

GRAMÁTICAS EMOCIONAIS E SUBMISSÃO À AUTORIDADE: INTERAÇÕES ENTRE FISCAIS E CIDADÃOS EM REVISTAS DE MALAS EM AEROPORTOS¹

MARIA CLAUDIA COELHO*

Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Brasil

JOÃO TRAJANO SENTO-SÉ**

Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Brasil

RAQUEL BRUM FERNANDES***

Universidade Federal Fluminense, Brasil

FÁBIO RIOS****

Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Brasil

*mccoelho@bighost.com.br

**joatrajano@uol.com.br

***raquel_bfs@hotmail.com

****fabiodanielsr@gmail.com

Artículo de investigación recibido: 3 de marzo de 2018. Aprobado: 28 de junio de 2018.

¹ Uma versão preliminar deste trabalho foi apresentada no XI Congresso Argentino de Antropología Social (CAAS) (Rosario, Argentina, julho de 2014).

RESUMO

Este artigo aborda as gramáticas emocionais suscitadas por experiências de submissão à autoridade. A perspectiva teórica adotada é a sociologia interacionista, em particular a relação entre poder, status, autoridade e a emergência de sentimentos específicos discutida por Theodore Kemper e a análise da vergonha proposta por Thomas Scheff. O objeto analisado é a revista de malas em aeroportos, entendida como uma “cena interacional”. A metodologia utilizada é a entrevista em profundidade com cidadãos do Rio de Janeiro que passaram por essa experiência. A análise aborda os sentimentos de vergonha e humilhação relatados e procura relacioná-los com matrizes conceituais de ordem macro dedicadas à interpretação do lugar da lei na sociedade brasileira.

Palavras chave: autoridade, emoções, experiências de submissão, gramáticas emocionais, poder, vergonha.

**GRAMÁTICAS EMOCIONALES Y SUMISIÓN A LA AUTORIDAD:
INTERACCIONES ENTRE INSPECTORES Y CIUDADANOS
EN LA REVISIÓN DE EQUIPAJES EN AEROPUERTOS**

RESUMEN

Este artículo aborda las gramáticas emocionales suscitadas por experiencias de sumisión a la autoridad. Adopta la perspectiva teórica de la sociología interaccionista, particularmente la relación entre poder, estatus y autoridad y la emergencia de sentimientos específicos discutida por Theodore Kemper y el análisis de la vergüenza propuesto por Thomas Scheff. Analiza la revisión de equipajes en aeropuertos, entendida como una “escena interaccional” y utiliza como metodología la entrevista en profundidad con ciudadanos de Río de Janeiro que pasaron por esta experiencia. El análisis aborda los sentimientos de vergüenza y humillación relatados y busca relacionarlos con matrices conceptuales de orden macro dedicadas a la interpretación del lugar de la ley en la sociedad brasileña.

Palabras clave: autoridad, emociones, experiencias de sumisión, gramáticas emocionales, poder, vergüenza.

**EMOTIONAL GRAMMARS AND SUBMISSION TO
AUTHORITY: INTERACTIONS BETWEEN INSPECTORS AND
CITIZENS IN BAGGAGE SCREENING AT AIRPORTS**

ABSTRACT

This article addresses the emotional grammars provoked by experiences of submission to authority. It adopts the theoretical perspective of interactionist sociology, particularly the relation between power, status, and authority and the emergence of specific feelings discussed by Theodore Kemper and the analysis of shame set forth by Thomas Scheff. It analyzes baggage screening at airports, understood as an “interactional scenario”, using the methodology of in-depth interviews with citizens of Río de Janeiro who have undergone that experience. It discusses the feelings of shame and humiliation narrated by the interviewees and seeks to relate them to macro-level conceptual matrixes aimed at interpreting the place of the law in Brazilian society.

Keywords: authority, emotional grammars, emotions, power, shame, submission experiences.

INTRODUÇÃO

Este artigo apresenta resultados do projeto de pesquisa “O Exercício da Autoridade no Sistema de Justiça Criminal” —desenvolvido com o apoio da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Rio de Janeiro (Faperj) por meio do Programa Auxílio à Pesquisa (APQ1)—. Seu objetivo é examinar as articulações entre as dimensões cognitiva e emocional da interação em situações sociais que envolvem o exercício da autoridade. Enfoca interações marcadas por experiências de submissão à autoridade, com ênfase na maneira como concepções de “autoridade”, “poder” e “legalidade” (entre outras) suscitam gramáticas emocionais particulares, tais como a vergonha, a raiva ou a humilhação.

A “cena interacional” escolhida para a análise é a revista de malas em aeroportos. O material analisado é um conjunto de onze entrevistas realizadas com cidadãos que tiveram, em uma ou mais ocasiões, suas malas revistadas em aeroportos. Foram entrevistados seis homens e cinco mulheres, com idades que variavam entre 23 e 58 anos.

O projeto “O Exercício da Autoridade no Sistema de Justiça Criminal” incluiu o estudo da Operação Lei Seca no Rio de Janeiro, com entrevistas com policiais e cidadãos parados em suas *blitzen*. No conjunto total de entrevistas realizadas para o projeto, há algumas em que o entrevistado relata experiências de ter sido parado em *blitzen* da Operação Lei Seca e de ter tido suas malas revistadas. Por isso, a numeração das entrevistas é relativa ao conjunto total. Assim, apesar de utilizarmos aqui somente as entrevistas em que há relatos sobre revistas de malas, sua numeração pode ser mais alta, nos casos em que o mesmo entrevistado falou sobre os dois tipos de experiências.

Todos residiam na região metropolitana do estado do Rio de Janeiro, predominantemente em bairros de classe média, tais como Copacabana, Ipanema, Barra da Tijuca, Recreio dos Bandeirantes, Itaipu etc. Em termos socioeconômicos, os entrevistados podem ser localizados nas classes A e B, com rendas familiares que giram em torno de 10 a 30 salários-mínimos. Em sua maioria, possuíam o ensino superior completo, atuando nas seguintes profissões: analista administrativo (1), analista de sistemas (1), assistente financeiro (1), dentista (1), estagiária (1), músico (2), pastor evangélico (1), professora (2), representante de vendas (1).

As entrevistas tiveram de vinte minutos a uma hora de duração, tendo sido realizadas majoritariamente nas residências dos entrevis-

tados. Estes foram selecionados dentro das redes de convivência dos pesquisadores, tendo como único critério o fato de terem tido suas malas revistadas em aeroportos. O roteiro adotado procurou conhecer os relatos dos entrevistados sobre essa experiência, especialmente o desenrolar de suas interações com os fiscais. Foram abordados: a) o entendimento dos entrevistados sobre a prática da revista de malas como parte dos procedimentos de segurança nos aeroportos; b) suas percepções sobre os critérios adotados para a escolha das malas revistadas; c) seus esforços para se retratar como não sujeitos a esses critérios; e d) a presença de sentimentos como raiva, vergonha e outros durante a revista das malas.

O instrumental teórico adotado é o modelo estrutural de análise das emoções elaborado por Theodore Kemper (1990, 2001), que propõe uma correlação entre as diferenças de status e poder e a eclosão de sentimentos específicos. Recorremos também ao sistema “deferência-emoção” proposto por Thomas Scheff (1990), voltado para a análise do papel da vergonha na produção da conformidade social.

O texto está estruturado em duas seções. A primeira, de natureza teórica, examina os principais pontos do modelo estrutural de Theodore Kemper. A segunda seção traz a análise dos dados e se subdivide em duas partes. Inicialmente, examinamos a tensão entre o reconhecimento da/anuência com a necessidade dos procedimentos de revista e de segurança e o incômodo por se ver submetido a essa autoridade. Enfocamos também a importância atribuída ao “respeito” e à “educação” nas formas de abordagem como uma espécie de “mecanismo de compensação” que restauraria, no plano da vivência subjetiva, o desconforto causado por se ver em posição inferiorizada. Em seguida, analisamos a forma como os sentimentos da vergonha, do constrangimento e da humilhação surgem nos relatos, com base no sistema “deferência-emoção” de T. Scheff, para, a partir daí, examinar a contribuição que esse exercício de análise pode dar para o estudo da autoridade. A atenção para com a concepção das formas consideradas legítimas ou aceitáveis de exercício da autoridade por segmentos sociais específicos, acoplada às gramáticas emocionais suscitadas nessas “cenas” de interação, pretende colaborar para a compreensão do rendimento heurístico dessa forma de articulação entre cognição e emoção, retomando, para tanto, as formulações de Hochschild (2013) sobre a relação entre emoção e ideologia.

Nas considerações finais, esboçamos um conjunto de sugestões para articular o registro microsociológico adotado na análise dos dados às vertentes macrosociológicas que propuseram interpretações canônicas da sociedade brasileira, em particular no tocante à relação entretida com o universo da lei.

PODER, STATUS, AUTORIDADE E DINÂMICAS EMOCIONAIS: O MODELO ESTRUTURAL DE T. KEMPER

A “abordagem estrutural das emoções” proposta por Theodore Kemper está ancorada no pressuposto de que o comportamento social relacional apresenta duas dimensões: o poder —que o autor define, a partir da concepção weberiana, como “comportamentos orientados para o controle, a dominação, a coerção, a ameaça, a punição e a afirmação de si sobre os outros” (1990, 211)— e o status, relativo a “comportamentos entendidos como de apoio, generosos, amistosos, adequados, afetivos, gratificantes” (1990, 211). Para Kemper, poder e status caracterizariam “as relações sociais suficientemente bem [...] em particular para o estudo das emoções” (1990, 212)².

Nesse modelo, as emoções são entendidas como resultados das interações sociais. Em seu esforço de criação de uma taxonomia capaz de dar conta dos tipos fundamentais de interações diádicas relativamente ao poder e ao status, Kemper sugere a existência de correlações fixas entre o poder e o status relativo dos atores sociais em interação e a eclosão de sentimentos específicos. Em linhas gerais, o aumento ou o declínio do poder do indivíduo nele gerariam, respectivamente, segurança ou medo e ansiedade. Em relação ao status, seu aumento produziria satisfação ou felicidade, enquanto sua diminuição causaria raiva, vergonha ou depressão.

Esse modelo, contudo, é complexificado por dois fatores. O primeiro deles seriam as chamadas emoções “antecipatórias” —ou seja, as dinâmicas emocionais seriam afetadas não somente pelo aumento ou diminuição do poder/status, mas também pela correspondência ou não desse aumento ou diminuição com as expectativas do sujeito.

2 Todas as traduções para o português dos trechos citados são de nossa autoria.

O segundo fator que concorre para nuançar esse modelo é a “percepção da agência”. Kemper assim se refere à interpretação que o ator faz das causas do aumento ou diminuição de seu poder ou status, que podem ser atribuídas ao outro, a si mesmo ou a algum elemento fora de controle, tal como o destino, a vida ou a natureza (1990, 222). A cada uma dessas causas supostas corresponderia uma emoção específica: raiva, se a percepção é de que o responsável é o outro; vergonha, se a causalidade é atribuída ao próprio sujeito; ou depressão, se a origem da perda é fortuita.

Kemper encerra seu argumento discutindo os três pressupostos fundamentais de seu modelo: a universalidade, a estrutura social e a integração sociofisiológica. Para os propósitos deste texto, os dois primeiros são de maior interesse, na medida em que abordam o problema da relação entre cultura e estrutura social. O autor define “estrutura social” como os “resultados das relações sociais quanto ao poder e ao status” (1990, 223); já a cultura seriam as normas e expectativas. Para ele, “a estrutura social [...], e não a cultura [...], é o determinante fundamental da emoção que o sujeito vivencia” (1990, 223). Kemper resume assim sua posição:

Embora a cultura tenha um papel nesse modelo de relações sociais e emoções, ela não é onipotente. A cultura especifica as ações e situações que significam níveis diferentes de poder e status, e o sentido de diferentes ações enquanto resultados do poder e do status. A cultura também pode tentar impor emoções aos indivíduos, às vezes mesmo de maneira bem-sucedida, mas às vezes de forma custosa. Um tema importante nesse campo em desenvolvimento da sociologia das emoções é examinar a tensão entre estrutura social e cultura, bem como seus respectivos territórios. (1990, 231-232)

Em texto de apresentação e comentário sobre o modelo de Kemper, Turner e Stets afirmam existir nele três tipos de emoções: as estruturais (os “estados afetivos suscitados pelo poder e pelo status relativo dos indivíduos no seio das estruturas sociais”), as situacionais (os “estados afetivos suscitados por mudanças no poder e no status dos indivíduos durante o curso da interação”) e as antecipatórias (os “estados afetivos suscitados pelas expectativas das pessoas em relação a poder e

status”). A existência desses três tipos de emoções seria responsável pela dinâmica emocional, que envolveria aquilo “que se tem, aquilo que se perde ou ganha e aquilo que se espera receber em uma dada situação” (2005, 216).

Turner e Stets destacam ainda, como um aspecto que acrescenta ainda mais dinamismo ao modelo de Kemper, a questão, já mencionada sob o rótulo “percepção da agência”, da atribuição de responsabilidade pelas discrepâncias entre o poder/status esperado e o recebido. E sintetizam assim os vários fatores que determinariam o fluxo das emoções em situações específicas:

Assim, o fluxo das emoções nas situações será determinado pelo poder e status relativos dos indivíduos, por suas expectativas em relação a um dado nível de poder e status, por suas expectativas de ganhar ou perder status, pelo poder e status que de fato recebem, por suas percepções quanto a quem (a si mesmo ou aos outros) atribuir a culpa por uma perda ou ganho de status relativo às expectativas, e pelo status que atribuem aos outros. (Turner e Stets 2005, 218)

Em trabalho posterior, Kemper (2001) retoma seu modelo, e desta feita acrescenta, às dimensões estruturantes do poder e do status, uma reflexão sobre a autoridade. O autor define a autoridade como algo que emerge do bojo do poder, ou seja, a autoridade seria uma forma institucionalizada de poder. Em suas palavras: “A autoridade é marcada pela legitimidade, o que significa que aqueles que se encontram dentro do escopo da autoridade concordam em acatar reivindicações ou ordens percebidas como dentro do raio de alcance do poder delimitado” (2001, 61). E em seguida faz uma observação que nos conduz diretamente ao âmago da questão aqui construída na análise dessas cenas de interação entre cidadãos e fiscais da Alfândega:

[...] em relação às emoções geradas pelo poder, a autoridade é uma zona cinzenta, já que aqueles que a detêm e aqueles que a ela estão submetidos muitas vezes discordam quanto à fronteira entre ordens legítimas e ilegítimas, e quanto ao que é que constitui coerção. (Kemper 2001, 61)

PERCEPÇÕES E EMOÇÕES NA EXPERIÊNCIA DA SUJEIÇÃO À AUTORIDADE

Um “bem” necessário: reconhecimento e desconforto na sujeição à autoridade

É comum encontrar nos relatos dos entrevistados declarações de anuência com os procedimentos de revista adotados nos aeroportos. Nessas declarações, os entrevistados dizem compreender as razões de serem submetidos a esses procedimentos e não se importarem com isso, em uma espécie de “fala-diagnóstico”, marcada pelo distanciamento da “cena”. É como se observassem o quadro mais amplo a partir do ponto de vista dos fiscais e policiais, “aliando-se” a eles na preocupação com a segurança de todos. Essa parece ser, assim, uma estratégia para sair da posição de inferioridade no quadro mais amplo das relações de autoridade. Vejamos alguns exemplos:

É... no caso, como é... fronteira... eu não vejo muito problema, não. Acho que... é normal do controle da...da... da fronteira mesmo, você controlar o que é que tá entrando, o que é que tá saindo, se... tem arma, se... tem drogas, e... é... eu não sei como funciona exatamente o raio-x, se tem como... identificar com detalhe as coisas, eu sei que... eles só identificam os materiais, né... então... eu acho que talvez tenha... não vejo tanta... tanto problema nesse tipo de... de... de coisa, não, acho que... é... como é controle de fronteira, acho... importante, assim... coisa que o Brasil, por exemplo, não faz muito na... nas fronteiras é... terrestres, né... (Entrevista 2)

Não me incomoda, não. Se é pra segurança de todo mundo, ok. Eu não tenho nada, mas o outro pode ter, né? E aparência não quer dizer muita coisa, quer dizer, uma pessoa pode parecer muito distinta, né? Muito... e de repente tá lá, com... punhal, ou sei lá o quê... (Entrevista 5)

Não pode entrar com garrafa d’água. Na mala, se quiser água, vai. Quer dizer, tá dentro do avião, entendeu? Se for uma bomba vai explodir de qualquer jeito. Né? Agora, não deixar tesoura, não deixar... coisa com ponta, entendo. Vai ter um doido lá e vai... na aeromoça, no piloto, entendeu? Não sei, né? A gente nunca acha... nem pensa que que uma pessoa pode fazer. Mas faz, né? Vira e mexe tem um...

um maluco aí... mas... eu acho que essas coisas de segurança têm que ser feito mesmo e... (Entrevista 5)

Eu acho que eles estão ali para isso mesmo, né? Se tudo que fosse transportado indevidamente conseguisse passar por uma peneira, com certeza é... teríamos um mundo melhor, né? Uma vida melhor aqui na própria cidade do Rio de Janeiro ou em qualquer outra localidade. Mas infelizmente tem muita coisa que passa, né? Que acaba não sendo vista. (Entrevista 11)

Normal. É uma... Vamos dizer assim: “É um mal necessário”. Não sei nem se é um mal necessário, acho que é um bem necessário. É... O detector de metal, ele com certeza vai acusar alguma coisa que eu não posso estar entrando no avião com aquilo. É... Mas vai detectar também outras pessoas. Então, faz parte da minha própria segurança dentro do avião passar por aquele momento ali. Então não vejo problema nenhum, pode botar quantos forem necessários, né? E... A própria porta giratória do banco, né? Que tem toda uma questão de muitas pessoas reclamarem, mas gera uma segurança, traz uma segurança. Então, em relação a aeroporto, problema nenhum. Quantos forem necessários, a gente passa sem problemas. (Entrevista 11)

Entretanto, essa tranquilidade “declarada” na submissão aos procedimentos de segurança não se dá sem algumas condições. A principal delas diz respeito à forma como os fiscais os tratam: os entrevistados dizem acatar as medidas de segurança sem maior incômodo, *desde que realizadas com respeito e educação*, conforme aparece nos depoimentos abaixo.

Eu encaro como.... como uma rotina de... é, normal de fiscalização. Desde o momento que os profissionais que estão ali sejam orientados para tratar a gente com educação, tratar a gente... com respeito, eu acho que faz parte de um... de um local pra segurança da... da... da sociedade, da... das pessoas que estão ali, né? Já que... a gente vê tanto tipo de violência, de criatividade aí pro lado, né, da violência, então eu acho... eu con... eu concordo... (Entrevista 1)

Não... não. Como eu já te falei assim, eles me abordando com educação, eu não tenho por que, se eu tô consciente do meu... que eu tô tranquila ali dos meus atos, eu não tenho por que assim não...

entendeu? É... não... não apresentar a minha documentação, nem facilitar o serviço ali, até para eu ser logo liberada, né? (Entrevista 1)

Não, de jeito nenhum... não. De maneira nenhuma, eu compreendo que eles têm que fazer essa fiscalização, e... enfim... desde que as coisas sejam... como foram feitas, com educação, com respeito, sem abuso e sem... é... começar a achar... pelo em casca de ovo, quer dizer... começar a achar alguma bobagem. Não. Não tem problema. (Entrevista 6)

Por questão de segurança, eu acho que é superválido. Acho que deveria ser feito até mesmo nas rodoviárias com viagens interestaduais, essas coisas e tal. Não acho não, eu aceito numa boa. Acho que tudo tem que ser feito com ordem e decência, só isso. Eu vejo assim nas viagens nacionais, eu não vejo nenhum desrespeito não, entendeu? Não presenciei ninguém, quando as pessoas pedem até você para voltar: “Senhor, por favor, volte, o senhor tem mais alguma coisa aí?”. Então, cara, está tudo bem, eu acho que temos/ Não, não é/ Infelizmente pela sociedade que nós vivemos não dá para a gente conseguir que você faça tudo sem que ninguém interfira na sua rotina. Infelizmente é necessário, eu concordo, entendeu? Só não pode é desrespeitar o cidadão. Tornar isso sabe, aquela coisa de... de você não saber o que vai acontecer, né? Você vai passar ali, o cara manda você voltar, chama a sua atenção como se você fosse um... Cometendo um crime. Não, aí não. Você tá ali para colaborar. (Entrevista 8)

Ah, normal, como, eu acho que tanto o Brasil quanto Argentina, quanto Chile, Uruguai, não foi diferente. Foi de forma respeitosa e dentro do aceitável. Não me senti mal, não. Concordo. (Entrevista 8)

É que ele é um serviço obrigatório. Porque, se fosse um serviço optativo, não seria assim. Como é obrigatório, você tem que descer naquele aeroporto, não tem outro aeroporto, então você tem que submeter às regras, acabou, entendeu? Eu acho que o mínimo que poderia acontecer, é o que a gente falou lá atrás, é ter o tratamento respeitoso, só isso. As regras, as imposições eu aceito, é só ter respeito. Só isso. Talvez abrirem a mala, tem que fazer? Então faça em um lugar reservado, onde esteja você, uma testemunha e o policial. Talvez você possa colaborar com o procedimento, sem ser tão expositivo [...]. (Entrevista 8)

É como se a sujeição à autoridade exigisse compensações, o que revela um desconforto com a situação de submissão, ou, nos termos de Kemper, de inferioridade relativa em referência ao quadro mais amplo das relações de poder, status e, no caso aqui discutido, de autoridade. Se a autoridade é aquela “zona cinzenta” de que falava Kemper, quais seriam então as dinâmicas engendradas pela percepção de ter que se submeter à autoridade do outro? “Respeito” e “educação” parecem cumprir o papel de “compensar” o incômodo causado por ter que se submeter às regras aplicadas de forma impessoal. O depoimento abaixo é particularmente elucidativo dessa dinâmica, com a compensação reordena um mundo em vias de ser “bagunçado” pela intervenção da autoridade.

E o quê que você acha isso, de revirar a mala sem chamar a pessoa?

Isso é pior, né? Então se sumir alguma coisa a quem que eu vou recorrer, quem eu vou avisar, aonde foi? Eu acho que, assim, a gente aceita qualquer coisa quando existe um procedimento, existe um acordo. Socialmente isso, há um acordo, então, se eu abrir sua mala, eu boto ali um adesivo, né? “Prezado passageiro, sua mala foi aberta pela Polícia Federal Americana como parte de um procedimento de acordo com a nossa lei interna número tal, tal, tal, mas nada foi retirado da sua mala, está tudo ok, obrigado.” Cara, isso é uma coisa tão simples. Se faltar alguma coisa, você tem a quem recorrer. Mas você chega: quem abriu? Por que abriu? Aonde abriu? Nós passamos por dois aeroportos nos Estados Unidos. E aí? Então, não concordo, né? Acho... totalmente errado. (Entrevista 8)

Esse depoimento traz alguns elementos que podem nos ajudar a elucidar a lógica dessa importância atribuída à “educação”. Em outro lugar (Coelho, Sento-Sé, Castro e Zilli 2013), discutimos a centralidade da polidez no exercício da autoridade policial em operações da Lei Seca no Rio de Janeiro. Analisamos ali, com base na teoria dos atos de fala de John Searle (1976), a importância do “convite” feito pelos policiais aos cidadãos para que se submetessem aos procedimentos de verificação da alcoolemia. Nossa análise baseou-se na diferença de “força ilocucionária” entre verbos que compartilhavam o mesmo “ponto ilocucionário”. No caso dos verbos diretivos, cujo “ponto ilocucionário” é “conseguir que o ouvinte faça alguma coisa” (1976, 11), haveria verbos de força “incisiva” ou “branda”. Assim, o “convite” seria uma forma “branda” que substituiria

a forma mais incisiva da “ordem”, típica de outras situações de exercício de poder ou autoridade.

O trecho acima, ao falar em acordo e tecer a fantasia de um adesivo no qual a Polícia Federal americana lhe daria explicações sobre seus procedimentos (a citação à “lei tal”), se dirigiria a ele através de uma forma respeitosa (“prezado passageiro”) e agradeceria sua colaboração, parece reproduzir, em linhas gerais, a mesma dinâmica que identificamos entre o “convite” e a “ordem”. Assim, a existência de um “acordo social prévio” faria as vezes de uma aquiescência da parte do passageiro em que sua bagagem fosse revistada, diminuindo, portanto, a força impositiva de uma revista feita à sua revelia, enquanto a polidez evidenciada pelo uso da forma “prezado” viria contrabalançar a violência que parece estar subjacente ao ato da revista. Estamos aqui nos referindo, por um lado, à vizinhança entre autoridade e violência nos termos de Hannah Arendt (2007), e, por outro, à contraposição entre polidez e violência no modelo do processo civilizador proposto por Norbert Elias (1993).

Mas esse fragmento se torna ainda mais rico se dermos destaque ao modo como, no adesivo fantasiado pelo entrevistado, a Polícia Federal americana encerra suas explicações: com um “obrigado”.

Dizer-se “obrigado” é, na maior parte das vezes, uma fórmula polida e esvaziada de maiores significados, utilizada de forma irrefletida em um sem-fim de interações cotidianas como recurso expressivo da polidez. Se resgatamos, contudo, seu significado estrito, somos lançados no mundo da gratidão. Sobre ela, Georg Simmel teceu um conjunto de considerações das quais duas nos interessam mais de perto. A primeira é sua visão da gratidão como um sentimento que “estabelece o laço da interação, da reciprocidade de serviço e contra-serviço, mesmo quando não são garantidos pela coerção externa” (1964, 387). A segunda é sua afirmação de que a gratidão teria um “gosto de servidão”.

Fantasiar a Polícia Federal norte-americana dizendo “obrigada” em relação a ele faria, assim, o trabalho subjetivo de compensar o incômodo provocado por ver-se, de acordo com o modelo de Kemper, colocado na posição daquele que pode menos. Pois a gratidão, segundo Simmel, seria o sentimento que obriga quando não há coerção externa, e que coloca o sujeito grato em uma posição de servidão diante de seu interlocutor – ou seja, se o indivíduo ficou grato, é porque não havia coerção externa, e por isso reconhece sua “dívida” para com esse outro que, ao invés de ter

sua bagagem revistada à sua revelia, *teria consentido com ela*. Receber um “obrigado” redefiniria, dessa forma, seu lugar inferiorizado no modelo estrutural das relações de autoridade que engendra a “cena” aqui analisada.

Esse “respeito” e essa “educação”, bem como seus opostos (o “desrespeito” e a “falta de educação”), contudo, não são unívocos e podem aparecer sob diversas formas e com várias nuances, como, por exemplo, no *pedido* para abrir a mala (sendo “pedir” também um verbo diretivo na taxonomia de Searle):

Não. De bagagem, não... não senti nada... não tive problema, não, acho que... lá... lá fora, por exemplo, foi tranquilo, só... só me pediram pra abrir... aliás, perguntaram se eu poderia abrir, não sei se eu dissesse que não, que que eles iam falar, né... mas, perguntaram se eu poderia abrir a mochila... a... a mala, e tal... não tive problema nenhum, não, assim... não senti... desrespeito, nada do tipo, não... (Entrevista 2)

Então o rapaz gentilmente foi me ajudando, porque eu não podia levantar peso, aí abriu e... [...] ele falou “posso revistar a mala?”, eu falei “claro”. Um rapaz muito calado até, quase não falava... e... aí ele veio, foi muito delicado na revista, veio com a mão pelos lados, não desmontou... que a minha preocupação quando chega de viagem é que a mala fica muito entupida, é roupa, é tudo, né? Ainda mais eu que levo muito roupa e procuro trazer roupa pra lavar, roupas mais assim... porque pra mim lá é complicado, apesar de ficar numa casa de uma pessoa amiga. Então... mas ele foi muito delicado, ele foi mexendo, assim... bem lentamente, devagar, levantando devagar, de uma em uma... Aí, numa das malas ele puxou uma coisa dura, “posso pegar?”, “pode”. (Entrevista 6)

Olha, ele, ele pediu para revistar. Ele chegou assim: “Boa noite senhor, eu gostaria de revistar seu, a sua mochila.” E aí já pegou a mochila e já, já saiu abrindo e vendo o quê que tinha dentro. [...] Então, eu achei a abordagem, não foi das mais simpáticas mas também não me senti ofendido nem nada. Acho que o trabalho deles, ainda mais considerando o horário, né, que era madrugada e tudo. Não dá para esperar sempre que eles fossem os mais simpáticos do mundo em todo o tempo. Mas, achei a abordagem normal. Foi educado até, até certo ponto, né? Até onde dá e tá tranquilo. Depois,

assim que averiguaram que meu note era do Brasil, me liberaram tranquilamente. (Entrevista 14)

Uma segunda forma seria o incômodo que provém da “falta de consideração”, aqui suscitada pelo que a entrevistada entende como falta de “cavalheirismo”:

Eu... não me senti desrespeitada, me senti incomodada. Entendeu? Acho assim que é uma falta de... consideração. Entendeu? Não é... você pode até notar um desrespeito, mas assim... não quis ver dessa maneira. Entendeu? Eu achei assim... um descaso, sabe? Assim... Um descaso com uma pessoa que tá querendo fazer uma coisa correta, né? Então... como eu nunca trago nada, dessa vez eu trouxe, eu resolvi declarar. Se você me perguntar se eu vou fazer isso de novo, eu vou pensar, entendeu? Não sei se eu vou fazer.

Você acha que os fiscais chegaram a ser mal-educados?

Não. Foram absolutamente indiferentes. Tipo, só faltaram dizer assim “problema seu”. Entendeu? Um homem não pode carregar uma mala pra uma mulher? De idade? Segurar uma mala e botar em cima do ... não pode fazer isso? “Não posso segurar na mala”, tenha santa paciência! E se eu falar “eu também não posso carregar a mala”, que que eu vou fazer? Entendeu? Até por uma questão de cavalheirismo, de educação, né? Que é uma coisa mais rara hoje em dia, enfim... a gente ainda espera, né? É... o maior descaso. (Entrevista 5)

Uma terceira nuance seria a “educação”, entendida não como uma regra processual no tratamento dispensado, mas sim como um traço de personalidade que afetaria a natureza da interação:

Olha... eu acho que tem pessoas que são grosseiras. Né? Eu não acho que é uma postura padrão dele, né? Eu acho que é... uma postura pessoal. Por que que uma pessoa te dá um sorriso e a outra não te dá? Um gosta de falar “bom dia, como é que foi de viagem? Abre a sua mala”, e o outro vai falar “abre aí”, entendeu? Educação... falta de educação mesmo. Eu não acho que é uma coisa padrão. (Entrevista 5)

Recorrente também nos depoimentos é a importância atribuída às *explicações* para estarem sendo submetidos aos procedimentos de

revista, com a sua ausência sendo entendida como “desrespeito” ou “autoritarismo”, como nos fragmentos abaixo:

Não imagino. Não imagino. Talvez no. Nome não, que não seria, né? Talvez tamanho da mala, né? Ou alguma coisa da mala que dá a entender que é alguma coisa, né? De repente você está levando ali um objeto que seja eletrônico pode achar que é uma arma, sei lá, alguma coisa chamou a atenção para fazer isso. O critério eu desconheço e eles também não explicam. “Ó, sua mala foi aberta porque identificamos uma caixa de eletrônico e isso a gente tem por. Todas as malas que tiverem esse tipo de coisa a gente acaba abrindo”. Não falaram. Não deram nenhuma explicação. Por isso que eu nem sei o critério. E pessoas com a mala do mesmo tamanho e tudo, por isso passa por raio-x. Eu acredito que alguma coisa dentro da triagem deles a minha mala entrou. (Entrevista 8)

Aí quando eu voltei minha mala estava demorando, demorando, demorando... Meu namorado ficou esperando, eu fui no *Free Shop*, voltei. Não, não vinha. Aí passou uma agente da Polícia Federal com um monte de mala em cima, ela não dava informação nenhuma. A gente foi atrás da mala, aí eu perguntava: “O que que está acontecendo? Por quê que está levando minha mala?” E ela não respondia. Ela falou: “Ah, tem que ir na Alfândega, tem que ir ali na frente”. Um monte de gente chorando em volta. (Entrevista 9)

Estamos, assim, diante de uma “cena” em que a submissão à autoridade, embora reconhecida como importante por muitos entrevistados em um discurso “distanciado”, como que observando a cena ao invés de dela participar, provoca incômodo. A principal evidência desse incômodo é a ressalva constante: os entrevistados se submetem à autoridade desde que exercida com “respeito” e “educação”, em uma dinâmica interacional em que respeito e educação parecem atuar como mecanismos de compensação do desconforto provocado por se verem em uma posição de inferioridade na “moldura” mais ampla das relações de autoridade.

Esses seriam os traços gerais da percepção dos entrevistados em relação a essa experiência de sujeição à autoridade. Vimos com Kemper que diferenças de poder e status geram, tipicamente, experiências

emocionais de medo, raiva e vergonha, entre outras. Quais seriam, então, as gramáticas emocionais suscitadas na cena da revista de malas?

Uma “família de emoções”: constrangimento, vergonha e humilhação

Em artigo voltado para a discussão da experiência da conformidade às regras sociais, Thomas Scheff (1990) parte da formulação durkheimiana do fato social como externo e coercitivo para propor aquilo que chama de “sistema deferência-emoção”. Para Scheff, não seria possível explicar a vivência da influência social como coercitiva sem atentar para a dimensão emocional da conformidade. Em seu modelo, o autor sugere que o orgulho e a vergonha seriam sentimentos-chave para produzir a conformidade. Em suas palavras:

O grau e o tipo de deferência, e as emoções conexas do orgulho e da vergonha, compõem um sistema sutil de sanções sociais. Esse é o sistema que leva a vivenciar a influência social como coercitiva. Nossos pensamentos e percepções das expectativas sociais apenas montam o palco para o controle social. Nós o vivenciamos como tão coercitivo devido às emoções: especificamente, o prazer do orgulho e do sentimento de companheirismo, por um lado, e a punição do constrangimento, da vergonha ou da humilhação, por outro. (Scheff 1990, 75)

A vergonha seria a emoção social primária por excelência, sendo “gerada, como acontece, pelo monitoramento das próprias ações por meio da visão de si mesmo a partir do ponto de vista dos outros” (Scheff 1990, 80). Esse sentimento, contudo, não seria ímpar; Thomas Scheff sugere, a partir da análise de Goffman (2011), que a vergonha seria um nome genérico para um grupo de emoções, do qual fariam parte também o constrangimento e a humilhação. As emoções desse grupo, contudo, não teriam todas a mesma intensidade: o constrangimento, por exemplo, seria um “estado de vergonha de menor intensidade do que a humilhação ou a mortificação” (Scheff 1990, nota de rodapé 2, 80).

O autor discute ainda a relação entre a vergonha e outros sentimentos. Scheff enfatiza (acompanhando Lewis, 1971), que haveria afinidade entre a vergonha e a raiva, razão pela qual apareceriam comumente em

sequência, com a vergonha antecedendo a raiva. A vergonha poderia ainda surgir acoplada a outros sentimentos, como no caso do pânico agudo, que, para Scheff, seria uma alternância entre vergonha e medo; do ressentimento, uma alternância entre vergonha e raiva, com essa última voltada para fora; ou da culpa, que seria engendrada por sequências de vergonha e raiva, com a raiva dessa feita voltada para dentro (Scheff 1990, 93). Scheff sintetiza assim as várias dimensões que compõem seu modelo:

Conforme sugere o modelo deferência-emoção, a conformidade resulta da interação entre componentes *individuais* e *situacionais*. Essa interação também pode ser vista como um fenômeno cultural, uma vez que os arranjos de status consistem, ao nível microscópico de análise, da mistura de atribuição e negação de status. (1990, 93-94)

E, na sequência do arremate de suas ideias, Scheff faz uma breve menção à obra de Kemper como sendo uma “formulação anterior que sugere um vínculo entre status e emoção” (1990, 94). É essa pista que seguimos para articular os modelos teóricos dos dois autores na análise das experiências emocionais relatadas por nossos entrevistados.

Instados a falarem sobre o que sentiram nas situações descritas, os entrevistados mencionam três sentimentos principais: o constrangimento, a vergonha e a humilhação. Vejamos em que circunstâncias a experiência do constrangimento aparece.

É... Essa senhora que estava lá em Foz, com a bagagem toda aberta, bem constrangedora a imagem, né? Uma mala muito grande com muitas peças dela e acredito que até coisas íntimas. É... Acho que para ela deve ter sido bem constrangedor, né? Porque teve que mexer em tudo, eles foram... ela, né? Eles não, ela. Foi tirando e colocando do lado, então... Não sei exatamente o que eles estavam vendo dentro da mala dela. Mas acho que ali foi bem desagradável para ela, bem constrangedor. É lógico que no momento que a gente passa, a gente pensa assim: “Caramba, imagina nós vivermos uma situação dessa, né? Nós sentirmos o que essa senhora está sentindo”. É... De ter que tirar todas as coisas que estão dentro da mala e colocar em cima do balcão para que de alguma forma seja conferido, seja avaliado, analisado. Mas acredito que não. (Entrevista 11)

Se é uma coisa pequena, claro, é óbvio que eu já trouxe coisa acima do valor da cota e não declarei porque era pequena e não sei

o quê. Mas se é uma coisa muito além do valor da cota e... Eu acho que o constrangimento... Eu já vi gente no aeroporto, nesse dia que... Um outro dia eu declarei um *ipad* que eu tinha trazido e eu vi um cara do meu lado ser revistado. Ele estava trazendo assim quase que um estúdio dentro da mala, tinha não sei quantos microfones, tinha não sei quantos amplificadores, que ele devia ser músico também. E não declarou e foi pego e não sei o quê. E eu tô vendo o policial, o conferente lá da mala dele falando com a supervisora: “Pois é”. Altos brados dentro do saguão do aeroporto para quem quisesse ouvir: “Eu acho que nós temos um mentiroso aqui. Porque trouxe... es um muambeiro, porque ele está trazendo, disse que não está trazendo nada mas esse microfone daqui custa não sei quantos mil dólares, esse outro microfone, esse amplificador aqui...” E de fato o cara tava querendo dar uma de esperto. Então, foi pego, passa por um constrangimento enorme, é uma coisa chata, desnecessária, e no final das contas tem que pagar o imposto e uma multa em cima. Então, sabe? Eu não me sinto confortável com esse tipo de constrangimento para valer a pena. Se dissesse assim: “Olha, eu vou pagar o imposto, vou pagar cinco vezes mais caro do que eu pagaria em uma loja aqui”, primeiro não traria de fora, compraria aqui. Mas não é o caso, sabe? Não, não... Então, eu acho que vale a pena fazer as coisas dentro da Lei. (Entrevista 13)

O ponto em comum nesses dois relatos parece ser que os entrevistados contam episódios presenciados por eles: o constrangimento é, assim, relativo a alguma coisa que aconteceu com outras pessoas. Esse traço parece evocar a definição de embaraço proposta por Elias: para ele, o embaraço seria “o desagrado ou a ansiedade que surgem quando outra pessoa ameaça ignorar, ou ignora, proibições da sociedade representadas pelo próprio superego da pessoa” (1993, 245).

O constrangimento também pode ser relatado em relação ao próprio sujeito. Nesses casos, a experiência parece provir da condição de “suspeito”, sendo equilibrada pela percepção de que não se trata de algo dirigido individualmente, mas sim de um procedimento impessoal que o atinge naquele momento, mas poderia atingir a qualquer outro.

É... a gente fica um pouquinho sim, porque é um lugar que...
é... é... quando você não tá acostumado toda hora tá viajando,

você fica...são outras pessoas, tão ali te olhando... então, você cria sempre, eu acho, que um pouquinho de constrangimento. Dá um pouquinho, mas... mas, acho que, assim, se fosse... tivesse que tá toda hora viajando, talvez eu encararia isso mais normalmente. E outras pessoas talvez também. Porque a gente no fundo sente assim “poxa, porque que tão via... é... vistoriando a gente?”, né, a gente se sente assim “pô, será que eu fiz alguma coisa?”, né... Mas como faz parte de todos... que eu saiba todos que viajam tem que passar por esse procedimento. Então... a gente num se sente... “Ah... não foi só, só eu...”. Não é só eu, é todo mundo. (Entrevista 1)

Não, não fiquei não. E percebi que muitos... Outras pessoas também estavam sendo vistoriadas, então não era exclusividade minha. (Entrevista 14)

Nem sempre, contudo, esses sentimentos são relatados de forma estanque, podendo aparecer mesclados no relato de uma mesma situação. Vejamos um relato em que a entrevistada alterna menções ao constrangimento com referências à vergonha:

Eu tava sozinha, sem marido, sem filhos, sem ninguém, porque quando a gente viaja normalmente é todo mundo junto. Mas aí meu marido me encomendou um *ipad*, os filhos me encomendaram um joguinho de *playstation* três e eu também trouxe um *ipodzinho* para eles assim, e tinha uma lente de uma câmera. Quer dizer, tudo que era valioso estava na minha mala de mão, o resto era besteira, roupa, que tinha ficado em Nova York e não tinha vindo. Então parece que é praxe quando não chega a sua bagagem, você tem que passar no raio-x lá o que está com você. E aí eu fiquei, falei “Meu Deus, e agora?” E eu não declarei que eu tinha, por isso, por causa da vergonha, e eu não falei que eu tava trazendo nada disso. E eu conheço pessoas que trazem e não acontece nada, então eu não falei nada. E na hora que passou eles viram tudo que não... só eletrônico dentro daquela malinha pequena. Aí eu fiquei realmente constrangida e aí ele me olhou com um jeito assim, tipo: “Tava querendo passar a gente para trás, né?” Tipo assim, mas educado. E aí eu: “Pelo amor de Deus moço, eu não faço isso nunca”. [...] Aí eu, eu falei... Aí ele foi legal comigo no sentido de, de ter dito que então ele deixaria eu, ele deixaria... [...] Ele falou: “Olha, eu vou ser legal com você”. Porque eu falei para ele:

“Eu nunca trago, eu nunca trago, é a primeira vez que isso acontece, e o quê que eu faço?” Ele me viu desesperada assim. Não sei se ele achou a minha cara de uma pessoa honesta ou ficou com pena, ou sei lá o quê. Ele falou: “Então eu vou ser legal com você, vou deixar você declarar para você não ter que pagar um valor mais alto”. E aí eu fiz a declaração lá direitinho, o *playstation* estava dentro da cota, a lente da câmera não, não... [...] Não tinha problema, não precisava declarar. Aí ele fez direitinho lá e tal, e acabei passando. Mas eu fiquei com vergonha, fiquei. Fiquei com vergonha. Mas fui bem tratada, fui bem tratada. (Entrevista 13)

O contraste entre a natureza dos episódios relatados é nítido: aqui, trata-se de um episódio em que a entrevistada é flagrada em uma ação que ela mesma entende como “errada”. A definição de vergonha de Elias, se comparada com seu entendimento do embaraço, pode também nos dar uma luz para o porquê de essa experiência ter provocado vergonha, ao contrário das anteriores.

A vergonha tira sua coloração específica do fato de que a pessoa que a sente fez ou está prestes a fazer alguma coisa que a faz entrar em choque com pessoas a quem está ligada de uma forma ou de outra, e consigo mesma, com o setor de sua consciência mediante o qual controla a si mesma. O conflito expressado no par vergonha-medo não é apenas um choque do indivíduo com a opinião social prevalecente: seu próprio comportamento colocou-o em conflito com a parte de si mesmo que representa essa opinião. (1993, 242)

O traço distintivo da vergonha seria assim o tipo de relação que o sujeito estabelece com a norma social: ela seria aqui interiorizada, ou seja, a vergonha é deflagrada por uma ação do sujeito que ele mesmo entende como errada em referência a uma norma *introjetada*, ou seja, à qual ele “adere” subjetivamente. A vergonha, assim, não é causada por qualquer acusação feita pelo outro; ela é desencadeada por uma espécie de “autoacusação”, conforme sugere o encadeamento, ao final do relato, entre o sentimento e o tratamento recebido: “fiquei com vergonha, mas fui bem tratada”. Outras experiências, contudo, são narradas com a menção ao terceiro sentimento dessa família: a humilhação. Vejamos:

Eu corri para o local, era um local onde tinha uma cerca, uma parede de vidro, né? Tipo um... Não se sei o guarda do aeroporto lá, a polícia, coloca a sua mala em cima do balcão e chama pelo nome... Chama um pouquinho e depois ele vem com um cadeado, com um... um negócio de abrir, né? E vai lá e abre o seu cadeado. Quando eu cheguei já era, já tinha retirado o meu cadeado. E ele, Eu me identifiquei com ele, e ele simplesmente fez um, balançou com a cabeça, abriu a minha mala e começou a mexer, mexer, botou uma luva, começou a mexer, mexer, a mexer nas suas coisas como se fosse um lixo, entendeu? É humilhante. Você tá ali, olhando, com um vidro na sua frente e aí depois eles pegam um filtro, né, passam um filtro por dentro da sua mala, talvez para identificar pólvora ou identificar drogas e vão guardando isso dentro de um saquinho, entendeu? Como, sei lá, uma forma de se detectar alguma coisa é prova contra você. Depois fecham a sua mala e jogam ela para a frente. E nem te dão satisfação. Eles só te chamam porque querem fazer na sua frente, mas se você não aparecer eles vão fazer de qualquer maneira. É um absurdo, né? Eu já tive outras formas de abrir, mas essa foi a pior, essa foi a pior, e aí a mala, você... Você imagina uma mala voltando de viagem, né? O cara mexendo na sua mala e tudo. Quer dizer, hoje você tem que ficar preparado até para se expor, caso sua mala seja aberta em público, porque é em público, porque as pessoas, tem outras pessoas ali, além dos funcionários, foi humilhante.

Fala um pouco assim... “humilhante”, você já repetiu outras vezes. Como que é essa sensação de passar uma humilhação no aeroporto?

Então, você estava fazendo uma viagem, né? Queira ou não você está se sentindo em uma situação é... de privilégio, né? Você está... Você está pagando por um serviço de uma viagem, você está indo para outro país, você está levando ali, né? Querendo ou não levando recurso para... Né? Você é um visitante! Você é um visitante e você é tratado assim, a humilhação é que as coisas são feitas independente se você concorda ou não, essa é a humilhação. E outra coisa, expor sua mala também é uma humilhação. Abrir, mostrar suas roupas, seja roupa íntima. Tudo fica exposto, entendeu? Então assim, eu comparo a um cara que está entrando em uma penitenciária, né? “Tira suas roupas, me dá suas coisas pessoais” e enfia em um saquinho, dá um monte de roupa para você, “me segue em frente”.

Quer dizer é desrespeitoso. A humilhação por duas coisas, né? E aí o desrespeito total. É... eu sei que tem motivos para isso, mas acho que os motivos não justificam os meios. (Entrevista 8)

Podemos, assim, perceber, voltando ao modelo estrutural de Kemper, que seria uma percepção implícita da agência aquilo que explicaria a eclosão da vergonha ou da humilhação: onde a fonte do desconforto é percebida como sendo a ação do próprio sujeito, a resultante emocional é a vergonha; onde o problema está na maneira de o outro impor a regra (tratar seus objetos como “lixo”, “não dar satisfação”, realizar a revista “em público”, expor seus pertences íntimos ao olhar de todos), a experiência emocional é de humilhação.

O depoimento abaixo sugere ainda a existência de uma gradação entre a vergonha e a humilhação, naqueles termos propostos por Scheff ao entendê-las como sentimentos pertencentes a uma mesma “família”, porém com intensidades distintas.

Fiquei. Na hora que a minha mala... Que eu fui perguntar para ela, eu fiquei envergonhada, porque a gente ficou em volta dela andando e todo mundo falando num tom meio que desesperado e desperta a atenção de todo mundo, né? Todo mundo olha. Aí eu senti um pouco de vergonha nessa hora. Até porque eu não sabia o quê que poderia ter na minha mala, que pudesse... E o, a minha, o meu imaginário de alfândega é aquele pessoal que compra coisa para vender. Então meu imaginário sempre foi isso. Tanto que tinha um lado da alfândega que tinha um monte de mala aberta, mas muito revistada mesmo. Eu acho que devia ser essa questão, o pessoal vindo do Paraguai, não sei. E uma outra bancada que era do nosso voo, essa questão do doce de leite. Mas na hora que ela passou, que eu fiquei atrás perguntando, perguntando, não só envergonhada, mas eu me senti meio humilhada também, assim. Porque ela não respondia e eu ficava: “Pelo amor de Deus”. Quase pedindo: “Pelo amor de Deus, o quê que aconteceu, para onde a gente vai?” Nesse momento que eu me senti assim. (Entrevista 9)

O relato dessa entrevistada, contudo, faz mais do que revelar a intensificação do sentimento (“não só envergonhada, mas meio humilhada também”). Na sequência do relato, a entrevistada descreve a atitude dos

fiscais como “superautoritária” e conta sua irritação, provocada por ter sido ignorada por eles ao pedir uma explicação para o confisco de parte de sua bagagem (“a gente falando era como se fosse um monte de mosquito no ouvido dela”):

Para mim... Assim, tinha uma caixa de alfajor, aberta. Aí eu mesmo falava: “Mas eu estou com o alfajor aqui e vocês não estão pegando o alfajor de ninguém”. Porque todas as malas, deviam ter umas quinze malas confiscadas, todas era por causa do doce de leite, todas. Eles pegaram o doce de leite das malas. E todo mundo tava com muito alfajor, todo mundo vindo da Argentina. Eu dizia para ele: “Eu queria entender, porque o alfajor tem doce de leite também. Então por que que não pedem?”. Eles não explicaram nada, não explicava nada. Superautoritário, não explicaram nada. Simplesmente pegaram e... Você tem que assinar... Você tem que assinar! Eu fui obrigada a assinar o documento porque eu não queria assinar, mas, vou fazer o quê?

Você achou autoritário?

Muito. Muito autoritários. Muito. Ela quando pegou a mala passou... A gente ia falando era como se fosse um monte de mosquito no ouvido dela, entendeu? Ela com a minha mala, carregando a minha mala e não me dando uma satisfação. Isso foi muito/ Isso foi muito irritante. Eu fiquei bem irritada. Eu já sou irritada então, eu arranjei um escândalo lá. (Entrevista 9)

Essa passagem da humilhação para a raiva pode ser entendida também à luz das considerações de Scheff, expostas anteriormente, sobre a afinidade entre a vergonha e a raiva e sobre os complexos emocionais gerados pela associação entre as duas (pânico agudo, ressentimento, culpa). Katz (2013), discutindo relatos de acusados de assassinato, sugere também haver um conjunto de traços semelhantes entre a humilhação e a raiva, em particular o fato de serem duas experiências que “totalizam” a identidade do sujeito. A humilhação proviria de uma percepção de depreciação da própria identidade diante de outros, percepção essa que parece eterna ao sujeito; daí a passagem para a raiva (e, nos casos analisados por Katz, para a agressão física), vislumbrada como caminho para o resgate da própria identidade.

Teríamos, assim, nesse último relato, a descrição de uma dinâmica emocional que principiaria com a vergonha, ganharia em intensidade convertendo-se em humilhação (não devido a qualquer atitude da entrevistada, mas sim à maneira como as regras lhe são impostas) e passaria em seguida para a irritação (o “escândalo” armado pela entrevistada).

Mas resta ainda uma pergunta: por que isso é assim tão “irritante”? A mesma entrevistada prossegue assim seu relato:

Não, foi isso. Eles pegaram a minha ma... Eu vi a minha mala passando lá na esteira, eu fui atrás, ela me ignorou. Um monte de gente chorando, assim... Ela ...

As pessoas estavam chorando?

Muita gente chorando...

Você acha que por causa da mala?

É! Porque talvez as pessoas não estavam entendendo, porque ela nem dizia que era da alfândega, entendeu? ‘O que que aconteceu com a minha mala?’ E ela foi saindo, né? (Entrevista 9)

Esse último fragmento vem concluir essa dinâmica interativa e emocional engendrada pela submissão à autoridade. A passagem da vergonha para a humilhação e em seguida para a raiva é aqui suscitada por ter sido *ignorada* — “um mosquito no ouvido”. Mas por que ser “ignorada”, nesse contexto, suscita raiva? E o que essa “raiva” nos diz sobre a relação das camadas médias cariocas com a submissão à autoridade?

Hochschild (2013), em texto clássico no qual esboça as linhas gerais de um modelo teórico de orientação interacionista para o estudo das emoções, propõe os conceitos de “regras de sentimento” e “trabalho emocional”. As “regras de sentimento” pretendem ser um desenvolvimento da perspectiva dramatúrgica proposta por Erving Goffman para a compreensão da natureza da interação social, em que o indivíduo é visto como um ator que realiza um trabalho “teatral” para expressar (ou ocultar) o que sente. O conceito seria um “desenvolvimento” da perspectiva goffmanian porque, para Hochschild, as “regras sociais” não se restringiriam a o que demonstrar ou ocultar, mas incluiriam o próprio sentir. O “trabalho emocional” estaria diretamente ligado à existência dessas regras, uma vez que o indivíduo buscaria adequar aquilo que sente àquilo que supõe dever sentir, em função de preceitos morais implícitos em seu desejo de conformidade àquelas regras.

As regras de sentimento, assim, atrelariam as emoções à dimensão moral da existência individual, articulando-se, por essa via, aos aspectos cognitivos da vida social. Hochschild abordou esse problema discutindo especificamente a relação entre emoções e ideologia, afirmando que as emoções seriam o “lado oculto” da ideologia. Em suas palavras:

A ideologia foi muitas vezes vista como um enquadre cognitivo superficial, não tendo implicações sistemáticas para a forma como gerenciamos os sentimentos ou mesmo para o modo como nos sentimos. Mas, [...] podemos pensar na ideologia como um enquadre interpretativo que pode ser descrito em termos de regras de enquadramento e regras de sentimento. Por “regras de enquadramento” me refiro às regras de acordo com as quais atribuímos definições ou significados às situações. Por exemplo, um indivíduo pode definir a situação de ser demitido como mais um exemplo dos maus tratos impostos aos trabalhadores pelos capitalistas ou como mais um resultado do fracasso pessoal. Em cada caso, o enquadramento pode refletir uma regra mais geral relativa à atribuição de culpa. Por “regras de sentimento” refiro-me às diretrizes para a avaliação de ajustes e desajustes entre sentimento e situação. Por exemplo, de acordo com uma regra de sentimento, uma pessoa pode estar legitimamente zangada com seu chefe ou sua empresa; de acordo com outra, não pode. As regras de enquadramento e de sentimento andam de mãos dadas e supõem umas às outras. (2013, 194-195)

Se é assim, o que esse complexo formado por embaraço-vergonha-humilhação-raiva, gerado pela submissão a uma autoridade reconhecida, em um plano, como legítima, porém questionada em razão da maneira como é exercida —com “desrespeito” ou “falta de educação”—, nos diz sobre a maneira como as camadas médias cariocas reagem diante do imperativo de acatar a autoridade do fiscal, funcionário público no exercício de sua atribuição? Algumas pistas tentativas são propostas a seguir.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao fim da análise dos depoimentos colhidos, damo-nos conta de que estamos diante de um curioso percurso promovido pelo compósito de falas, depoimentos, impressões e emoções apresentadas por nossos infor-

mantas. Ele começa com o reconhecimento, destacado por rigorosamente todos os entrevistados, da pertinência e importância dos mecanismos de controle adotados em aeroportos. Nesse momento, predomina o discurso impessoal e racional, que reconhece nos procedimentos formais a salvaguarda para o funcionamento e respeito às normas legais. A convergência parece apontar, quase metonimicamente, para o universal da vigência da lei e da ordem jurídica. Não há aí matiz. Há apenas um conjunto simples de procedimentos conhecidos e chancelados por todos indiferentemente, em função de motivos admitidos como pertinentes.

À medida que os casos são desfolhados, a convergência se dilui. A experiência vivida inocula a pluralidade nos relatos. Vêm à baila as nuances, os detalhes e, evidentemente, as reações emotivas de que tratamos. A razão dá lugar às emoções num percurso inverso ao sugerido por Albert Hirschman no clássico sobre a formação da consciência moderna. O primado do universal esboçado na abertura dos depoimentos se esboroa. A persona, antes plasmada na racionalidade da norma, ocupa o centro da cena. Não exatamente como sujeito da ação, mas como objeto potencial de sanção. Ela, a persona individual, é capturada e se torna visível e singularizada quando se faz alvo dos procedimentos-padrão. Curioso paradoxo evidenciado pelos relatos tomados individualmente, e que é reforçado quando reunidos em um conjunto em que a singularidade se dá quando da aplicação do universal.

Temos, então, um cenário bastante distinto, mas que nos remete à interpretação de Luiz Eduardo Soares sobre a invisibilidade social dos membros das camadas pobres no Rio de Janeiro. Recapitulemos rapidamente: Soares, em seu diagnóstico sobre a forma assumida pela relação entre os dois lados da “cidade partida”, a “favela” e o “asfalto”, na conhecida metáfora de Zuenir Ventura para o Rio de Janeiro dos anos 1990; aponta a “invisibilidade” das camadas populares para os estratos médios e altos. Segundo essa formulação, “os ‘de baixo’ são frequentemente invisíveis para os de cima” (Soares 2000, 41). Tal invisibilidade seria o equivalente à indigência civil a que as classes dominantes reduziriam as camadas populares com desdobramentos trágicos para o convívio social e para a vigência do Estado de Direito. O roteiro propiciado pelos relatos por nós colhidos apresenta uma dupla torção no movimento visibilidade/invisibilidade entendido como padrão de interação pública.

A indiferença pela reivindicação de ser visto ou escutado seria, assim, expressão maior da falta daquele “respeito” que compensaria, no plano subjetivo, o desconforto de se ver em posição inferiorizada no quadro das relações de autoridade. A experiência de ser ignorado (com não ser “escutado” ou não ser “visto” sendo metáforas para o não reconhecimento de sua existência ou ainda, de seus supostos direitos), em todo o seu provável inusitado no cotidiano dessas camadas sociais, aparece aqui como a pedra de toque desse contato das camadas médias com a sujeição a uma forma impessoal de exercício da autoridade.

Num primeiro momento, as regras são tomadas e aceitas como universais e indisputáveis. A essa altura, estamos todos a elas reduzidos, independentemente de quem somos e o que pensamos. Estamos, então, sob a égide do Direito. Ocorre que é na aplicabilidade desse mesmo Direito que nossos informantes são destacados da massa disforme de passageiros que carregam malas e fadiga em seu desembarque. Pillhados pela aleatoriedade das ferramentas de controle ou pelo olho supostamente clínico dos agentes da lei, eles se reencontram com a singularidade. Tornam-se não somente visíveis, mas hiperobservados. Sua intimidade é ostentada ao público, roupas são reviradas, pertences exibidos. A natureza perturbadora dessa condição é expressa pela cena das roupas e pertences revirados, quase impudicamente. O percurso das emoções traça o calvário da subjetividade, que é recolocada no centro da cena não como portadora de virtudes, mas como objeto de escrutínio. Mais doloroso: o singular reaparece sob a égide do universal e de sua aplicação.

Uma parte do percurso traçado por nossos relatos descreve, portanto, o que poderia ser entendido como o calvário da visibilidade. Há, contudo, um caminho a ser completado. Aqui duas possibilidades se apresentam. A primeira é quando a vigência da singularização é experimentada como possibilidade de negociação e atenuação dos danos. Ela se dá no caso em que o agente da lei flexibiliza e concede, por boa vontade, que a passageira pillhada proceda apenas ao pagamento das taxas devidas, liberando-se do ônus decorrente da multa por sonegação da informação dos gastos. Nesse caso, temos a reconciliação da singularidade do caso com os benefícios da visibilidade. Mais do que o alívio de nossa informante, o que temos aqui é o testemunho eloquente da sociedade da negociação. Quando isso se dá, tudo parece voltar a seus devidos termos.

O segundo desdobramento possível é aquele com que encerramos nossa análise. A aplicação da lei reduz nosso depoente à invisibilidade de um mosquito, Kafka nos trópicos, enredado pelas malhas da lei que se afirma em sua universalidade e na indiferenciação sobre aqueles a que se aplica. Esse é o caso em que a reconciliação se torna impossível e a experiência de invisibilidade se dá não pela privação do acesso a direitos, como no relato de Soares, mas pela aplicação não seletiva da Lei, como pretende a letra dos códigos liberais.

Eloquentes quando tomados em si mesmos e isoladamente, reveladores do que, com a ajuda de Kemper, podemos identificar como próprio das dinâmicas de interação, esses relatos quando reunidos num grande discurso talvez se abram para algo além. Podemos, de forma tentativa, de novo com o auxílio de Kemper, identificá-los como reveladores de um aspecto estrutural do contexto em que se inscrevem, tomando-os como atualizações empíricas e microssociológicas de um padrão que os ultrapassa.

Percebemos como as reações emocionais experimentadas por nossos informantes remetem-se, em geral, a sensações negativas. Elas são a culminância de um percurso que começa na adesão à universalidade da lei, passa pela singularização ocorrida quando o indivíduo é capturado pelos procedimentos de revista e é concluída seja pela negociação ou pelo retorno à desindividualização, essa última agora sentida como invisibilidade. O leque de emoções é quase sempre negativo e vai do desconforto à raiva, passando pela humilhação. Apenas a negociação recoloca as coisas nos trilhos normais, ainda que, para tanto, procedimentos extralegais tenham que ser, necessariamente, acionados. Posta nesses termos, fazemos a aposta: teríamos aqui, no nível microssociológico, uma espécie de atualização das ambivalências que pautam nossos padrões de sociabilidade e os padrões de interação entre nossas sensibilidades societárias e o império da lei? Dito de outra forma, a difícil experiência com a autoridade em que a lei se aplica de forma universal poderia ter alguma relação com traços estruturais da sociedade brasileira, tão repetidamente apontadas por uma parte de nossa melhor ensaística? Em caso afirmativo, é legítimo supor que temos nesses relatos a atualização da discussão celebrizada pela tradição macrosociológica, de Sérgio Buarque a Roberto DaMatta, de Raymundo Faoro aos liberais contemporâneos.

Concebidas abstratamente, as normas de controle têm a adesão e apoio de nossos entrevistados. Trata-se do mundo ordenado pelas normas impessoais que regulam racionalmente a vida social e os padrões de conduta pública que merecem nossa chancela. Aplicados, no entanto, a esses mesmos atores, que se vêm pilhados pelas mesmas normas que compreendem e endossam, tais procedimentos fazem emergir não o cidadão, mas a pessoa. Pior, não esta última no que tem de singularmente positivo, mas exatamente na rejeição desse suposto direito de singularizar-se, o que equivale à singularização pelo negativo. Aplicada a cada um, a norma legal, racional e universal não reitera uma ordem afirmada coletivamente, mas sonega o direito de individualização do sujeito pilhado em sua violação. As emoções daí decorrentes são de perda, de invasão, de humilhação, de vergonha e raiva. A tradicional tensão indivíduo-pessoa em suas diferentes variantes emerge nos discursos e nas emoções suscitadas.

É evidente que reduzir a coleção de depoimentos e a profusão de reações emocionais que nos foram descritas à atualização de uma estrutura macrossociológica equivaleria a uma perda analítica contra a qual esperamos nos ter blindado ao longo da análise proposta. Por outro lado, omitir as remissões às grandes narrativas estruturais propiciadas por esses mesmos depoimentos talvez equivalesse à não declaração de um bem que cada depoimento traz em si.

A análise comparativa entre o lugar do Direito nas sociedades norte-americana e brasileira realizada por Kant de Lima (1999) pode aqui funcionar como uma “ponte” entre a natureza micro sociológica de nossos dados e seu tratamento analítico e essas macro interpretações do Brasil. Analisando as “sensibilidades jurídicas” —e suas implicações para os ritos processuais dos sistemas de justiça criminal dos dois países—, Kant de Lima afirma que no Brasil

o “capital simbólico” do campo do Direito [...] não reproduz ampliadamente seu valor porque expressa a “vontade do povo”, ou um conjunto de prescrições morais partilhadas e internalizadas pelo cidadão comum, mas como uma imposição das “autoridades”, não importa quão legal e legitimadamente produzidas e postas em vigor. (1999, 24)

O “público”, assim, ou o “Estado”, é percebido como opaco, incompreensível, e sua atuação como uma forma de coerção. Ainda acompanhando Kant de Lima:

[...] o domínio do público [...] é o lugar controlado pelo Estado, de acordo com “suas” regras, de difícil acesso e, portanto, onde tudo é possivelmente permitido, até que seja proibido ou reprimido pela “autoridade”, que detém não só o conhecimento do conteúdo mas, principalmente, a competência para a interpretação correta da aplicação particularizada das prescrições gerais, sempre realizada através de formas implícitas e de acesso privilegiado. (1999, 25)

Essas reflexões sobre a “sensibilidade jurídica”, sua referência a tradições distintas e seus efeitos em ritos processuais específicos, nos permite assim aproximar aquelas grandes narrativas processuais de sua dimensão vivenciada pelos atores sociais em cenas interacionais cotidianas.

É assim que, a despeito do que revelam em si mesmos, no que tange às variações de percursos emocionais desencadeados em uma situação específica de exercício de autoridade, os conteúdos aqui apresentados parecem propícios a uma espécie de contrabando analítico para uma perspectiva mais larga sobre o império da lei e o exercício da autoridade no contexto de uma sociedade como a brasileira. A título intuitivo e ensaístico, talvez valha o contrabando.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arendt, Hannah. 2007. *Entre o Passado e o Futuro*. São Paulo: Ed. Perspectiva.
- Coelho, Maria, João Trajano Sento-Sé, Anderson Silva e Bruno Zilli. 2013. “Autoridade Policial, Riso e Polidez —Notas sobre interações entre policiais e cidadãos na Operação Lei Seca no Rio de Janeiro”. *Análise Social* 209, XLVIII (4º): 900-920.
- Elias, Norbert. 1993. *O Processo Civilizador. Vol. II*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor.
- Goffman, Erving. 2011. “Constrangimento e Organização Social”. Em *Ritual de Interação*, 95-109. Petrópolis: Vozes.
- Hochschild, Arlie. 2013. “Trabalho Emocional, Regras de Sentimento e Estrutura Social”. Em *Estudos sobre Interação – textos escolhidos*, editado por Maria Claudia Coelho, 169-209. Rio de Janeiro: Eduerj.

- Kant de Lima, Roberto. 1999. “Polícia, Justiça e Sociedade no Brasil: uma abordagem comparativa dos modelos de administração de conflitos no espaço público”. *Revista de Sociologia e Política* 13: 23-38.
- Katz, Jack. 2013. “Massacre Justo”. Em *Estudos sobre Interação – textos escolhidos*, editado por Maria Claudia Coelho, 211-284. Rio de Janeiro: Eduerj.
- Kemper, Theodore. 1990. “Social Relations and Emotions: a Structural Approach”. Em *Research Agendas in the Sociology of Emotions*, editado por Theodore Kemper, 207-237. Nova York: State University of New York Press.
- Kemper, Theodore. 2001. “A Structural Approach to Social Movement Emotions”. Em *Passionate Politics — Emotions and Social Movements*, editado por Jeff Goodwin, James Jasper e Francesca Polletta, 58-73. Chicago e Londres: The University of Chicago Press.
- Lewis, Helen. 1971. *Shame and Guilt in Neurosis*. Nova York: International Universities Press.
- Scheff, Thomas. 1990. “Shame and Conformity: The Deference-Emotion System”. Em *Microsociology — Discourse, Emotion, and Social Structure*, 71-95. Chicago e Londres: University of Chicago Press.
- Scheff, Thomas. 1990. 2001. “Unpacking the Civilizing Process: Interdependence and Shame”. Em *Norbert Elias and Human Interdependencies*, editado por Thomas Salumets, 99-115. Londres: McGill-Queen’s University Press.
- Searle, John. 1976. “A Classification of Illocutionary Acts”. *Language and Society* 5, 1: 1-23.
- Simmel, Georg. 1964. “Faithfulness and Gratitude”. Em *The Sociology of Georg Simmel*, editado por Kurt Wolff. Nova York: The Free Press.
- Soares, Luiz. 2000. *Meu Casaco de General — 500 dias no front da segurança pública no Rio de Janeiro*. São Paulo: Companhia das Letras.
- Turner, Jonathan e Jan Stets. 2005. *The Sociology of Emotions*. Cambridge: Cambridge University Press.

Materiais de campo

- Entrevista 1. Inês (pseudônimo). Realizada em 11/06/2012. Rio de Janeiro, RJ. Duração de 35 minutos. Registro através de gravação de audiodigital.
- Entrevista 2. Bernardo (pseudônimo). Realizada em 14/07/2012. Rio de Janeiro, RJ. Duração de 44 minutos. Registro através de gravação de áudio digital.

Rio de Janeiro, RJ. Duração de 34 minutos. Registro através de gravação de audiodigital.

Entrevista 5. Elisa (pseudônimo). Realizada em 01/02/2013. Rio de Janeiro, RJ.

Duração de 57 minutos. Registro através de gravação de audiodigital.

Entrevista 6. Ligia (pseudônimo). Realizada em 26/01/2013. Rio de Janeiro, RJ.

Duração de 34 minutos. Registro através de gravação de audiodigital.

Entrevista 8. Osmar (pseudônimo). Realizada em 18/06/2012. Niterói, RJ.

Duração de 60 minutos. Registro através de gravação de audiodigital.

Entrevista 9. Fátima (pseudônimo). Realizada em 02/07/2012. Niterói, RJ.

Duração de 28 minutos. Registro através de gravação de audiodigital.

Entrevista 11. Elton (pseudônimo). Realizada em 02/07/2012. São Gonçalo, RJ.

Duração de 45 minutos. Registro através de gravação de audiodigital.

Entrevista 13. Marcelo e Claudia (pseudônimos). Realizada conjuntamente em 18/02/2013. Rio de Janeiro, RJ. Duração de 58 minutos. Registro através de gravação de audiodigital.

Entrevista 14. Daniel (pseudônimo). Realizada em 22/02/2013. Niterói, RJ.

Duração de 25 minutos. Registro através de gravação de audiodigital.