este contexto é difícil e é neste sentido que a nosso ver, também se enquadra na era política da pós-verdade.

O cruzamento entre as práticas flexíveis que advêm de leituras flexibilizadas dos programas e das políticas sociais e a sua aplicação de forma personalizada aos cidadãos beneficiários é volátil. Ela não é correta nem incorreta em si mesma, mas pode ocorrer em resultados de êxito ou de fracasso devido à clara dificuldade do profissional em possuir uma postura coincidente com uma prática sistemática e transformadora que não se satisfaz com uma explicação breve e simplista das situações, mas busca a sua compreensão a partir da problematização do real, permitindo o diagnóstico e o estudo social de uma forma mais ampla, simultaneamente específica e transversal, com base em instrumentos metodológicos e no registo detalhado da informação recolhida (Robertis, 2005; Santos & Reis, 2010) que contribuem para a construção de metodologias de intervenção social tendo como valores orientadores a Igualdade social, a Inclusão social e os Direitos humanos, promovendo o acesso aos direitos sociais básicos como uma componente indispensável do movimento de cidadania (Santos, 2012).

REFLEXÕES FINAIS

A história social das sociedades modernas encarregou-se de nos lembrar que os modelos sociais demasiados rígidos ou demasiado flexíveis⁶ tendem a entrar em rutura, quer pela quebra, quer pelo seu desmembramento. Não existe, todavia, um modelo equilibrado. As comunidades e as respetivas organizações sociais tendem a organizar-se, de forma compensatória, entre os riscos e os benefícios de ambos os modelos. Este movimento compensatório é um movimento consciente, crítico e estratégico. Consciente no sentido da cognição e da responsabilidade que se consubstancia no olhar atento aos processos sociais e na assunção de que eles não são externos às nossas ações, isto é, assumindo a responsabilidade da participação crítica. É, igualmente, crítico porque não acomodado, inquieto e em questionamento sobre as práticas sociais e os modelos de análise e de intervenção social nas mesmas. Estratégico porque intencional e propositivo através do uso proporcional de práticas sociais que se julguem adequadas e o seu reequacionamento.

O presente artigo ensaia a temática da “pós-verdade” na necessidade da mudança estratégica e ético-política dos interventores sociais, tendo em conta os

⁶ Referência aos escritos de David Riesman (2001, pp. 43-89) que identificou e analisou três tipos ideais de sociedade (ideais e não reais, pela não existência de uma tipologia “pura”): a) Sociedade de Orientação Tradicional (tradução direta da autora do termo primário: “*tradition-directed*”); b) Sociedade orientada para o Indivíduo e para os seus objetivos pessoais (tradução direta da autora do termo primário: “*inner-directed*”) e Sociedade orientada para os Outros (tradução direta da autora do termo primário: “*Other-directed*”). A divisão das Sociedades nesta triade teve como critérios as relações sociais assumidas entre os seus membros e o grau de rigidez ou flexibilidade com o qual os elementos das diferentes comunidades partilhavam e se conformavam ou não às normas sociais. Todos os tipos ideários possuíam benefícios e riscos, sendo da opinião do autor que nenhum modelo “puro” deva existir em prol do desenvolvimento social integrado.

movimentos compensatórios necessários à adequação das práticas sociais que, direta ou indiretamente, influenciam os modos de vida dos cidadãos e colocam em causa os seus direitos.

A supervisão da ação profissional é um tema recorrente dos escritos sobre a prática da intervenção social, sublinhando a sua maior necessidade em consequência das determinantes económico-organizacionais atuais. No entanto, é, paradoxalmente, uma das práticas profissionais menos desenvolvida, apesar da evidência da sua crescente necessidade, quer no formato de supervisão interna, quer no formato de supervisão externa. Esta permitirá uma ação propositiva por parte dos profissionais e a partilha dentro do grupo profissional, das dificuldades, das expectativas e da reflexividade expectável a uma ação transformadora. Cabe a estes agentes assumir uma voz ativa de reconhecimento formal deste processo. Luta que obviamente não é fácil, mas que “pode tirar da gaveta” as normas gerais de conduta ética profissional, já tantas vezes discutida, para uma ação normativa e normalizada da intervenção, capaz, em última instância, de esbater as desigualdades e possibilitando a consolidação de uma intervenção social democrática e democratizante em prol do bem-estar da população em situação de risco social.

REFERÊNCIAS

- Beck, U. (2015). *Sociedade de Risco Mundial: em busca da segurança perdida*. Lisboa: Edições 70.
- Cortina, A. (2000). *Ética Mínima*. Madrid: Editorial Tecnos
- Covey, S. & England, B. (2012). *La 3ª Alternativa. Para resolver los problemas más difíciles de la vida*. Barcelona: Paidós.
- Filho, T. (2014). Burocratas do Nível de Rua: uma análise interacionista sobre a atuação dos burocratas na linha de frente do Estado. *Áskesis*, 3(1), 45 - 57
- Foucault, M. (1972). *Microfísica do Poder*. Rio de Janeiro: Graal.
- Giddens, A. (2000). *O mundo na era da globalização*. Lisboa: Editora Presença.
- Gontijo, E. (2006). Os termos “Ética” e “Moral”. *Revista Mental*, IV(nov), 127-135
- Keyes, R. (2004). *The Post-Truth Era: Dishonesty and Deception in Contemporary Life*. New York: St. Martin's Press.
- Lipsky, M. (1980). *Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services*. Nova York: Russel Sage Foundation.
- Oliveira, A. (2012). Burocratas da linha de frente: executores e fazedores das políticas públicas. *Rev. Adm. Pública* 46(6), 1551-73
- Riesman, D., Glazer, N. & Denney, R. (2001). *The Lonely Crowd. A Study of the Changing American Character, Abridged and Revised Edition*. United States: Yale university Press
- Robertis, C. (2005). *Metodología de La Intervención en Trabajo Social*. Buenos Aires: Lumen Humanitas.
- Santos, C. & Almeida, H. (2013). Desfiliação, Políticas Públicas e Intervenção Social. *Publicatio UEPG Ci. Soc. Apl.*, 21(2), 141-149, disponível em <http://www.revistas2.uepg.br/index.php/sociais>.

- Santos, C. & e Nunes, V. (2017). Políticas ativas de emprego na sociedade de risco: emancipação ou regulação?. *Serviço Social e Saúde*, 15(2). in <http://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/sss/article/view/8648117> acessado a 12 de março de 2017
- Santos, C. & Reis, S. (2010). Abordagem Polissêmica da Prática do Serviço Social nos Cuidados de Saúde: Contributos para a construção de um Modelo de Intervenção em Serviço Social. *Revista Emancipação*, 10(2).
- Santos, C. (2012). Organização da prática profissional do Serviço Social em modelos de Intervenção. *Revista de Intervenção Social*, 39, 121-144.
- Santos, C. (2014). A Identidade Profissional em Serviço Social: uma análise reflexiva. In I. Carvalho, & C. Pinto (Orgs), *Serviço Social: Teorias e Práticas*. Lisboa: Editora Factor.