

# **EMOÇÕES SILENCIADAS: respeito e conflito entre moradores de rua e agentes estatais\***

Natália Maximo e Melo  
(PPGS- UFSCar/SP)

## **RESUMO:**

Em um momento de conflito, é possível ausência de emoções? Para refletir sobre isso, me baseio em um relato retirado da pesquisa de campo entre 2012 a 2014 cujo objetivo é compreender o papel das instituições estatais na gestão dos conflitos urbanos. A pesquisa é realizada em uma instituição de Assistência Social onde uma equipe multidisciplinar de profissionais fazem atendimento da população em situação de rua. Há ainda dois guardas municipais encarregados da segurança no interior da instituição. Procuro, então, refletir sobre as manifestações emocionais que estão unidas a uma gramática moral do respeito/insulto. Considero que há uma economia moral onde se produz e distribui diferentemente concepções de respeito que se chocam e se expressam em raiva e resistência mas também em silêncio e inação.

**PALAVRAS-CHAVE:** respeito, silêncio, gramáticas morais.

## **Introdução**

Qual o lugar das emoções no contexto social é questão que aparece, mesmo que implicitamente, desde os autores clássicos da sociologia<sup>1</sup>, seja entendendo manifestações de emoções no seu sentido mais geral seja analisando alguma emoção

---

\* Trabalho apresentado na 30ª Reunião Brasileira de Antropologia, realizada entre os dias 03 e 06 de agosto de 2016, João Pessoa/PB

1 Em Durkheim não discute subjetividades mas há emoções na religião enquanto forma de conhecimento ou ainda nas representações sociais que são também fatos sociais como qualquer outro. Mauss integra subjetividade e, portanto, emoções no fato social total. Elias aponta a importância da vergonha no processo civilizador. E Simmel além de fazer um estudo do amor também identifica o sofrimento existente nas interações, pois nelas há conflito. Para ter um balanço apropriado sobre as emoções nas teorias sociológicas veja: KOURY, Mauro Guilherme Pinheiro. Emoções, Sociedade e Cultura: a categoria de análise emoções como objeto de investigação na sociologia. Curitiba: Editora CRV, 2009.

específica como a vergonha ou o amor. As emoções permitem compreender a conexão entre indivíduo-sociedade. Emoções, como a indignação, estão presentes em momentos de conflitos e se vinculam a ações coletivas em um contexto de economia moral<sup>2</sup>, segundo Thompson (1998), cujo estudo se refere à revoltas populares contra o preço de alimentos. Nesse sentido, emoções se referem a uma subjetivação coletiva, e aparecem no momento de ruptura de normas sociais que regulavam a economia tradicional.

Emoções também aparecem em relação a ações do Estado. D. Vidal (2003) fazer pesquisa entre classes populares do Recife identifica a linguagem do respeito como aquela que expressa o vínculo do indivíduo a uma noção de cidadania e mesmo de humanidade. O sentimento de humilhação, de ser inferiorizado fere o reconhecimento de humanidade e também a cidadania do pobre e pode produzir reivindicações. Mas segundo Vidal, esse respeito solicitado não se traduz em reivindicação por igualdade pois não altera a hierarquia e a desigualdade social, mas demonstra que há um limite para aceitá-las. Este limite é a do reconhecimento de um lugar na sociedade ainda que em uma posição subalterna.

Cito como trabalhos que lidam com a relação entre Estado e emoções os estudos de Kátia Mello (2010) e R. Cardoso de Oliveira (2010). Mello analisando a relação entre guardas municipais e camelôs em Niterói, identifica o sentimento de ressentimento e o discurso do sofrimento como forma de resistência política daqueles que se vêem impedidos de trabalhar, submetidos à vigilância ou repressão executadas por guardas. Cardoso de Oliveira, por sua vez, fazendo estudos comparativo sobre o tribunal de pequenas causas no Quebec, Brasil e EUA investiga o insulto moral como embrincamento entre o Direito, as normas sociais e os sentimentos. Segundo o autor no plano da moral “sentimentos são socialmente ou intersubjetivamente compartilhados” (p. 4). Enquanto sentimento, “o insulto aparece então como uma agressão à dignidade da vítima, ou como a negação de uma obrigação moral que, pelo menos em certos casos, significa um desrespeito a direitos que demandam respaldo institucional”(p. 4).

A linguagem do respeito, o discurso do sofrimento e o insulto moral podem ser entendidos como uma gramática moral dos conflitos em contexto de luta por

2 E. P. Thompson (1998), ao estudar a história dos motins populares na Inglaterra do Séc. XVIII aponta para o processo de subjetivação coletiva que diante do desrespeito a normas tradicionais que regulavam os preços há indignação e revolta. Thompson lança a noção de economia moral, que atenta para o vínculo social, a reciprocidade coletiva. Fassin (2009), por sua vez, interpreta a noção de economia moral iniciada por Thompson como uma produção e distribuição de normas, ou seja, uma economia de normas.

reconhecimento (Honneth, 2003).

Diante desse aporte teórico, meu objetivo é apresentar reflexões de caráter ensaístico a respeito da gestão dos conflitos urbanos. Tomo como reflexão especificamente um estudo baseado na observação da relação entre moradores de rua e agentes do Estado, sendo eles, especificamente profissionais da Assistência Sociais e Guardas municipais.

### **O Campo de estudo**

De um lado, a presença de pessoas vivendo nas ruas faz com que se tornem visíveis a miséria e a necessidade de ajuda. Por outro lado, essa mesma população é vista como potencial perigo urbano e, sendo assim, é questão de segurança pública. Para expressar essa relação segundo termos do senso comum, população de rua é “caso de polícia” ou “caridade”.

Minhas reflexões terão por base algumas cenas observadas na relação entre moradores de rua e agentes do Estado, sobretudo Guardas Municipais e profissionais da Assistência Social. Eu articularei as reflexões a partir de cenas relatadas em diário de campo de minha pesquisa de doutorado. A escolha das cenas se baseia primeiramente, pela presença de conflito entre moradores de rua e agentes estatais. Mas também, pelo fato de o conflito ser expresso ou produzir sentimentos de indignação, insulto ou desrespeito.

Procuro, então, refletir sobre as manifestações emocionais que estão unidas a uma gramática moral do respeito/insulto. Considero que há uma economia moral (Fassin, 2009) onde se produz e distribui diferentemente concepções de respeito que se chocam e se expressam em raiva e resistência mas também em silêncio e inação.

Por fim, pretendo discutir como estas instituições estatais gestionam esses conflitos urbanos a partir do controle das emoções dos indivíduos envolvidos no conflito. Os nomes pessoais são todos fictícios a fim de preservar as identidades individuais.

### **1. Na rua: o desrespeito de um é problema é de todos**

Willian veio até mim um tanto sombrio. Ele me perguntou se eu ainda estava estudando, respondi que sim e então ele começou a me contar

que esses dias a Guarda foi na Estação onde ele se aloja e queimou todos seus pertences, levaram tudo para o lado de trás da estação e queimaram os cobertores que as pessoas doam. (...) Eles o ameaçaram há tempos de tocar fogo nas coisas. Isso vinha acontecendo até que esses dias realmente os guardas botaram fogo nas suas coisas. Para Willian, se eles colocam fogo nas coisas podem colocar nas pessoas quando estiverem dormindo. (diário de campo, 2013)

Ao me contar essa situação, Willian pretendia apoio, ajuda por isso me perguntou se eu ainda estava estudando, pois ele considerava que eu teria alguma influência para divulgar esse problema. Quando percebeu que eu não sabia o que fazer, acrescentou em seu relato que há ainda outras pessoas que já sabem e estão tentando ajudar, como por exemplo, uma voluntária que sempre vai vê-lo e dá-lhe comida e roupas, o padre da igreja e mesmo um policial. Percebendo que eu o ouvia com atenção, Willian passou a expressar sua cólera e a descrever com mais detalhes sua posição frente aos guardas que queimaram seus pertences.

Willian estava muito revoltado, disse que discutiu e gritou com os guardas. Estes dizem que ele não pode ficar ali e ele diz ter direito de ir e vir pois a rua é pública. Willian esbraveja que já está ferrado na vida e não tem nada a perder: “se o guarda tem maldade, eu posso ter também”. Na discussão, ameaçou que vai achar a casa do guarda e tocar fogo também. O guarda não quer saber se ele tem família ou não. Há um guarda japonês para quem Willian gritou pra voltar pro Japão. Willian estava muito alterado, muito irritado mesmo, com vontade de discutir e brigar com os guardas. E não só com aqueles do caso de queima dos seus pertences. Willian relatou outra situação em que uma guarda mulher jogou areia na sua marmitta e disse que ele não poderia ficar ali. Isso se passou na frente do mercado municipal onde há sempre muita gente circulando. Quando essa guarda fez isso com ele, um grupo de pessoas se juntou contra ela e falavam “deixar o cara comer em paz”. Ela não voltou mais pra trabalhar, perdeu o respeito e provavelmente foi transferida de posto. (diário de campo, 2013)

Comecei a pensar sobre o relato de Willian. As questões a serem feitas são: o que impulsiona essa raiva? Ela se direciona a quem ou ao quê?

Até esta cena, provocações dos guardas a Willian já vinham sendo feitas mas não suscitaram ações de nenhuma parte, mas “de repente” os guardas tomam a atitude de queimar seus pertences. A ação dos guardas é de intimidar, ameaçar a fim de fazer com que ele desocupe a marquise de uma estação e assim, “limpar a cidade”. Diante da ineficiência das ameaças, os guardas realizam o prometido. A reação imediata de

Willian é responder com raiva, e se engaja em uma discussão com ameaças.

Ele menciona a “maldade” do guarda e se põe em igualdade, em mesma maldade, ele desejava agir igual ao guarda. Contudo, não é isso o que Willian faz. Ele argumenta que tem direitos e busca ajuda em pessoas a quem confia e considera poder fazer algo sobre o assunto.

Ele canaliza sua raiva, sua “maldade” para a busca da ajuda e se transforma em reivindicação de seu direito de ficar na rua. Sua atitude, ao fim, é similar à da busca por respeito (Vidal, 2003), essa noção de cidadania compartilhado pelas classes populares. A “maldade” é o limite da noção de cidadania que se espera das instituições estatais e também das pessoas. Ao guarda que aparenta ser japonês Willian nega a condição de ser brasileiro e o expulsa, não compartilhando da mesma cidadania.

Em uma conversa com um guarda municipal (não envolvido nesse caso), percebi em sua fala o uso da palavra “respeito” tendo um outro sentido diferente daquele apontado por Vidal. Para o guarda, respeito está ligado à obediência, à hierarquia, à disciplina, princípios da corporação militar. O guarda dizia ter problemas no seu dia a dia de trabalho quanto não era respeitado, quando era chamado de “guardinha”, por exemplo. Um guarda falou ainda que gostaria de trabalhar armado a fim de ter mais “respeito” da população. Portanto, “respeito” está ligado a ter a obediência do outro. Assim como eles devem respeito aos seus superiores hierárquicos, esperam que a população faça o mesmo a eles. Mas não é o que sempre acontece, então essa busca por respeito se transforma na prática da ameaça e em “maldade”.

Ao tentar fazer com que Willian saísse da praça, jogar areia em sua comida foi claramente interpretado pelas pessoas do lugar como um desrespeito (Vidal). A reação veio da população do entorno em favor de Willian. Provavelmente, diante de um conflito com o coletivo, a solução institucional da Guarda Municipal para evitar conflitos foi trocar o guarda de posto. Já a queima dos pertences foi feita durante a noite, em local sem testemunhas. Willian estava sozinho para enfrentar a ameaça. No calor da situação conflituosa, busca se igualar ao guarda em “maldade”, e o ameaça fazer o mesmo e queimar sua casa. Willian se coloca mesmo em situação vantajosa, afinal, ele “não tem nada a perder” e o guarda sim. Isso os coloca em relação diferente pois mesmo se forem igualmente malvados, é o guarda quem perde emprego, família, casa. Eis aí uma medida de justiça dentro de uma economia moral que calcula não o que

se ganha com a ação, mas sim, quem perde menos.

Com os dois relatos de Willian percebe-se que há ações que tomam como referência uma gramática moral (Honneth, 2003) do respeito (Vidal,2003) e que produz reações de reivindicação ou luta por reconhecimento de direito de estar na rua.

Por outro lado, há uma outra gramática moral disputando o sentido de “respeito” e o impondo por ações que nega direitos e afirma a hierarquia. Por isso, Willian precisa buscar ajuda para marcar sua resistência. Busca por pessoas que possam fazer denúncias, que possam divulgar o ocorrido a ele. De sua parte, ele vai pedir a entidades religiosas doações de roupas e cobertores para refazer seus pertences e retomar o seu lugar debaixo da marquise da estação.

Dito isso, passo a seguir a uma outra etapa das reflexões.

## **2. Dentro da instituição: o problema é de um, o silêncio é de todos**

Passo agora a uma cena que ocorreu dentro de uma instituição pública da assistência social. Instituição esta que tem por objetivo garantir direitos à população de rua, conta com uma equipe de trabalhadores dentre os quais psicólogo, assistente social, pedagoga, técnico em abordagem de rua, terapeuta ocupacional, motorista, recepcionista, merendeira, faxineira e dois guardas municipais.

A cena é mais complexa. Temos aqui mais pessoas envolvidas e várias versões para o mesmo fato. Nesta cena, não apenas recebi o relato de alguém, mas fiz parte da cena vivida pelo coletivo, no entanto, não fui alvo de reivindicação por ajuda.

Esse é um longo relato que pode ser subdividido em partes que correspondem a diferentes interpretações do mesmo fato.

Dentro da Casa, uma confusão. Eu vi que Marcelo foi retirado pelos guardas a força mas eu não vi o que aconteceu antes. Na hora do conflito, a sensação era de não saber julgar. Passei a buscar as diferentes versões de cada pessoa que viu um pouco do ocorrido.

Eu fiquei perto de Carolina na biblioteca e via que a maioria das pessoas observavam Marcelo levado pelo corredor lateral da casa (de onde se tem visão para a rua) e ser colocado no carro da Guarda. As expressões eram de surpresa e indignação.

Carolina viu quando o guarda segurou Marcelo. Ela falou que Marcelo entrou para falar com o psicólogo e um guarda foi atrás dele, pegou pelo braço e jogou spray de pimenta. Marcelo queria primeiro pegar doação de roupa, mas não foi permitido na recepção e por isso ele entrou para falar com o psicólogo. Por essa desobediência, o guarda

foi atrás dele para retirá-lo à força. Foi chamado um reforço e tinha um carro da GM com outros guardas para levá-lo. Levaram Marcelo pra delegacia por desacato.

Carolina é namorada de um rapaz que frequenta a Casa e é “vida loka”, um usuário de drogas. Ela convive com os moradores de rua e disse que aprendeu a ter raiva de policial e de guarda. Disse que morador de rua e guarda são “raças diferentes”. Ela detesta os “vermes” (como são chamados os policiais e guardas na rua). Ela disse que nunca sofreu agressão de policial ou guarda, não fazem nada com ela na rua mas com os rapazes sim, são agredidos. E por isso ela tem raiva. (diário de campo, 2013)

Começando pelas observações de Carolina, temos a compreensão de que guarda/polícia e morador de rua/vida loka protagonizam lados opostos do conflito naturalizado como “raças diferentes”, “vermes”. Apesar dessa naturalização do conflito, Carolina diz que “aprendeu a ter raiva” dos guardas apesar de nunca ter sofrido nenhuma agressão deles. Essa naturalização do conflito mostra, na verdade, quão enraizado e intenso ele pode ser na vida da rua.

E dentro de uma instituição assistencial onde se localiza o conflito?

Enquanto Carolina conversava comigo em um canto isolado, eu via os rostos dos demais moradores de rua, havia um espanto misturado com indignação, consternação. Mas o que me chamou atenção foi o silêncio. Como estavam comedidos em comentar o ocorrido!

Poucos ousariam ali dentro expressar a raiva que muito provavelmente sentiam, assim como a sentia Carolina. Ela que nem mesmo sofre represálias na rua estava com raiva, e foi a única a expressar o que realmente sentia e pensava. Os demais talvez sofressem alguma represália se manifestassem a raiva sentida contra a ação dos guardas. Portanto, suponho que ali havia diferentes combinações de raiva e medo. Uma raiva que faz falar mas também o medo que faz calar.

Nesse ocorrido, o que deveria ter sido uma prática de ajuda em uma instituição assistencial, a doação de roupas, se transformou em repressão e expulsão. Como isso foi possível? É o que é respondido na cena da sala dos profissionais.

A próxima cena se passa em uma sala fechada, distante do jardim, do refeitório e do salão onde se agrupam os moradores de rua atendidos na instituição.

Passado o conflito, fui para a sala dos profissionais onde estavam o técnico de abordagem, a terapeuta ocupacional e a pedagoga. A

informação que elas tinham vinham da recepção e dos guardas. Marcelo pediu roupa e apesar de não ser dia de doação a coordenadora abriu uma exceção e, por isso, ele quis entrar pra pegar a doação e coisas em seu armário. Contudo, ele desacatou “todo mundo”, foi arrogante e foi entrando. Por este motivo, a GM entrevistou para retirá-lo e ainda encontrou droga com ele.

Dalva [a técnica de abordagem] chegou contando uma versão um pouco diferente. Ele não estava com drogas mas estava muito alterado. Ela havia percebido na parte da manhã que ele estava alterado, sob efeito de droga mas não acredita que ele portasse drogas dentro da Casa. Dalva deixou claro que o problema aconteceu porque foi aberta uma exceção para ele por parte da coordenação e foi por isso que ele se viu com direito de desacatar todo mundo. Dalva deu razão ao guarda pois se “eles desacatam até o guarda imagina o que vão fazer com os funcionários”. Marcelo fez um “escândalo” muito grande dentro da casa, chutou porta, por isso, a guarda espirrou o spray de pimenta no seu rosto. Só assim ele falou “não, não precisa disso”, e aí, decidiu sair. Ela disse que ele não coçou os olhos em nenhum momento o que comprova que ele estava sob efeito de droga.

O guarda chegou na sala para pedir um xerox do documento sobre a ocorrência. Perguntei para ele se Marcelo tinha droga e ele balançou a cabeça que sim. Ele disse que era muito difícil pra eles, os guardas, ter que proceder daquela forma e também falou que não esperava encontrar tanta “arrogância” entre moradores de rua. Dalva dizia que era a personalidade de Marcelo. (diário de campo, 2013)

Nessa conversa entre profissionais, buscava-se encontrar o sentido do que havia ocorrido, o que significava também achar quem era o causador do problema, do “escândalo”. A explicação estava no indivíduo. Dois fatores foram combinados: a arbitrariedade da coordenadora que flexibilizou uma regra da instituição e a drogadição do rapaz.

Flexibilizar regras é um problema dentro de uma estrutura hierárquica. Isso porque abre espaço para a ação do indivíduo sobre a instituição que perde, então, o controle sobre seu público. Nas palavras dos profissionais, abrir uma exceção à regra permite que “eles façam o que bem entenderem”.

O “desacato”, categoria legal para o desrespeito à hierarquia, é o que justifica toda a ação empreendida pelos guardas. A instituição se tornou a vítima do desrespeito indivíduo. O medo expresso pela frase de uma das profissionais “se ele faz isso com guarda, imagina o que não vai fazer com os funcionários”. O guarda aparece então como um mediador de um conflito latente entre o indivíduo e a instituição, o morador de rua e o profissional da assistência social.

Marcelo portava drogas e/ou estava alterado por usá-la. Logo, é praticamente



“natural” que ele fizesse um “escândalo”, entendido como um desrespeito a todos, a toda a instituição. E “naturalmente” o trabalho dos guardas era retirar do ambiente um indivíduo que desrespeita os outros, o que significou negar a condição de atendido da instituição. Ao fim, Marcelo não pegou a doação de roupas que lhe foi autorizada.

A solução para o conflito recai em excluir o indivíduo, expulsá-lo sem que houvesse qualquer diálogo entre ele e qualquer dos profissionais da instituição, nem mesmo o psicólogo com quem ele reivindicava conversar.

Silenciamento extremo e definitivo. Marcelo não voltou mais à instituição.

Mas, essa visão, que faz recair a culpa sobre o indivíduo, não é unânime entre os trabalhadores da Assistência Social. E aqui passo a mais duas cenas onde aparecem aqueles funcionários que silenciosamente questionavam o procedimento dos guardas.

Perguntei para o motorista, Regis, se ele tinha entendido o que tinha acontecido pois ele estava perto da saída quando tudo aconteceu. Ele era da opinião de que a guarda não precisava agir daquele jeito, foi uma atitude desproporcional, um “abuso”, segundo ele. Sua opinião é que basta conversar, tentar entrar num acordo, por exemplo, pedir pra voltar depois. Spray de pimenta em local fechado afeta a todo mundo. Regis ouviu que Marcelo dizia para o guarda: “fala alto, fala como eu estou falando”. O guarda estava sussurrando algo em seu ouvido enquanto o segurava, provavelmente, para provocar uma reação de Marcelo que justificasse o uso da força. Regis acha que uma atitude dessa da GM “quebra certos trabalhos” da instituição. Ele se refere ao acompanhamento dos atendimentos dentro da instituição.

Regis conta sua experiência de trabalho em um Centro comunitário da periferia, local onde havia a liderança do tráfico e onde havia conflitos constantes com a polícia mas diz que nunca teve problema no Centro Comunitário que necessitasse chamar guarda ou polícia, bastava conversar com o líder do tráfico. (idem)

O motorista se mostrou contra a atuação dos guardas, ele viu nisso um “abuso”, ou seja, mais uma variante do desrespeito pois “não precisava disso”, o que faz pensar que haja um cálculo sobre a proporção entre o ato e a pena aplicada. Ele sustenta sua opinião pela sua própria experiência de trabalho na periferia onde conhecia o traficante do local e já foi ajudado por ele. Por isso, “basta conversar”. Já sua experiência com a polícia é negativa, já passou por uma blitz em que foi tratado “como bandido” diante do próprio filho. Regis diz que se sentiu “humilhado”, foi um “abuso”, isto é, um desrespeito de alto grau.

A partir das suas experiências e dos sentimentos gerados nelas é que ele pode

avaliar a ação dos guardas também como um “abuso”.

Antes de finalizar, trago a versão da recepcionista. Sua função é administrativa sobretudo, ela executa as tarefas de secretariado, recepção, organização dos materiais como, por exemplo, as doações. Ela está subordinada diretamente à coordenação e também recebe tarefas administrativas dos demais profissionais. Assim como o motorista, ela também pensa que “não precisava disso”.

No dia seguinte, consegui falar com Marta, [a recepcionista], que é também a pessoa responsável pelas doações de roupa. Ela contou que Marcelo pediu doação pra ela mas como não era dia de doação, então foi perguntar para a coordenadora, que a autorizou a dar roupa. Marta foi buscar a roupa e Marcelo foi a acompanhando, andando atrás dela. Ele estava alterado mas era pouco, segundo ela. A guarda municipal chamou Marcelo de volta e ele não deu atenção. Nisso a guarda foi atrás dele e o pegou pelo braço. Aí ele reagiu e começou o “escândalo”. O outro guarda chegou para dar apoio e imobilizá-lo segurando-o por trás. Aí, a guarda jogou spray de pimenta na cara dele.

Marta disse que isso é crime pois não pode imobilizar e jogar o gás. Se ele já estava contido não havia motivo para jogar o gás. Marta disse que Marcelo não a desacatou e que falava para os guardas “eu vou para a delegacia sem problemas, não precisa disso”. Ainda assim chamaram uma viatura com reforço de outros guardas para levá-lo para a delegacia.

Marta falou para a coordenadora do que estava acontecendo e ela respondeu “ele que se resolva pois foi ele quem começou”. Portanto, a coordenadora deu razão para os guardas, segundo Marta. Esse era uma insatisfação da Marta porque “isso não é argumento de chefe”.

Conversando com o psicólogo, que nada viu sobre a situação, ele respondeu que “tem coisas que tem que fazer vistas grossas” quanto ao que os guardas fazem. (diário de campo)

Para a recepcionista houve mais do que um abuso da parte dos guardas, houve mesmo um “crime”. Ela se apoia na informação que obteve em sua família e afirma que há normas que dizem que um guarda não pode usar duas técnicas de controle ao mesmo tempo, ou seja, se o rapaz já estava imobilizado não há razão para aplicar o spray de pimenta. São técnicas diferentes e que se usadas juntos são mais do que um abuso, são um “crime” por ser atitude que desobedece a regra da própria Guarda Municipal, segundo ela.

Para ela, o problema é que a coordenadora não resolve problemas, isto é, não faz a mediação do conflito, por isso, quem os resolve são os guardas. Ela tentou falar para a coordenadora que não houve desacato e que “não precisava disso” mas teve como

resposta a total desresponsabilização e atribuição da culpa ao indivíduo. Ao tentar conversar com o psicólogo, dele também teve como resposta o silêncio e desresponsabilização apesar de não ser favorável a ação dos guardas.

Isto é, para aqueles funcionários que não viam “desacato” da parte do rapaz mas sim “abuso” ou “crime” dos guardas coube o silêncio como forma de evitar conflito dentro da hierarquia da instituição.

Concluo, afirmando que o silêncio esteve presente em dois momentos e com significados diferentes. Entre os moradores de rua que observaram a cena da expulsão do Marcelo de dentro da instituição havia um silêncio que misturava raiva e medo. O silêncio também esteve presente entre aqueles funcionários que, não concordando com a situação, mesmo assim se calaram para não romper a ordem hierárquica da instituição.

### **Considerações finais**

Entre o indivíduo e a instituição, o silêncio e o silenciamento são produtos de relações de poder e hierarquia. São processos sociais que abarcam não só um caso localizado como o relatado nesse paper. Há silenciamentos nos registros historiográficos das tradições de populações como índios e negros<sup>3</sup>, há silenciamento nas relações de gênero e mesmo silenciamentos que perduram gerações (Das, 2011; Cho, 2008)<sup>4</sup>.

Aqui, ficou claro que há silenciamentos em instituições (Douglas, 1998)<sup>5</sup>. Em uma instituição total (Goffman, 1974) há silenciamentos seja pela condição de isolamento das pessoas em manicômios, prisões, abrigos, seja por regras que as subordinam a uma ordem interna. Para dar um exemplo, Gomes Pereira (2003) ao estudar uma casa de internação de adictos em Brasília demonstra não só o silenciamento dos internos diante de situações vivenciadas dentro da instituição mas

---

3 Veja por exemplo o artigo de Vaz, C. F intitulado Reflexões sobre a memória e o esquecimento da influência africana durante a Belle Époque brasileira.

4 A pesquisa de Veena Das (2011) com mulheres indianas que vivenciaram a Partição da Índia, quando o Paquistão se separou. Vítimas de violência, as mulheres se silenciam frente ao sofrimento que vivenciaram ou a expressam com outros signos. A autora se refere ao trabalho do tempo para a transformação dos laços familiares.

Cho (2008) em seu livro sobre a diáspora Coreana para os EUA durante a guerra, aponta como importante fator o silêncio sobre a origem das mulheres e dos casamentos interétnicos. Silenciamento este que ultrapassa os indivíduos vítimas do sofrimento da guerra mas que também se estende ao longo de gerações, aos filhos e netos dos imigrantes.

5 Segundo M. Douglas (1998), instituições operam classificações, e também lembram e se esquecem, isto é, selecionam entre os fatos aqueles que permanecem na memória cabendo aos demais o esquecimento. Esse esquecimento também está presente em Pollak (2016) em seu estudo sobre memória coletiva.

também de grupos de Direitos Humanos e médicos quando tentam denunciar a instituição e terminam por se calar. O silenciamento é um forte mecanismo de poder. O que se verifica por exemplo, nas teorias da ciência política e comunicação em a opinião pública é aquela que pode ser expressa em público sem risco de sanções (Noelle-Neumann, 1995). O que não corresponde a ela se transform em silêncio.

Estudando um Conselho Comunitário de Segurança, Galdeano (2013) também percebe silenciamentos entre os participantes em meio a uma temática de violência. Há mesmo uma topografia da fala dentro do Conselho, e Galdeano aponta que os temas ligados a Direitos Humanos tem menor voz. O poder de falar e o conteúdo da fala são desigualmente distribuídos.

A Instituição aqui estudada não chega a ser uma instituição total e pretende mesmo ser um espaço de acesso a direitos sociais e participação da população de rua, contudo, quando se trata de violência é “preciso fazer vistas grossas” que resulta no silêncio. Este é a técnica dos moradores de rua para não desacatar os guardas e ter represálias na rua. O silêncio dos funcionários, por sua vez, visa não desacatar a ordem da hierarquia prezada pela coordenação e pelos guardas.

Considerando uma possível topologia da fala dentro da instituição assistencial, o motorista e a recepcionista não tinham voz para questionar a decisão dos guardas de retirar Marcelo de dentro da instituição. São eles dois funcionários que ocupam posições subordinadas e não tomam decisão dentro do quadro da instituição. A recepcionista tentou falar mas não foi ouvida pela coordenadora e o que falou ao psicólogo não produziu efeito nele.

Da parte dos profissionais que expressam a voz da instituição, o problema começou por “abrir exceção à regra” autorizada pela coordenadora. Abriu-se a brecha para a desordem que põe a instituição em risco, isto é, o “escândalo”. Mas é o indivíduo o responsável pelo “desacato”, Foi ele quem desrespeitou a todos e, portanto, é quem deve responder pelas consequências. O “escândalo” ao fim, foi atribuído a um indivíduo, o drogado, alterado, agressivo, perigoso. A ação repressiva está então justificada.

Para finalizar, o que se percebe é que dentro da instituição há uma economia moral (Thompson, 1998) do respeito (Vidal, 2003) tanto no seu sentido de cidadania quanto de hierarquia que soluciona os conflitos pelo silêncio. Isso significa que os

conflitos aparecem e são resolvidos pela repressão de um mediante o silêncio de todos. O silêncio se mostrou a principal técnica de solução de conflito entre essas gramáticas morais do respeito (cidadania e hierarquia), ao mesmo tempo em que é o silêncio que mantém todo o conflito em estado latente e em potencial.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BARRETO, M. C. R. **Do sofrimento como questão sociológica**. [apresentação no Congresso da Sociedade Brasileira de Sociologia]. 2007. Disponível em [file:///C:/Users/Natalia/Downloads/sbs2007\\_gt20\\_maria\\_barreto.PDF](file:///C:/Users/Natalia/Downloads/sbs2007_gt20_maria_barreto.PDF). Acesso em 29 de abril de 2016.

CHO, Grace. **Haunting the korean diaspora, shame, secrecy and the forgotten war**. Minneapolis: University of Minnesota Press. 2008

DAS, V. O ato de testemunhar: violência, gênero e subjetividade. **Cadernos Pagu**, jul-dez 2011, pp. 9-41.

DOUGLAS, M. **Como as instituições pensam**. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo, 1998.

FASSIN, D. Les économies morales revisitées. **Annales. Histoire, Sciences Sociales**, 2009, 64 (6): 1237-1266

GALDEANO, A.P. Voz e silêncio: os sentidos da violência no Conselho Comunitário de Segurança. **Contemporânea**, v. 3, n. 2, p. 335-357, 2013.

GOFFMAN, E. **Manicômios, prisões e conventos**. São Paulo: Perspectiva, 1974.

HONNETH, A. **Luta por reconhecimento: a gramática moral dos conflitos sociais**. São Paulo: Ed. 34, 2003.

KOURY, Mauro Guilherme Pinheiro. **Emoções, Sociedade e Cultura: a categoria de análise emoções como objeto de investigação na sociologia**. Curitiba: Editora CRV, 2009.

MELLO, Kátia Sento Sé. Sofrimento e ressentimento: dimensões da descentralização de políticas públicas de segurança no município de Niterói. **Revista de Antropologia**. Vol, 53, n. 2. São Paulo, jul-dez 2010.

NOËLLE-NEUMANN, Elisabeth. **La espiral del silencio. Opinión pública: nuestra piel social**, Paidós. Barcelona, 1995 (capítulos 20 y 21)

OLIVEIRA, Luis Roberto Cardoso de. A dimensão simbólica dos direitos e a análise de conflitos. **Revista de Antropologia**. Vol, 53, n. 2. São Paulo, jul-dez 2010.

\_\_\_\_\_. Direito legal e insulto moral. Garamond. 2011.

PEREIRA, P. P. G. **Antropologia e Direitos Humanos: entre o silêncio e a voz**. 2003. Disponível em: [www.antropologia.com.br/arti/colab/a18-ppereira.pdf](http://www.antropologia.com.br/arti/colab/a18-ppereira.pdf). Acesso em 29 de abril de 2016.

POLLAK, Michel. **Memória, esquecimento, silêncio**. Disponível em [http://www.uel.br/cch/cdph/arqtxt/Memoria\\_esquecimento\\_silencio.pdf](http://www.uel.br/cch/cdph/arqtxt/Memoria_esquecimento_silencio.pdf). Acesso em 01 de maio de 2016.

THOMPSON, E. P. **Costumes em comum: estudo sobre a cultura popular tradicional**. São Paulo: Companhia das Letras, 1998.

VAZ, C. F. Reflexões sobre a memória e o esquecimento da influência africana durante a Belle Époque brasileira. **Psicologia e Saber Social**, 3(1), 96-111, 2014. Disponível em: [file:///C:/Users/Natalia/Downloads/12204-41617-1-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Natalia/Downloads/12204-41617-1-PB%20(1).pdf). Acesso em 11 de junho de 2016.

VIDAL, DOMINIQUE. A linguagem do respeito. A experiência brasileira e o sentido da cidadania nas democracias modernas. **DADOS-Revista de Ciências Sociais**, Rio de Janeiro, Vol 46, n. 2, 2003, pp. 265 a 287.

WERNECK, A, Sociologia da moral como sociologia da agência. **RBSE – Revista Brasileira de Sociologia da Emoção**, v. 12, n. 36, pp. 704-718, Dezembro de 2013.