DISCURSOS SOBRE A HUMILHAÇÃO SOCIAL NOS CRAS: HISTÓRIA, MEMÓRIA E CONSTRUÇÃO DE SENTIDOS

Renato da Silva Pereira (UEPB)[1]

Resumo: Este artigo tem como objetivo geral de pesquisa analisar os discursos sobre a humilhação social nos CRAS enunciados pelos beneficiários dos programas sociais na região de Catolé do Rocha, observando as técnicas disciplinares, especificamente as relações de poder-saber, na produção dos efeitos de sentido. Isso mediante o uso de uma metodologia qualitativa de caráter exploratório, descritivo e interpretativo, a partir da perspectiva teórica fundamentada por autores como: Amélia Cohn (2012); Gonçalves Filho (1998; 2007); Gregolin (1988); Pierre Bourdieu (1997); Foucault (1987; 2014) entre outros – apresentamos uma reflexão sobre como os processos de humilhação social são produzidos e potencializados nesses ambientes ao longo da história, à medida que os aspirantes a condição de beneficiários são constituídos socialmente como inferiores. Dentre as principais conclusões, destacam-se as seguintes: a) o fato dos processos de humilhação social, enfrentados pelas classes mais vulneráveis, serem frutos de uma relação histórica de desigualdade social entre as classes; e b) pelo motivo dos processos de humilhação serem usados como um meio de impedimento social aos mais vulneráveis socialmente na região de CR na busca pelos programas sociais.

Palavras-chave: Discurso. humilhação social. desigualdade social. programas sociais.

Abstract: This article's general research objective is to analyze the discourses about social humiliation in CRAS expressed by beneficiaries of social programs in the Catolé do Rocha region, observing disciplinary techniques, specifically power-knowledge relations, in the production of meaning effects. This is done through the use of a qualitative methodology of an exploratory, descriptive and interpretative nature, based on a theoretical perspective based on authors such as: Amélia Cohn (2012); Gonçalves Filho (1998; 2007); Gregolin (1988); Pierre Bourdieu (1997); Foucault (1987; 2014) among others – we present a reflection on how processes of social humiliation are produced and enhanced in these environments throughout history, as those aspiring to the status of beneficiaries are socially constituted as inferior. Among the main conclusions, the following stand out: a) the fact that the processes of social humiliation, faced by the most vulnerable classes, are the result of a historical relationship of social inequality between classes; and b) because humiliation processes are used as a means of social impediment to the most socially vulnerable in the CR region in the search for social programs.

Keywords: Speech. social humiliation. social inequality. social programs.

1. Introdução

As produções dos efeitos de sentidos acerca das relações humanas na sociedade capitalista, coloca os mais vulneráveis como inferiores, isso acontece devido as disciplinas de controle, que naturalizam a desigualdade social. Nesse sentido, Foucault (1987) ressalta que há

[1]* Graduado em Letras Português pela Universidade Estadual da Paraíba
E-mail: renatobaato@gmail.com
Orcid: https://orcid.org/0009-0007-3758-7094 Lattes: https://lattes.cnpq.br/4477808834162583

disciplinas de controle que buscam naturalizar certas práticas sociais e controlar os sujeitos mais vulneráveis para torná-los mais úteis economicamente e limitar sua autonomia política e social. Nesse viés, considerando que os discursos são práticas sociais entendemos que a desigualdade social é uma constituição histórica, a qual é afetada por relações de poder e saber, que esperam manter os mais vulneráveis na posição de excluídos. Esse é um dos métodos de poder, o qual leva as pessoas a normalizar a desigualdade social.

Esses discursos representam estratégias utilizadas pelos "donos do poder" para manter a lógica funcional da sociedade capitalista, na qual os mais vulneráveis são vistos como seres inferiores e quase sempre condicionados a serem evitados. É com essa provocação que nos propomos a analisar aqui, os processos de humilhação social vivenciados na busca pelos programas sociais nos CRAS. Assim, obstinados a entender a problemática em tela, construímos nossas principais questões de pesquisa, a saber: como compreender os discursos sobre a humilhação social nos CRAS; como esses são produzidos e interpretados socialmente?

Nesse viés, ressaltamos que é necessário investigarmos os processos discursivos nas práticas sociais acerca da humilhação social, para que assim possamos compreender como são produzidos os sentidos de inferiorização social nos CRAS. Com isso, evidenciamos que iremos construir, por um viés científico, uma explicação para desvendar as estratégias de poder que permeiam nas relações sociais nos CRAS. Para isso, tomamos como *corpus* desse trabalho a região de Catolé do Rocha-PB. Então, através dos discursos dos beneficiários, iremos investigar quais as estratégias utilizadas para excluir os mais vulneráveis do acesso aos programas sociais. Com o uso de uma metodologia qualitativa de caráter exploratório, descritivo e interpretativo, fizemos uma análise dos discursos experienciados por pessoas que passaram por situação de humilhação social ao tentarem acessar políticas e programas sociais nos CRAS da região de Catolé do Rocha-PB.

Desse modo, com base nas narrativas coletadas, verificamos como a negligência e o desrespeito à cidadania ainda são presentes na nossa realidade social. É nesse sentido, que tomamos como objetivo principal de pesquisa analisar sobre humilhação social nos CRAS enunciados pelos beneficiários dos programas sociais, observando as técnicas disciplinares, especificamente as relações de poder-saber, na produção dos efeitos de sentido. Ressaltamos que esses relatos foram recolhidos através de conversas informais, cujas identidades e localização dos entrevistados permanecem anônimas ao longo deste trabalho. Ainda enquanto procedimento metodológico "renomeamos" os nomes dos sujeitos sociais.

Assim sendo, nossos objetivos específicos correlatam-se ao principal, a saber: a) investigar os fatores sócio-históricos nas formações dos sobre humilhação social nos CRAS da região estudada; b) discutir a maneira como os processos de humilhação nos CRAS são interpretados pelos beneficiários; c) compreender o processo discursivo sobre o discurso de humilhação social; d) analisar as estratégias utilizadas na produção dos efeitos de sentidos que permeiam os discursos de indivíduos que atravessaram situações de humilhação social nos CRAS da região de CR?

Nossa perspectiva teórica foi centrada nas ideias discutidas por autores como: Foucault (1987; 2014), Amélia Cohn (2012), Gonçalves Filho (1998; 2007), Gregolin (1988), Pierre Bourdieu (1997) e entre outros. Nessa perspectiva, discutimos amplamente sobre como os processos de humilhação são produzidos e potencializados, à medida que os aspirantes à condição de beneficiários dos programas sociais são atravessados por regras de poder que buscam os excluir do acesso aos direitos constitucionalmente assegurados. Assim sendo, o presente artigo, que se divide em três seções, analisa principalmente os discursos punitivos ainda tão presentes em nossa realidade.

2. Quadro teórico

2.1. As relações de poder e saber na produção das práticas sociais

A linguagem é um dos elementos fundamentais para a sociedade humana, é por meio dela que os indivíduos interagem e partilham suas histórias e experiências. Ademais, os discursos, na maioria das vezes, são usados como procedimentos de dominação pelas instituições de poder, as quais buscam naturalizar a desigualdade social, e com isso dominar uma a população mais vulnerável. Esses discursos, em certa medida, chegam a naturalizar as práticas sociais, que são exercidas como "verdades" pela sociedade. Foucault (1969) afirma que existe uma relação entre discurso e poder, e que tudo está concentrado em relações de poder e saber; e são essas conexões que constituem as normas sociais.

Consoante Foucault (1969) o discurso pode ser compreendido como um conjunto de enunciados, uma vez que se sustentam na mesma formação discursiva. Dado que a norma dos enunciados e o seu pertencimento à formação discursiva formam a mesma coisa. Assim, observamos que o discurso pode ser caracterizado como uma rede de enunciados ou de relações que tornam possível haver significantes. O termo discurso traz em si a ideia de rota de

movimento, ou seja, o papel da análise do discurso é estudar a língua em função do significado produzido pelo enunciado.

Além disso, cada sociedade possui seu regime de “verdade", o qual buscar por meio da ordem de diferentes discursos normalizar propósitos culturalmente estabelecidos e impor lógicas de dominação. Assim, percebemos que são as instituições, por meio das regras de controle, que são as responsáveis por consolidar as leis gerais que objetivam moldar determinada sociedade. Desse modo, o discurso é uma prática que conecta a língua com “outras práticas sociais”.

De forma geral, as regras internalizadas são resultantes de processos históricos e institucionalizados. Essa construção, na perspectiva Foucaultiana, é a responsável para que o discurso seja mantido de acordo com o determinado pelas regras que o faz funcionar como verdadeiro. Para Foucault (1979, p. 10) “Cada sociedade tem seu regime de verdade, sua ‘política geral´ de verdade: isto é, os tipos de discurso que ela acolhe e faz funcionar como verdadeiros [...]”. Nesse sentido, verificamos que cada sociedade é determinada por regras de verdade, internalizadas por meio dos discursos escolhidos pelas instituições de poder.

2.2. A produção dos efeitos de sentidos de superioridade e inferioridade

Marx (1974) discorre sobre a percepção de poder na organização capitalista, na qual se sobressaem as ideias de superioridade, de inferioridade, de dominação e de submissão. Para ele, o poder surge dos interesses da classe dominante, das relações de produção; pois, as classes mantêm seus interesses socialmente condicionados à lógica de acumulação do capital – o lucro. Para ele existe uma divisão de classe e do trabalho, na qual o trabalhador é o sujeito tido como inferior, o qual também é explorado pela ordem sistemática da produção. E a burguesia é o sujeito superior, a qual explora seus empregados. Assim, verificamos que a classe socialmente vulnerável ao ser vista como inferior, automaticamente passa a ser a “submissa”, o sujeito sem direitos, que vive dos mandos e desmandos, os quais devem, através de ideologia, suportar, sofrer e resignar-se por sua condição social economicamente desfavorável.

Ademais, Bourdieu (1989) ressalta que a sociedade é uma estrutura social hierarquizada de poder e privilégio, determinada por uma divisão desigual de relações sociais, econômicas, culturais e materiais. Desse modo, nessa divisão, as classes mais prestigiadas ocuparão o topo da pirâmide; enquanto os menos favorecidos socialmente sofrerão as principais mazelas da dominação. Nesse sentido, os sujeitos que trazem de seus antepassados a herança de

serem os inferiores, criam as crenças no ato de socialização, fazendo com que pareça ser uma relação natural.

Pois, esse é um processo histórico e social, o qual está tão internalizado socialmente pelos indivíduos que os experienciam, que os mesmos não o percebem em sua quase totalidade. Esse método é o responsável para que o discurso seja mantido de acordo com o planejado pelas regras que o faz funcionar como verdadeiro. Assim, verificamos, que a divisão de classes é denominada como regra de verdade, e vista como um processo contínuo, natural e sistemático de uma sociedade.

Nesse viés, observamos que as instituições elevaram a classe mais favorecida à ideia de superioridade, os quais têm o direito de dominar e controlar os mais vulneráveis, transformando esses em sujeitos sem voz e direitos, para que assim se tornem submissos, e trabalhem para enriquecer ainda mais a classe dominante. Por outro lado, os mais vulneráveis sequer podem usufruir do material que produzem. Evidenciando uma sociedade injusta; na qual a classe pobre sofre as consequências de ser reconhecida como “inferior” e a dominada. Nesse viés, Bourdieu (1997) ressalta que a violência simbólica faz os indivíduos reproduzirem costumes e padrões, inconscientemente, através de suas escolhas e ações; atuando como parte deles, os quais tomam como suas as escolhas feitas pelo grupo no qual foram caracterizados.

Para Gregolin (1988, p. 118) “as ideias não existem desvinculadas das palavras, a linguagem é um dos lugares onde se materializa a ideologia”. Assim, entendemos que a hierarquização social também é uma construção sócio-histórica, pois se dá a partir da imposição e da repetição de discursos impregnados da ideologia do poder e do controle. Essa acontece discretamente, sem que se compreenda o motivo pela qual é imposta e aceita. Isso porque a dominação social precisa da linguagem para ser naturalizada e aceita, os sujeitos que as experienciam e as praticam crescem ouvindo os discursos “autorizados” a imporem quem é o dominado e quem é o dominador. Esses discursos normalizam a desigualdade social, em contrapartida à dominação de classes.

Ademais, a dominação social é criada pelas instituições de poder com o objetivo de controlar as classes mais vulneráveis, as quais fazem com que os processos de controle ocorram através da biopolítica de docilização dos corpos. A humilhação social é, nesse caso, usada como uma arma para reforçar a ideia de desigualdade de classes, através dos dispositivos interditos dos discursos estigmatizados, ao reforçar, por exemplo, a ideia de inferioridade entre grupos, especificamente, a classe vulnerável economicamente e os grupos minoritários em direitos sociais em detrimento a classe mais prestigiada. Conforme Foucault (1987), o discurso é

demasiadamente disciplinador e fabrica sujeitos docilizados aptos a concordarem com a ordem imperativa. Por esse viés, observamos que essa divisão de grupos ao longo da história se potencializou, instituindo a um determinado grupo a ideia de superioridade, e ao outro a de inferioridade.

Assim, observamos que é essa ideia de sujeito superior e inferior que leva, em certa medida, alguns funcionários dos CRAS à sensação de superioridade ao se verem em um grupo social distinto, disciplinado socialmente como superiores; mesmo esses sendo, na maioria das vezes, pessoas que pertencem ao mesmo grupo social. É nesse cenário de hierarquia que muitas pessoas podem vivenciar as situações de descaso e humilhação em ambientes sociais. É essa ideia de superioridade ao outro, que faz a dominação ser recorrente entre as relações de grupos diferentes. Essa diferença, como salienta Foucault (2014), é resultado de um controle de discursos, os quais são determinados pelas instituições ao decorrer da história, e escolhe aquilo que o faz funcionar como verdadeiros, como objetos de poder e saber, assim, criando o discurso hierárquico de superioridade e inferioridade, de quem pode e quem não pode falar.

Nesse cenário, por exemplo, o patrão, como superior, se sente no direito de mandar e humilhar seu empregado, e esse tem o dever de obedecer e aceitar, pois, é assim que as instituições estabeleceram as normas. De acordo com Foucault (2014), os discursos estão presos em relações de poder e saber, e há normas que os determinam e controlam, determinando com base em regras de verdade, quem e o que pode falar em cada época. Assim, através de um discurso construído historicamente, percebemos, que a classe socialmente vulnerável é, quase sempre, posta como inferior e sem voz altiva, enquanto, a classe média, possuidora do capital educacional e seus complementos, é denominada como superior e apta a estabelecer o veredicto de voz “imperial” para com os que não o possuem.

Além disso, Foucault (1987) ressalta que há disciplinas sociais de controle que buscam naturalizar a dominação e controlar os sujeitos mais vulneráveis para torná-los mais úteis economicamente e limitar sua autonomia política e social. Essa disciplina visa também controlar as capacidades físicas do corpo do sujeito, mecanizando-o para desempenhar tarefas de utilidades econômicas, e assim, reduzindo suas forças em termos políticos. Esse é um dos métodos de poder, o qual leva as pessoas a normalizarem a dominação, pois ao mecanizar as relações e o disciplinamento dos corpos, os sujeitos tornam-se úteis economicamente, embora politicamente sejam considerados submissos e sem vez e voz para decidir.

Desse controle histórico, socialmente construído, surge o discurso de sujeito superior e inferior ao fazer com que um sujeito se sinta no direito de rebaixar, excluir e humilhar o outro

tido como inferior. De forma geral, são as classes burguesas e/ou elites que dominam e exploram constantemente os indivíduos pobres, esses se submetem e sofrem as consequências da inferioridade, são coisificados e tratados como insignificantes e expostos a situação de miséria e humilhação.

2.3 Compreendendo os processos de humilhação social nos CRAS

Verificamos que na maioria dos discursos analisados por nós nos Centros de Referência e Assistência Social (CRAS) na região de Catolé do Rocha-PB, a palavra "humilhação" era algo recorrente na argumentação dos usuários que procuravam assistência para resolver pendências e se cadastrar nos programas sociais. Relatos como o de Paula mostram-nos como ocorre os processos de humilhação vivenciadas pelas pessoas que procuram o acesso a esses programas: "A pessoa vai atrás de um direito que o governo dá e sai humilhada. (...) os funcionários de lá só sabem humilhar a pessoa, não dão nenhuma informação direito".

Para Gonçalves Filho (1998) a humilhação social é um problema político, econômico, psicológico e social, o qual é disparado pela desigualdade de classes, de gêneros e étnico-raciais; essa é sentida pelos indivíduos que as experienciam como uma dor violenta, um sentimento de angústia, de inferioridade, de rebaixamento e de impedimento às necessidades humanas. Desse modo, vemos que a humilhação social é uma situação mediada pela grande história de rebaixamento que perpassa sua família e seu grupo social. Por exemplo: a situação de submissão enfrentados pelas classes socialmente vulneráveis começou pela situação de escravidão dos africanos e o rebaixamento dos indígenas com a colonização.

Assim sendo, percebemos que a humilhação veiculada nos discursos depreciativos é um fenômeno de construção histórica, no qual antes de atingir um único indivíduo, atinge, também, seu grupo, sua etnia e sua classe social. Esse sofrimento de dimensões coletivas é sentido como inferiorização e rebaixamento, impedindo um determinado grupo do acesso a bens e direitos. Além disso, o indivíduo que vivencia a humilhação social não está sozinho, a situação de rebaixamento precisa do agressor simbólico para acontecer. De modo mais amplo, não haveria humilhação sem a desigualdade das posições de classes, sem o sujeito que o inferiorizasse e rebaixasse sua dignidade.

Além disso, verificamos que a humilhação social não está impregnada somente na classe pobre, mas sim, em qualquer grupo que por algum motivo esteja na condição de inferioridade. Dessa forma, observamos que essa situação de rebaixamento social se dá através de frases ou gestos que diminuem o sujeito; e são utilizadas por um grupo em detrimento de

outro, com o objetivo de trazer uma mensagem discursivamente enigmática de inferioridade e de rebaixamento. Muitas vezes, esse processo acontece subconscientemente, pois foi construído historicamente, estando tão impregnado nos valores culturais que as pessoas não têm a consciência de sua dimensão simbólica ou dos efeitos negativos e psicológicos que provocam nos humilhados.

Nesse sentido, Gonçalves Filho (2007) ressalta que é a humilhação social que leva os sujeitos a submissão e a exclusão; privando-os do desejo e também os tornando indiferentes às relações sociais, fazendo com que se considerem desprovidos de direitos. Além disso, a humilhação social se manifesta como circunstância e comoção, privando os sujeitos de frequentar ambientes sociais, de consumir determinados produtos, de dialogar politicamente, de lutar pelos seus direitos e da realização de seus desejos; tomando-os como máquinas a serem manipuladas e humilhadas.

Logo, é evidente que a humilhação social é construída socialmente pelos grupos dominantes, como forma de manipulação e impedimento para com os grupos de menor poder econômico. De modo geral, ela rebaixa esses indivíduos a objetos manipuláveis, transformando-os em instrumentos para servir e enriquecer seus dominantes; destruindo suas capacidades de lutar e concretizar seus desejos e necessidades. Assim, a humilhação social é sentida, pelos que a vivenciam, como uma angústia e consome internamente a imaginação, o corpo, a voz e os gestos do humilhado; moldando-os aos padrões sociais estabelecidos pelos dominantes, os tidos como os donos do poder.

Diante do exposto, relacionamos a construção histórica, política e psicológica da humilhação social aos casos específicos observados por nós nos CRAS da região estudada, analisamos que é/era recorrente as situações de descaso perante os indivíduos da classe socialmente mais vulnerável. Com isso, percebemos que essas pessoas, recorrentemente, enfrentavam situações de incongruências da humilhação processada na instrumentalização das falas dos que detém o capital simbólico do conhecimento sobre as regras legais dos programas sociais.

Essa Violência, na maioria das vezes, silencia as falas entre os que estão a tentar ajustar sua condição de beneficiários. Poucos são os que utilizam suas falas para confrontar a instabilidade dos “capacitados”. É nesse sentido, que as reflexões de Bourdieu (1997), Marx (1974) e de Foucault (2014) convergem e nos dão subsídios para entender a manipulação através do uso do capital linguístico, da economia truculenta das trocas linguísticas e no

polvilhamento de um discurso que opera para justificar o silêncio e reconhecer a humilhação social.

3. A relevância dos programas sociais na vida dos mais vulneráveis

Os programas sociais assumem um importante papel como fonte de renda para as pessoas que não possuem acesso a oportunidades de trabalho formal ou de outros meios de acesso à renda. É com o objetivo de sanar a situação de pobreza e da fome, que os órgãos públicos, nos anos noventa e começo dos anos dois mil, começam a pensar em um meio para aliviar a situação de pobreza para os mais vulneráveis no Brasil. Infelizmente essa realidade ainda persiste atualmente, principalmente para aqueles que não conseguem oportunidades de trabalho remunerado e o acesso aos programas sociais do Governo Federal.

Ao longo da história, diversos são os exemplos de sociedades as quais a classe pobre carrega o estigma de ser “dominada”, no qual a fome e a humilhação são constantes lembretes de desigualdade de classes. É nesse contexto, que surge a necessidade da criação de uma política pública a qual assegurasse o direito, que a Constituição Federal de 1988 garante a todos os brasileiros – o direito à saúde, à alimentação, à educação e à moradia.

Isso posto, em vista da urgência para tirar as pessoas da pobreza e da situação precária da fome no Brasil, que surgem os programas sociais de transferência de renda básica, garantindo a diversos indivíduos o acesso à alimentação e à renda básica. Nesse viés, Silva, Yazbek e Giovanni, (2004, p. 48) ressaltam que os programas sociais integram um direito social. Para os autores, esses emergem como estratégia para o enfrentamento do círculo da reprodução da pobreza no Brasil, e para assegurar o mínimo de dignidade para pessoas em situações precárias. Além disso, segundo eles, existe uma desigualdade de riqueza e renda, e isso é um dos principais causadores da situação de miséria no país.

Diante dessa perspectiva, entendemos que os programas sociais surgem como medida para amenizar a situação da fome e da pobreza para os que estão em situações de vulnerabilidade, pois é notório que existe um desequilíbrio social e econômico entre as classes sociais. Segundo Cohn (2012), esses programas, especificamente o Bolsa Família, assumem um papel de grande importância como fonte de renda para aqueles que não têm alternativa de emprego ou de outras formas de acesso à renda. Assim, o benefício social garante o acesso desses ao consumo das necessidades básicas.

Em síntese, os programas sociais constituem-se como um importante meio para o ingresso à renda dos que não possuem acesso a oportunidades de emprego. Ressaltamos que a

função social dos Programas sociais é proporcionar um meio de auxílio para a família em situação de quase extrema vulnerabilidade social. Acerca disso, verificamos que os programas sociais se constituem como um alívio para as pessoas que não possuem acesso ao trabalho remunerado e à renda básica. Esses, por não possuírem qualificação suficiente ou por residirem em locais onde as oportunidades são escassas, não têm oportunidades de adentrar ao mercado de trabalho, e quando possuem, são explorados pelos patrões.

4. Análise dos discursos sobre os processos de humilhação social nos CRAS

As situações de humilhação e impedimento são uma realidade na vida dos beneficiários dos programas sociais. Pois, como foi possível observarmos, os processos que os levam ao acesso são repletos de situações de constrangimento e humilhação, seja pelo difícil acesso ao atendimento ou aos maus tratos cometidos pelos funcionários na maioria dos atendimentos prestados nos CRAS. Desde a gênese dos programas sociais que os beneficiários enfrentam desafios. Seja pela difícil caminhada perpassada para adquirir o programa ou pelo fato de não terem a permanência assegurada, assim correndo o risco de serem cortados ou de serem tachados como preguiçosos e acomodadas. Uma coisa é certa no referido contexto, essas pessoas “não têm nenhum emprego porque o lugar não oferece emprego devido ao tamanho” (Cohn, 2012, p. 159).

Para nós e de acordo com a literatura em pauta, os beneficiários dos programas sociais da região observada, em sua maioria, não são acomodados, mas sim sofrem as consequências de procedimentos históricos que os coloca na posição se excluídos socialmente. Na vida dessas faltam o essencial para a dignidade humana, como oportunidades de emprego e de acesso à renda básica para uma subsistência digna. A maioria dessas famílias enfrentam diversos desafios para entrar e permanecer no programa. Percebemos no decorrer da pesquisa que suas idas aos CRAS são constantes pelo fato de sua permanência não ser uma garantia, sendo necessário a atualização do CadÚnico de dois em dois anos e a necessidade que se siga às condicionalidades.

No processo para ter acesso aos programas sociais, o Centro de Referência da Assistência Social assume um papel de grande importância, pois é o lugar no qual os indivíduos que estão em situação de vulnerabilidade social, fazem o Cadastro Único, e a inscrição do Programa Bolsa Família, condição essa que lhes assegura desfrutar dos direitos proporcionados pelo cadastro. Entretanto, enquanto espaço cujo foco visa acolher os postulantes ao benefício dirimindo dúvidas, ocorre, porém, em alguns casos, a operacionalização de uma ótica de

humilhação social para os sujeitos vulneráveis, isso devido as regras discursivas que reproduzem a ideia de superioridade entre os grupos sociais. Cohn (2012) ressalta alguns dos principais dilemas, dos desafios e das situações de humilhação social enfrentados por beneficiários do programa Bolsa Família relacionadas no instante desses irem em busca de acolhimento e resolução de problemas do benefício nos locais de assistência social.

Esses, ao tentarem ingressar ou resolver algum problema, na maioria das vezes, enfrentaram uma certa desorganização estrutural, situação de descaso e humilhação social nos ambientes de assistência social responsáveis por esses programas. Podemos observar essas situações de descasos no relato de Paula:

> Desde terça feira passada que eu tento pegar uma ficha e não consigo (choro), eu moro no sítio, venho de carro de linha, o carro só chega aqui as 7h e já está lotado quando chego. Eu só insisto porque onde moro não tem serviço para gente, só não morri de fome ainda por causa dos meus vizinhos que me ajudam, eu me sustentava com esse dinheiro e sem ele tá muito difícil. Não consigo ajeitar, eu não aguento mais, tô gastando o dinheiro que não tenho com frete e não consigo ser atendida" (Paula, aspirante à beneficiária dos programas sociais na região de Catolé do Rocha-PB, trecho do depoimento recolhido por Renato Silva).

Quando ouvimos o depoimento de Paula observamos que são constantes as situações de descaso e humilhação enfrentadas para conseguir ser atendida e ter o acesso ao benefício assegurado. Nesse viés, verificamos que os mais vulneráveis foram, por muitas décadas, desprezados pelo Estado, o qual foge de seu dever de criador de ambientes estimulantes para o atendimento e acolhimento para assegurar direitos. Sabemos que é dever das instituições públicas criarem políticas para fornecer informação e capacitação aos agentes para que assim se capacitem e possam atender com respeito e eficiência. Entretendo, eles reproduzem as normas sociais normalizadas ao longo da história, excluindo os mais vulneráveis.

Esses, em sua maioria, suportam e resignam-se com as situações de descaso e maus tratos por parte dos escriturários, lutam nas enormes filas, muitas vezes, expostos ao sol. Em alguns casos sofrem e sobressaem por sua condição social; pois, na maioria das vezes, essas pessoas que buscam os CRAS, a fim de obter o acesso aos programas sociais, são indivíduos na maioria das vezes indesejados socialmente, os quais procuram nesse benefício um meio para sobreviver com dignidade através de uma renda com uma configuração de sustentabilidade mais segura.

Além disso, os beneficiários dos programas sociais enfrentam um certo estigma perante a sociedade, como demonstra a literatura relativa à temática. De acordo com Singer

(2023), muitas vezes, as pessoas que recebem os programas sociais são designadas como “preguiçosos” e “acomodados”, e isso mais uma vez é fruta da produção de poder, os quais sempre colocam os mais vulneráveis como invisíveis. Sabemos que esses sujeitos lidam com as mazelas que da dominação, tendo que enfrentar, constantemente, as enormes barreiras para sair da situação de vulnerabilidade social. Pois, faltam-lhes oportunidades de emprego remunerado, de moradia e de acesso à alimentação digna conforme os pré-requisitos.

Além do mais, verificamos que é comum esses indivíduos sofrerem humilhação ao buscar assistência nos centros de referência da assistência social, nos quais, em muitas das vezes, são mal-recebidos, rejeitados, descriminados, xingados dentre outras formas de desrespeito. Causando uma fragilidade e sentimento de inferioridade. De acordo com Gonçalves Filho (1998, p. 53) “os pobres sofrem frequentemente o impacto dos maus tratos. Psicologicamente, sofrem o impacto de uma mensagem estranha, misteriosa: ‘vocês são inferiores’”.

Dessa violência simbólica, observamos uma forte carga experienciadas, frequentemente, pelos beneficiários nos CRAS; pois a trajetória até a conquista do benefício é marcada por situações de humilhação e descaso. Nesse contexto, analisamos que as situações de indiferença ocorridas nos CRAS são uma realidade no cotidiano dos usuários. Esses, suportam situações de desconforto porque precisam do benefício, sem a ajuda no complemento da renda não teriam como sobreviver e teriam uma potencialização da condição de vulnerabilidade social. Na maioria das situações observadas, muitos não tinham acesso à uma renda.

Além disso, o desespero para ter o acesso aos programas aceito, faz com que muitos dos beneficiários persistam até conseguir mesmo diante das barreiras quase sempre intransponíveis. Essas pessoas, além do sentimento de angústia, de tristeza e de humilhação, também enfrentam no cotidiano o sol, a chuva, a fome e a sede; são pessoas as quais necessitam do dinheiro desses programas para alimentar suas famílias, muitas delas têm o programa como única fonte de renda, como podemos verificar no relato a seguir:

> Com esse tal de pente fino o governo tá cortado muita gente que precisa, que passa fome, eu sou a favor que corte quem não precisa, mas a pessoa que precisa, que faz feira e paga as contas com esse dinheiro, como é que fica quando é cortado? Eu só tenho o Bolsa família para dar de comer a meus filhos, não posso ser cortada. Para ajeitar temos que enfrentar essa fila enorme, que a pessoa nem sabe que horas vai ser atendida, tem gente que chega aqui 4h da manhã. Isso é angustiante e desumano, a pessoa ter que passar por uma situação de humilhação, ter que enfrentar esse sol, tem pessoas aqui que não tem dinheiro nem para comprar um lanche (Rita, aspirante à beneficiária dos

programas sociais na região de Catolé do Rocha-PB, trecho do depoimento recolhido por Renato Silva).

Para Rita a experiência vivenciada nos CRAS é angustiante e desumana. Bem como o fato de não conseguir ser ouvida, enfrentar uma fila e no final sofrer o peso de não ser atendida. Nesse viés, analisamos as inúmeras narrativas reveladoras do sentimento de angústia. Consoante, Gonçalves Filho (1998, p. 44) “em psicanálise, o nome para afetos inomináveis é sempre o mesmo: angústia, o mais desqualificado dos afetos, moeda dos afetos traumáticos”. Assim, observamos que é esse afeto traumático, nomeado por quem o sofre como “angústia”, que faz o humilhado sofrer sem ter consciência do que realmente a tortura.

Nesse processo, o inferior cala-se ou revolta-se por ser desrespeitado, muitas vezes, utiliza da agressividade como escudo para desviar da agressão moral, já outros permanecem em silêncio e angustiados. A agressividade é estratégia utilizada por alguns desses para driblar as situações de humilhação social. Verificamos que é frequente nos relatos, o fato de alguns beneficiários revoltarem-se com a situação de humilhação e descaso, e utilizarem “da agressividade” como forma de resistência para que assim possam ser atendidos e tenham seus direitos assistidos. Como podemos analisar na narrativa de Maria Daguia: “A situação aqui é difícil! No ano passado uma mulher cansada de vir e não ser atendida, trouxe uma faca e disse que se não fosse atendida naquele dia, ia mostrar ao pessoal daqui quem era ela”.

Na fala acima, fica claro que os conflitos são resultantes da permanência de uma estrutura historicamente construída, a qual exclui socialmente os menos desfavorecidos, ocasionando o sentimento de não possuir direitos. Assim, Gonçalves Filho (1998, p. 53) escreve: “O sentimento de não possuírem direitos, de parecerem desprezíveis e repugnantes, tornasse-lhes compulsivo: movem-se e falam, quando falam, como seres que ninguém vê”. Com isso, verificamos que esses são impedidos da oportunidade de se expressar e de se comunicar, já que “ninguém os vê”, eles se revoltam e utilizam as vezes de ações reativas para serem ouvidos e vistos e poder ter acesso aos seus direitos básicos.

De modo geral, esses por pertencerem à uma posição econômica e sociocultural distinta e, por acreditarem que são “superiores”, se sentem no direito de humilhar e reduzir aqueles com menor condição social que os procuram atrás de assistência. Além do mais, os mais vulneráveis não enfrentam apenas os maus tratos nos CRAS, alguns desses também relataram a existência de uma desorganização estrutural; o desconforto nos locais de assistência e a falta de estrutura para a demanda dos beneficiários, observamos isso no relato de Clara:

> temos que madrugar nas filas para ser atendido aqui, temos que enfrentar um sol quente danado muitas vezes, pois o CRAS não suporta todo mundo lá dentro, é um corredor muito pequeno que nem ventilador tem. Além do mais, muitas vezes, chega na nossa vez e a mulher fala que acabou as senhas, e temos que voltar só outro dia (Carla, aspirante a beneficiária dos programas sociais na região de Catolé do Rocha-PB, trecho do depoimento recolhido por Renato Silva).

São situações como essas que nos mostram o quão diversos são os muros que dificultam o ingresso dos mais vulneráveis aos programas sociais e, assim, ao acesso à renda e melhores condições de vida. Diversas são as formas de humilhação e de impedimentos sofridas pelos sujeitos que procuram os CRAS para resolver alguma demanda; esses atos de impedimento só reforçam a invisibilidade social enfrentada pela classe vulnerável na nossa sociedade.

No instante em que tornam os sujeitos experienciados dessa, quase sempre, sem voz e submissos aos tidos como superiores. Ademais, os gestos e frases de humilhação social ultrapassam a cascata dos indivíduos e adentram na alma do humilhado, os transformando em sujeitos reprimidos e inseguros. Os atos diminuem o indivíduo, fazendo com que a lembrança permaneça após o ato de rebaixamento. Além disso, ressaltamos que essas situações não acontecem apenas nos CRAS, mas sim, em qualquer ambiente que exista grupos tidos como inferiores.

5. Considerações finais

Neste artigo, através de uma análise de caráter científica acerca da humilhação social, observando os discursos das pessoas que necessitam de assistência social para resolver pendências e se cadastrar nos programas sociais do governo nos CRAS da região de Catolé do Rocha-PB, apresentamos os resultados de um estudo relativo a maneira como ocorre os processos concomitadores de dignidade humana. Logo, verificamos que os processos de humilhação social enfrentados pela classe dos vulneráveis, é fruto de uma relação histórica e institucionalizada.

Com isso, percebemos que a humilhação social é um problema de construção histórica, criada pelas instituições de poder, as quais, em grande medida, naturalizaram os atos de violência simbólica produzidos pela classe mais favorecida em oposição às mais vulneráveis socialmente. A mesma é construída com o intuito de tornar quem a sofre, inferior e submisso às vontades dos tidos como superiores, os que exercem e manipulam as peças do poder. Foi nesse viés, que no decorrer do nosso trabalho nos propusemos a entender as seguintes questões: em

que medida, como e com qual recorrência se davam as situações de humilhação social nos CRAS?

Assim, ao analisarmos os discursos dos beneficiárias, os quais atravessam situações de humilhação social ao tentarem ter acesso aos programas sociais, notamos que as situações de descaso, impedimento e humilhação social por parte dos funcionários nos espaços de atendimentos constituem uma realidade nos ambientes de assistência social na região estudada, as quais tomam dos sujeitos que a sofrem o direito da voz e o de frequentar certos ambientes sociais.

Em síntese, verificamos uma quase naturalização dos processos de humilhação social, fazendo com que essa pareça uma relação natural entre as classes, levando os sujeitos economicamente mais elevada ao patamar de superior, aquele que domina, e que irá ocupar os cargos e posições sociais de maior prestígio, e se sentirão no direito de rebaixar e humilhar os mais vulneráveis, aqueles que ocupam os lugares menos almejados da sociedade, e assim se tornarão quase sempre submissos.

Referências

ACESSAR O CENTRO DE REFERÊNCIA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL (CRAS). gov.br, 2023. Disponível em: https://www.gov.br/pt-br/servicos/acessar-o-crascentro-de-referencia-da-assistencia-social. Acesso em: 13, outubro de 2023.

BOLSA FAMÍLIA: A TRAJETÓRIA DO PROGRAMA QUE TIROU O BRASIL DO MAPA DA FOME. Agência Gov.,2023. Disponível em: https://agenciagov.ebc.com.br/noticias/202310/bolsa-familia-a-trajetoria-doprograma-que-tirou-o-brasil-do-mapa-da-fome. Acesso em: 24 de outubro de 2023

BOURDIEU, Pierre. **A distinção: crítica social do julgamento**. São Paulo: Edusp, 2007.

BOURDIEU, Pierre. **O poder simbólico.** Rio de Janeiro: Editora Bertrand, 1989.

COHN, Amelia. **Cartas ao Presidente Lula: Bolsa Família e direitos sociais**. 2012.

CONDICIONALIDADES DO PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA – A IMPORTÂNCIA DO ACOMPANHAMENTO PARA A PROMOÇÃO DOS DIREITOS. Mds, 2023. Disponível em: 50 https://www.mds.gov.br/webarquivos/MDS/2_Acoes_e_Programas/Bolsa_Familia/Informes/2023/Informe_Bolsa_Familia_N_3.pdf. Acesso em: 12 de novembro de 2023.

FOUCAULT, **Michel. A ordem do discurso**: aula inaugural no collège de france, pronunciada em 2 de dezembro de 1970. 24. ed. São Paulo: Loyola, 2014.

FOUCAULT, Michel**. Microfísica do poder**. Rio de Janeiro: Graal, 1979.

FOUCAULT, Michel. **Vigiar e Punir: história da violência nas prisões**. Petrópolis: Editora Vozes, 1987.

GONÇALVES FILHO, José Moura. (1998a**). Humilhação social: um problema político em psicologia**. Psicologia USP, 9(2), 11-67.

GONÇALVES FILHO, José Moura. (2007). **Humilhação social: humilhação política.** Em Beatriz de Paula Souza (Org.), Orientação à queixa escolar. São Paulo, SP: Casa do Psicólogo.

GREGOLIN, M. R. V. **As falas tinham ideias: estratégias discursivas e produção de sentidos.** Tese de Doutorado. Faculdade de Ciências e Letras "Júlio de Mesquita Filho", UNESP de Araraquara (SP): 1988.

MARX, Karl. O Capital Livro I. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1980.

SILVA, M. O. da S.; YASBEK, M. C.; GIOVANNI, G. di. A Política Social Brasileira no Século XXI: a prevalência dos programas de transferência de renda. São Paulo: Cortez, 2004.

SINGER, A. Lula precisa reconquistar o que já foi a ‘nova classe C’, diz André Singer. [Entrevista cedida a] O globo, Rio de Janeiro, 9 abr. 2023. Disponível em: https://oglobo.globo.com/politica/noticia/2023/04/entrevista-lula-precisa-reconquistar-o-que-ja-foi-a-nova-classe-c-diz-andre-singer.ghtml. Acesso em: 25 abr. 2023.