



HAL
open science

Microanálise etnográfica de interacções conversacionais: Atendimentos em serviços de acção social

Michel Binet

► **To cite this version:**

Michel Binet. Microanálise etnográfica de interacções conversacionais: Atendimentos em serviços de acção social. Social Anthropology and ethnology. Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa (FCSH-UNL), 2013. Portuguese. NNT: . tel-00815276

HAL Id: tel-00815276

<https://theses.hal.science/tel-00815276>

Submitted on 18 Apr 2013

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

**Microanálise etnográfica de interacções conversacionais:
Atendimentos em Serviços de Acção social**

Michel Gustave Joseph Binet

Tese de Doutoramento em Antropologia

Janeiro, 2012

Tese apresentada para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Doutor em Antropologia, realizada sob a orientação científica do Professor Doutor Adriano Duarte Rodrigues

Data da Defesa	15-02-2013
Júri	Adriano Duarte Rodrigues (Orientador / Doutor em Sociologia) FCSH-UNL Conceição Carapinha (Arguente / Doutora em Linguística) Univ. Coimbra Lorenza Mondada (Doutora em Linguística) Univ. Basel Luís Baptista (Doutor em Sociologia) FCSH-UNL Marina Antunes (Doutora em Antropologia) ISSSL-ULL Paula Godinho (Doutora em Antropologia) FCSH-UNL Susana Trovão (Presidente do Júri / Doutora em Antropologia) FCSH-UNL Telmo Caria (Arguente / Doutor em Sociologia) UTAD
Classificação	Muito Bom (Classificação máxima ^(*) , por unanimidade do Júri)

(*) Artigo 14.º « Processo de atribuição da classificação final » do Regulamento do Ciclo de Estudos de Doutoramento da Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa n.º 438/2008, *Diário da República*, 2.ª série, n.º 154 de 11 de Agosto de 2008, 35695.

Apoio financeiro da FCT

(SFRH/BD/63799/2009)

Ao meu pai

Ao meu filho

Ao Tiago Freitas

...

AGRADECIMENTOS

Endereço os meus primeiros agradecimentos à minha amiga e colega Isabel de Sousa (CLASintra / CLISSIS), bem como a todos os interventores sociais da Rede Social do Concelho de Sintra que participaram nesta investigação, que não nomeio, para a salvaguarda do anonimato, e aos utentes que aceitaram os pedidos de autorização para gravar as suas intervenções nas entrevistas de atendimento de serviço social.

Os meus agradecimentos ao Adriano Duarte Rodrigues, pela partilha de saberes e pelo entusiasmo na investigação, que criou de raiz no seio do CLUNL o grupo de investigação (sob a designação GEAC, e, pouco depois, GIID) que acompanhou as minhas pesquisas, dando assim seguimento às dinâmicas de trabalho surgidas sob a sua liderança científica, no quadro da primeira edição do Seminário de Análise da Conversação, na FCSH-UNL.

Um agradecimento especial ao meu colega de turma na ocasião deste Seminário, que se tornou um amigo pessoal e meu principal colaborador, Tiago Freitas (ILTEC / GIID-CLUNL), à memória de quem dedico as minhas pesquisas. Outro agradecimento ao Ricardo de Almeida (GIID-CLUNL), amigo e companheiro de trabalho. Um agradecimento e um abraço ao David Monteiro (GIID-CLUNL), amigo pessoal, pelo rigor e pelo entusiasmo que caracterizam o seu trabalho investigativo. Um abraço que se estende à Carolina Cardoso.

Um agradecimento também à Isabella Paoletti (GIID-CLUNL), que completa o círculo de colegas que animaram *data sessions*, um dos espaços de trabalho onde se elaborou parte destas investigações.

Um agradecimento à Isabel Tomás (GIID-CLUNL), e à Emília Ferreira, minha colega do ISSSL.

Expresso a minha gratidão a Ana Sofia Eustáquio, pelo profissionalismo que demonstrou no seio da Comissão de Organização do Workshop Internacional «*Não se importa que eu grave? Ética e Metodologia da Investigação sobre Interações Discursivas*».

Estes agradecimentos estendem-se a todos os colegas do GIID-CLUNL e do CLUNL.

Um grande abraço à Helena Valentim, à Ana Madeira e à Audria Leal, pela partilha de saberes e de valores.

Um agradecimento ao Claude Rivière, meu orientador na Sorbonne, a quem devo muito. Outros ainda a Jacques Cochin, Dominique Boulier, Paul-Henri Stahl e Dominique Desjeux. Outros a Denis Cuche, Jean-Manuel de Queiroz, Pierre-Jean Simon, Pierre Parlebas, Jean-Pierre Warnier, Pierre Bourdieu, Jean-Marc Sourdout, Frédéric François e Sophie Pène.

Agradecimentos ao CEEP, unidade de investigação reunida em redor do Jorge Crespo e da Paula Godinho. Foram minha casa, minha zona de conforto à minha chegada a Portugal. São memórias de trabalho e de amizade muito vivas.

Agradecimentos e abraços também aos meus colegas e amigos do ISSSL: Júlia Cardoso, Cristina Coelho, Marina Antunes, Isabel Passarinho, Noémia Bandeira, Diana Szanto, Paula Ferreira, Helena Rocha, Teresa Sá, Marlene Rodrigues, Ernesto Fernandes, Inês Amaro, Rosário Advirta, Ana Rita Lorga, Ivo Dias, Vanda Ramalho, entre outros.

Agradecimento a antigos alunos, que animaram espaços de reflexão que contribuíram para a elaboração deste trabalho.

Uma professora de filosofia nunca esquecida...

Régis, Fodil, Bertrand, Manu, Ludo, Éric, Gaël, Frank, Christelle, Géraldine, Pascal, Jacques...
nomes que são mais do que simples nomes.

Ana Maria Ramos Theias

Gustave Théodore Joseph Binet, à qui je dois le meilleur de moi-même.

Diana Anjos

Um agradecimento à Sandra Cantante, pelo precioso apoio prestado.

Um abraço muito forte para os dois amores da minha vida, Inácia e David. A minha gratidão não cabe em nenhuma palavra. Inácia participou em muitos momentos de elaboração deste trabalho, discutindo com muita pertinência pontos importantes. O teu apoio, Inácia, abrangeu todas as facetas da vida deste trabalho e do seu autor. Sem ti, este trabalho não teria sido elaborado.

Um beijinho ao meu David.

MICROANÁLISE ETNOGRÁFICA DE INTERACÇÕES CONVERSACIONAIS:**ATENDIMENTOS EM SERVIÇOS DE ACÇÃO SOCIAL****TESE DE DOUTORAMENTO EM ANTROPOLOGIA****MICHEL GUSTAVE JOSEPH BINET**

RESUMO – A vida sociocultural comporta quadros de interacção conversacional que constituem importantes unidades de análise à escala microscópica, passíveis de um estudo empírico que se inscreve dentro das fronteiras disciplinares de uma antropologia das sociedades contemporâneas que varia consoante as escalas de análise.

As convergências entre etnógrafos e analistas da conversação na origem da micro-etnografia, que ocorreram primeiro no contexto americano, alargaram-se à antropologia europeia só numa data recente. A partir de uma releitura das obras de Marcel Mauss e de Bronislaw Malinowski, esta tese estabelece as filiações existentes entre este empreendimento e tradições investigativas europeias, trabalho de europeização prolongado até à actualidade, mediante um exame crítico das controvérsias travadas em torno da obra de Harold Garfinkel e da etnometodologia, principal quadro teórico da análise da conversação.

Uma vez expostas a análise da conversação e as suas teorias auxiliares, a tese expõe as opções metodológicas da investigação empírica desenvolvida, retratando as suas duas principais etapas. A primeira etapa explorou esta abordagem com recurso ao método da observação flutuante multisituada; a segunda, por razões metodológicas, foi consagrada à constituição de um corpus de gravações de interacções conversacionais, com vista à consolidação das análises e à sua aplicação a um domínio institucional e profissional delimitado. Um corpus de mais de 50 horas de gravação facultou a base empírica ao estudo de uma classe de eventos interacionais, definidos com precisão no decurso da análise: atendimentos em serviços de acção social, gravados no Concelho de Sintra, ao abrigo de uma investigação conduzida com a participação das pessoas envolvidas.

A secção metodológica da tese, que pretende examinar várias questões inerentes à dupla abordagem etnográfica e micro-etnográfica do objecto, incide sobre os seguintes aspectos:

- a abertura de terrenos institucionais;

- a dinamização da participação dos intervenientes;
- a triangulação de métodos: pesquisa de terreno auxiliada pela fotografia, entrevistas, gravações e documentos primários;
- a separação das fases de registo e de análise;
- a transcrição;
- a organização e o tratamento do corpus;
- a metodologia indutiva;
- os roteiros de análise.

Abordados como micro-observatórios das políticas sociais e de fenómenos sociais de grande escala, os atendimentos sociais são eventos interaccionais cuja ecologia institucional é descrita na tese com o auxílio da etnografia visual. A organização sequencial dos atendimentos e o vasto leque de micro-acções ocorrendo no seu quadro são objectos de descrições detalhadas, apoiadas em transcrições, que contribuem para revelar os procedimentos e os dispositivos metódicos aplicados por técnicos e utentes na co-pilotagem da sua interacção conversacional em sede de atendimentos de acção social.

ABSTRACT - Socio-cultural life is decomposable in conversational interaction settings which constitute relevant units of analysis at the microscopic scale, susceptible to an empirical study inscribed within the disciplinary borders of an anthropology of contemporary societies, based on the variation and articulation of micro-, meso- and macro-social scales of analysis.

The convergences between ethnographers and conversation analysts, which were at the source of micro-ethnography, have taken place first within the American context and have only recently reached European anthropology. Through a re-reading of the works of Marcel Maus and Bronislaw Malinowski, this thesis establishes the existing affiliations between this enterprise and the European research traditions that, to this day, have been subject to a lengthy work of Europeanization. This will be done through a critical examination of the debate that has taken place around Harold Garfinkel and ethnomethodology, the main theoretical framework of conversation analysis.

The theoretical framework of this research will be completed by a discussion of auxiliary theories in conversation analysis.

The methodological choices undertaken in this work in what concerns the empirical research are then presented and discussed, followed by the description of its two main stages. The first stage consisted of an exploration of this approach, resorting to the multi-situated floating observation; the second stage, for methodological reasons detailed in this section, was dedicated to establishing a corpus of recordings of conversational interactions, in order to consolidate the analysis and apply it to a well defined institutional and professional setting. This corpus of over 50 hours of taped interactions provides the empirical basis for the study of a class of interactional events, defined during its analysis: service encounters in Social Services. The recordings of the interviews took place in the county of Sintra and used a co-participative methodology. The methodological section presents and discusses the relevant aspects of the research: the challenges encountered in the opening of institutional terrains; the

triangulation of methodologies and data (field research supported by photography, interviews, recordings and primary documentation) in order to carry out an approach to the research object that is both ethnographic and micro-ethnographic; the corpus as a long term work space, the inductive methodology and the itineraries of corpus analysis.

Approached as micro-observatories of social policies and large scale social phenomena, service encounters are interactional events with an institutional ecology described in this thesis by means of visual ethnography. The sequential organization of service encounters and the wide range of micro-actions occurring within this context are subject to detailed descriptions, supported by transcriptions, and contribute to reveal and highlight the systematic procedures and devices applied by social workers and clients in the co-steering of their conversational interaction in the context of social service encounters.

PALAVRAS-CHAVE: Micro-Etnografia, Análise da conversação, Etnografia visual, Etnografia organizacional, Intervenção social

KEYWORDS: MicroEthnography, Conversation Analysis, Visual Ethnography, Workplace Studies, Social Work

ÍNDICE

LISTA DE ABREVIATURAS	12
INTRODUÇÃO.....	13
1. FILIAÇÕES INVESTIGATIVAS E ENQUADRAMENTO(S) TEÓRICO(S)	16
1.1. Pré-história da pesquisa.....	18
1.1.1. Caminhos investigativos e primeira delimitação do objecto.....	18
1.1.1.1. As estruturas sociais e a sua materialização no espaço: a morfologia socio- espacial	18
1.1.1.2. O espaço como componente do quadro de acontecimentos sociais locais: os ritos e a sua semiologia	21
1.1.1.3. A cultura na interface do material e do imaterial.....	22
1.1.1.3.1. Codificações multimodais de estruturas socio-posicionais	25
1.1.1.3.2. Ritos profanos e função posicional da comunicação (C. Rivière): etnografar o quotidiano	26
1.1.1.3.3. Um objecto de observação micro-etnográfica: a entoação e as suas funções semântico-pragmáticas	29
1.1.1.3.4. Uma viragem conversacionalista	32
1.1.2. A fala na história da investigação socio-antropológica: tradições investigativas	34
1.1.2.1. Marcel Mauss: a delimitação do campo de estudo da etnografia.....	35
1.1.2.1.1. A constituição da ciência dos factos sociais: objecto e método da sociologia (Mauss & Fauconnet, 1901).....	36
1.1.2.1.2. A fala-em-interacção como técnica corporal (Mauss, 1934): inscrição da Análise da Conversação no campo de estudo da socio-antropologia maussiana	44
1.1.2.2. A teoria etnográfica da fala de B. Malinowski.....	53
1.2. Etnometodologia, Análise da conversação e Teorias auxiliares	59
1.2.1. A Etnometodologia e a produção local da ordem da interacção: os métodos comuns da micro-contextualização émica.....	59
1.2.1.1. Harold Garfinkel: Émile Durkheim versus Alfred Schütz ?	61
1.2.1.2. Harold Garfinkel: uma fenomenologia dotando-se de um programa de investigação empírica de escala micro-analítica	66
1.2.1.2.1. Cunhar acções localmente reconhecíveis: <i>contextualization cues</i> e métodos engenhosos de inquérito	66
1.2.1.2.2. Indexicalidade: a âncora situacional das acções	71
1.2.1.2.3. Incompletude das regras sociais e práticas <i>ad hoc : ceteris paribus, factum valet e et cetera</i>	75
1.2.1.2.4. Accountability: racionalização e auto-orgarnização da interacção	80
1.2.1.3. A temporalidade interna dos cursos de acção: estrutura operacional e organização sequencial	81
1.2.2. A análise da conversação: um paradigma teórico-metodológico completo.....	83
1.2.2.1. A organização sistemática da alternância de vez.....	87
1.2.2.2. A organização sistemática da sinalização e da correcção de problemas	88
1.2.2.3. <i>Membership Categorization Analysis</i> (MCA).....	93
1.2.2.3.1. A referenciação de localizações e deslocações no espaço	95

1.2.2.3.2.	A referenciação de pessoas e de objectos: coordenadas relativas, intrínsecas e absolutas	98
1.2.2.3.3.	A referenciação temporal de unidades narrativo-actanciais.....	105
1.2.3.	Teorias auxiliares: apresentações e discussões em redor da sua incorporação na análise da conversação	107
1.2.3.1.	Máximas conversacionais (P. Grice), relevância e inferência (D. Sperber & D. Wilson)	108
1.2.3.2.	A Teoria da Argumentação na Língua (TAL) (J.-C. Anscombre & O. Ducrot)	112
1.2.3.3.	A teoria dos actos de fala de J. Austin.....	114
1.2.3.4.	Erving Goffman, co-fundador da análise da conversação: interacções conversacionais e rituais de cortesia (<i>face work</i>)	124
1.3.	Atendimentos em serviços de acção social: breves elementos de macro e micro-contextualização	130
1.3.1.	Macro-contextualização histórica	130
1.3.1.1.	Pré-história do Serviço Social e tensões paradoxais constitutivas da profissão de assistente social: <i>Le Visiteur du Pauvre</i> (Joseph Marie de Gérando, 1820)	130
1.3.1.2.	Segurança social e história recente: malha institucional e políticas sociais	135
1.3.2.	Os atendimentos sociais: micro-observatórios das políticas sociais e de fenómenos socio-históricos de grande escala	140
2.	METODOLOGIA E DESENHO INVESTIGATIVO: A CONSTITUIÇÃO DO CORPUS.....	145
2.1.	Da observação flutuante e encoberta ao corpus: exploração e consolidação da pesquisa de terreno micro-etnográfica	147
2.2.	O Corpus ACASS	152
2.2.1.	Etnografia e <i>workplace studies</i> : coparticipação e desenho das fases investigativas do Projecto ACASS.....	156
2.2.1.1.	Saberes de dentro e de fora: co-participação e diálogo “intercultural”	157
2.2.1.2.	<i>Insider/Outsider Team Research</i> : desenho das etapas investigativas.....	162
2.2.1.2.1.	Constituição da Equipa de Investigação I/O: Quem escolhe quem?	164
2.2.1.2.2.	Relações de trabalho	168
2.2.1.2.3.	Problemáticas e Questionamentos: o que se procura saber?	170
2.2.1.2.4.	Planeamento e preparação da Inquirição: que dados e como ?	172
2.2.1.2.5.	Recolha(s) de dados.....	182
2.2.1.2.5.1.	<i>Corpus</i> ACASS: metadados	183
2.2.1.2.6.	Análise(s) e Interpretação(ões) dos dados	186
2.2.1.2.7.	Relatórios e Resultados.....	188
2.2.1.2.8.	Acções e aplicações locais	189
2.2.1.2.9.	Produção académica	190
2.2.1.2.10.	Disseminação	191
2.2.2.	Roteiros de análise	193
2.2.2.1.	O tratamento do <i>corpus</i> : não exaustividade e procedimento aberto.....	193
2.2.2.1.1.	Por onde começar?.....	193
2.2.2.1.2.	Por onde prosseguir? Cumulatividade e integração dos conhecimentos no planeamento das análises	196
2.2.3.	A transcrição como teoria-em-reconstrução: a indução como prática metodológica	203

3. A ACÇÃO SOCIAL EM MICROANÁLISE..... 218

3.1. Delimitar em primeira aproximação uma classe de eventos interacionais: pré-definições vulgares e institucionais.....	220
3.1.1. Pré-definição de senso comum.....	220
3.1.2. A conversão dos “objectos prédefinidos” em “objectos organizacionais locais”	221
3.2. A ecologia institucional da fala-em-interacção: etnografia visual de um serviço de acção social.....	225
3.3. Endo-organização de um atendimento de acção social: um micro-evento interaccional ordenado em várias escalas.....	238
3.3.1. Pré-Abertura e Abertura	246
3.3.1.1. Gabinetes de atendimento: Pré-Abertura e Abertura.....	246
3.3.1.2. Visitas ao domicílio: Pré-Abertura e Abertura.....	281
3.3.1.3. Os pedidos de autorização para gravar (gabinetes e visitas domiciliare).....	300
3.3.2. Corpo principal dos atendimentos (gabinetes e domicílios)	303
3.3.2.1. A macrosequência centrada num problema: o <i>script</i> dos atendimentos	303
3.3.2.2. Carreira institucional e história conversacional: primeiros tópicos e primeiras tarefas	306
3.3.2.3. Inquérito e Identificação do problema-por-resolver	312
3.3.2.3.1. Construção da referência e expansão da sequência tripartida de base da fase de inquérito: referenciação de localizações e deslocações no espaço	321
3.3.2.3.2. Membership Categorization Analysis (MCA) e referenciação de pessoas e objectos	324
3.3.2.3.3. Outras expansões da sequência tripartida de base da fase de inquérito, identificação do problema-a-atender e transição para a fase de exposição	347
3.3.2.4. Partilha do(s) problema(s): entre exposição do utente e afiliação do técnico	356
3.3.2.4.1. Tempo e conversação: os interactantes como narratólogos práticos	358
3.3.2.4.1.1. Os modos de gestão polifónica e agencial da actividade narrativa.....	371
3.3.2.4.1.2. A operação de reindexicalição da fala para a reprodução ao discurso directo de trechos de trocas verbais pertencentes à trama actancial de uma unidade narrativo-actancial	380
3.3.2.4.1.3. A negociação da relevância e do valor argumentativo: retornos e afiliações	381
3.3.2.4.1.4. Narração de conflitos: pedidos de afiliação e reinclusão num mundo cognitivo comum.....	388
3.3.2.5. A fase de resolução do(s) problema(s).....	391
3.3.2.5.1. O empoderamento do técnico: de falante secundário a falante primário	391
3.3.2.5.2. Em busca do futuro perdido	396
3.3.2.5.3. Direitos sociais e partilhas de responsabilidade: o princípio da subsidiariedade	399
3.3.2.5.3.1. O indivíduo e o seu agregado familiar: a unidade de base da vida social.. ..	400
3.3.2.5.3.2. A família alargada como rede de suporte.....	414
3.3.2.5.3.3. Acção social e rede de parceria público-privada: as IPSS.....	414
3.3.2.5.3.4. A segurança social como responsabilidade do Estado	415
3.3.2.5.4. Encaminhamentos, trabalho em rede e poder normalizado(r) da escrita administrativa.....	421

3.3.2.6. As visitas ao domicílio: um nicho ecológico dotado de episódios interacionais e de recursos próprios	427
3.3.3. Pré-Fecho e Fecho	434
3.3.3.1. Gabinetes de atendimento: Pré-Fecho e Fecho	434
3.3.3.2. Visitas ao domicílio: Pré-Fecho e Fecho.....	458
3.3.4. Em jeito de consideração final: <i>The Micro-Macro Link</i>	493
4. CONCLUSÃO	501
5. BIBLIOGRAFIA.....	504
6. Lista dos Trechos de transcrição, Figuras, Tabelas e Fotografias .	548
7. ANEXO - Convenções de transcrição (adapt. Jefferson, 2004).....	555

LISTA DE ABREVIATURAS

AC – Análise da Conversação

ACASS – Análise da Conversação Aplicada ao Serviço Social

CLAS – Conselho Local de Acção Social

CLISSIS – Centro Lusíada de Investigação em Serviço Social e Intervenção Social

CLUNL – Centro de Linguística da Universidade Nova de Lisboa

FFA – Face Flattering Act

FTA – Face Threatening Act

GEAC – Grupo de Estudo em Análise da Conversação

GIID – Grupo de Investigação de Interações Discursivas

ILTEC – Instituto de Linguística Teórica e Computacional

ISSSL-ULL – Instituto Superior de Serviço Social de Lisboa da Universidade Lusíada de Lisboa

Lt – Linha de transcrição

MCA – Membership Categorization Analysis

MCD – Membership Categorization Device

PPP – Primeira Parte de um Par adjacente

SCT – Sequence-Closing Third

SPP – Segunda Parte de um Par adjacente

TRP – Transition-Relevant Point

UCT – Unidade de Construção de Turno

⊄ (ex.: SPP): Unidade esperada, cuja não realização é emicamente notada e marcada

INTRODUÇÃO

Os seres humanos nascem e vivem em sociedades organizadas a vários níveis e o seu estudo é a chave da explicação e da compreensão do comportamento humano. A antropologia social descreve e explica a diversidade cultural dos padrões comportamentais humanos mediante o estudo dos modos de organização da vida social. A tese aqui elaborada privilegia uma das manifestações da vida social: as interações face a face. Este nível é central para o empreendimento científico da etnografia, ciência observacional da conduta humana em contextos “naturais”, não provocados nem modificados para fins investigativos. A pesquisa de terreno regista comportamentos situados, gerados na trama interaccional de contextos de escala situacional.

Os aspectos comunicativos constituem uma dimensão-chave do comportamento de interação, reconhecidos como tais pelos antropólogos e pelos sociólogos. A etnografia da comunicação, por exemplo, privilegia a observação naturalista da competência comunicativa dos membros duma cultura, em contextos situacionais, abordagem que, na interface da antropologia, da sociologia e da linguística, exerceu uma influência decisiva sobre Erving Goffman e a microssociologia. O uso da fala em situações de interação é um objecto de estudo que se inscreve plenamente na história de ambas as disciplinas, e isso tanto no contexto americano como no contexto europeu, como terei o cuidado de sublinhar, mediante uma releitura dos trabalhos seminais de Marcel Mauss e Bronislaw Malinowski.

Abordagem micro-constitutivista da acção situada, a etnometodologia pretende estudar os métodos e os meios usados vulgarmente pelos interactantes, produtores dos quadros locais das suas interações, com base em orientações de pesquisa etnográficas, que privilegiam observações directas dos comportamentos em contextos naturais. Novas tecnologias de gravação permitindo escutas múltiplas de eventos interaccionais potenciam uma nova malha descritiva e analítica geradora de novos saberes que prestam uma atenção redobrada à organização sequencial das interações conversacionais. Analistas da conversação, microssociólogos e microetnógrafos tornam-se transcritores, desenvolvendo convenções de transcrição que convertem as gravações em microterrenos de observação e análise da organização concertada dos comportamentos e dos quadros de interação.

A vida social e cultural é assim decomponível em quadros de interacção conversacional que constituem importantes unidades de análise de escala microscópica, passíveis de um estudo empírico que se inscreve dentro das fronteiras disciplinares de uma antropologia das sociedades contemporâneas assente na variação e articulação de escalas de análise micro, meso e macrosociais. A consolidação da *microetnografia* da fala-em-interacção, passível de um estudo exploratório assente no método da observação flutuante multisituada, exige a recolha de corpora de gravações, subordinados à abertura de terrenos.

Dinamizei, em parceria com Isabel de Sousa, membro do Conselho Local de Acção Social da Rede Social do Concelho de Sintra, um projecto de investigação, com a participação das pessoas envolvidas, *O Interagir Comunicacional na Intervenção Social. Análise da Conversação Aplicada ao Serviço Social*. Este projecto permitiu a recolha de um corpus de mais de 50 horas de gravação de atendimentos em serviços de acção social do Concelho, mediante a colaboração de uma rede de mais de 20 profissionais, que aceitaram gravar as suas próprias interacções conversacionais com utentes, sob reserva de obtenção do seu consentimento prévio.

A tese pretende comprovar o alcance da abordagem micro-etnográfica no domínio dos estudos organizacionais e dos locais de trabalho (*workplace studies*), pela produção de novos saberes e conhecimentos na área do Serviço Social, resultantes da aplicação desta abordagem a um corpus de gravações de atendimentos sociais.

A **primeira parte** da tese começa por inscrever a microetnografia da fala-em-interacção no campo disciplinar da antropologia, relatando, num primeiro capítulo, a pré-história desta pesquisa, à luz (1) do meu próprio caminho investigativo, que, da morfologia socio-espacial, passando pelo estudo dos ritos, me levou à análise da conversação, e (2) da história da investigação socio-antropológica, considerada a partir dos trabalhos de Marcel Mauss e de Bronislaw Malinowski.

O segundo capítulo incide sobre o principal quadro teórico da tese, a etnometodologia, e a sua operacionalização no terreno da investigação empírica pelos analistas da conversação. As controvérsias que rodearam a recepção da etnometodologia na Europa e se centraram na questão do «contexto» são examinadas, exposição que me permitirá clarificar o meu próprio posicionamento, a favor de uma ciência social articulada em várias escalas de análise, assente numa divisão do trabalho científico. Teorias auxiliares

da análise da conversação, validadas no terreno da análise empírica, dão matéria a um subcapítulo.

O terceiro capítulo da primeira parte procede a uma breve contextualização socio-histórica do serviço social, que contribui em delimitar e caracterizar a unidade de análise da tese: atendimentos de acção social.

A **segunda parte** da tese trata dos aspectos metodológicos das investigações que estão na origem da base empírica desta tese. O primeiro capítulo, que aborda a observação flutuante e encoberta proporcionada pela participação quotidiana na vida social, permite uma discussão preliminar das opções e estratégias de investigação que condicionam o desenvolvimento de estudos microetnográficos e tornam necessária a recolha de corpora de gravações, em ordem à consolidação das investigações. O segundo capítulo expõe de forma detalhada a dinamização no terreno do projecto ao abrigo do qual consegui, em parceria com Isabel de Sousa, a abertura de vários terrenos institucionais e a participação activa de profissionais que colaboraram na gravação de atendimentos realizados nos seus serviços. A metodologia co-participativa do trabalho de equipa gerou múltiplas oportunidades de entrevista, de observação de serviços e gabinetes de atendimento, de recolha de dados visuais (fotografias), de discussão em grupo (*focus group*) de trechos de transcrição e respectivas análises. O segundo capítulo aborda ainda os procedimentos abertos e indutivos que regem o tratamento do corpus bem como o trabalho de transcrição e as suas convenções.

A **terceira parte** apresenta resultados de micro-análise etnográfica dos dados recolhidos. A etnografia visual de um serviço de acção social potencia análises de escala meso do ambiente institucional onde ocorrem os atendimentos, abordagem que articula as interacções conversacionais com cadeias operatórias, envolvendo comunicações orais e escritas, que saem das fronteiras espaciais e temporais do quadro interaccional em estudo. A análise longitudinal da organização sequencial dos atendimentos (pré-abertura, abertura, inquérito, exposição do problema, resolução, pré-fecho e fecho) assenta numa análise transversal do corpus, que recorre, para fins heurísticos, a uma análise contrastiva dos atendimentos em gabinete e das visitas ao domicílio dos utentes. Acções, tarefas e métodos conversacionais são descritos e analisados, dando a conhecer melhor a acção social enquanto interagir comunicacional. Considerações finais apoiadas nos resultados alcançados incidem sobre a possibilidade de observar a ordem macrossocial a partir de um evento microssocial.

1. FILIAÇÕES INVESTIGATIVAS E ENQUADRAMENTO(S) TEÓRICO(S)

A primeira parte da tese trata dos enquadramentos teóricos. A diversidade das tradições investigativas convocadas nas páginas que se seguem pode fazer rezear a edificação de uma torre de babel conceptual dificultando a construção de um paradigma investigativo solidamente articulado.

Mas, longe de indiciar uma desarticulação teórica, a heterogeneidade terminológica que à primeira vista incita a manter separadas estas tradições encobre filiações subterrâneas e articulações potenciais que, uma vez trazidas à luz do dia, constituem uma base sólida para a exposição e fundamentação do principal quadro teórico da micro-etnografia: a etnometodologia.

O caminho percorrido ao longo desta primeira parte está organizado em três capítulos:

- 1) O primeiro capítulo descreve a pré-história da pesquisa, perspectivada a partir de dois pontos de vista que são tratados em dois subcapítulos, o do meu percurso investigativo pessoal e o das histórias disciplinares da antropologia e da sociologia, o segundo esclarecendo e fundamentando o primeiro.

Os caminhos assim traçados levarão a reconhecer a etnografia da fala como um programa de investigação solidamente ancorado na história da antropologia social, base que potencia a subsequente integração dos contributos da análise da conversação etnometodológica na investigação socio-antropológica, sob a forma de uma micro-etnografia da fala-em-interacção, principal tese defendida na presente investigação;

- 2) O segundo capítulo é consagrado à etnometodologia, principal quadro teórico da tese, mediante uma exposição aprofundada dos estudos etnometodológicos de Harold Garfinkel. Este trabalho é prolongado por uma introdução ao paradigma teórico-metodológico da análise da conversação e a abordagens afins que se vêm atribuir o estatuto de teorias auxiliares: 1. as máximas conversacionais de P. Grice e a teoria da relevância; 2. a teoria da argumentação na língua (TAL); 3. a teoria dos actos de fala; e 4. a obra goffmaniana e a sua teoria da figuração.

- 3) O terceiro capítulo apresenta elementos de contextualização sociohistórica da profissão de assistente social, considerada no início do século XIX, fase histórica da sua emergência e definição, bem como à luz da crise do Estado-Providência na história recente. O contrato enunciativo que liga assistentes sociais e utentes dos serviços de acção social é objecto de uma primeira caracterização, que perspectiva os atendimentos sociais como micro-observatórios das políticas sociais.

1.1. Pré-história da pesquisa

1.1.1. Caminhos investigativos e primeira delimitação do objecto

O historial das minhas próprias investigações é aqui brevemente apresentado: a sua exposição permite fundamentar uma série de decisões, que integram a micro-etnografia num percurso investigativo em socio-anthropologia dotado de fios condutores e de uma direcção definida.

Os meus interesses de pesquisa foram concebidos dentro das fronteiras disciplinares bem definidas, da antropologia e da sociologia, e as investigações que se seguiram continuaram enraizadas nestas mesmas disciplinas, sem prejuízo do diálogo entretanto mantido com a linguística.

1.1.1.1. As estruturas sociais e a sua materialização no espaço: a morfologia socio-espacial

As minhas primeiras investigações, fortemente influenciadas pela Escola de Chicago (Grafmeyer & Joseph, 2004), incidiram sobre a presença portuguesa em França, na interface da sociologia das migrações e da etnografia urbana (Binet, 1998b).

As estratégias de ocupação e as formas de territorialização do espaço da cidade, modelado pelas estruturas da sociedade de acolhimento, documentavam os processos de inclusão-exclusão das populações imigrantes (Binet, 1995; 1996).

«Les lignes de partage de la société peuvent se lire dans l'organisation de la ville, dans l'opposition entre ses différents quartiers (...).»

(Pinçon & Pinçon-Charlot, 1989: 13)

Estas primeiras investigações chamaram a minha atenção para o conceito durkheimiano de *morfologia social*. Cedo, Émile Durkheim elaborou uma distinção entre factos sociais de ordem anatómica ou morfológica e factos sociais de ordem fisiológica (Durkheim, 1987 [1895]: 12), distinção que remete para os conceitos de *estrutura* e

função, respectivamente, e que convém estudar de forma articulada, sustentará o próprio Durkheim¹.

Durkheim, que atribuiu um «*papel preponderante*» aos factos morfológicos na explicação sociológica (Durkheim, Op. Cit.: 111), reservou-lhes uma rubrica inteira na revista por ele dirigida, *L'Année Sociologique*.

Em 1903, Émile Durkheim e Marcel Mauss publicaram um artigo que citarei várias vezes no decurso desta tese: *De quelques formes primitives de classification* (Durkheim & Mauss, 1971a). Durkheim e Mauss realçam detalhadamente a importância da organização do espaço na vida social da etnia norte-americana dos Zuñies (1971a: 193-202), da tribo norte-americana siou dos Omahas (1971a: 203-206), bem como da tribo australiana dos Wotjballuk, na qual, salientam Durkheim e Mauss, a divisão do espaço está «(...) *estritamente ligada ao que é mais essencial na organização social desta tribo (...)*» (1971a: 208; cf. figura da página 209). Nestas sociedades, os homens estão divididos e classificados em clãs que, por sua vez, estão precisamente localizados no espaço do acampamento, de tal forma que classificar e localizar no espaço são operações homólogas. Os próprios objectos e artefactos materiais são classificados por «*clãs orientados*» (1971a: 198) e localizados espacialmente. A organização do acampamento materializa no e pelo espaço as estruturas da sociedade, e, por extensão, do universo (1971a: 212), sendo com efeito este último ordenado e conhecido segundo formas de classificações geradas pelas próprias estruturas sociais.

«Quando a tribo [siou dos Omahas] acampa, o acampamento reveste uma forma circular (...). No interior do semi-circulo ocupado por cada fratria, os clãs, por sua vez, são nitidamente localizados uns em relações aos outros, e, semelhantemente, os subclãs. Os lugares que lhes são atribuídos dependem menos do seu parentesco do que das suas funções sociais, e, por conseguinte, da natureza das coisas colocadas sob a sua dependência e sobre as quais a sua actividade supostamente incide».

(Durkheim & Mauss, 1971a: 205)

Retomando e prolongando este artigo de 1903, a última obra de Durkheim, *Les formes elementaires de la vie religieuse*, publicada em 1912, aborda de novo esta questão. Durkheim, que cita um importante estudo de Robert Hertz (1970), escreve:

¹ Cf. Radcliffe-Brown, 1968 [1935]: 263–4.

«Ainsi, l'organisation sociale a été le modèle de l'organisation spatiale qui est comme un décalque de la première».

(Durkheim, 1968 [1912]: 22)

A morfologia social e mais particularmente a morfologia socio-espacial ocupou também um lugar de destaque nos trabalhos de Marcel Mauss, como atesta o seu *Essai sur les variations saisonnières des sociétés Eskimos. Étude de morphologie sociale (1904-1905)* (Mauss, 1989b: 389–477):

«Le rapport est si étroit entre la famille et la tente que la structure de l'une se modèle sur la structure de l'autre».

(Mauss, 1989b: 416)

Maurice Halbwachs, num contexto de tentativa de reconstituição da escola sociológica durkheimiana após a carnificina da 1ª Guerra mundial, publica em 1938 uma obra intitulada a *Morfologia social*, que Halbwachs não hesita em definir como um caminho para atingir o «*próprio coração da realidade social*» (Halbwachs, 1970: 8).

Por sua vez, Claude Lévi-Strauss, que considera a morfologia socio-espacial e a teoria por ela implicada como «*uma das principais descobertas da escola sociológica francesa*» (Lévi-Strauss, 1974: 388), elege o espaço como um dos principais domínios de aplicação do estruturalismo em antropologia, lado a lado com os do parentesco e dos mitos.

A antropologia do espaço (Paul-Lévy & Segaud, 1983; Silvano, 2001: 61–68) torna-se assim o meu principal interesse, em estreita ligação com o estruturalismo lévi-straussiano, que incute uma viragem cada vez mais semiológica aos meus trabalhos:

«Par “effets de lieu” (Bourdieu, 1993: 159–67) et “effets de sens”, la société retrouve dans l'espace les distances qui la constituent comme espace de positions sociales différenciées».

(Binet, 1999: 241)

Na dissertação de mestrado (Binet, 1993) utilizei sobretudo o raciocínio por analogia (Borel, 2000) aplicado à socio-antropologia do espaço. Procurei associá-lo à investigação empírica visando estabelecer homologias estruturais, considerada a

principal base metodológica do paradigma estruturalista (Sperber, 1968: 221) em sociologia (Bourdieu et al., 1968: 78; Boudon, s./d. [1969]: 108).

1.1.1.2. O espaço como componente do quadro de acontecimentos sociais locais: os ritos e a sua semiologia

Claude Lévi-Strauss aplica a abordagem estruturalista do espaço, apoiada no conceito de morfologia social, ao estudo dos ritos:

«On possède ainsi le moyen d'étudier les phénomènes sociaux et mentaux à partir de leurs manifestations objectives, sous une forme extériorisée et pourrait-on dire cristallisée. Or, l'occasion n'en est pas seulement offerte par des configurations spatiales stables, comme les plans du village. Des configurations instables, mais récurrentes, peuvent être analysées et critiquées de la même façon. Ainsi celles qu'on observe dans la danse, dans le rituel».

(Lévi-Strauss, 1974: 348)

A descrição detalhada apoiada em observações de terreno habilita o etnógrafo a abordar um dado rito como *fenómeno social total*, num «*vaivém constante*» entre o todo e as partes (Mauss, 1971a: 56), mostrando como, nos pormenores da organização e do desenrolar do rito, se materializam as estruturas de toda a sociedade (Baszanger & Dodier, 1997).

A constituição das festas (Binet, 1998a) e dos ritos (Binet, 1998b; Frias, 2000) em objectos de estudo implicou a adopção de uma nova escala de análise, variação de escala que foi acompanhada pelo aprofundamento de uma perspectiva semiológica cada vez mais aberta aos contributos dos estudos da comunicação dos investigadores do “colégio invisível” delimitado por Yves Winkin (1981).

O rito delimita o lugar de cada um, numa sociedade que por este meio reifica a sua ordem, transformando a *ordem do signo em signo da ordem* (Binet, 1998b: 16). A importância do estudo da ordem social tem a ver com o facto de ser constituída e de ser observada nos ritos. Para auxiliar a sua análise, optei por recorrer a um método utilizado pela linguística estrutural, o da prova de comutação (Binet, 1998b: 16–8).

Os jogos desportivos retiveram então a minha atenção para testar e exercitar uma abordagem analítica ainda em construção, interesse de pesquisa guiado pelos trabalhos de Pierre Parlebas (Parlebas, 1986; 1999; 2002), que me levam a explorar um campo de

estudo que desempenhou um papel importante no surgimento do paradigma interaccionista.

1.1.1.3. A cultura na interface do material e do imaterial

A semiologia aborda a cultura à luz do conceito saussuriano de signo, bifacetado, união de um significante material e de um significado imaterial (Hjelmslev, 1991; Greimas, 1981; Barthes, 1985; Eco, 1997: 169; Rodrigues, 2000: 19–28). Passo a citar François Wahl:

«(...) sous le nom de structuralisme se regroupent les sciences du signe, des systèmes de signes. Les faits anthropologiques les plus divers peuvent y entrer, mais seulement pour autant qu'ils passent par les faits de langue – qu'ils sont pris dans l'institution d'un système du type Signifiant/Signifié et se prêtent au réseau d'une communication – et qu'ils reçoivent de là leur structure».

(Wahl, in Ducrot et al., 1968: 10–11; Cit. por Binet, 1998b: 10)

Esta abordagem semiológica potencia articulações que habilitam os investigadores a dar conta da complexidade da cultura e da ordem social.

A articulação mais patente diz respeito ao material e ao imaterial, duas facetas de uma cultura reunificada no próprio movimento da sua análise. Este programa investigativo conduzido sob a égide do conceito de signo permite superar a falsa antinomia do comportamentalismo e do mentalismo (Mauss, 1971a: 48; 1967: 213): os sistemas simbólicos codificam comportamentos e artefactos humanos, contribuindo para unificar a cultura em todos os seus planos (Leroi-Gourhan, 1964). Por sua vez, comportamentos e artefactos são os suportes e os meios de uma acção em retorno sobre as representações simbólicas da ordem social, que pode revestir a forma de uma luta de classificação que tem por objecto *«os princípios de visão e de di-visão do mundo social»* (Bourdieu, 1981). A semiologia une o material e o imaterial: o material e o sistema de signos que se organiza a partir dele ordena a sociedade ordenando a sua representação.

Menos patente talvez à primeira vista, mas não menos importante, outra articulação potenciada por esta abordagem diz respeito às escalas micro e macroscópica de análise.

Mas convém delimitar primeiro brevemente o problema antes de abordar a sua superação.

O problema encontrou a sua formulação clássica na controvérsia travada por Émile Durkheim e Gabriel Tarde no decurso de uma conferência datada de 1903 (Durkheim, 1975a [1903]: 160–5). Ao holismo de Durkheim, que situa a análise dos factos sociais no âmbito do estudo da organização de conjunto da sociedade, Tarde contrapõe uma “sociologia elementar” atenta às “acções intermentais”, mantendo estreita ligação com a psicologia interindividual.

Tarde apontava como direcção de pesquisa uma “microscopia social”, descrição atenta aos detalhes dos comportamentos, defendendo que é a esta escala microscópica que o comportamento social evidencia a sua ordem, tese sustentada noutra obra que passo a citar:

«(...) je constate que le détail des faits humains renferme seul des adaptations saisissantes, que c'est là le principe des harmonies moindres perceptibles dans un domaine plus vaste, et que, plus on s'élève d'un petit groupe social très uni, de la famille, de l'école, de l'atelier, de la petite église, du couvent, du régiment, à la cité, à la province, à la nation, moins la solidarité est parfaite et frappante. Il y a, en général, plus de logique dans une phrase que dans un discours, dans un discours que dans une suite ou un groupe de discours ; il y en a plus dans un rite spécial que dans tout un credo; dans un article de loi que dans tout un code, dans une théorie scientifique particulière que dans tout un corps de science ; il y en a plus dans chaque travail exécuté par un ouvrier que dans l'ensemble de sa conduite».

(Tarde, 1898: 55)

«Disons-nous maintenant que l'adaptation sociale élémentaire est, au fond, celle de deux hommes dont l'un répond, en parole ou en fait, à la question d'un autre, verbale ou tacite ? (...) Oui (...)».

(Tarde, 1898: 56)

A posição de Tarde foi severamente criticada por Durkheim, não tanto pela atenção prestada aos detalhes do comportamento humano, que o próprio Durkheim não descuidava, mas mais fundamentalmente pelo facto de este estudo se encontrar dissociado de uma análise de escala macroscópica da organização social, crítica que perfilho integralmente. Podemos creditar Tarde de ter apontado direcções de pesquisa de elevado interesse, mas não sem deixar de seguir Durkheim e de sublinhar a limitação do seu trabalho de um ponto de vista sociológico.

Esta controvérsia, que levanta questões que podem ser entendidas como objecções contra uma análise micro-etnográfica, será retomada e aprofundada no decurso desta tese. O meu objectivo é aqui cercar um problema-chave para a seguir enaltecer a abordagem semiológica que desempenhou um papel central na orientação do meu próprio percurso investigativo.

A semiologia incentiva a análise detalhada dos seus objectos, de forma a apurar traços distintivos que lhes conferem o seu valor diacrítico no seio de um sistema de signos. A análise de conjunto do sistema de signos assenta na análise detalhada dos traços distintivos dos comportamentos (maneiras de falar, afiliações partidárias, práticas desportivas, gostos alimentares, etc.) e dos artefactos (decoreação da casa, roupa vestida, etc.) que fixam por diferenciação mútua os seus valores sígnicos:

«C'est ainsi que le monde social, à travers notamment les propriétés et leurs distributions, accède, dans l'objectivité même, au statut de système symbolique qui, à la façon d'un système de phonèmes, s'organise selon la logique de la différence, de l'écart différentiel, ainsi constitué en distinction signifiante».

(Bourdieu, 2001a: 304–5)

A leitura de Marcel Mauss consolidou estas orientações de pesquisa em numerosas fases da sua construção. No próximo subcapítulo, abordarei a etnografia maussiana para ancorar nela as minhas pesquisas micro-etnográficas.

Em estudos pioneiros e seminais, Marcel Mauss recorreu à análise dos sistemas simbólicos, que decompõe em actos e representações, em ritos e crenças, para articular e integrar duas direcções de pesquisa, uma atenta aos detalhes dos comportamentos, a outra empenhada em apreender a totalização simbólica do sistema social.

«L'historien des religions, du droit et de l'économie, doit souvent sortir des limites qu'il se trace» (p.52). Car «il n'est aucun phénomène social qui ne soit partie intégrante du tout social. (...) Il n'y a pas des sciences sociales mais une science de la société» (p.51). «Et cependant cet élargissement enrichit les études les plus étroitement limitées» (p.52).

(Mauss, 1971a: 51–2)

«(...) il n'y a qu'une anthropologie qui se donne des objets empiriques distincts (...) sans se diviser pour autant en sous-disciplines».

(Augé, 1986: 77)

A noção de *dupla articulação* da linguagem (Martinet, 1960) serve de modelo ao estudo da ordem social própria a uma dada sociedade, dotada de vários planos de organização articulados entre si, exigindo uma ciência social articulada em várias escalas de análise. Trata-se de um empreendimento colectivo integrando no seu desenvolvimento estudos parcelares elaborados ao abrigo de uma divisão do trabalho científico, posição que irei defender ao tratar das controvérsias travadas em redor da noção de «contexto».

1.1.1.3.1. Codificações multimodais de estruturas socio-posicionais

Quero aqui chamar brevemente a atenção para uma questão que orientou as minhas pesquisas para a presente tese.

Falar de códigos, de semiotização, leva ao estudo da interface da comunicação e da cultura (Rodrigues, 1990; 1994), no quadro nomeadamente de acontecimentos sociais locais passíveis de uma observação de terreno, delimitados à luz do conceito de rito.

O carácter multicanal e multimodal da comunicação levanta a questão da sua orquestração local. Os vários sistemas de signos articulam-se localmente e reforçam-se mutuamente convergindo para a codificação de um só sistema actancial, de uma só estrutura de posições socialmente definidas umas em relação às outras (*estrutura socioposicional*). A pluralidade de códigos observáveis no plano da expressão (significantes) torna presente um só significado: a ordem social e as suas estruturas objectivas, que existem no plano da representação cognitiva (plano do conteúdo) e das disposições a agir e a investir certos “valores” e objectivos (Bourdieu, 2001b).

Meio ideacional, meio material (Godelier, 1984), a ordem social é produzida na interface de significantes e de significados, a articulação situada dos primeiros unificando os segundos:

«L'épreuve de commutation consiste à étudier les effets de sens (sur le plan du contenu) de tout changement opéré sur le plan de l'expression, ou plutôt ici, sur les plans d'expression (pluralité articulée de codes). Cette méthode dite commutative est particulièrement efficace pour mettre en évidence la structure et sémiologique (plan des signifiants) et sociologique (plan des signifiés) des situations d'interaction sociale en général, et des rites en particulier».

(Binet, 1998b: 17)

«C'est le même système d'acteurs et de rôles qui est ainsi progressivement mis en évidence».

(Binet, *Op. Cit.*: 18)

1.1.1.3.2. Ritos profanos e função posicional da comunicação (C. Rivière): etnografar o quotidiano

Os ritos são analisáveis como eventos comunicacionais (Senft & Basso, 2009), perspectiva analítica desenvolvida pela etnografia da comunicação, corrente investigativa que exerceu uma influência directa sobre o sociólogo Harold Garfinkel, o fundador da etnometodologia. O alcance para as ciências sociais e humanas deste enfoque etnográfico sobre a dimensão comunicacional dos ritos é determinado pela extensão do próprio conceito de rito, o qual se emancipou da esfera religiosa, alargando-se a todos os outros campos da vida profana (Rivière, 1995: 21–47). A abordagem antropológica da ritualização do comportamento humano nos vários quadros de participação na vida social passa pelo estudo da dimensão comunicacional das condutas observadas, numa clara convergência com o programa e os objectivos das investigações desenvolvidas em análise da conversação (AC).

O presente parágrafo retrata bem as etapas do meu percurso investigativo, percurso que me levou da etnografia da comunicação à AC, sem revolução paradigmática digna deste nome, em virtude das continuidades e convergências existentes entre ambos os campos.

Estas convergências incidem sobre questões verdadeiramente centrais. Uma vez registado (por notas de observação de terreno, fotografias, filmagens, etc.), o rito é recortado analiticamente em sequências consecutivas, de forma a evidenciar o encadeamento de actos e de falas constitutivo da sua organização sequencial e da ordem social que lhe corresponde. O registo de um dado rito não vem acompanhado de legendas sinalizando as fronteiras temporais que separam as sequências que o compõem. Este recorte é realizado por meio de um trabalho minucioso de análise e interpretação levado a cabo de acordo com um método indutivo. É da própria análise que emerge o encadeamento ordenado de sequências que compõe a estrutura do rito.

A teoria dos ritos *de passagem* de Arnold Van Gennep é «(...) *antes de mais, um método de trabalho que impõe o estudo de uma manifestação ritual na sua totalidade, decompondo-a em seqüências consecutivas, e não a comparação fora de contexto de manifestações [isoladas e descontextualizadas] percebidas aqui e ali no universo das sociedades*».

(Segalen, 2000: 32)

«Um rito ou um acto social não tem valor nem sentido intrínsecos constantes; muda de valor e de sentido de acordo com os actos que o precedem e com os que o seguem; de onde se conclui que para compreender um rito, uma instituição ou uma técnica, não devemos extraí-lo arbitrariamente do conjunto cerimonial, jurídico ou tecnológico em que está inserido; mas, pelo contrário, é sempre necessário considerar cada elemento deste conjunto nas suas relações com todos os outros elementos» (Van Gennep, *Notice des titres et travaux scientifiques*, 1911).

(Segalen, *Op. Cit.*: 33)

«Os ritos compõem-se de seqüências ordenadas; são um encadeamento prescrito de actos».

(Segalen, *Op. Cit.*: 31)

Estas citações retiradas de uma obra de Martine Segalen explicitam bem o lugar da teoria na observação e da análise etnográficas de acontecimentos sociais. A teoria dos ritos *de passagem* de Arnold Van Gennep, assente numa extensa base de observações empíricas, faculta aos etnógrafos uma matriz de questionamento ordenado, de descrição e de decomposição analítica de comportamentos sociais, atenta à sua organização sequencial. Até 1909, data da publicação da obra de Van Gennep, os actos que compõem os ritos eram extraídos do ritual onde se inserem, para serem interpretados e comparados com actos alegadamente semelhantes pertencentes a outros rituais (da mesma cultura ou de culturas vizinhas ou distantes), isolados da seqüência ritual de que são partes integrantes. Esta descontextualização (ou “des-co-textualização”)² dos dados era contra-producente (uma «*poussière de faits*», “poeiras empíricas”) e cientificamente errada.

Com Arnold Van Gennep, o registo completo do rito e do seu desenrolar sequencial torna-se um imperativo metodológico que se revelou de elevada heurística. Os factos integram uma ordem cuja integridade é respeitada e restituída por esta metodologia que desde então passou a ser seguida pelo conjunto dos etnógrafos.

² Este neologismo (“des-co-textualização”) da minha autoria refere o isolamento de um segmento de fala dos seus co-textos imediatamente anterior e posterior, operação metodológica que impede o devido estudo da organização sequencial do evento de fala no decurso do qual este segmento de fala foi gerado.

Interligados no seio de uma estrutura sequencialmente organizada, os factos são mutuamente condicionados configurando uma ordem dotada de valores semânticos e pragmáticos. O valor funcional de um dado acto, é inseparável da cadeia operatória que integra. A metodologia seguida proporcionará doravante descrições integrais cuja análise permite aos investigadores apreender os factos na sua co-ordenação.

No quadro das ciências da linguagem, a AC opera uma mudança paradigmática nesta mesma direcção, condenando a descontextualização dos dados na constituição dos corpora. Os analistas da conversação privilegiam como base empírica dos estudos da linguagem gravações e transcrições integrais de trocas conversacionais ocorridas em quadros “naturais”, não provocadas ou modificadas pelos investigadores. O valor semântico-pragmático de uma forma linguística (um «sim», por exemplo) é inseparável da sequência conversacional que contribui para compor, que só um registo completo da interacção verbal considerada, fiel à sua organização sequencial, permite analisar adequadamente.

Uma vez apreendidos os múltiplos estratos e as múltiplas facetas do sentido, a análise torna-se capaz de objectivar o principal objecto em jogo nas trocas comunicacionais: as identidades.

«É conversando com os outros que constituímos os nossos estatutos sociais, definimos a natureza da nossa identidade assim como os papéis ou as funções que desempenhamos».

(Rodrigues, 2001: 175)

A importância da função relacional da comunicação foi evidenciada por Gregory Bateson (Winkin, 1981: 37–8) no decurso de uma observação etológica no zoo de San Francisco: as lontras são capazes de metacomunicar *«isto é um jogo»* para enquadrar e modalizar os seus comportamentos relacionais, observação que constitui o ponto de partida de duas linhas de investigação, a pragmática da comunicação humana (Escola de Palo Alto; Watzlawick et al., 1993) e a análise conjunta dos quadros interactivos e comunicacionais (Goffman, 1974).

«Para enunciar, um locutor deve ter uma representação da sua situação de comunicação, do tema do seu discurso, mas também dele próprio, do seu coenunciador, da maneira como

o coenunciador entende a sua relação, da relação entre o coenunciador e o tema do discurso, da relação entre o enunciador e esse mesmo tema, etc.».

(Maingueneau, 1997: 45)

Ao comunicarmos, nunca podemos deixar de responder tácita ou abertamente à seguinte dupla pergunta: «*quem sou eu para ti?*» e «*quem és tu para mim?*», para dizermos um ao outro aquilo que dizemos da maneira como o dizemos?

«(...) não existem falas que não sejam emitidas de um lugar e que não convoquem o interlocutor para um lugar correlativo».

(Flahault, 1979: 54; ver também p.48)

É este trabalho, realizado na e pela comunicação, de definição do quadro de interacção e dos respectivos estatutos de participação dos interactantes que Claude Rivière designa como *função posicional da comunicação*, conceito que foi discutido e trabalhado no decurso do seminário «*A Ritualização do quotidiano*»³ que precedeu e acompanhou a elaboração do livro, *Les rites profanes* (1995).

Este conceito, que passou a ocupar um lugar central nas minhas pesquisas (Binet, 1998b: 12; 1999: 252; 2000: 364; 2002; Binet & Freitas, 2010: 290), pretende estudar a covariação da comunicação e da estrutura social na interacção face a face (Rivière, 1995: 59 & 144).

1.1.1.3.3. Um objecto de observação micro-etnográfica: a entoação e as suas funções semântico-pragmáticas

A comunicação e a estrutura social da interacção não estão numa relação de exterioridade mútua. A comunicação redefine a estrutura da interacção que a enquadra. Esta produção comunicativa local da ordem interaccional mobiliza meios entoacionais. A prosódia e a entoação impõem-se-me como objectos de estudo:

«Notre hypothèse consiste ici à soutenir que l'étude des structures prosodiques de la communication verbale constitue l'option théorique et méthodologique (...) la mieux en

³ Seminário de formação avançada do DEA/Mestrado em Ciências Sociais da Univ. R. Descartes Paris 5 Sorbonne, no Ano universitário 1992-3.

mesure de mener à bien l'objectivation empirique des structures socio-positionnelles qui se constituent sur le plan relationnel dans et par la communication».

(Binet, 2000: 364)

Numa longa nota da página 367 do artigo de onde é retirada esta citação, enquadro o estudo da prosódia no domínio da etnometodologia, sem no entanto esquecer a minha «(...) *recusa da teoria do social elaborada e defendida pela maioria dos etnometodólogos*» (Binet, 2000: 367), eco de controvérsias que serão aqui longamente apresentadas e discutidas.

O estudo projectado neste artigo pertence a uma abordagem etnográfica da entoação-na-fala-em-interacção, considerada à luz do conceito de *função posicional da comunicação* como o *locus* e o *modus* da construção local da «*topologia relacional*» (Rivière, 1995: 144) constitutiva da ordem da interacção.

O estudo dos fenómenos prosódicos e entoacionais, não capturados pelas convenções de transcrição habitualmente usadas em etnografia, não segue um caminho de investigação já traçado e testado, metodologicamente fácil de replicar. Mas, por mais difícil que seja, o seu estudo impõe-se como cientificamente necessário, dada a importância do fenómeno, que autorizaria a falar de uma terceira articulação da linguagem (Rossi, 1977: 68). Um tal estudo poderia ser desenvolvido sem sair das fronteiras disciplinares da etnografia, como atesta a seguinte citação de Marcel Mauss e Henri Hubert:

«(...) l'intonation peut avoir plus d'importance que le mot».

(Mauss & Hubert, 1989 [1902-3]: 51)

Recapitulo: de uma abordagem estática de estruturas sociais materializadas na organização do espaço (*morfologia socio-espacial*), passei a uma abordagem dinâmica das estruturas sociais exteriorizadas em e por comportamentos expressivos ocorrendo em quadros espaciais e temporais delimitados com recurso a um conceito fundamental da antropologia, o de *rito*, o que me levou a variar as escalas de análise.

Longe de se reduzirem aos comportamentos verbais, os comportamentos dotados de um valor expressivo cabendo no campo desta observação remetiam para uma definição alargada do conceito de *comunicação*, considerada na sua natureza multicanal. A comunicação abrangia (1) o comportamento verbal (formas de tratamento, actos de

linguagem, etc.), (2) o comportamento não-verbal, gestos (ex.: levantar de ombros ou virar de costas), actos motores (ex.: abrir uma porta e afastar-se para ceder a passagem ou abrir a sua agenda), ocupação e deslocação no espaço, fachada pessoal estática (penteado, maquilhagem, roupa, farda, etc.), bem como (3) o comportamento paraverbal, gestos e expressões mimico-faciais acompanhando o verbal e contribuindo para a produção do sentido, mas também e sobretudo a *entoação*.

A secularização do conceito de rito, que se emancipa das esferas mágico-religiosas para se estender às múltiplas situações do quotidiano, e as redefinições das divisões do trabalho científico entre as disciplinas (Lenclud, 1986), que acabam por ratificar a extensão da abordagem etnográfica a todos os tipos de sociedade, que aliás nunca formaram domínios bem separados mas sim tipos parcialmente sobrepostos por critérios inter cruzados (economia de predação e economia de produção, agrárias e industriais, rurais e urbanas, longínquas e próximas, da oralidade e da escrita, etc.), concorrem para conferir à antropologia o estatuto de disciplina candidata a tratar da totalização dos saberes parcelares no seio de uma ciência social única (Cf. Mauss, 1971a: 51–2), êxito notável por parte de uma disciplina empenhada em arrancar as teorias com pretensões gerais ou universais ao seu ocidentalocentrismo mediante a sua ancoragem num saber enciclopédico respeitador da diversidade sociocultural da humanidade, repleto de descrições densas e detalhadas do leque mais variado possível de culturas locais.

O projecto passou a consistir numa etnografia da fala, atenta à sua adaptação às especificidades de cada um dos nichos micro-ecológicos do seu uso, observáveis na vida quotidiana (Baugh & Sherzer, 1984; Binet, 2000: 374). O principal interesse de pesquisa incidia sobre a dupla dimensão accional e socioposicional da interacção comunicacional, tal e qual se dá a observar, de uma forma que acreditamos privilegiada, no plano entoacional, hipótese que desde então nunca deixou de orientar parte dos meus trabalhos (Binet & Freitas, 2007): quais são as acções realizadas na e pela fala, e qual é o tipo de relação e posicionamento mútuo inerente a estas acções?

1.1.1.3.4. Uma viragem conversacionalista

Da autoria de um sociólogo cujo trabalho na interface da comunicação, da cultura e do quotidiano se tinha tornado uma referência importante das minhas próprias pesquisas (Binet, 1998b: 11, 12 & 18; 2000: 369), a saída em 2001 do livro *A partitura invisível: para a abordagem interactiva da linguagem*, de Adriano Duarte Rodrigues, constituiu um marco decisivo, que me levaria a situar o meu trabalho no domínio da análise da conversação.

Os anos que se seguiram foram dedicados ao aprofundamento deste domínio de investigação, prestando especial atenção à questão da sua ligação à etnografia (Moerman, 1996 [1988]; 1992; Goodwin & Heritage, 1990; Ochs & Schieffelin, 1996; Duranti, 1997), bem como à manutenção de cadernos de notas de observação flutuante, funcionando como um diário de campo onde registo e analiso o uso e o funcionamento da fala nas situações quotidianas que presencio ao abrigo de estatutos mais ou menos participativos.

Em Julho 2006, participei em Paris numa reunião de trabalho da linha de investigação em *Antropologia da interlocução* (Masquelier & Siran, 2000) dirigida por Bertrand Masquelier no âmbito do LACITO, *Langues et Civilisations à Tradition Orale*, unidade de investigação de renome, integrada no CNRS. Descobri nesta ocasião programas informáticos auxiliando o trabalho de transcrição e anotação de registos áudio e audiovisuais.

Esta viragem conversacionalista foi reforçada pela frequência da primeira edição do Seminário de «*Análise Conversacional*» ministrado por Adriano Duarte Rodrigues, no Ano Universitário 2006-7, na Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa.

O seminário, que, entre outros, reunia em redor de Adriano Duarte Rodrigues dois linguistas, Tiago Freitas†, do ILTEC, e Ricardo de Almeida, mestrando em linguística, bem como Inês Alexandre, psicóloga, revelou-se um espaço de trabalho de tal forma privilegiado, que a questão da continuidade dos trabalhos iniciados no seu seio acabaria por ser levantada e discutida, acabando por dar origem à constituição informal de um Grupo de Estudos em Análise da Conversação (GEAC), liderado por Adriano Duarte Rodrigues, que, passados uns meses, formalizará a sua existência no âmbito de CLUNL,

sob a designação de Grupo de Investigação das Interações Discursivas (GIID), equipa ulteriormente reforçada com a entrada de Maria Isabel Tomás, Isabella Paoletti e David Monteiro.

Paralelamente, por motivos que serão expostos na segunda parte da tese, a constituição de um corpus de gravações de trocas conversacionais ocorrendo num tipo definido de interações sociais tornou-se necessária para a consolidação da minha investigação.

A minha experiência de docente dos Institutos Superiores de Serviço Social de Lisboa e de Beja (ISSSL e ISSSB) convenceu-me de que o Serviço Social poderia constituir um terreno de eleição para aplicar a análise da conversação. Esta convicção levou-me a dinamizar em 2006, a título informal, um grupo de estudo, a que dei o nome de ACASS (*Análise da Conversação Aplicada ao Serviço Social*), o que me permitiu sensibilizar os professores e os alunos desses Institutos para o potencial científico desta abordagem.

Como previsto, a abertura de terrenos para efeitos de gravação revelou-se um processo difícil. Estabelecer uma parceria com um “aliado introdutor” dotado de um elevado capital de confiança e reconhecimento junto dos profissionais parece-me uma condição *sine qua non*. Coube à minha colega e amiga Isabel de Sousa, docente do ISSSL, membro do Conselho Local de Acção Social (CLAS) da Rede Social do Concelho de Sintra, endossar este papel, sob a égide de uma visão comum das sinergias entre a investigação e a acção no domínio do Serviço Social. Desta preciosa colaboração, que reveste a forma de um Projecto intitulado «*O Interagir comunicacional na Intervenção Social*», ao abrigo do qual foi constituída e dinamizada uma rede de cooperação de mais de vinte profissionais, mediante uma metodologia investigativa co-participativa (Louis & Bartunek, 1992) que apresentarei na segunda parte da tese, resultou um corpus, designado doravante como corpus ACASS, de mais de 50 horas de gravações de atendimentos de acção social, principal base empírica da tese, cuja recolha e transcrição (parcial) beneficiou do apoio do CLAS (dinamização da rede e logística da recolha), do CLUNL (aquisição de gravadores ZOOM H2) et do CLISSIS (instalações e computadores do Atelier de Transcrição ACASS).

O corpus ACASS é de tal forma valioso cientificamente que ganha visibilidade internacional, o que se traduzirá por exemplo pela integração no GIID-CLUNL de Isabella Paoletti, etnometodóloga de renome internacional. O meu trabalho de pesquisa mas também o de vários membros do GIID, Adriano Duarte Rodrigues, Ricardo de

Almeida e David Monteiro, incidem sobre os materiais do corpus, que se torna a base de uma intensa actividade investigativa, que deu e dá matéria a produções académicas e científicas, ainda muito longe de terem esgotado a riqueza de um Corpus a que estão ainda reservadas múltiplas vidas.

1.1.2. A fala na história da investigação socio-antropológica: tradições investigativas

O presente subcapítulo pretende esclarecer retrospectivamente, para mim próprio e para o leitor, o seguinte facto: ao operar uma viragem conversacionalista, sob a orientação de Adriano Duarte Rodrigues, ao estreitar relações com linguistas, integrando o Centro de Linguística da Universidade Nova de Lisboa (CLUNL), não passei por nenhuma crise de identidade disciplinar.

Foi na qualidade de socio-antropólogo que abracei a análise da conversação, reconhecendo nela com entusiasmo um corpo já consolidado de teorias, métodos e conhecimentos que me habilitam a prosseguir as minhas pesquisas com um rigor e um alcance sem precedentes. E isso com a convicção formada e serena de não sair das fronteiras disciplinares da antropologia e da sociologia.

Tal convicção encontra as suas raízes em tradições investigativas pertencentes de pleno direito à história da antropologia e da sociologia, sobre as quais irá incidir o presente subcapítulo.

À sua chegada no contexto europeu, depois de atravessar o Atlântico, a análise da conversação não foi reapropriada, pelo menos até uma data relativamente recente e salvo honrosas exceções (Alain Coulon, Michel de Fornel, Louis Quéré, Adriano Duarte Rodrigues, nomeadamente), pelos antropólogos e sociólogos, mas sim predominantemente por linguistas, a quem pertence o mérito de terem contribuído para o desenvolvimento entre nós desta abordagem analítica oriunda das sociologia e antropologia americanas, e que, a este título, serão muito solicitados ao longo da presente tese.

Este subcapítulo pretende recorrer à história da antropologia europeia de modo a contribuir para quebrar o isolamento dos antropólogos versados na análise da conversação, isolamento que, em França, já tende a pertencer ao passado, como atesta

por exemplo o Grupo *Linguistique Anthropologique et Sociolinguistique* (LIAS / EHESS – CNRS)⁴ ou o *Centre d'Étude des Mouvements Sociaux* (EHESS)⁵, mas que parece continuar a vigorar em Portugal.

É construindo pontes e estabelecendo conexões com os trabalhos de dois dos fundadores europeus da antropologia, Marcel Mauss e Bronislaw Malinowski, que, neste subcapítulo, espero contribuir para inscrever a Análise da Conversação na agenda investigativa dos antropólogos e sociólogos portugueses.

1.1.2.1. Marcel Mauss: a delimitação do campo de estudo da etnografia

Filósofo e historiador das religiões por formação académica, Marcel Mauss (1872-1950) colaborou desde o início na fundação da escola sociológica francesa lado a lado com Émile Durkheim, ambos ligados por laços de parentesco. Durkheim reconheceu no seu sobrinho um importante membro da equipa constituída em torno da revista por ele dirigida, *L'Année Sociologique*, fundada em 1898. As influências mútuas são imensas, revestindo nomeadamente a forma de um artigo publicado em co-autoria em 1903, de uma importância considerável para a economia das suas respectivas obras: *De quelques formes primitives de classification*.

Durkheimiano, Marcel Mauss define e orienta os seus trabalhos atento aos detalhes dos comportamentos humanos como sendo sociológicos, *i. e.* encarando-os de um ponto de vista totalizante, empenhado em descrever e explicar a organização do todo social. Maussiano, Durkheim reconhece cada vez mais a etnografia como um dos principais pilares da sociologia. Desta influência mútua, resulta o entrecruzamento cerrado da antropologia e da sociologia, característico da escola francesa.

Dois artigos podem servir de referência para apreender a dupla direcção exigida pelo desenvolvimento da sociologia/antropologia na perspectiva maussiana: 1) *La sociologie: objet et méthode* (1901), redigido em co-autoria com Paul Fauconnet, e 2) *Les techniques du corps*, datado de 1934.

⁴ <http://ehess.anthropologielinguistique.fr/ethnopragmatique/accueil.html> e <http://ehess.anthropologielinguistique.fr/ethnopragmatique/qui-sommes-nous/chercheurs-du-lias/michel-de-fornel/linguistique-interactionnelle.html>

⁵ <http://cems.ehess.fr/document.php?id=1358>

O primeiro artigo, fundamental e decisivo na história das ciências sociais, define o objecto da sociologia, os factos sociais. O segundo constitui o corpo e os seus usos como objecto de um estudo sociológico/antropológico. A dupla leitura destes dois artigos permite esclarecer a riqueza e a profunda coerência da obra de Marcel Mauss, e desenhar um quadro teórico e metodológico inquestionavelmente antropológico/sociológico vocacionado e habilitado a acolher o estudo micro-etnográfico da fala-em-interação.

1.1.2.1.1. A constituição da ciência dos factos sociais: objecto e método da sociologia (Mauss & Fauconnet, 1901)

O artigo de Mauss e Fauconnet (1971 [1901]) é um texto constitucional que merece a uma leitura minuciosa. Vou fazer uma síntese daquilo que considero os seus pontos essenciais.

A sociologia autonomizou-se, transferindo as suas construções para o terreno da investigação empírica, ao passo que a filosofia tem a vocação de acompanhar e integrar os resultados das ciências, empreendimento que não afecta directamente o planeamento e o desenvolvimento das pesquisas (Mauss & Fauconnet, 1971: 6–7).

Se apoderando do postulado que Mauss e Fauconnet (1971: 7) definem como sendo o «*princípio de toda a ciência*» (Mauss & Fauconnet, 1971: 7), a sociologia perspectiva os factos que ela define e constrói como sociais como sendo ordenados, determinados, por interligações causais inteligíveis susceptíveis de ser estudadas e formuladas como leis causais que dão conta de regularidades observadas entre fenómenos que pela sua co-ordenação se explicam uns pelos outros, formando uma «*ordem de factos nitidamente distintos dos tratados pelas outras ciências*» (Mauss & Fauconnet, 1971: 8).

Distinguir o objecto da sociologia do objecto da psicologia é uma tarefa premente para a necessária clarificação das fronteiras disciplinares que separam estas duas ciências dos comportamentos humanos. Este domínio comum de investigação recobre perspectivas disciplinares tão distintas que se converteu frequentemente numa arena de controvérsias difíceis de sanar ou, no melhor dos casos, numa ignorância mútua assumida. Os encontros existiram e constituíram sempre, para ambas as ciências, momentos históricos. Mas tais convergências e articulações tiveram por pano de fundo

divergências que Mauss e Fauconnet se empenharam em clarificar, tomando por alvo Gabriel Tarde. Rigor, clareza e firmeza são aqui mais do que nunca imperiosos: qualquer passo em falso na argumentação pode constituir uma ameaça de dissolução do projecto científico da sociologia.

A sociedade é composta por indivíduos. Os comportamentos humanos são comportamentos individuais. O estudo psicológico da natureza orgânica e psíquica do ser humano individual constitui uma abordagem científica legítima do comportamento humano. Este paradigma tende a isolar o indivíduo do seu contexto social, ignorando ou acordando uma importância menor ao estudo do mundo socialmente organizado que constitui o seu ambiente de vida. Os comportamentos são explicados em primeiro lugar por referência à organização e ao funcionamento da psique humana, considerada à luz desta perspectiva como independente da sociedade:

«Si l'homme isolé était concevable, on pourrait dire que [ces faits comportementaux] seraient ce qu'ils sont même en dehors de toute société».

(Mauss & Fauconnet, 1971: 9)

Mas, mesmo se admitirmos a existência de uma base comportamental comum inerente à constituição biológica e psíquica de todos os homens, o etograma da humanidade apresenta uma diversidade considerável que não encontra a sua explicação no estudo psicológico do comportamento do indivíduo considerado isoladamente, cortado de qualquer meio social bem definido (Mauss & Fauconnet, 1971: 20 & 21). Tal estudo depara com uma massa imensa de factos escapando ao seu campo explicativo.

A grande diversidade dos padrões comportamentais humanos susceptíveis de ser inventariados encontra na sociologia um campo de estudo capaz de apurar as suas regularidades e de descrever e explicar a ordem da sua coordenação. O campo das acções individuais possíveis face a outrém varia consoante laços cuja diversidade e definição social são constitutivas da organização de cada tipo de sociedade. Estes laços socialmente definidos organizam a noção de si como «pessoa»⁶, os comportamentos e as relações que se desenrolam dentro das fronteiras de uma dada sociedade, tornando por

⁶ Na China antiga, por exemplo, como documentou Marcel Granet, *«l'ordre des naissances, le rang et le jeu des classes sociales fixent les noms, la forme de vie de l'individu, sa "face" (...)»*, escreve Mauss (1989c: 349), no seu famoso estudo de história social de uma categoria do espírito humano: o "Eu".

exemplo obrigatórias a expressão de certas emoções em certas situações⁷ ou a adopção de padrões comportamentais definidos com determinadas pessoas ocupando certos lugares no sistema de parentesco (Mauss, 1971e: 148–161). Uma vez situada nos seus respectivos quadros sociais, a massa de factos comportamentais que até então proliferavam de maneira desordenada passa a evidenciar regularidades e propriedades ordenadas que comprovam a sua natureza social. O enfoque antropológico na diversidade dos comportamentos humanos observáveis desempenha assim um papel-chave na legitimação e na fundamentação do projecto da sociologia como ciência autónoma, detentora de importantes chaves explicativas. O poder de descrição e de explicação da sociologia durkheimiana é posto à prova e validado no campo da antropologia.

«Dans tous les cas (...) on sent parfaitement que le groupe, foule ou société a vraiment une nature propre, qu'il détermine chez les individus certaines manières de sentir, de penser et d'agir, et que ces individus n'auraient ni les mêmes tendances, ni les mêmes habitudes, ni les mêmes préjugés, s'ils avaient vécu dans d'autres groupes humains».

(Mauss & Fauconnet, 1971: 10)

Os actos aparentemente mais simples, uma tarefa laboral, por exemplo, e os sentimentos que parecem espontâneos, como o apego ao lucro ou o empreendedorismo, são na realidade o *«produto de uma cultura social»*, *i. e.*, inseparáveis da organização de um ambiente social particular, próprio da sociedade e dos seus estratos populacionais (Mauss & Fauconnet, 1971: 10)⁸.

A consciência dos sujeitos individuais não são ilhas ou fortalezas fechadas sobre si mesmas, mas formam-se agindo, reagindo, interagindo entre si, dentro de um sistema socialmente organizado de instituições interdependentes que simultaneamente habilita e constrange as acções dos sujeitos. Estas instituições que se organizam a um nível supra-individual, *i. e.* que escapam à esfera da acção voluntária de um indivíduo isolado, são de teor económico (o crédito, o juro, a moeda, etc.) ou jurídico, por exemplo. Entre estas formas institucionais que preexistem e sobrevivem ao nascimento e à morte do

⁷ Cf. Mauss, *L'expression obligatoire des sentiments: rituels oraux funéraires australiens (1921)* (Mauss, 1971e: 81–8). John Austin, que submeteu a linguagem vulgar a uma análise minuciosa, chegou a uma observação convergente (Austin, 1991: 97).

⁸ Estes exemplos são os escolhidos pelos autores. O seu pendor anti-utilitarista, que se opõe abertamente ao psicologismo primário do liberalismo económico, pertence a uma linha de argumentação central na obra do futuro autor do *Essai sur le don* (Mauss, 1989a [1923-4]). Cf. Mauss & Fauconnet, 1971: 19.

sujeito individual, Mauss e Fauconnet destacam a língua, que socializa e encultura a nossa mente, como atesta a seguinte citação, que antecipa a formulação da chamada hipótese Sapir-Whorf:

«(...) *une langue n'est pas seulement un système de mots ; (...) elle implique une certaine manière de percevoir, d'analyser et de coordonner. Par conséquent, par la langue, ce sont les formes principales de notre pensée que la collectivité nous impose.*

(Mauss & Fauconnet, 1971: 11)

Campo limitado(r) de acções possíveis, a sociedade impõe de fora aos indivíduos regras, prescritivas e proibitivas, a cumprir, sob pena de sanções: «(...) *excommunication ou mort, dommages-intérêts ou prison, mépris public, blâme, simple notation d'excentricité (...)*» (Mauss & Fauconnet, 1971: 15).

Estes padrões normativos de conduta (*habitudes collectives*), instituídos e preestabelecidos, são fixados em fórmulas imperativas (regras de direito, máximas de moral, etc.) ou vigoram tácita mas não menos coercivamente (costumes), exercendo uma acção socializadora sobre os comportamentos dos indivíduos.

As mudanças ocorrem, mas consistem em modificações graduais de padrões instituídos pre-existentis mais do que na substituição brusca de uma ordem estabelecida por outra. Se a sociedade é um meio coercivo que sujeita os indivíduos a múltiplas normas e regras, estas, independentemente da fixidez da sua formulação, não são compreendidas nem aplicadas de modo idêntico em todos os “momentos”. Mauss e Fauconnet não especificam a que escalas e unidades se referem quando falam de “momentos”. Mas este ponto presta-se a uma leitura etnometodológica, em termos de incompletude das regras sociais, que abre o caminho a um estudo micro-analítico em situações locais da sua compleição interactiva e conversacional.

Depois de refutarem as tentativas de explicação dos factos sociais por estudos da psicologia individual socialmente descontextualizados, Mauss e Fauconnet abordam o debate metodológico travado por sociólogos e historiadores na viragem dos séculos XIX e XX, que opôs método “idiográfico” a método nomotético.

O método “idiográfico”, privilegiado pelos historiadores da época, consiste em documentar da forma o mais exhaustiva e crítica possível factos encarados na sua singularidade e contingência históricas, desconfiando das tentativas de extrapolação e

generalização. Este “historicismo” reduz a ordem presente nos e entre os factos às relações de pura sucessão inerentes ao seu encadeamento cronológico, procedimento cuja cientificidade é questionada por Mauss e Fauconnet (1971: 23).

«Du moment que [les historiens] prétendent expliquer un fait unique par un autre fait unique, qu'ils n'admettent pas qu'il y ait entre les faits des liens nécessaires et constants, (...) l'explication historique, impuissante à faire comprendre les similitudes observées, l'est même à rendre compte d'un événement particulier ; elle n'offre à l'intelligence que des phénomènes inintelligibles parce qu'ils sont conçus comme singuliers, accidentels et arbitrairement enchaînés».

(Mauss & Fauconnet, 1971:23-4)

Por sua vez, o método nomotético, sem descuidar a recolha e a crítica das fontes documentais, procede a uma abordagem comparativa, que equivale a uma experimentação (Mauss & Fauconnet, 1971: 36), de factos construídos como comparáveis, oriundos de sociedades distantes no espaço e no tempo, localizados com base em traços e regularidades comuns, procurando formular as leis (*nomos*) causais gerais subjacentes a estas semelhanças, não redutíveis a causas particulares e contingentes.

O alcance geral dos conhecimentos a obter tem por base estudos tão detalhados e exactos como os da história e os da etnografia, duas disciplinas de quem «*a sociologia tem tudo a esperar (...)*» (Mauss & Fauconnet, 1971: 34), sob reserva de não se deixar prender nos impasses do método “idiográfico”. A sociologia não reduz os factos à sua singularidade histórica e datada:

«(...) une observation sociologique faite avec soin, un fait bien étudié, analysé dans son intégrité, perd presque toute date (...). Le fait social, scientifiquement décrit (...) cesse d'appartenir en propre à tel ou tel pays, à telle ou telle époque. Il est pour ainsi dire placé, par la force de l'observation scientifique, hors du temps et hors de l'espace».

(Mauss & Fauconnet, 1971: 35)

Importa ler muito atentamente estas linhas que incidem sobre problemas científicos fundamentais. É a análise dos factos singulares bem estudados, observados localmente e minuciosamente descritos, que permite a elaboração de um conhecimento de alcance geral, empiricamente fundamentado, das relações que ordenam os factos, e isso no caso estudado bem como noutros casos comparáveis, já estudados ou ainda por estudar. O

estudo intensivo de um caso singular, bem localizado no tempo e no espaço, é o método que habilita o sociólogo a produzir um conhecimento de alcance geral. O êxito da sociologia nesta sua pretensão nomotética não está subordinado a um abandono dos estudos intensivos de casos singulares (Tarot, 2003: 21; Snow et al., 2003), bem pelo contrário, como fazem questão de sublinhar Mauss e Fauconnet no movimento da sua argumentação dirigida contra o método “idiográfico”:

«On n'a pas besoin de connaître la date d'un fait social (...) pour s'en servir en sociologie, pourvu que l'on connaisse ses antécédents, ses concomitants, ses conséquents, en un mot tout le cadre social qui l'entoure».

(Mauss & Fauconnet, 1971: 34)

Estas palavras dos autores, que consistem em declarar que conhecer a data de um facto não é estritamente necessário para proceder à sua análise sociológica, pertencem, insisto, a uma retórica argumentativa contrária ao método “idiográfico”. Enquanto etnógrafo, Mauss não defende uma abordagem socio-historicamente descontextualizada dos factos sociais:

«Chaque fait cité sera toujours localisé (nom du village, de la famille, de l'individu observés) et daté ; donner toutes les circonstances de l'observation (...)».

«Pour être précise, une observation doit être complète : où, par qui, quand, comment, pourquoi se fait ou a été faite telle chose».

(Mauss, 1967: 10 & 21)

Os sociólogos, longe de se satisfazerem com causas genéricas e vagas, desligadas dos factos, evidenciam a ordem das relações interligando os factos, com base, repito, em estudos detalhados e exactos.

Este ponto da argumentação de Mauss e Fauconnet é aqui importante na medida em que leva os autores a definir o campo de observação da sociologia, recusando a sua identificação como abordagem geral e distante da realidade colectiva: estudos detalhados de factos particulares, caracterizáveis como sociais, *i. e.* como solidários da organização social e como coercivos dos indivíduos, não devem ser negligenciados (Mauss & Fauconnet, 1971: 24), mais ainda quando se considera que não há uma lei

única e universal para explicar os fenómenos sociais, mas sim uma multiplicidade de leis de alcance mais ou menos geral (Mauss & Fauconnet, 1971:29).

«Expliquer, en sociologie, comme en toute science, c'est donc découvrir des lois plus ou moins fragmentaires, c'est-à-dire lier des faits définis suivant des rapports définis».

(Mauss & Fauconnet, 1971: 29)

Não fixado e encerrado uma vez por todas nas páginas de um manual de metodologia, o método sociológico, que *«(...) só se articula e se organiza à medida que a ciência progride»* (Mauss & Fauconnet, 1971: 30), segue no entanto determinadas regras.

A investigação sociológica começa por um primeiro trabalho de definição provisória do ou dos fenómenos a estudar, que passa por uma ruptura crítica com agrupamentos e separações factuais derivados de definições de senso comum. Formulando caracteres objectivamente observáveis nos fenómenos, a definição compreensiva rege a extensão dos conceitos guiando a listagem dos objectos empíricos que cabem na sua definição, fenómenos localizados e datados. Assim, definir o crime como *«(...) um acto que provoca uma reacção organizada da colectividade (...)»* leva o sociólogo *«(...) a reunir o que o vulgar separa, ou a distinguir o que o vulgar confunde»* (Mauss & Fauconnet, 1971: 31), num acto de construção teórica do seu objecto revestindo a forma de hipóteses refutáveis (Mauss & Fauconnet, 1971: 38), que incorporam observações factuais provisórias fruto de uma primeira revisão dos factos, observações e hipóteses que a investigação empírica tem a tarefa de pôr à prova metodicamente, com vista à sua refutação, correcção e/ou consolidação.

Para tal, salientam Mauss e Fauconnet, é preciso proceder a uma busca activa de factos susceptíveis de contrariar as nossas construções teóricas, importante regra metodológica seguida na investigação qualitativa em geral e na análise da conversação em particular (ten Have, 2005: 39).

«Não existem factos brutos» imediatamente dados a observar, *«(...) que poderíamos, por assim dizer, fotografar»* (Mauss & Fauconnet, 1971: 32). Os factos são metodicamente construídos, *i. e.* seleccionados, isolados, abstraídos, mediante a definição dos seus caracteres intrínsecos empiricamente observáveis. A onisciência, a exaustividade, o saber total, a descrição integral de um só fenómeno, estão fora do alcance da ciência, que progride por *«aproximações sempre mais cerradas dos*

fenómenos» (Mauss & Fauconnet, 1971: 39) apoiadas em dados criteriosamente seleccionados.

Os fenómenos são construídos e estabelecidos factualmente, quer dizer, documentados. A base de documentos reunidos para a fundamentação empírica das construções teóricas que pretendem formular as ligações que coordenam os factos exige uma crítica severa. Em apoio a esta posição, Mauss e Fauconnet citam o exemplo das comparações estatísticas, criticando estudos quantitativos em termos muito convergentes com as críticas de Aaron Cicourel (1964) e Harold Garfinkel (1967):

«Ces documents (...) doivent être examinés dans tous leurs détails, et il faut bien connaître les principes qui ont présidé à leur confection. Faute de précautions minutieuses, on risque d’aboutir à des données fausses : ainsi il est impossible d’utiliser les renseignements statistiques sur le suicide en Angleterre, car, dans ce pays, pour éviter les rigueurs de la loi, la plupart des suicides sont déclarés sous le nom de mort par suite de folie ; la statistique est ainsi viciée dans son fondement. Il faut (...) avoir le soin de réduire à des faits comparables les données d’origines diverses dont on dispose. Faute d’avoir ainsi procédé, beaucoup de travaux (...) contiennent de graves erreurs. (...) En effet, les statistiques sont fondées sur les codes, et les divers codes n’ont ni la même classification, ni la même nomenclature (...)».

(Mauss & Fauconnet, 1971: 33)

«Les concordances et les différences entre les faits constatés s’y expriment en chiffres. Mais les résultats de cette méthode sont loin d’être satisfaisants, car on y nomme des faits empruntés aux sociétés les plus diverses et les plus hétérogènes, et enregistrés dans des documents de valeur tout à fait inégale. On attache ainsi une excessive importance au nombre des expériences, des faits accumulés. On ne donne pas assez d’intérêt à la qualité de ces expériences (...)».

(Mauss & Fauconnet, 1971: 36–7)

Tendo em conta esta necessária crítica dos métodos quantitativos, Mauss e Fauconnet privilegiam os saberes qualitativos dos historiadores e dos etnógrafos, retendo como base metodológica da sociologia a «*indução metódica*» (Mauss & Fauconnet, 1971: 38) incidindo sobre estudos intensivos de casos (Mauss, 1967: 13), pertencentes a escalas espaciais e temporais variáveis, não precisadas por Mauss e Fauconnet.

Do meu ponto de vista, o da análise da conversação, tudo é de reter deste texto “constitucional” de Mauss e Fauconnet, que deixa no entanto por precisar duas

questões, que o artigo de Mauss datado de 1934 sobre *Les techniques du corps* (Mauss, 1989c: 363–386) permite equacionar.

1.1.2.1.2. A fala-em-interação como técnica corporal (Mauss, 1934): inscrição da Análise da Conversação no campo de estudo da socio-antropologia maussiana

Será que os micro-comportamentos observáveis à escala micro-analítica podem ser constituídos como objectos de investigação sociológica? Será que sequências de actos regidos, dentro de limites a precisar, por uma lógica de rendimento técnico⁹ são de natureza social?

A segunda questão não é menos importante do que a primeira, que aparece ao leitor como imediatamente relevante para o meu empreendimento de ancorar a análise da conversação na área disciplinar da antropologia/sociologia. Para tal, proponho situar os comportamentos conversacionais inerentes à comunicação oral no campo do estudo socio-antropológico das técnicas corporais, tal como foi definido por Marcel Mauss, trilhando assim um dos seus mais importantes caminhos investigativos.

Falar é com efeito usar o primeiro e o mais imediato instrumento ou meio técnico de acção humana: o corpo. A fala humana recorre a uma técnica corporal, em primeiro lugar vocal, mas também mimico-facial, gestual e postural. Esta técnica vocal que assegura a produção sonora dos enunciados varia de língua para língua, de uma sociedade para a outra, e, no seu seio, de um grupo sociocultural para o outro. Estas variações das técnicas vocais da linguagem acompanham e marcam fronteiras que separam comunidades falantes, traçadas por divisões sociais, facto que, retomando uma linha de argumentação já encontrada e salientada como fundamental, comprova o carácter social da sua formação e da sua incorporação na prática individual da fala.

Com efeito, os comportamentos humanos precisam de ser abordados à luz de um duplo processo, o da socialização do individual e o da individuação do social (Mauss & Fauconnet, 1971: 27), cujo estudo, sociológico, assenta, num sentido como no outro, na análise da organização do todo social. É nestes termos que Mauss define as técnicas

⁹ Para a realização de acções sobre a matéria e a natureza (ex.: a conservação dos alimentos), certos meios técnicos são mais eficazes do que outros, o que contribui para a sua difusão a partir do foco da sua invenção.

corporais como objecto de estudo sociológico. E, como já apontava o artigo conjunto de Mauss e Fauconnet, esse duplo processo corresponde ao da língua como norma-padrão socialmente imposta aos indivíduos e como ao da sua reapropriação situada no exercício individual da fala-em-interacção.

Esta socialização da linguagem é diferenciada de acordo com divisões sociais, de género e de idade (Mauss, 1989c: 373–4), por exemplo, de tal modo que se revela heurístico estudar a interface da língua e do social à luz do conceito de variante sociolectal funcionando como conjunto definido de marcas de posição social. Esta será a direcção de pesquisa seguida pela sociolinguística variacionista laboviana (Labov, 1976).

A técnica vocal e conversacional, padronizada e codificada socialmente com muita precisão e imposta de modo coercivo, disciplina¹⁰ e habilita cada um dos falantes a realizar metodicamente múltiplas acções e operações simbólicas em concertação com outrém, no decurso de uma sequência de actos metodicamente organizados, no quadro das interacções. A análise da conversação etnometodológica tem como objecto de estudo a técnica vocálica de organização metódica das acções concertadas dos membros de uma sociedade nas mais variadas situações da vida quotidiana (Eglin, 1980).

A dimensão moral das acções simbólicas operadas pelas técnicas corporais é sublinhada por Mauss, numa análise que prefigura o estudo conversacional da cortesia verbal, do trabalho de figuração (*Face Work*) e dos *Face Threatening Acts* (Brown & S. Levinson, 1987):

«Ainsi nous attribuerons des valeurs différentes au fait de regarder fixement : symbole de politesse à l'armée, et d'impolitesse dans la vie courante».

(Mauss, 1989c: 372)

Atento aos comportamentos e às vivências concretos¹¹, Mauss define um novo campo de estudo, o da descrição e da análise micro-etnográficas pormenorizada das maneiras de agir e da habilidade prática inerentes às técnicas corporais eficazes:

¹⁰ «Il y a dans tout l'ensemble de la vie en groupe une espèce d'éducation des mouvements en rang serré», observa Mauss (1989c: 384), esboçando uma análise que será retomada e aprofundada por Michel Foucault (1975: 137–151).

¹¹ Postura face ao concreto dos mundos vivenciados que será retomada pela sociologia fenomenológica. Cf. Tarot, 2003: 104.

«Et voilà un nouveau champ d'études : des foules de détails inobservés et dont il faut faire l'observation (...)».

(Mauss, 1989c: 375)

Os modos de agir não obedecem apenas a convenções sociais arbitrárias que se difundiriam por imitação em virtude do estatuto social dos seus primeiros adeptos. Desenvolvem-se e difundem-se em virtude do seu rendimento, da sua eficácia técnica (Mauss, 1989c: 12, 370 & 374-5; Cresswell, 2003: 36). Este ponto é importante: permite esclarecer a presença de técnicas semelhantes em sociedades afastadas umas das outras no espaço e no tempo. Em condições técnicas semelhantes, é a mesma «*série de actos montados*» (Mauss, 1989c: 372) que tende a surgir e a difundir-se nas diversas sociedades, em virtude da sua maior eficácia técnica (Leroi-Gourhan, 1964).

A fala-em-interacção realiza-se em condições técnicas semelhantes em todas as sociedades, o que contribuiria para explicar as fortes semelhanças da “maquinaria” da conversação (Sacks, 1984: 26), da “infra-estrutura procedimental da interacção” (Schegloff, 1992: 1338)¹² apuradas pelos micro-etnógrafos e analistas da conversação (Moerman, 1996). As leis da acústica, por exemplo, idênticas em todas as sociedades, tornam contraproducentes as sobreposições de fala, tendencialmente inaudíveis, o que muito provavelmente explica a presença atestada de um sistema de alternância de vez em todas as culturas e em todas as línguas estudadas.

Mas a observação destas tendências convergentes geradoras de uma lógica técnica definida como extra-social (no sentido em que as leis da acústica acima mencionadas não são decretadas socialmente) não leva a situar as trocas conversacionais fora do social, nem o seu estudo fora do domínio de investigação da socio-antropologia, por razões que importa clarificar:

Estas tendências técnicas não determinam em todos os seus aspectos o sistema das técnicas conversacionais de cada sociedade. Alguns destes aspectos, como as formas de tratamento ou, de maneira mais fundamental ainda, as acções realizáveis pela linguagem a partir de uma posição ocupada numa dada situação, correlatados da organização social e política, variam de sociedade para sociedade;

Tecnologia da ordem interaccional, a fala-em-interacção assenta em técnicas de produção de acções e operações simbólicas auto-referenciais que definem uma situação social e realizam passo a passo o desenrolar metódico de acontecimentos sociais;

¹² Sobre Emanuel Schegloff, ler Prevignano & Thibault, 2003.

Estas técnicas de organização metódica de sequências de actos integrando acções socialmente concertadas coagem os comportamentos (Mauss & Hubert, 1989 [1902-3]: 11; Schegloff, 1968: 1086);

A competência comunicativa (Hymes, 1991) exigida pelo manuseamento situacionalmente apropriado destas técnicas conversacionais é inseparável de expectativas normativas impostas de cima e de fora pela sociedade, que fixa para cada situação o que todos devem saber e aprender fazer (Mauss, 1989c: 369 & 384);

As técnicas conversacionais são adquiridas por enculturação, transmitidas por socialização (Ochs & Schieffelin, 1996);

As operações simbólicas desta tecnologia conversacional reproduzem ou alteram localmente representações da ordem do todo social (Mauss & Fauconnet, 1971: 27);

As cadeias operatórias das prestações de serviço do vasto sector terciário são a um mais elevado grau ainda compostas por sistemas interaccionais entre agentes humanos funcionando sob a alçada desta tecnologia conversacional, em muitos casos na interface da oralidade e da escrita;

Os produtos multi-tecnológicos (entrecruzamento das técnicas conversacionais e das técnicas instrumentais da informação e da matéria) integram processos globais de (re)produção da sociedade e da sua ordem, o que corresponde a um segundo nível, macroscópico, de imbricação do facto social total e das técnicas (Guille-Escuret, 2003: 108).

Longe de virar as costas ao social, o estudo destas técnicas conversacionais permite evidenciar um primeiro nível, microscópico, de entrecruzamento do social e do vasto conjunto das técnicas instrumentais agindo sobre a matéria (Guille-Escuret, 2003: 107), na interface da cultura e da natureza, mediante o estudo intensivo caso a caso do(s) sistema(s) interacion(al)(ais) inerente(s) às cadeias operatórias de processos produtivos precisos. O entrecruzamento das acções verbais e das acções não-verbais reveste a forma de um entrecruzamento de técnicas vocais e motoras formando sequências de acções sociotécnicas cuja organização metódica informa sobre a organização do ambiente sociotécnico dentro do qual e sobre o qual operam. A prática técnica organiza-se de acordo com a própria organização do sistema interaccional que a produz; inversamente, como nota François Sigaut, a morfologia da sociedade e dos grupos adequa-se à organização racional do trabalho que tem por base a eficácia técnica, *i. e.* a capacidade a produzir o efeito pretendido a um custo cada vez mais reduzido (Sigaut, 2003: 9–13); a resultante destes dois processos de adaptação do técnico ao social e do social ao técnico é um sistema sociotécnico susceptível de formar um nicho ecológico particular que altera as técnicas conversacionais vulgarmente usadas noutros ambientes da sociedade à sua volta (Bronckart & Bulea, 2006; Button, 1992).

O estudo da produção e da reprodução da ordem social exige o estudo das técnicas instrumentais, entre as quais constam as técnicas do primeiro e mais natural dos instrumentos: o corpo. A voz, instrumentalizada mediante técnicas vocais e métodos conversacionais a estudar, é um meio de produção de um vasto leque de acções concertadas observáveis a uma escala situacional.

O alcance da tecnologia cultural oriunda da obra e do ensino de Marcel Mauss é considerável:

«(...) plus qu'un accompagnement, la technique est aussi un élément fondateur de la société, quelque chose qui la constitue et la conditionne, qui la répète et la façonne. Dans cette acception, la technique va devenir pour Mauss le nom métonymique de la société».

(Schlanger, 1991*: 4)

A etnometodologia é em larga medida uma reelaboração deste programa investigativo, inscrito no cerne do projecto científico da antropologia/sociologia por um dos seus principais fundadores: Marcel Mauss. A análise da conversação é o estudo detalhado e sistemático das técnicas e dos etnométodos de produção da ordem social nas e pelas trocas conversacionais, parte integrante da sociologia duplamente articulada, detalhada e totalizante, definida por Mauss.

As instruções metodológicas de Marcel Mauss, consignadas nomeadamente no seu *Manual de etnografia* (1967 [1947]), que contém o ensino (1926-1939, *Institut d'Ethnologie* da Universidade de Paris) que formou a primeira geração de etnógrafos franceses, *i. e.* de investigadores de terreno, continuam válidas, sendo seguidas pelos analistas da conversação. Praticando o inquérito de terreno (Mauss, 1967: 9), o etnógrafo privilegia a observação naturalista, evitando interferir pela sua inquirição (Mauss, 1967: 21) no normal desenrolar de interacções que pretende compreender de perto e de dentro, de acordo com a perspectiva émica (1967: 210):

«C'est (...) en voyant comment l'homme se comporte à l'église, au marché, au théâtre, au prétoire, que se font au mieux les sociologies spéciales».

(Mauss, 1971a: 59)

Esta observação naturalista do comportamento situado deve revestir a forma de uma descrição detalhada, com o concurso de técnicas auxiliares de registo, sempre que possível:

«Une précision absolue est indispensable dans l'observation des techniques».

(Mauss, 1967: 29)

«On entreprendra l'étude des rites à partir des faits les plus aisément observables, par la description de tout ce qui peut être décrit. Travail complexe, souvent très difficile (...). Pour décrire et transcrire, on s'aidera du dessin, de la photo, du cinéma. (...) Enfin, il faut voir tout le détail: l'officiant s'est servi de sa main droite et non de sa main gauche (...). Tout a une signification, le silence même est un signe».

(Mauss, 1967: 238)

A oralidade é abordada por Mauss à luz da distinção entre eficácia simbólica e eficácia técnica, entre manipulação ritual de símbolos e manuseamento das técnicas (Mauss, 1989c: 370–1). Motivado simbolicamente (um dado gesto realizando a acção presente simboliza, por exemplo, a acção mítica de um herói) e racionalizado tecnicamente (o mesmo gesto é tecnicamente eficaz), ritos e técnicas, que se combinam na acção em graus culturalmente variáveis, são ambos eficazes, insiste Mauss, trilhando uma pista que o levou a descobrir a eficácia (que proponho considerar técnica e simbólica) de acções conversacionais metodicamente organizadas. Ao estudar os ritos, Mauss interessa-se de perto pelas práticas orais dos interactantes. O exercício da fala-em-interacção utiliza técnicas eficazes para ordenar, coordenar e realizar acções rituais, sublinha Mauss, numa análise que descobre a dimensão accional da linguagem efectivada pelas técnicas da conversação:

«(...) le langage (...) apparaît comme chose immédiatement d'action autant que de pensée, plus même peut-être».

(Mauss, 1971a: 54)

A importância que atribui à oralidade é patente no plano terminológico: Mauss fala de “ritos orais”, salientando que não existem ritos mudos (Mauss & Hubert, 1989: 50) e acrescenta:

«(...) tout rite est une espèce de langage».

(Mauss & Hubert, 1989: 53)

Neste quadro teórico e metodológico, que o levou a reconhecer «*o papel da linguística como ciência piloto das ciências sociais*» (Tarot, 2003: 103), Mauss acumula observações e análises heurísticas, que serão retomadas e desenvolvidas pelos analistas da conversação. Alguns exemplos:

- 1) Mauss interessou-se pela performatividade dos ritos orais (Mauss, 1967: 241; Mauss & Hubert, 1989: 11);
- 2) Mauss aproxima-se de uma definição austiniana (Austin, 1991) da fórmula ritual performativa como um enunciado que faz o que diz ao dizer o que faz (Mauss, 1967: 242; Mauss & Hubert, 1989: 48);
- 3) Como já indiquei, Mauss e Hubert descobriram as relações de condicionamento mútuo que ligam entre si os actos na interacção conversacional (Mauss & Hubert, 1989: 11);
- 4) Ao observar que no curso de uma acção ritual o silêncio pode valer como um signo e a “inacção” como acção (Mauss, 1967: 238 & 237), Mauss está a um passo de descobrir que os actos que se condicionam mutuamente encadeiam-se uns com os outros formando sequências ordenadas de *slots* ou nano-contextos de valor accional definido;
- 5) Mauss e Hubert chamaram a atenção dos investigadores para a importância da entoação, que pode superar a da palavra (Mauss & Hubert, 1989: 51);
- 6) Mauss notou a multicanalidade da comunicação, aconselhando o etnógrafo a anotar sempre o “ritual manual” que acompanha uma oração (Mauss, 1967: 242).

Com vista a possibilitar a descrição do seu desenrolar (Leroi-Gourhan, 1983: 63) mediante a decomposição analítica das acções em «*séries de actos montados*» e interssincronizados (Mauss, 1967: 238), Marcel Mauss apela, como já mencionei, a uma «*precisão absoluta*» na observação, que pode e deve recorrer ao auxílio de técnicas de registo gráfico (desenhos), fotográfico, fonográfico (gravações áudio) e cinematográfico (filmagens):

«(...) *le métier à tisser est incompréhensible sans documents montrant son fonctionnement*».

(Mauss, 1967: 17)

Coleccionar e arquivar registos documentais constitui uma ambição museográfica que anima de dentro a etnografia, sublinha Mauss (1967: 16), e que potencia um redesenho do processo investigativo consistindo em dissociar as fases de registo e de análise:

«Cette méthode donne des documents à l'état brut susceptibles d'étude à loisir dans un cabinet».

(Mauss, 1967: 9)

Esta análise *a posteriori*, tornada possível pelas técnicas auxiliares de registo documental, constitui uma vantagem insubstituível, como sublinhou Jean Rouch, acerca do filme etnográfico, num excelente texto datado de 1968, que faz explicitamente referência ao Marcel Mauss:

«la projection du film (qui peut être faite au ralenti), permet à l'ethnologue de revoir indéfiniment, s'il le souhaite, le même rituel, le même geste, la même attitude ; la réalité fuyante est immobilisée dans le temps et demeure en quelque sorte à la disposition de l'enquêteur».

(Rouch, 1968: 464)

Com esta análise *a posteriori* de registos documentais de acções situadas e das suas técnicas comportamentais, estamos no domínio da micro-etnografia e da análise da conversação. Uma citação atestará que esta direcção de pesquisa era perfilhada por Marcel Mauss:

«Regardons-nous en ce moment nous-mêmes. Tout en nous tous se commande. Je suis en conférencier avec vous ; vous le voyez à ma posture assise et à ma voix, et vous m'écoutez assis et en silence».

(Mauss, 1989c: 372)

«Ao afirmar o valor crucial, para as ciências do homem, de um estudo do modo como cada sociedade impõe ao indivíduo um uso rigorosamente determinado do seu corpo, Mauss anuncia as mais actuais preocupações da Escola antropológica americana (...). Esta investigação sobre a projecção do social sobre o individual deve pesquisar ao nível mais profundo dos usos e das condutas (...)», escreve Claude Lévi-Strauss em 1950 na sua famosa *Introdução à obra de Marcel Mauss* (Lévi-Strauss, 1989: XI), num

parágrafo onde a seguir selecciona citações de Mauss já aqui apresentadas, que convidam a uma micro-análise etnográfica dos detalhes dos comportamentos (Levingston, 2008: 844), direcção de pesquisa seguida pelos antropólogos e sociólogos americanos, explicando o surgimento no seu seio da análise da conversação.

Antes de dar por encerrado o presente subcapítulo, é preciso ainda mencionar e enfatizar outro contributo fundamental de Marcel Mauss. Na *obra-prima*, o *Ensaio sobre a dádiva* (Mauss, 1989a [1923-4]), «*novum organum das ciências sociais do século XX*» (Lévi-Strauss, 1989: XXXVII), Mauss sustenta que «*a troca é o comum denominador de um grande número de actividades sociais aparentemente heterogéneas*» (Lévi-Strauss, *Op. Cit.*), troca regida pela lógica ternária da dádiva (dar, receber e retribuir), cujo estudo levou Mauss a criticar a visão simplista da economia utilitarista, numa análise que não perdeu a sua actualidade (Caillé, 2009).

Esta análise encontra nas interacções conversacionais um domínio privilegiado de aplicação, como salientou Adriano Duarte Rodrigues (Rodrigues, 2001: 171 & 176-9; 2011: 80-4), considerando, no prolongamento de Oswald Ducrot, que a lógica maussiana da dádiva e da contra-dádiva «*(...) se manifesta de maneira pura na interacção discursiva (...)*» (Rodrigues, 2001: 177).

Abordando a dádiva como fenómeno social total, a teoria maussiana habilita o investigador a observar e descrever os actos envolvidos na (re)produção da simetria e da assimetria das estruturas relacionais, e isso, em todas as escalas de análise sociológica (macro, meso e micro).

«Consider Mauss's (1966 [1923-4]) remarks about the "gift": why on some occasions is the gift an expression of solidarity (...), and on others an expression of hostility and domination (...) [It] is the nature of the gifts that flow in opposite directions that establishes who is dominant (...)».

(Brown & Levinson, 2009: 46)

Na tríplice obrigação de dar, receber e retribuir em que assenta a dinâmica das trocas de palavras, está em jogo o mútuo reconhecimento dos parceiros da comunicação (Binet & Freitas, 2010: 294-5) e das suas relações, simétricas ou assimétricas.

A análise da conversação valida no terreno da investigação empírica, mediante um estudo detalhado das condutas observáveis em interacções discursivas autênticas, que se

inscreve numa importante direcção de pesquisa trilhada por Marcel Mauss, a presença efectiva da lógica da dádiva na economia das trocas conversacionais.

1.1.2.2. A teoria etnográfica da fala de B. Malinowski

Bronislaw Malinowski sistematizou a sua abordagem etnográfica da linguagem em dois textos, publicados em 1935: *Teoria etnográfica da linguagem, acompanhada de alguns corolários práticos* (Malinowski, 2002a) e *Teoria etnográfica da palavra mágica* (Malinowski, 2002b). Ambos os textos têm por base empírica as notas de observação registadas por Malinowski no seu terreno trobriandês, nos anos 1915-8. O alcance e a relevância deste legado, que não hesito em qualificar de fundamental e monumental, serão patentes na exposição que se segue.

A questão da linguagem é abordada em primeiro lugar do ponto de vista do inquérito de terreno. A linguagem é a principal ferramenta do etnógrafo, escreve Malinowski (2002a: 238). Esta afirmação aplica-se às relações de inquérito que o etnógrafo mantém com os seus informantes, que geram enunciados com função de definição. Estes enunciados, faz questão de sublinhar Malinowski, obtidos em resposta às perguntas do etnógrafo, não são raros do ponto de vista da relação interlocutiva entre nativos: assemelham-se, por exemplo, a enunciados com funções educativas trocados no quadro de relações intergeracionais (2002a: 288 & 301).

Impressiona este retorno reflexivo sobre as relações no inquérito de terreno, operado por Malinowski logo nas primeiras páginas do primeiro dos dois textos referidos. Revela ao leitor de hoje todo o alcance da teoria etnográfica da linguagem por ele elaborada. Malinowski mostra, com efeito, ter por referencial uma observação naturalista do uso da linguagem em situações interaccionais não provocadas ou modificadas pelo investigador, posição que as páginas seguintes se encarregam de justificar e fundamentar, o que Malinowski explicita na seguinte instrução de pesquisa:

«*Voyons (...) si ce texte [descriptif, produit dans le cadre de la relation d'enquête en réponse au questionnement de l'ethnologue] peut trouver une place naturelle dans le cadre normal de la vie indigène*».

(Malinowski, 2002a: 287)

Os próprios informantes contextualizam situacionalmente as suas definições, mediante relatos que incorporam reproduções de discursos directos e convocam experiências vividas. A observação participante habilita o etnógrafo a reconhecê-las e a inseri-las em sequenciais narrativas das interacções conversacionais, atitude que é precursora de abordagens posteriores. Os relatos narrativos não são meros «*subprodutos artificiais do trabalho do etnógrafo*» (2002a: 288); são actividades conversacionais “naturais” que socializam as experiências e representações do mundo (Berger & Luckmann, 1999: 159–60), contribuindo assim para a reprodução, na e pela conversação, da ordem social, salienta Malinowski (2002a: 285).

O inquérito de terreno consiste, primeiro, num registo conjunto de dados visuais e auditivos documentando comportamentos “espontâneos”, situados, dados que são usados, numa segunda fase, para solicitar junto dos informantes comentários, interpretações e descrições adicionais, em resposta a perguntas do etnógrafo. Os dados de observação enquadram e, se necessário, corrigem as interpretações e explicações dos informantes, que podem suscitar “discussões etnográficas” travadas no terreno entre etnógrafo e informantes. As fórmulas proverbiais e magico-rituais constituem outros dados a registar, de elevado valor documental, para o estudo das «*metáforas criadoras da magia*» (2002b: 341 & 347) e dos seus efeitos de realidade (ou *auto-realizadores*).

Malinowski contrapõe-se a abordagens que, à semelhança da filologia, reduzem a linguagem a uma função de transmissão de ideias e conteúdos mentais entre locutores. A linguagem desempenha uma função fundamentalmente pragmática, insiste Malinowski, de coordenação de acções concertadas. A linguagem participa da acção situada; a linguagem é acção. Segmentos de actividades concertadas, palavras e enunciados observados em situação são dotados de valores accionais (Malinowski, 2002a: 242). Malinowski é um precursor do conceito analítico austriano de *força ilocutória*, definida por ele nos seguintes termos:

«(...) la signification d'un mot n'est autre que sa fonction, l'influence active et effective qu'il exerce dans une situation donnée (...)».

(Malinowski, 2002a: 290)

Malinowski, que critica o antropólogo de gabinete (2002a: 310), aborda a *«force d'effet de ces paroles»* (2002a: 287) como produto de uma vida cultural que é indispensável observar directamente, por inquérito de terreno.

Neste sentido contempla a cultura infantil (Malinowski, 2002a: 302–4; 2002b: 333–4), de forma a documentar a microgênese da competência socio-pragmática da criança (Ochs & Schieffelin, 1996), que a habilita a tornar-se membro competente da sua cultura, capaz de participar apropriadamente na vida social, sabendo *«usar nas suas relações as palavras apropriadas»* (2002b: 335)¹³.

A teoria etnográfica da *«palavra-acto»* (2002a: 295) elaborada por Malinowski é pragmática, inscreve-se numa ciência de observação do comportamento humano em situações “naturais”, o que dota as suas análises empiricamente enraizadas de uma relevância antropológica superior às especulações e intuições sistematizadas pelo filósofo John Austin (1991). Seguindo uma orientação de pesquisa que será defendida por Pierre Bourdieu (1975), em oposição a Austin, Malinowski, que se esforça por observar *«(...) as condições contextuais que permitem às palavras adquirir um poder jurídico ou sagrado (...)»* (2002a: 292), escreve:

«(...) arracher à son contexte socio-culturel la manifestation linguistique du discours sacré et juridique, c'est stériliser à la fois la linguistique et la sociologie».

(Malinowski, 2002a: 293)

«les mots agissent (...) du fait qu'ils (...) sont prononcés par une personne socialement autorisée (...)».

(Malinowski, 2002b: 324)¹⁴

Esta abordagem pragmática confere à linguagem um lugar central no comportamento cultural, facto que se traduz no plano investigativo por instruções que incentivam registos completos, precisos e detalhados:

«Je me suis efforcé de montrer que le langage constitue un aspect culturel à part entière, un type de comportement humain qui ne remplit pas une sorte de fonction subsidiaire, mais joue un rôle bien à lui, unique et irremplaçable. Par conséquent, les descriptions que nous

¹³ *«Si j'en avais le temps, je pourrais m'étendre indéfiniment sur ce sujet»*, escreve Malinowski (2002b: 335), sublinhando assim o alcance desta análise.

¹⁴ *«(...) aucune personne non autorisée n'aurait osé prononcer une formule magique (...)»* (Malinowski, 2002b: 344). Vigora um *«severo monopolio de uso»* (2002b : 345)..

donnons de la réalité linguistique doivent être aussi complètes, aussi précises et aussi fines que les autres».

(Malinowski, 2002a: 244)

Esta descrição pode ser qualificada de micro-etnográfica: trata-se de observar e registar minuciosamente as situações e experiências «*primárias*»¹⁵, escreve Malinowski, onde «(...) *as palavras são usadas com todo o seu vigor pragmático (...)*» (2002a: 285), de forma a precisar, com base em dados de observação de terreno, o «*quadro pragmático do enunciado*» (2002a: 299), cuja importância, decisiva, é patente, por exemplo, no caso da palavra que se vê dotada de uma força mágica ao ser pronunciada pela pessoa autorizada no contexto ritual apropriado (Malinowski, 2002b: 328).

O sentido de um enunciado, fora de um quadro pragmático, permanece inacabado e inacessível ao estudo. Somente o seu uso em situação lhe permite completar o seu valor semântico e pragmático, como no caso, por exemplo, dos acordos celebrados na conversação, dotados de um poder contratual que obriga moralmente os falantes (2002a: 293 & 295). Malinowski estende as suas observações do poder de coagir e obrigar possuído por actos de linguagem aos rituais de valorização da face do alocutário, exercendo sobre ele uma pressão normativa, ou ainda a rituais de troca envolvendo dádivas e contra-dádivas (2002a: 311).

Exercido no plano microssociológico da fala-em-interacção, a importância deste poder de constrangimento e vinculação no plano da manutenção da ordem social, plano macrossociológico, é salientada por Malinowski, numa perspectiva durkheimiana (“reinterpretada em termos empíricos”, precisa Malinowski):

«La valeur du mot, la force contraignante d'une formule garantissent l'ordre et la confiance dans les relations humaines. (...) [Le] pouvoir qu'ont les mots de créer un mode permanent de relations humaines, le caractère sacré des mots et leur inviolabilité sanctionnée par la société sont absolument indispensables à l'existence de l'ordre social».

(Malinowski, 2002b: 335–6)

Malinowski defende uma «*teoria situacional da linguagem*» (Malinowski, 2002a: 249), *i. e.* a necessidade de um estudo que tenha em conta a contextualização situacional da linguagem (2002a: 308), que somente o inquérito de terreno permite de efectuar:

¹⁵ Esta direcção de pesquisa no terreno é precursora da análise goffmaniana dos *quadros primários* (Goffman, 1974). Malinowski observa ainda detalhadamente modalizações enunciativas e transformações destes quadros primários.

«À nos yeux, le fait linguistique véritable est l'énoncé complet en situation».

(Malinowski, 2002a: 246)

Central na investigação, o trabalho de tradução das palavras e locuções assenta numa análise etnográfica que tenha em conta a contextualização situacional dos seus usos, mediante as seguintes operações: (1) transcrição fonética do termo; (2) situações de uso; (3) expressões inglesas operando uma tradução aproximada; (4) perífrases precisando a tradução; (5) textos (discursos nativos com função de definição); (6) dados etnográficos; (7) antónimos e oposições; (8) sinónimos, associações e proximidades lexicais; (9) dados gramaticais; e (10) enunciados completos em situação.

A tradução, que subordina e ancora as questões terminológicas aos factos observados (2002a: 305), é uma dupla operação de contextualização situacional e cultural (2002b: 350), ou, dito por outras palavras, micro-etnográfica e etnográfica. O trabalho do tradutor assenta no saber etnográfico, resultante de uma «*análise cerrada dos contextos linguísticos*» (2002a: 313).

Denunciando a «*ficção do dicionário*» (2002a: 257), Malinowski defende uma linguística enunciativa que não aborde as palavras isoladamente dos enunciados-em-situação que integram e dos enunciados que os precedem e sucedem (co-texto). Pretende alargar a noção de contexto, de forma a contemplar no campo da descrição a multicanalidade da comunicação (Malinowski sublinha o valor accional dos gestos) e os participantes na situação enunciativa, o que o leva a esperar o desenvolvimento futuro de uma ciência capaz de «*(...) reproduzir por meio de filmes sonoros enunciados plenamente contextualizados*» (2002a: 263).

O programa investigativo que se desenha no texto de Malinowski alarga-se às nossas sociedades:

«*Ce discours pragmatique, où les mots font beaucoup plus que renseigner ou raconter, où ils agissent et où ils orientent l'action, est beaucoup plus fréquent dans notre civilisation qu'il n'y paraît à première vue*».

(Malinowski, 2002a: 296)

«*À mon avis, l'étude des pratiques langagières modernes, menée de pair avec celle de la magie des peuples simples, serait pleine d'enseignements*».

(Malinowski, 2002b: 339)

Como último argumento em apoio da minha releitura da teoria etnográfica da fala de Malinowski como precursora da micro-etnografia da fala-em-interacção convoco o segundo texto atrás referido. Este, que incide sobre os actos mágicos, é rico em análises muito precisas dos fenómenos entoacionais e prosódicos que singularizam estas falas, operando a sua separação dos contextos da vida quotidiana e a sua inscrição em quadros rituais específicos:

«(...) le langage magique, avec la richesse de ses effets phonétiques, rythmiques, métaphoriques et homophoniques, avec ses étranges cadences et ses répétitions, possède une originalité prosodique qu'il faut faire sentir au lecteur».

(Malinowski, 2002b: 315)

«(...) même ces mots ordinaires, du fait qu'ils sont associés à d'autres (...) inconnus dans le discours ordinaire, et à des noms propres de lieux incompréhensibles sans commentaire mythologique et topographique, entrent dans une structure prosodique complexe (...). Nous pourrions découvrir ces structures, généralement rythmées et symétriques, dans presque toutes les formules».

(Malinowski, 2002b: 322)

«(...) avec mon expérience de la langue trobriandaise, je n'ai jamais eu la moindre difficulté à reconnaître si certains mots étaient énoncés avec valeur de formule ou pour la communication ordinaire» ; en effet, «(...) le contexte où nous trouvons ces mots et la façon dont ils sont récités sont tous différents de ceux du langage ordinaire».

(Malinowski, 2002b: 325 & 329)

1.2. Etnometodologia, Análise da conversação e Teorias auxiliares

Os actores sociais são os produtores e os gestores da organização local do mundo em que vivem. Para tal, recorrem a “métodos”, “ferramentas” (ingl. *tools*) e “dispositivos” (ingl. *devices*) que constituem importantes objectos de estudo na perspectiva da etnometodologia, corrente microssociológica norte-americana que está na origem da análise da conversação. Os etnometodólogos estudam os “métodos vulgarmente usados” (ou *etnométodos*) pelos interactantes para a organização e co-gestão da ordem das suas interacções. A orientação e a relevância etnográficas deste programa de investigação são patentes.

1.2.1. A Etnometodologia e a produção local da ordem da interacção: os métodos comuns da micro-contextualização émica

Optar pela etnometodologia como quadro de referência é uma tomada de posição muito marcada no plano teórico, que tem por pano de fundo controvérsias muito vivas:

A etnometodologia é «a antítese absoluta da descrição objectivista».
(Bourdieu, 1984: 90)

«*Fenomenologia rigorosa da experiência subjectiva do mundo*» (Bourdieu, 1984: 89–90), a etnometodologia foi encarada como uma séria ameaça contra a tese da existência objectiva, independente da subjectividade dos indivíduos, de uma ordem social de escala macrossociológica, tese fundamental para a identidade disciplinar da sociologia e para o projecto científico que lhe corresponde.

A presente exposição teórica tentará desarmar esta inquietação, inscrevendo a etnometodologia num dos dois pólos do duplo programa de uma sociologia aceitando defrontar o desafio de uma abordagem complexa da ordem social, assente na variação e articulação das escalas de análise micro e macroscópica. Só assim o poder de descrição e análise da ordem observável ao nível das interacções face-a-face da etnometodologia deixará de ser encarado como uma ameaça para os projectos disciplinares da sociologia e da antropologia social, passando a adquirir o seu verdadeiro valor, conforme à intenção científica que anima a maioria das investigações que dela se reivindicam, o de

um contributo a um empreendimento comum efectuado mediante uma divisão do trabalho científico entre macrossociólogos e microssociólogos, sob a égide de um paradigma «estrutural-constructivista», como defendeu Bourdieu (1987: 147): uma ciência da ordem social articulada em várias escalas.

Esta divisão do trabalho científico reveste a forma de tarefas distintas incidindo sobre objectos diferentes, realizadas por meio de métodos especializados que não se confundem, sem, no entanto, se invalidarem mutuamente, sob pena de arruinarem o empreendimento comum que confere o seu pleno valor aos trabalhos efectuados na vasta cadeia operatória exigido pelo seu avanço. O empenho numa destas tarefas não implica ignorar ou menosprezar as outras, atitude contraproducente, mas bem ao contrário exige ter em atenção a futura integração num empreendimento maior dos conhecimentos em curso de produção.

O *interacionismo metodológico* (Adriano Duarte Rodrigues)¹⁶ aperfeiçoa e aplica métodos especializados adequados ao estudo das interacções, encarado como um dos estaleiros delimitados por esta divisão do trabalho científico, sem o radicalismo cego que consistiria em defender o uso indiscriminado e generalizado destes mesmos métodos em todos os estaleiros de um empreendimento que envolve várias escalas de análise; o que equivaleria a colocar-se na pele deste bêbedo à procura das suas chaves, que confina o raio da sua busca infrutífera ao perímetro delimitado pela luz projectada pelo poste de iluminação pública. Como salienta esta metáfora incómoda de Adriano Duarte Rodrigues, que apela cada investigador à vigilância epistemológica alertando com força contra a armadilha do “monometodologismo” (empobrecer a caixa de ferramentas e o leque de opções metodológicos ao serviço da investigação em ciências sociais, por uma defesa ridiculamente reducionista de um só método), a ordem social é muito complexa, e seria vão e simplificador pretender estudar cada uma das suas facetas e cada um dos fenómenos que a constituem à luz monofocal de uma só abordagem metodológica.

Importa, portanto, delimitar com precisão as fronteiras do domínio de investigação para o qual uma abordagem metodológica foi desenhada e operacionalizada, para a termo potenciar a articulação dos conhecimentos resultantes da sua aplicação com os produzidos nos outros domínios. O aprofundamento de cada domínio de investigação não vale como recusa de um projecto de totalização dos saberes (à escala de uma

¹⁶ Reunião GIID-CLUNL do 06 de Dezembro 2010.

disciplina ou de uma ciência social unificada), mas é sim o caminho da sua realização a médio ou longo prazo. É nesta base que encaro a etnometodologia: abordagem muito especializada adequada a um domínio de investigação bem delimitado, mas não necessariamente desvinculada de um empreendimento maior, o de uma sociologia duplamente articulada.

Esta consideração preliminar insistente visa precaver contra o fascínio que a etnometodologia tende a exercer sobre os investigadores que a ela recorrem e acabam por aderir como se de uma conversão se tratasse, alimentando críticas vindas de fora que estigmatizam como “seita” o colectivo de investigadores unidos por esta mesma referência (McSweeney, 1973: 142). Tendo em conta estas controvérsias muito vivas que se impõem como pano de fundo da minha exposição (Heritage, 1991: 89), todo o cuidado é pouco. Partilho do fascínio ou entusiasmo pela etnometodologia, mas sem conversão implicando rupturas, ciente das filiações subterrâneas e das articulações potenciais que inscrevem esta abordagem nos projectos científicos da sociologia e da antropologia.

1.2.1.1. Harold Garfinkel: Émile Durkheim *versus* Alfred Schütz ?

As reflexões de Harold Garfinkel conducentes à etnometodologia enraízam-se numa discussão da questão da ordem social na investigação sociológica, apoiada numa releitura de Alfred Schütz, cruzada com a da obra de Émile Durkheim, que deu matéria a uma tese de doutoramento elaborada na Universidade de Harvard sob a orientação de Talcott Parsons, defendida em 1952.

A sociologia fenomenológica de Alfred Schütz (Schütz, 1962; 1964; Schütz & Luckmann, 1974) é seguramente uma das principais fontes e um importante pilar da etnometodologia:

«Quasiment seul parmi les sociologues, le regretté Alfred Schütz a décrit nombre de ces attentes [que formam o pano de fundo das interacções quotidianas] vues sans qu'on leur prête attention dans une série d'études classiques sur la phénoménologie constitutive du monde de la vie quotidienne».

(Garfinkel, 2007: 100)

Trazendo para a sociologia a fenomenologia husserliana (Schütz, 1998: 89–101), Schütz suspende **provisoriamente**¹⁷ a realidade social objectiva colocando-a entre parênteses, para se debruçar sobre as operações cognitivas e simbólicas pela mediação das quais os sujeitos organizam localmente, *in situ*, as suas percepções do mundo, projectando e reproduzindo pelas suas próprias palavras e acções um universo de “objectos” e “acontecimentos” (Berger & Luckmann, 1999: 112) reconhecidos e performados como típicos, coisificados como “reais” e óbvios, para eles bem como para os outros com quem interagem, postulando uma reciprocidade de perspectivas e tipificações garante da existência de uma realidade única para todos, “natural”, quer dizer tida por independente das operações envolvidas na sua construção intersubjectiva (Cicourel, 1979: 67–8).

A sociologia fenomenológica é uma construção de 2º grau, uma reconstrução analítica das construções vulgares situacionalmente indexadas num «aqui e agora», geradoras nos planos perceptivo, cognitivo, discursivo e (inter)acional de uma ordem social convencional, tida por “natural” e óbvia pelos seus próprios produtores, “tragédia” de uma cultura que, reificada, se impõe coercivamente aos seus produtores, segundo a expressão de Georg Simmel (1988)¹⁸. Saberes partilhados de um modo tácito formam o pano de fundo das interacções quotidianas, partilha postulada como dada à partida, mas interactivamente revista sempre que necessário.

A sociologia rompe com a “atitude natural” do sujeito para melhor estudar o seu contributo na construção e naturalização intersubjectiva da ordem social. A sociologia fenomenológica é uma microssociologia cognitiva, orientação de pesquisa presente na etnometodologia, como atesta a sua sistematização por Aaron Cicourel, foco de uma possível convergência e articulação entre análises macro e microssociológicas.

O próprio Harold Garfinkel (2007: 275) reconhece que o enfoque neste pano de fundo de expectativas normativas, partilhadas de um modo tácito, que enquadra e enforma as práticas, constitui um ponto de articulação com a seguinte análise de Émile Durkheim¹⁹:

«Il est très vrai que les relations contractuelles, qui étaient rares à l'origine ou complètement absentes, se multiplient à mesure que le travail social se divise. Mais ce que

¹⁷ Suspende provisoriamente não é negar definitivamente. É ocupar um posto de trabalho bem definido pertencente à cadeia operatória de um empreendimento científico que nele não se esgota.

¹⁸ Berger & Luckmann, 1999: 72. Sobre Georg Simmel, o principal microssociólogo da geração dos fundadores da disciplina, ver Frisby (2002).

¹⁹ Cf. Karsenti, 2004*: 10-11 (paginação da edição *on line*).

M. Spencer semble n'avoir pas aperçu, c'est que les relations non contractuelles se développent en même temps».

(Durkheim, 1967 [1893]: 185)

«Car tout n'est pas contractuel dans le contrat. (...) [Partout] où le contrat existe, il est soumis à une réglementation qui est l'œuvre de la société et non celle des particuliers, et qui devient toujours plus volumineuse et plus compliquée».

(Durkheim, *Op. Cit.*: 190)

«Mais ce qui montre mieux encore que les contrats donnent naissance à des obligations qui n'ont pas été contractées, c'est qu'ils "obligent non seulement à ce qui y est exprimé, mais encore à toutes les suites que l'équité, l'usage ou la loi donnent à l'obligation d'après sa nature" (art. 1135). En vertu de ce principe, on doit suppléer dans le contrat "les clauses qui y sont d'usage, quoiqu'elles n'y soient pas exprimées" (art. 1160)»

(Durkheim, *Op. Cit.*: 191)

«(...) en dehors de cette pression organisée et définie qu'exerce le droit, il en est une qui vient des mœurs. Dans la manière dont nous concluons nos contrats et dont nous les exécutons, nous sommes tenus de nous conformer à des règles qui, pour n'être sanctionnées ni directement ni indirectement par aucun code, n'en sont pas moins impératives».

(Durkheim, *Op. Cit.*: 194)

O projecto de uma sociologia duplamente articulada empenhada em estudar as interligações que unem micro e macroconstruções da ordem social constitui por sua vez o que Pierre Bourdieu designa «conhecimento de 3º género» (Bourdieu, 2003: 275–6)²⁰. A participação na vida social é uma fonte de experiências sujeitas a tipificações cognitivas que predispoem cada sujeito a filtrar e organizar todas as suas novas experiências mediante a aplicação de grelhas descritivas e interpretativas derivadas de experiências passadas tipificadas: o passado informa/enforma o presente e gera expectativas quanto ao futuro (Garfinkel, 2007: 150–1; Rodrigues, 2011: 29–45). Edmund Husserl (1973) usa o conceito de *habitus*, num sentido muito semelhante ao de Pierre Bourdieu, que operacionalizou o conceito de maneira a dar conta da dialéctica da socialização e da individuação²¹, que reveste a forma de um duplo processo de

²⁰ A dupla inscrição da acção numa situação local e numa estrutura reticular de escala maior é o objecto construído e estudado pela chamada *Teoria do Actor-Rede*, cuja filiação etnometodológica é abertamente assumida e reivindicada. Cf. Akrich, Callon & Latour, 2002.

²¹ O «eu», e o corpo que fomenta a sua apreensão como entidade isolada e fechada sobre si mesma, sujeitam-se a «(...) un processus de socialisation dont l'individuation est elle-même le produit, la singularité du « moi » se forgeant dans et par les rapports sociaux» (Bourdieu, 2003: 194).

interiorização (socialização cognitiva) das estruturas exteriores ao indivíduo (estruturas objectivas da sociedade) e de exteriorização (agencial: discursos e actos) do interior (estruturas subjectivas de natureza cognitiva e disposicional), duplo processo responsável pela construção social da realidade, descrito por Berger e Luckmann (1999), ambos influenciados por Schütz. Estruturadas e estruturantes mediante a sua incorporação cognitiva e disposicional (Bourdieu, 2001a: 204), padronizadas e padronizantes («*standardized and standardizing*»; Garfinkel, 1984: 36; 2007: 99), as estruturas objectivas são estruturas objectivadas em contexto situacional no e pelo discurso e na e pela acção dos agentes (Jenny Mandelbaum, 1990).

«Pour les membres de la société, la connaissance de sens commun des faits de la vie sociale est une connaissance institutionnalisée du monde réel. Non seulement cette connaissance de sens commun dépeint-elle une société réelle pour les membres, mais, à la manière d'une prophétie autoréalisatrice, les traits de la société réelle sont produits par la soumission motivée des personnes à ces attentes d'arrière-plan».

(Garfinkel, 2007: 120)

«Les catégories de perception du monde social sont, pour l'essentiel, le produit de l'incorporation des structures objectives de l'espace social. En conséquence, elles inclinent les agents à prendre le monde social tel qu'il est, à l'accepter comme allant de soi (...)».

(Bourdieu, 2001a: 301)

A descrição e a interpretação não são exteriores, mas, sim, constitutivas do mundo vivenciado e das acções realizadas no seu seio. Estas configuram “províncias de sentido” que são o correspondente no plano sociocognitivo da divisão objectiva do mundo social em campos e esferas de acção separados uns dos outros, dotados de sistemas de valores distintos (Boltanski & Thévenot, 1991).

Este ponto é importante na medida em que, contrariando as leituras reducionistas da sua obra, comprova a abertura e até o interesse de Schütz em trabalhar a questão da articulação das escalas analíticas micro e macroscópicas na confluência da sociologia e da história, duas abordagens vocacionadas a desnaturalizar a ordem social²² retratando a sua estruturação social e procedendo à sua historicização:

²² Cf. Bourdieu, 2003: 212 & 251–2.

«(...) a análise microssociológica (...) dos fenómenos de interiorização deverá ter sempre como pano de fundo uma compreensão macrossociológica dos seus aspectos estruturais».

(Berger & Luckmann, 1999: 69)

De obstáculo epistemológico ameaçando enviesar o trabalho científico, ameaça a superar mediante uma ruptura, o senso comum conquistou um novo estatuto, o de objecto a estudar e analisar enquanto elemento constitutivo da ordem social.

Mas neste ponto também importa não exagerar as discontinuidades com outras tradições de investigação. Durkheim, que se interessou de perto pela filosofia pragmática que articula estas mesmas teses (Durkheim, 1955: 63–4), que reconhecia a centralidade das representações na vida social e da sua força eficaz (Durkheim, 1975), é um dos reconhecidos fundadores de uma sociologia do conhecimento²³, tendo publicado em 1903 em co-autoria com Marcel Mauss o famoso estudo sobre formas de classificação cognitiva e a sua articulação com as estruturas sociais de sociedades então ditas “primitivas” (Durkheim & Mauss, 1971). Estes sistemas classificatórios materializam-se de múltiplas formas e em várias facetas da vida social, participando no seu ordenamento. A sua génese na mente individual resulta da acção socializadora do todo social.

Pierre-Jean Simon repudia as leituras parcelares que reduzem o posicionamento de Durkheim a uma única linha de argumentação, por mais dominante que essa seja na economia da sua obra, relativizando a distância alegadamente intransponível que separa Durkheim da sociologia compreensiva weberiana²⁴: «(...) estamos muito longe do objectivismo primário por vezes ainda atribuído a Durkheim (...)» (Simon, 1991: 316).

No terreno da investigação empírica, o artigo de 1903 supracitado, fundador de uma sociologia das formas simbólicas ciente do seu poder activamente estruturante da ordem social (Bourdieu, 2001a: 202), gera instruções de observação que até certo ponto vão ao encontro de um programa investigativo de inspiração fenomenológica que se inscreve no projecto de uma sociologia duplamente articulada. Faltava é certo operacionalizar métodos e técnicas habilitando os investigadores a submeter a vida social a uma análise

²³ Reconhecido como tal pelo próprio Ernst Cassirer (1946: 16), que estabelece uma equivalência entre o seu conceito de «forma simbólica» e o de «forma de classificação» na obra de Durkheim.

²⁴ Durkheim defende a compreensão émica dos fenómenos religiosos, como etapa provisória mas necessária ao seu estudo: «*Ce que je demande au libre penseur, c'est de se placer en face de la religion dans l'état d'esprit du croyant. C'est à cette condition seulement qu'il peut espérer la comprendre. Qu'il la sente telle que le croyant la sent, car elle n'est véritablement que ce qu'elle est pour ce dernier. Aussi quiconque n'apporte pas à l'étude de la religion une sorte de sentiment religieux ne peut en parler ! Il ressemblerait à un aveugle qui parlerait de couleurs*» (Durkheim, 1970: 309).

empírica de escala microscópica. Mas o diálogo está já bem orientado e alguns pontos de articulação definidos.

1.2.1.2. Harold Garfinkel: uma fenomenologia dotando-se de um programa de investigação empírica de escala micro-analítica

A fenomenologia trata da constituição dos «fenómenos» pela consciência, reificados por ela como “reais” no próprio acto visando e operando a sua apreensão situada e intersubjectiva. Mas, como censurou Bourdieu (2002: 195), o corpo de ideias desta teoria da produção conjunta da consciência do mundo e do mundo por ela consciencializado e coisificado carece ainda de um corpo de observações empíricas que lhe confira um estatuto científico.

Harold Garfinkel «empiriciza» a fenomenologia, retraduzindo-a em instruções de pesquisa permitindo a localização de situações e de comportamentos que possibilitem a observação dos processos de microconstrução da ordem social (Barthélémy & Quéré, 2007: 21):

«Ces recherches ont mis au point des méthodes qui ont permis de circonscrire un domaine de phénomènes sociologiques: les propriétés formelles des activités courantes en tant que réalisation organisationnelle pratique».

(Garfinkel, 2007: 47)

Vou tentar precisar os métodos e o domínio de estudo da etnometodologia.

1.2.1.2.1. Cunhar acções localmente reconhecíveis: *contextualization cues* e métodos engenhosos de inquérito

A agenda do investigador não é exterior às acções que pretende registar e identificar. Cada interactante produz acções que exibem o seu sentido, tornando-as localmente reconhecíveis como pertencentes a uma classe definida de acções típicas, não para os propósitos da investigação, mas, sim, para o bom desenrolar da interacção mediante a sua conformação a um padrão típico que potencia a sua correcta interpretação pelos seus

pares. A cunhagem de acções reconhecíveis é um processo activo de produção endógena da ordem da interacção. Garfinkel desloca o foco da análise, convertendo um problema de método do observador (como reconhecer o valor accional dos comportamentos observados?) num problema de método (ou *etnométodo*) de co-produção da interacção, problema atendido pelos seus participantes (como tornar reconhecível o valor accional do meu comportamento?), por meio de competências interaccionais e comunicativas a investigar.

A cunhagem e a moldagem das acções que lhes conferem a sua tipicidade e garantem o seu reconhecimento, conforme padrões socioculturais pertencentes ao repertório comunicativo de uma comunidade de falantes, realiza-se mediante a incorporação nas práticas de traços identificadores e de pistas de contextualização (*contextualization cues*). O registo do desenrolar de interacções para efeitos de levantamento, descrição e análise destes traços e pistas contextualizadoras constitui uma das estratégias metodológicas da abordagem etnometodológica (Gumperz, 1989a; 1989b).

As «(...) características formais da mensagem presentes em superfície constituem a ferramenta usada pelos locutores e pelos alocutários para respectivamente assinalar e interpretar a natureza da actividade em curso, a maneira como convém compreender o conteúdo semântico e a maneira como cada frase reenvia ao que precede ou ao que se segue. Estas características constituem o que designamos por índices de contextualização (...) [os quais] devem ser estudados (...) em contexto e nos processos em que ocorrem».

(Gumperz, 1989a: 28)

Os «(...) locutores se apoiam no seu conhecimento das diversas maneiras de falar para categorizar os acontecimentos, inferir a intenção e deduzir expectativas (...). Toda esta informação é crucial para a manutenção de uma participação empenhada na conversação e para o êxito das estratégias de persuasão».

(Gumperz, 1989a: 27)

Esta deslocação do foco da análise operada por Garfinkel tem o mérito de converter uma abordagem inicialmente cognitivista numa abordagem comportamentalista centrada na acção situada, proporcionando um programa de investigação empírica que converte a fenomenologia numa ciência observacional do comportamento humano em contexto situacional.

O saber etnometodológico reveste a forma de um conhecimento de 2º grau, reconhecimento de acções tornadas reconhecíveis. O saber dos membros da cultura em

estudo é um saber prático, pré-reflexivo, que escapa à atenção dos seus detentores, acabando por ser ignorado.

Este saber de 1º grau não se articula no discurso sobre a prática, mas, sim, dentro da própria prática no curso da sua realização, carácter pré-reflexivo e incorporado na prática (Rodrigues, 2011: 251) que tem implicações no plano da operacionalização de uma metodologia de investigação habilitada ao seu estudo: questionários administrados e entrevistas conduzidas fora dos contextos de ocorrência das práticas que pretendem inquirir proporcionam dados superficiais e lacunares de pouco valor científico (Garfinkel, 2007: 99 & 308–10). Seguindo uma orientação assumidamente etnográfica (Binet, 2010), a etnometodologia privilegia a observação directa e “não reactiva” (Peretz, 2000: 13) do comportamento em contextos naturais, armada ou não de técnicas auxiliares de registo, opções metodológicas abordadas detalhadamente na secção metodológica da tese.

Reiterando incessantemente deslocações de um lado para o outro da fronteira que pretende separar senso comum e ciência, sociólogos “profanos” e sociólogos profissionais (Lejeune, 2007), Garfinkel, que passa a abordar ambos “indiferenciadamente”²⁵, descreve as actividades de produção de acções localmente reconhecíveis e justificáveis e as que são inerentes ao seu reconhecimento *in situ* como actividades “etnográficas” (Garfinkel, 2007: 63): os membros ordenam a sua interacção observando-se, descrevendo, interpretando e tipificando mútua e continuamente. Garfinkel escreve: «(...) *os inquiridos dos membros são elementos constitutivos das situações que analisam*» (2007: 61).

Os *etnométodos*, objecto de estudo da etnometodologia, são práticas observacionais, descritivas e interpretativas «*omnipresentes*», realizadas de dentro de cada uma das situações de interacção que contribuem para constituir, pelos membros que nelas participam reflexivamente:

L'idée qui guide ces études «(...) *est que les activités par lesquelles les membres organisent et gèrent les situations de leur vie courante sont identiques aux procédures utilisées pour rendre ces situations « descriptibles » [accountable]. Le caractère « réflexif » et « incarné » des pratiques de description [accounting practices] et des descriptions constitue le cœur de cette approche*».

(Garfinkel, 2007: 51)

²⁵ Sobre a *indiferença etnometodológica*, ver Garfinkel & Sacks (2007: 440–3) e Heritage (1991: 97).

«(...) *par ses pratiques de description [accounting practices], le membre [rend] les activités familières et banales de la vie de tous les jours reconnaissables comme activités familières et banales (...)*».

(Garfinkel, 2007: 62)

Competentes, os membros dominam e aplicam *in situ* e passo a passo estas práticas metodológicas, de um modo seguro, encarando-as como banais, ao ponto de negligenciar o interesse de um estudo “positivo”²⁶, que pretenderia incidir sobre elas tornando-as «*antropologicamente estranhas*» (Garfinkel, 2007: 62).

«(...) *conversation analysts (...) sought to find and describe methods and devices which we routinely deploy as interactants, but often cannot name or explain. We have no words for many of the speech acts that we routinely perform, nor are we aware that we perform them*».

(Streeck, 2009: 25)

Garfinkel, rompendo com este desinteresse induzido por uma atitude banalizante e naturalizante, contrapõe:

«(...) *l'intérêt que présente pour nous ce phénomène impressionnant est à la mesure des modalités inconnues selon lesquelles cet accomplissement est banal*».

(Garfinkel, 2007: 63)

Esta metodologia prática é solidária de uma teoria prática que eu qualificaria de “estrutural-constitutivista”²⁷: por mais indefinida que seja à partida uma situação (Garfinkel aponta como exemplo a situação de um etnógrafo observando um meio desconhecido), «(...) *um corpo de conhecimentos das estruturas sociais é constituído de uma maneira ou de outra*» (Garfinkel, 2007: 151), mediante uma actividade teórica incorporada numa prática que Garfinkel identifica como correspondente ao “método documentário de interpretação” de Karl Manheim (Heritage, 1991: 101):

²⁶ *Positivo*, no sentido de um estudo descritivo, factual, desprovido de uma intenção normativa, consistindo em «(...) *examinar as práticas engenhosas de investigação racional como fenómenos organizacionais, sem a ideia de as corrigir ou de ironizar acerca delas*» (Garfinkel, 2007: 61).

²⁷ Terminologia que reenvia deliberadamente ao Pierre Bourdieu (1987: 147).

«*La méthode consiste à voir dans une apparence donnée « l'illustration », « l'index », la « représentation » d'une structure sous-jacente dont l'existence est présupposée.*

(Garfinkel, 2007: 152)

Procedendo à maneira de arqueólogos que reconstituem estruturas sociais inteiras juntando vestígios materiais incompletos progressivamente identificados, fontes documentais escritas parcelares e saberes mais ou menos explicitados convocados por analogia com estruturas conhecidas, os membros apoiam-se em dados parcelares evidenciados no curso das interações, completados por um «*conhecimento de senso comum das estruturas sociais*» (Garfinkel, 2007: 150), para elaborar definições e tipificações plenas mas revogáveis, retrospectivas e prospectivas, que formam o pano de fundo das situações e dos acontecimentos. Esta actividade teórica, que consiste em operações cognitivas efectuadas pelos sujeitos para inferir definições e significados funcionando na prática como quadros interpretativos das elocuições parcelares e dos dados incompletos que compõem as situações, é guiada por uma presunção de relevância e racionalidade das falas e das acções dos outros²⁸.

Parte desta actividade definicional e tipificadora é tornada explícita no decurso das interações conversacionais, sob a forma de “formulações” verbais «*auto-explicativas*» (Garfinkel & Sacks, 2007: 448) dos falantes, que se esforçam por monitorizar a intercompreensão das expressões indexicais por eles usadas, traço fundamental da acção situada, de que tratarei a seguir.

Empenhado em estranhar frente a um «*mundo teimosamente familiar*» (2007: 101) ao ponto de arriscar passar despercebido, Garfinkel também explorou com a ajuda dos seus alunos técnicas de observação “reactiva” em contextos naturais, *breaching experiments* (Garfinkel, 2007: 120–6) consistindo em violações deliberadas de normas tácitas inferidas mais do que directamente observadas, para quebrar as expectativas que formam o pano de fundo das interações, gerando espanto, vergonha, desconforto, irritação, confusão, perturbando situações e desorganizando interações, no intuito de provocar a explicitação endógena das expectativas, normas e rotinas de fundo, pela via de protestos e de pedidos de explicação que as tornam então visíveis, operando a sua

²⁸ Cf. a teoria da relevância (Sperber & Wilson, 2001).

transferência do campo inferencial para o campo observacional (Garfinkel, 2007: 100; Binet, 2002)²⁹.

1.2.1.2.2. Indexicalidade: a âncora situacional das acções

Cada fala e acção humana estão ancoradas no aqui e no agora de uma situação, traço estrutural inscrito nas estruturas e nos funcionamentos da língua. Os enunciados são indexados à sua situação de enunciação. Os valores referenciais dos pronomes e dos nomes bem como as orientações no espaço e no tempo operadas na e pela linguagem *in situ*, são fixados e organizados em redor de uma âncora situacional, *axis mundi* de toda a actividade enunciativa:

Pronomes pessoais e indicadores da *deixis* (demonstrativos, advérbios e adjectivos) que «(...) *organizam as relações espaciais e temporais em redor do « sujeito » tratado como ponto de referência (...) têm em comum este traço de se definirem apenas por referência à instância de discurso onde são produzidos, quer dizer, sob a dependência do eu que nela se enuncia*».

(Benveniste, 1997: 262)

Consideradas fora de um contexto de uso preciso, as expressões indexicais são referencialmente vazias:

«*Le langage propose en quelque sorte des formes « vides » que chaque locuteur en exercice de discours s'approprie et qu'il rapporte à sa « personne », définissant en même temps lui-même comme je et un partenaire comme tu. L'instance de discours est ainsi constitutive de toutes les coordonnées qui définissent le sujet (...)*».

(Benveniste, 1997: 263)

Examinar a propriedade indexical da linguagem possui um grande valor heurístico, como atesta este texto fundador da linguística enunciativa, datado de 1958, que levou Émile Benveniste a sinalizar à atenção dos investigadores actos realizados enunciativamente (Benveniste, 1997: 265–6), e isso ainda antes de John Austin ter

²⁹ A vulnerabilidade do mundo quotidianamente vivenciado é um dos numerosos pontos de convergência dos respectivos programas de investigação de Harold Garfinkel e Erving Goffman (1991: 430–485).

publicado a sua teoria dos enunciados performativos e dos actos ilocutórios (Austin, 1991 [1962]).

A publicação dos trabalhos de Austin incitou Benveniste a abordar de novo em 1963 a questão, num texto que sublinha o carácter indexical dos enunciados, quer dizer, locais e datados, ancorados a uma situação enunciativa singular, cuja definição social fixa as condições de validade dos actos por eles realizados, análise que exerceu uma influência considerável sobre Pierre Bourdieu (1975):

«(...) un énoncé performatif n'a de réalité que s'il est authentifié comme acte. Hors des circonstances qui le rendent performatif, un tel énoncé n'est plus rien. (...) [Les] actes d'autorité sont d'abord et toujours des énonciations proférées par ceux à qui appartient [socialement] le droit de les énoncer. Cette condition [sociale] de validité, relative à la personne énonçante et à la circonstance de l'énonciation, doit toujours être supposée remplie quand on traite du performatif. Là est le critère et non dans le choix des verbes. Un verbe quelconque de parole, même le plus commun de tous, le verbe dire, est apte à former un énoncé performatif si la formule : je dis que..., émise dans les conditions [socialement] appropriées, crée une situation nouvelle. (...) L'énoncé performatif, étant un acte, a cette propriété d'être unique. Il ne peut être effectué que dans des circonstances particulières, une fois et une seule, à une date et en un lieu définis».

(Benveniste, 1997: 273)

Numa comunicação datada de 1966, subordinada ao tema da forma e do sentido na linguagem, Benveniste fala dos «*valores contextuais*» das palavras, precisando que «*(...) o sentido das palavras (...) se determina pela relação ao contexto de situação*» (Benveniste, 1996: 227 e 228, respectivamente). Desenha-se assim uma dicotomia entre «*signos*» genéricos não indexicais e «*palavras*» particularizadas e indexicalizadas pelo seu uso situado, que rearticula e precisa a distinção entre «*língua*» e «*fala*» com base na noção de indexicalidade, cujo carácter fundamental é reafirmado por Benveniste:

«Toute forme verbale, sans exception, en quelque idiome que ce soit, est toujours reliée à un certain présent, donc à un ensemble chaque fois unique de circonstances (...)».

(Benveniste, 1996: 226)

Harold Garfinkel cita Edmund Husserl, Bertrand Russell e Nelson Goodman, mas não menciona Émile Benveniste. No entanto, a convergência das respectivas análises de Benveniste e Garfinkel sobre o carácter fundamental da indexicalidade é total. Cada um

se esforçou por tirar as ilações deste carácter fundamental nas suas respectivas áreas disciplinares: a linguística e a sociologia.

Pierre Bourdieu, tão ofensivo contra Garfinkel, elege estes textos de Benveniste para fundamentar a sua própria abordagem da linguagem e do poder, o que confere a Benveniste um estatuto mediador e potencialmente reconciliador. Mas para tal, fica por explicar o que motivou Bourdieu, leitor de Benveniste, a atacar Garfinkel.

Bourdieu enfatiza muito a chamada de atenção de Benveniste para a importância da definição social da situação de modo a explicar o exercício de um poder que se realiza mediante a produção de actos de fala. Citando Benveniste, Bourdieu não procura na língua, mas, sim, nas estruturas sociais que organizam a situação a fonte deste poder exercido localmente na e pela linguagem. A posição a partir da qual o poder é exercido dentro da situação é pré-definida pelas estruturas da sociedade; a realização “feliz” de um acto de autoridade, seguida do efeito pretendido (Binet, 1998: 17), «(...) *depende de todas as relações de ordem que definem a ordem social*» (Bourdieu, 2001a: 110).

O estudo do poder exercido pela linguagem sai das fronteiras disciplinares de uma linguística interna³⁰. Como precisa Adriano Duarte Rodrigues, o estudo bourdieusiano da «(...) *pretensão à legitimidade de enunciação de discursos com força performativa*» (Rodrigues, 1990: 60) é por ele inseparável de uma análise dos campos sociais. Na exposição que consagrarei à sua análise dos actos de linguagem, irei argumentar que John Austin partilha esta mesma orientação de pesquisa. As linhas de separação traçadas por Bourdieu não opõem investigadores que seguem orientações de pesquisa divergentes. O mapa de posicionamentos e convergências teóricos delineado por mim não corresponde ao traçado por Bourdieu, o que não implica da minha parte uma desafiliação das posições defendidas por ele. Implica, sim, uma releitura e reavaliação de autores e tradições investigativas que foram alvo das suas críticas.

Como já mencionei, Bourdieu desconfia de todos os estudos que lhe parecem constituir uma abordagem monofocal da ordem da interacção, por suspeitar que eles perdem de vista as estruturas sociais que nela se realizam e que se condenam assim a reproduzir de forma acrítica um «*contrato tácito de adesão à ordem estabelecida*» (Bourdieu, 2001a:

³⁰ Pierre Bourdieu escreve: «*L'enquête austinienne sur les énoncés performatifs ne peut se conclure dans les limites de la linguistique*» (2001a: 108). Ver também p.161.

188) que se ignora a si mesmo, em que assenta a negociação local da ordem da interacção³¹.

Mas Garfinkel situa também a sua abordagem da indexicalidade no quadro de uma sociologia duplamente articulada, interessada em trazer à luz do dia a construção e naturalização da ordem social, como atesta a citação seguinte, que relembra que o comportamento se indexicaliza ancorando-se numa situação tornada «familiar» pelo processo já mencionado de tipificação-padronização que remete para dimensões da organização social, processo carecendo até então de métodos adequados para o seu estudo:

«Bien que ce thème soit central, l'immense littérature de la discipline contient peu de données et de méthodes pour repérer les traits essentiels de ce qui est reconnu socialement comme « scènes familiales » et pour les rapporter aux dimensions de l'organisation sociale».

(Garfinkel, 2007: 98)

As expressões indexicais tendem a ser substituídas por expressões socialmente tipificadoras (Wolf, 1979: 137–8), ancorando a acção à definição da situação local, que compreende a definição das estruturas sociais tornadas localmente relevantes.

O comportamento se organiza localmente organizando de dentro a situação onde ocorre, situação cuja estruturação local, longe de operar num vazio social, convoca de modo tácito estruturas sociais, mediante a co-ratificação local de pré-definições socioinstitucionais simultaneamente descritivas e prescritivas³².

As estruturas sociais de grande escala informam os comportamentos, mediante a sua convocação no quadro de um processo que ocorre e se articula à escala situacional, o que leva Garfinkel a negar a existência do conceito de «contexto-em-geral», para evidenciar melhor a analisabilidade da acção como acção ocorrendo num micro-

³¹ Esta desconfiança, por exemplo, abrangiu a teoria dos ritos de passagem de Arnold Van Gennep (1909), que evidenciou num estudo seminal a organização sequencial constitutiva da sua temporalidade, revelando uma dimensão-chave da ordem interaccional, crítica formulada por Bourdieu em termos ofensivos, num artigo de grande importância, passível no entanto de ser lido sem que o leitor seja forçado a ratificar a ruptura com Van Gennep proclamada na sua introdução (Bourdieu, 1982: 58).

³² Sobre o duplo acto de descrever e prescrever, ver Bourdieu, 1981.

contexto em construção que incorpora na sua definição interactiva uma representação estruturada e estruturante da ordem social³³.

Micro-estruturas e macro-estruturas determinam-se reciprocamente por tipificação social e indexicalização situacional, num duplo movimento localmente observável (Heritage, 1991: 105 & 112) mediante o qual (1) o « texto conversacional e comportamental » está situado dentro de um « contexto », que, por sua vez, (2) é tornado relevante e rearticulado *in situ* na e pela sua « entextualização » (R. Bauman & Briggs, 1990: 73), duplo processo que proponho designar como « processus de double enveloppement », seguindo uma terminologia adoptada por Frédéric François (2005: 192).

« (...) [une description] *élabore* (...) [le contexte qu'elle décrit] *et est élaborée par lui* (...) ».

(Garfinkel & Sacks, 2007: 429)

Garfinkel estuda de perto e de dentro as práticas de indexicalização situacional de instruções gerais e de regras descontextualizadas, quer dizer, da sua inscrição num contexto local, particular e contingente.

1.2.1.2.3. Incompletude das regras sociais e práticas *ad hoc* : *ceteris paribus, factum valet e et cetera*

Como Durkheim sublinhou, os comportamentos individuais encontram-se sob a alçada de sanções difusas mas coercivas, que tornam visíveis as regras e normas sociais que vigoram localmente (Durkheim, 1987: 4–5)³⁴.

Incompletas e genéricas, as regras introduzidas localmente pelas pré-definições socio-institucionais das situações precisam de serem completadas por um trabalho interactivo de co-ordenamento da interacção, atento às suas contingências e singularidades:

³³ É o que pretende significar a seguinte citação, que se presta a leituras reducionistas contra as quais alertei: « (...) *toute référence à un "contexte" est elle-même sans exception essentiellement indexicale* » (Garfinkel, 2007: 63).

³⁴ Sarcasmos, bocas e risos surgem a esta luz como importantes objectos de um estudo permitindo delimitar com precisão a interacção e a sua ordem como domínio de investigação sociológica (Ogien, 1990).

«A inadequação de todo o conjunto de regras e a relação que liga estas regras ao carácter permanentemente problemático de situações intrinsecamente contingentes, são os conceitos-chave implicados no termo de indexicalidade».

(Phillips, 1978: 63)

O enfoque na incompletude das regras (Garfinkel, 2007: 79 & 89) é a primeira etapa de um movimento argumentativo conducente à delimitação de um campo de investigação de escala micro-analítica e à construção de um objecto de estudo: a acção situada, decomposta em práticas, métodos e procedimentos *in loco*.

«(...) il est évident qu'il faut davantage que de simples références à l'existence de règles normatives, si l'on veut qu'une théorie de la société ne soit pas statique et qu'elle tienne compte des contingences de l'interaction quotidienne. Une théorie des normes exige donc un modèle de la façon dont l'acteur accumule et traite l'information» sur les *«(...) scènes d'interaction négociées dans lesquelles se produit l'organisation sociale. (...) La production de contextes sociaux concrets est l'œuvre continue de ceux qui y participent».*

(Cicourel, 1979: 106 & 107)

O comportamento local não é completamente determinado e sobressocializado por regras sociais pré-definidas, que o agente se limitaria a aplicar passivamente à maneira de um autómato telecontrolado (Wrong, 1961). A tese da incompletude das regras potencia o retorno do actor na agenda da investigação sociológica (Le Breton, 2004: 59). Um actor situado, a quem compete agir em contextos inacabados, incompletamente definidos e regulamentados³⁵.

«(...) a substantial number of ethnomethodological investigations carried out during the 1960s showed that a large and previously unsuspected range of contextual considerations could be invoked in constituting or modifying normal bureaucratic decisions or courses of action. Closely associated with this was the recognition that members of bureaucracies are not only able, but positively obliged, to invoke and interpret bureaucratic rules and procedures in ad hoc ways and that this, in turn, is an important source of discretionary power».

(Heritage, 1987: 252)

³⁵ *«On a more general level, it appears that the "competent use" of a given rule or a set of rules is founded upon members' practiced grasp of what particular actions are necessary on a given occasion to provide for the regular reproduction of a "normal" state of affairs. A feature of the member's grasp of his everyday affairs is his knowledge, gained by experience, of the typical but unpredictable occurrence of situational exigencies that threaten the production of desired outcomes»* (Zimmerman, 1970: 237).

«A ordem social (...) não é uma "ordem encontrada", mas sim "realizada" [practical accomplishment]».

(Wolf, 1979: 147)

O paradigma estrutural-constructivista defendido por Pierre Bourdieu (1987: 147) enraíza-se numa crítica da noção de regra própria ao “juridismo” (Bourdieu, 1986: 40) inerente ao estruturalismo levi-straussiano (Bourdieu, 1997: 156), convidando à reavaliação do lugar da acção estratégica nas práticas dos agentes, em termos parcialmente convergentes com os de Garfinkel:

«A sociologia talvez não merecesse uma hora de esforço se tivesse por finalidade apenas descobrir os cordões que movem os indivíduos que ela observa, se esquecesse que lida com os homens, mesmo quando estes, à maneira das marionetes, jogam um jogo cujas regras ignoram, em suma, se ela não se desse à tarefa de restituir a esses homens o sentido de suas ações».

(Bourdieu, 2006: 92)

Reencontramos esta mesma argumentação na teoria da acção estratégica em contexto organizacional de Michel Crozier e Erhard Friedberg:

«Même dans ces situations de dépendance et de contrainte, non seulement les hommes ne s'adaptent donc pas passivement aux circonstances, mais ils sont capables de jouer sur elles et ils les utilisent beaucoup plus souvent qu'on ne croit de façon active».

(Crozier & Friedberg, 1977: 37)

Esta dupla argumentação está no fundamento da etnometodologia. Garfinkel empenha-se em evidenciar a incompletude das regras, com base num *corpus* de observações de terreno e de entrevistas: deliberação de um júri encarregado de casos de negligência, selecção e “carreira” de doentes num serviço de consultas externas em psiquiatria, a codificação para efeitos de quantificação do conteúdo de *dossiers* médicos de utentes de uma clínica, inquéritos e pesquisas, etc. (Garfinkel, 2007: 66).

As regras são elaboradas na interface de uma prática e da sua observação e codificação. Formulam e formalizam um saber explícito acerca de uma prática que pretendem regular. Incorporam dados de observação da prática e pretendem regressar a ela para a submeter a normas. Garfinkel defende que este saber, condenado à inexactidão em

virtude da irreduzível indexicalidade do seu objecto, gera regras aproximativas e não exaustivas, que correspondem à definição das «*quasi-laws*» das ciências inexactas proposta por Olaf Helmer e Nicholas Rescher :

«It is this looseness of its laws which typifies history as an inexact science (...) : in a domain whose laws are not fully and precisely articulated there exists a limit to exactitude in terminology and reasoning. (...) To say this implies no pejorative intent whatever, for the looseness of historical laws is clearly recognized as being due, not to slipshod formulation of otherwise precise facts, but to the fundamental complexities inherent in the conceptual apparatus of the domain».

(Helmer & Rescher, 1958: 11–2)

«A consequence of the looseness of historical laws is that they are, not universal, but merely quasi-general in that they admit exceptions. Since the conditions delimiting the area of application of the law are often not exhaustively articulated, a supposed violation of the law may be explicable by showing that a legitimate (but as yet unformulated) precondition of the law's applicability is not fulfilled in the case under consideration. The laws may be taken to contain a tacit caveat of the "usually" or "other things being equal" [ceteris paribus] type. (...) Such a "law" we will term a quasi-law».

(Helmer & Rescher, 1958: 12)

Aproximativa, a lei ou regra nunca se encaixa automaticamente e ajusta tal e qual à situação singular que pretende reger. Os interactantes não se limitam a consultar e seguir passivamente «um catálogo-de-regras-prontas-a-serem-aplicadas-em-qualquer-circunstância», vindas de fora ou de cima (Stokes & Hewitt, 1976: 844). Validam as regras tratando activamente da sua adaptação e re-especificação (Garfinkel, 1991), mediante procedimentos que, à semelhança da formula *ceteris paribus*, resgatam a sua racionalidade no contexto local em consideração.

Garfinkel, chamando a atenção sobre a sua multiplicidade, apresenta uma lista provisória e aberta de procedimentos de apropriação em contexto das regras (*ad hocing practices*), confiando à investigação empírica a responsabilidade de enriquecer e completar esta lista.

«Mais do que manifestar a observância efectiva dos modelos de comportamento, o uso que os membros sociais fazem das regras mostra que na realidade ocorre um trabalho continuo

de adaptação, acerto e interpretação do significado e das prescrições da regra à situação actual. Mais do que aplicadas, as regras são invocadas e usadas para sustentar e descrever (a posteriori) a racionalidade, coerência, justeza, etc., dos cursos de acção».

(Wolf, 1979: 145)

É a razão pela qual os etnometodólogos alertam contra o abuso da noção de "rotina" (Rawls, 2008: 705), que corre o risco de ocultar este «*trabalho contínuo de adaptação, acerto e interpretação do significado e das prescrições da regra à situação actual*» (Wolf, *Op. Cit.*), que só uma observação micro-etnográfica permite alcançar e descrever. Trabalho interactivo sem o qual «(...) *as regras sociais seriam "mudas"*» (Wolf, 1979: 163).

As regras estão sujeitadas a cláusulas restritivas tácitas, não formuladas mas mobilizáveis sempre que “dá jeito” numa dada situação particular (Zimmerman, 1970: 232–3). Exemplo: ratificar a infracção consumada a uma regra num caso encarado como isolado, fechando os olhos a título alegadamente excepcional (*factum valet*). A não aplicabilidade total ou parcial de uma regra a um dado caso não invalida aos olhos dos actores a regra enquanto tal nem compromete a racionalidade dos comportamentos localmente adoptados, à luz desta regra. A não aplicação da regra é tida por “justificável” (*accountable*) dentro do quadro normativo que lhe corresponde. A cláusula do *et cetera* é uma meta-regra que garante que qualquer violação aparente de uma regra é susceptível de ser justificada, que qualquer enunciado à primeira vista incoerente, absurdo, chocante, acabará por fazer sentido; impõe como sendo de regra manifestar na interacção com os outros uma confiança na prevalência de um acordo ou na sua reparação em caso de aparente ruptura (Cicourel, 1979: 69).

A pesquisa de terreno apura uma forte discrepância entre os discursos sobre práticas que são recolhidos em entrevistas, que remetem para regras reputadas infalíveis, e as mesmas práticas tais e quais se dão a observar nos seus contextos de realização. Mas o apuramento desta discrepância não serve de argumento para negar a racionalidade reivindicada pelos actores. Serve, sim, de argumento para situar esta racionalidade nos quadros locais em que se articula, nos cursos de acção que ela realiza passo a passo, trabalho de microcontextualização (Garfinkel, 2007: 94) das práticas e da sua racionalidade que só uma pesquisa de campo de cunho etnográfico permite aos investigadores operar (Montigny (de), 1995; Granja, 2008: 15, 20, 29, 33–6, 70, 72, 101, 161, 224 & 361).

Esta racionalidade local é inseparável dos fins práticos prosseguidos por acções indexadas a um contexto preciso. Assim, por exemplo, Garfinkel estabelece a racionalidade das práticas de registo dos dados de cada utente nos *dossiers* de uma clínica psiquiátrica, identificando a sua finalidade prática prioritária: poder servir se necessário de peças justificativas das acções e dos seguimentos dados a cada caso (Pithouse, 1998: 33; A. Kadushin & G. Kadushin, 1997: 283). As informações, elípticas, são registadas em virtude do seu valor racional caso se torne necessário fundamentar respostas e acções. São dignas de registo informações que fundamentam os planos de acção referentes a um dado caso. Os registos não têm como finalidade a monitorização estatística exaustiva de todas as acções para elaboração de relatórios de actividades da clínica nem a organização de uma base de dados para fins investigativos definidos por uma pesquisa particular ou por todas as pesquisas susceptíveis de serem aí desenvolvidas³⁶. A sua finalidade consiste acima de tudo em dotar a gestão de cada caso de uma base documental que possa servir de apoio aos funcionários na eventualidade de uma futura fiscalização exigindo deles uma justificação que tenha por quadro de referência a relação contratual que liga a clínica ao paciente (Garfinkel, 2007: 314–5 & 318).

1.2.1.2.4. Accountability: racionalização e auto-organização da interacção

Como vimos acima, as descrições não são exteriores, mas constitutivas das acções. Dito por outras palavras, as acções são activamente cunhadas como observáveis, descritíveis, relatáveis, analisáveis, intencionais, consequentes, justificáveis, numa palavra: racionais.

Esta racionalidade, reivindicada de dentro (e não atribuída de fora por um observador exterior) e incorporada numa prática ciosa da sua descritibilidade e justificabilidade, projecta e realiza uma ordem social que ordena a prática (Garfinkel, 2007: 95; Heritage, 1987: 243–5).

³⁶ Os custos associados à contratação do «*batalhão de redactores de processos*» que a tentativa de prossecução de tais finalidades tornaria necessária seriam incomportáveis no plano económico, nota Garfinkel (2007: 305).

Esta racionalização organiza de dentro a acção-em-interacção. Cada interactante, guardião zeloso da racionalidade das suas acções na interacção com os outros (Heritage, 1991: 105), antecipa qualquer eventual incompreensão, fornecendo informações e justificações prévias à realização dos seus actos ou à produção das suas falas susceptíveis de não serem compreendidos; ou, no caso de terem sido mal interpretados, empenham-se em darem conta e em responderem *a posteriori* pela sua conduta ou pelas suas palavras. A trama da interacção é composta passo a passo por acções auto-justificadas ou auto-justificáveis.

Ser acusado de ser autor de uma acção injustificada e injustificável é gravoso. Ameaça a ordem da interacção, comprometendo a confiança mútua entre os interactantes, a base sobre a qual esta prossegue. Manter e defender o seu estatuto de digno parceiro de interacção é um imperativo levado muito a sério, enquanto condição *sine qua non* da participação feliz na vida social, e isso tanto na gestão de incompreensões como na sua prevenção por adopção de um comportamento ostensivamente conforme às expectativas normativas localmente prevaletentes em cursos de acção (Goffman, 1987: 266).

Os desenvolvimentos anteriores permitem apreender a importância central que Garfinkel atribui à inteligibilidade e à fundamentação racionais da acção situada enquanto «*fenómenos organizacionais*» (2007: 94):

«Os dispositivos socialmente organizados consistem em diversos métodos para tornar observáveis e descritíveis, mediante um empreendimento concertado, os modos de organização de um contexto de acção».

«Pour autant qu'une situation est organisée selon des façons précises de faire et de dire, elle consiste en méthodes de membres pour faire apparaître ces façons de faire et de dire comme (...) rationnelles».

(Garfinkel, 2007: 95)

1.2.1.3. A temporalidade interna dos cursos de acção: estrutura operacional e organização sequencial

Atribuo o mérito à abordagem etnometodológica de Garfinkel de ter descoberto a «*temporalidade interna*» dos cursos de acção como dimensão-chave da ordem interaccional (Rawls, 2005), e de ter procedido à sua decomposição analítica, sob a

forma de uma estrutura multi-operacional (Garfinkel, 2007: 91), caminho investigativo continuado e aprofundado por Harvey Sacks, que, sob a designação de *análise da conversação* (Sacks, 1995), se tornou uma corrente de investigação de âmbito internacional.

*«En résumé, la compréhension commune, en tant qu'elle implique un travail d'interprétation ayant une **temporalité "interne"**, a nécessairement une **structure opérationnelle**. (...) [Il convient de] donner une priorité exclusive à l'analyse des méthodes d'action concertée et des méthodes de la compréhension commune. Non pas une méthode mais une multiplicité de méthodes de compréhension (...) [que nous nous proposons d'étudier] telles qu'elles se présentent lorsqu'on reconnaît, utilise et produit, "de l'intérieur" de contextes culturels, leurs façons ordonnées de dire et de faire».*

(Garfinkel, 2007: 91–2)

La question à laquelle je me suis confrontée consiste à «(...) savoir comment les membres de la société produisent, **dans le cours temporel de leurs engagements concrets**, et ne «*connaissant*» la société que de l'intérieur, leurs activités stables, observables et descriptibles [par et pour eux-mêmes], i.e. les structures sociales de la vie quotidienne»³⁷.

(Garfinkel, 2007: 292)

As acções concertadas são localmente organizadas com recurso a *métodos práticos* de produção e de reconhecimento de identidades situadas, passíveis de serem observadas nas conversações e condutas do quotidiano, que constituem os seus principais nichos ecológicos (Jenny Mandelbaum, 2003). A etnometodologia, i.e. o estudo dos *métodos práticos* de organização do curso temporal das acções concertadas à escala situacional, encontra nas interações conversacionais um terreno privilegiado de observação e análise da produção social e cultural de “eventos” e de “identidades” reconhecidos porque tornados localmente reconhecíveis (Paoletti, 1998; 2004). As identidades são «*realizações práticas e contingentes*» (Garfinkel, 2007: 286), que, longe de operar num vazio social, convocam, ratificam e incorporam «*expectativas socialmente padronizadas*» (Garfinkel, *Op. Cit.*: 289), no decurso de um «*trabalho de organização invisível* [aos próprios membros da sociedade]» (*Op. Cit.*: 288), por uma parte importante de teor conversacional, passível de descrição detalhada mediante o seu registo por observação directa ou gravação, vasto programa investigativo que define a análise da conversação.

³⁷ O realce (**negrito**) é da minha autoria.

1.2.2. A análise da conversação: um paradigma teórico-metodológico completo

Convém reconhecer na *análise conversacional* (AC) um *paradigma* completo, que não se reduz à aplicação de umas técnicas de análise destinadas a dados de um certo tipo. A AC é uma versão avançada do *interacionismo*, que cumpriu e prolonga o *programa investigativo* da *etnometodologia* traçado pelo sociólogo Harold Garfinkel, integrando importantes contributos de Erving Goffman.

Como qualquer paradigma, a AC *postula* a existência de um *mundo ordenado* que se propõe estudar (Pietro (de), 1990). Privilegiando uma *escala de análise microscópica*, a AC promove uma abordagem *micro-construtivista* da ordem das interações, que encara os seres humanos como produtores activos do mundo que edificam e habitam. Este co-ordenamento local do mundo social assenta em processos interactivos e métodos aplicados *in situ* pelos próprios interactantes (*etnométodos*), cujo comportamento observável revela *competências* multifacetadas que constituem o *objecto de investigação empírica* da AC.

A AC coloca à disposição dos investigadores uma *terminologia conceitual*, uma *matriz de questionamento*, *métodos de recolha de dados* e *técnicas de análise* dotados de uma elevada heurística, de um poder de descrição, análise e explicação das acções e interações que já deu provas e resultados abundantes e consistentes.

Surgida nos anos 60 do século XX no âmbito da sociologia americana, a AC integrou desde as origens importantes contributos oriundos da antropologia e da etnografia da comunicação, e acabou por chamar a atenção de um número crescente de linguistas (Fornel (de) & J. Léon, 2000). Aos sociólogos, antropólogos e linguistas, juntaram-se igualmente psicólogos. No entanto, ao atravessar o atlântico, forçoso é constatar que a AC se implementou principalmente na área disciplinar da linguística, permanecendo até hoje data pouco conhecida pelos sociólogos e antropólogos europeus, situação que esperamos contribuir para alterar.

A pesquisa de terreno é o método privilegiado para a análise da conversação etnometodológica: apenas dados comportamentais devidamente contextualizados recolhidos no terreno colocam ao alcance do analista o estudo da construção interactiva dos contextos de acção recíproca (Wieder, 1999; Fornel, 2010). É a observação naturalista de cunho etnográfico (Nelson, 1994) que habilita o etnometodólogo e o

analista da conversação a proceder a uma abordagem microconstrutivista da ordem social:

«This project is part of a program of work undertaken several years ago to explore the possibility of achieving a naturalistic observational discipline that could deal with the details of social action(s) rigorously, empirically, and formally».

(Sacks & Schegloff, 1973: 289–90)

O «contexto» posto e redesenhado pelos próprios falantes é construído conversacionalmente em vários níveis (Duranti & Goodwin, 1992; Scheffer, 2007: 175). A noção de «co-texto» chama a atenção do analista para o seguinte ponto: cada fala constitui um contexto para outras falas. Uma dada fala, por exemplo, pode valer como resposta no contexto criado por uma pergunta colocada num turno anterior de outro falante (ou do mesmo falante, no caso das perguntas ditas retóricas). Participar numa conversação é simultaneamente tomar a palavra em microcontextos (ou «nanocontextos») projectados por falas anteriores e contribuir para o desenho de um novo microcontexto que condicionará as intervenções seguintes, silêncios incluídos (Levinson, 1982: 326; Loder & Jung, 2008: 85). Estes condicionamentos mútuos que ligam entre si turnos de fala configuram microsequências que se materializam nomeadamente sob a forma de pares adjacentes (Sacks, 1992a: 521), sequências de base, sujeitas a expansões (Schegloff, 2007b), pertencentes a tipos diferenciados accional (actos de linguagem) e interaccionalmente (organização preferencial dos turnos).

A primeira aula de Harvey Sacks, leccionada em 1964, descobriu e evidenciou esta interligação entre turnos adjacentes que se condicionam mutuamente, com base na transcrição de extractos de um corpus de gravações de chamadas para uma linha telefónica de prevenção de comportamentos suicidários. Indicar o nome ao atender as chamadas permitia aos funcionários levar os *callers* a indicar o seu próprio nome, e isso, “espontaneamente”, sem que seja preciso de pedir directamente esta informação. As saudações retribuídas tendem a ser feitas em formato idêntico ao das saudações recebidas (Binet & Freitas, 2010: 297), regra ou regularidade comportamental podendo servir de apoio a uma ação produzida com vista à obtenção de uma reacção de um tipo definido e previsível (Sacks, 1992a: 4).

Condicionadas, as palavras de cada falante exercem também um mesmo poder coercivo sobre a participação dos interlocutores, criando contextos que impõem uma escala de relevância ao dizível, tida em conta pelos falantes. «Co-texto» e «relevância condicional» são noções solidamente ancoradas no estudo empírico de trocas conversacionais “naturais”. Um dado falante que diz algo pouco relevante à luz da escala de relevância projectada por um turno anterior se dará frequentemente ao trabalho de se justificar previa ou posteriormente, gerando assim uma expansão da seqüência conversacional de base, a qual constitui ao olhar do analista um documento que valida empiricamente a teoria microconstrutivista da abordagem etnometodológica: o «contexto» é produzido localmente (passo a passo) pelos falantes.

A adjencialidade interliga projectiva e retroactivamente os turnos entre si: primeira parte de um par adjacente (PPP), uma pergunta projecta um micro-espço de locução condicionada (*response slot*)³⁸, impondo ao interlocutor uma tomada de turno sob a alçada de expectativas normativas que o coagem a produzir um enunciado de um tipo definido valendo como segunda parte do par (SPP), ou seja, no exemplo aqui considerado, como resposta, sujeita a uma avaliação retrospectiva: é retrocedendo à pergunta colocada no turno anterior que o valor de resposta do enunciado produzido neste *slot* é apreciado pelos falantes. O silêncio, resultante da ausência de uma tomada de turno efectivando a alternância de vez e a ocupação deste micro-território de fala condicionada projectado pela PPP, é marcado, *i. e.*, constitui uma ausência notória, oficialmente marcada como tal (Schegloff, 1968: 1083; 2007b: 19–21). A tomada de turno num *slot* de fala condicionada sujeita o discurso do falante a expectativas normativas que impõem como preferenciais certas SPP, em detrimento de outras, “não preferidas” (Sacks, 1992a: 556; Levinson, 1982: 307; Atkinson & Heritage, 1984: 53; Rodrigues, 2001: 201). A circulação da fala sob a coação desta organização dita preferencial de turnos interligados por adjencialidade é notada e gerida localmente pelos falantes, cujos comportamentos contrastam conforme o estatuto preferido ou não preferido das suas intervenções.

A «(...) análise (...) evidencia a orientação dos participantes para a preferência por aceitação de ofertas (essa é a ação realizada de modo mais imediato e direto) e para a despreferência por rejeição de ofertas (que tipicamente ocorre com atrasos e com

³⁸ Cf. Lavin & D. W. Maynard, 2001: 456.

perturbações nos inícios dos turnos despreferidos, além da apresentação de justificativas, explicações etc.)».

(Loder & Jung, 2008: 54)

A noção de *preferencialidade* não implica nenhum recurso à psicologia individual para fins explicativos, como sublinha Alessandro Duranti:

«(...) the notion of preference is not individually but collectively defined. It represents a type of organization, a set of rules or tendencies that anyone who participates in conversational interaction must reckon with. The meaning of a speaker's actions is given by the expectations routinely associated with a particular type of exchange. Speakers have choices, but those choices are constrained by the system within which they must operate in order to be members of a society».

(Duranti, 1997: 263)

Ao sublinhar esta padronização social das condutas individuais observáveis nas interações conversacionais, reafirmando a orientação sociológica que define a análise da conversação, Duranti (1997: 261) remete para os trabalhos seminais do antropólogo e linguista Edward Sapir, que passo a citar:

«Dans les moindres actions humaines, on peut, on doit chercher le social».

«Tout comportement culturel obéit à des modèles».

«Nous agissons avec d'autant plus de confiance que nous ignorons les modèles qui nous gouvernent».

(Sapir, 1971 [1927]: 36, 37 & 39, respectivamente)

Os falantes cunham enunciados acacionalmente reconhecíveis (Sacks & Schegloff, 1973: 296; Schegloff, 2006: 87) por incorporação de pistas contextualizadoras pertencentes a um repertório comunicativo convencional.

«A culture is an apparatus for generating recognizable actions; if the same procedures are used for generating as for detecting, that is perhaps as simple a solution to the problem of recognizability as is formulatable».

(Sacks, 1992a: 226)

O alcance desta análise é salientado por Alec McHoul:

«(...) Sacks effectively (perhaps under the influence of Garfinkel) solved a major problem in the study of culture. I call this the problem of production and recognition (...). (...) For example, there can be a fine line between a threat and a promise (...). And so on for the myriad forms of fine work we have to carry out as competent cultural members. It becomes important, then, that the objects we produce should be recognised by other members to be exactly what they were produced as and not some other (albeit proximate) thing. How can this be achieved? (...) Sacks's solution (...) is utterly materialistic and takes us back to the critical level of methods. It is the identical array of methods or 'procedures' that competent members use for both the production and recognition (or 'generation' and 'detection') of cultural objects that makes this possible».

(McHoul, 1999: 20)

1.2.2.1. A organização sistemática da alternância de vez

Um sistema de alternância de vez regula as tomadas de turno, reduzindo as pausas, evitando as interrupções e minimizando as sobreposições (Sacks et al., 1974; 2003).

«(...) o mundo em que vivemos é muito mais bem organizado do que imaginamos».

(Sacks, 2007: 166)

A sucessão ordenada pela sintaxe de unidades sonoras que realizam enunciados e acções integra um acontecimento interaccional que envolve uma circulação da fala entre dois ou mais locutores que, pela orientação dos seus comportamentos, se conferem mutuamente o estatuto de interlocutores: ouvem-se atentamente uns aos outros; dirigem a palavra e respondem uns aos outros; etc.

A competência comunicativa que habilita cada falante a participar apropriadamente numa dada interação conversacional contempla uma competência gramatical implicada na gestão interactiva da organização sequencial dos enunciados e dos turnos de fala.

Os enunciados produzidos pelos falantes apresentam uma organização sintagmática regida pela sintaxe, que define pontos de completude gramatical de unidades de construção de turno (UCT), pontos que, por sua vez, contribuem para a coordenação da alternância dos falantes, funcionando no plano conversacional como lugares privilegiados de transição de turno (TRP – *Transition-Relevant Points*) (Liddicoat, 2004).

O falante primário, interlocutor na posse da fala num dado turno, pode seleccionar o falante seguinte e efectivar a alternância de vez, mediante o endereçamento de uma pergunta. Na ausência de activação deste dispositivo de alternância de vez sob controlo directo do falante primário, o falante secundário, interlocutor então no papel conversacional de ouvinte, pode se autoseleccionar, apoderando-se da fala, uma vez alcançado um TRP, ponto de completude gramatical de uma UCT, seguido de uma pausa, ou não. Caso não ocorra uma tomada de turno por parte de um dos falantes secundários, não se efectiva uma alternância de vez, sendo o falante primário como que convidado a continuar a falar, até ao próximo TRP.

Nos grupos conversacionais, a recorrência de tentativas simultâneas de tomada de vez evidencia a capacidade de analisar as UCT e de localizar os TRP por parte dos participantes (Sacks et al., 1974: 707). Saber de 2º grau, a análise da conversação comprova que os falantes são eles próprios analistas da conversação (que se ignoram como tais)³⁹. A monitorização regulada da alternância de vez assenta num trabalho local de análise-em-tempo-real das trocas conversacionais.

1.2.2.2. A organização sistemática da sinalização e da correcção de problemas

A endo-organização da interação conversacional em turnos de fala funciona de forma integrada com um segundo sistema de regras que potencia a sinalização e de correcção de “problemas” (Sacks et al., 1977). A activação (*initiation*) deste sistema suspende o curso da conversação, que só é retomado uma vez o “problema” dado como resolvido. O módulo sinalizador deste sistema suspensivo pode ser activado pelo autor do “problema” (*self-initiation*), durante ou no fim (antes ou a seguir um TRP) do turno de fala onde ocorreu, sem alternância de vez; pode ser activado pelo outro falante, no turno seguinte (*other-initiation*); pode ser ainda activado pelo autor do “problema” (*self-initiation*), no terceiro turno a seguir ao da fonte do problema, após alternância de vez.

A sinalização de um “problema” pode assim ocorrer (1) durante ou (2) no fim do turno onde se origina o “problema”, por iniciativa do seu autor; (3) no turno seguinte, pelo interlocutor; ou (4) num terceiro turno, no decurso do qual o autor do problema se

³⁹ «Os analistas da conversação são os próprios falantes» (Adriano Duarte Rodrigues, Reunião GIID-CLUNL, 14-11-2011).

reapropria da fala. Estas quatro oportunidades são sequencialmente ordenadas: a primeira a ser aproveitada anula as possibilidades de ocorrência das que se seguem. O autor de um potencial “problema” está melhor posicionado para sinalizá-lo como tal: tem dentro da sua esfera de acção directa três destas quatro oportunidades, sendo que as duas primeiras a ocorrer se localizam no primeiro turno, ocupado por ele.

Esta posição vantajosa no que toca à sinalização de um “problema” coloca o autor do mesmo em posição igualmente privilegiada para efectuar a sua correcção/reparação. As oportunidades para corrigir um problema no próprio acto ou a seguir à sua sinalização são também sequencialmente ordenadas: (1) durante ou (2) no fim do primeiro turno, pelo autor do “problema” (*self-repair*); (3) no segundo turno, por outro falante (*other-repair*); ou no terceiro turno, na ocasião do qual o autor do problema recupera a fala (*self-repair*).

Os módulos sinalizador e reparador do sistema de reparação geram conjuntamente quatro eventos interaccionalmente distintos (pertencentes a uma estrutura de oportunidades desiguais favorecendo o falante na origem do “problema”): (1) reparações iniciadas/sinalizadas e efectuadas pelo falante na origem do “problema”; (2) reparações iniciadas pelo autor do “problema” e efectuadas por um outro falante; (3) reparações iniciadas por outro falante e realizadas pelo autor do “problema”; (4) e reparações iniciadas e efectuadas por um outro falante.

O módulo sinalizador funciona mediante o recurso a técnicas de sinalização que especificam em graus variáveis o teor e a localização do problema. A autosinalização pode consistir num corte abrupto no meio de uma UCT, num prolongamento de sons, numa pausa cheia modulada entoacionalmente de acordo com um certo padrão, etc., técnicas descritíveis como perturbações não lexicais da fala (Sacks et al., 1977: 367). A heterosinalização dispõe de técnicas mais variadas e precisas envolvendo UCT: sinalizadores de classe aberta (Drew, 1997) que compreendem unidades de valor genérico (*hã?*; *o quê?*; etc.); sinalizadores que especificam com maior precisão o teor do problema (pessoa, lugar, tempo, quantidade, etc.: *quem?*; *onde?*); técnica de sinalização consistindo numa sequência de retoma que repete parte ou totalidade da UCT do turno anterior com um contorno entoacional interrogativo (Binet & Freitas, 2007); ou ainda, variante ecóica desta técnica de sinalização, uma sequência de retoma parcial, finalizada por um pronome interrogativo; um prefácio introduzindo uma interpretação do turno anterior; etc. Esta listagem, não fechada (Sacks et al., 1977: 369), de técnicas de sinalização, identifica meios usados pelos próprios falantes para constituir como

problemáticas partes da sua troca conversacional. Esta etiquetagem não é efectuada de fora pelo analista. Tal empreendimento seria inútil. Com efeito, enunciados assinalados como problemáticos ou errados à luz de uma dada teoria científica podem e são na maioria das vezes tratados como apropriados pelos falantes. Inversamente, enunciados ou unidades que à partida nenhuma teoria linguística convida a sinalizar podem ser emicamente constituídos como problemáticos e exigindo uma acção reparadora.

A acção sinalizadora de um “problema” é assimilável a uma PPP, primeira parte de um par adjacente, de um tipo, é certo, muito particular, que projecta um « *slot* », um micro-território de fala condicionada a ser ocupado preferencialmente pelo falante na origem do problema (J. D. Robinson, 2006), indigitado para efectuar a acção reparadora, segunda parte do par adjacente (SPP) gerado por um sistema de reparação cuja activação com efeitos suspensivos da acção em curso é tida, no entanto, como um direito que assiste a todos os participantes, ao abrigo de um contrato conversacional tácito que autoriza interrupções para efeitos de sinalização e/ou reparação de “problemas”⁴⁰. A relevância da acção reparadora é condicionada pela acção sinalizadora, relação de relevância condicional que tipicamente liga entre si as duas partes de um par adjacente (PPP e SPP). Trata-se porém de um par adjacente de um género específico, singularizado por dois traços atípicos: (1) PPP e SPP podem fundir-se numa só acção simultaneamente sinalizadora e reparadora; e (2) a organização preferencial deste par adjacente consiste na realização de ambas as acções por um só e mesmo falante, autor do “problema”, com ou sem alternância de vez.

Como torna patente esta exposição, um conceito como o de *par adjacente* é um instrumento de descrição e análise de fenómenos interacionais plurais por apuramento dos seus traços comuns e distintos. Os eventos interacionais gerados pelo sistema de reparação são apenas *em certos aspectos* classificáveis como pares adjacentes; *em outros aspectos*, não são adequadamente descritíveis como tais. É o escrutínio crítico do duplo valor positivo (adequação da descrição) e negativo (inadequação da descrição) de um conceito no terreno do seu confronto com dados empíricos que converte uma definição conceitual num instrumento de análise do real.

O carácter não preferido de certas opções accionais em benefício de outras é comportamentalmente marcado como tal pelos próprios interactantes: recorrentemente,

⁴⁰ A possibilidade de um exercício abusivo deste direito de interrupção para efeitos de sinalização e/ou reparação de “problemas” ameaça as interações que um falante que tem o português como segunda língua pretende manter com falantes que têm o português como primeira língua. Os falantes de uma língua localmente dominante podem bloquear e excluir da sua comunidade falante minorias alofones.

quando o falante sinaliza um “problema” na sua fala durante ou no fim do seu turno (prolongamento de sons, corte abrupto, padrão entoacional de uma pausa cheia), sem operar nenhuma acção reparadora, o outro falante, após uma pausa que faculta ao autor do “problema” uma oportunidade redobrada de auto-reparação, efectua uma reparação em geral subordinada a um pedido de confirmação, que, precisamente, ratifica a autoridade do autor do problema no que respeita à sua reparação. Quando é um outro falante que toma a iniciativa de sinalizar um problema produzido no turno anterior, a sua acção, que incorpora marcas (pistas contextualizadoras) de incerteza (micro-pausa, entoação e expressões modalizadoras), tende a auto-limitar-se no módulo sinalizador, revestindo o formato de uma pergunta, PPP que projecta um micro-espço de fala condicionada (*slot*) entregue ao falante autor do “problema”, a quem é assim reconhecida autoridade para se apoderar da fala e autoreparar o “problema”, num terceiro turno.

A acção suspensiva, sinalizadora e reparadora de base pode ser realizada num só turno (problema autosinalizado e autoreparado), em dois turnos (problema autosinalizado e heteroreparado; problema heterosinalizado e heteroreparado) ou em três turnos (problema heterosinalizado e autoreparado). Emanuel Schegloff (1997) menciona um quinto evento interaccional passível de ser gerado pelo sistema de reparação, que configura uma sequência de quatro turnos: um primeiro falante coloca por exemplo uma pergunta num turno contando aqui como primeiro; um segundo falante responde, num segundo turno, evidenciando um entendimento da pergunta que não satisfaz o primeiro falante; este último apodera-se da fala para, num terceiro turno, sinalizar o problema de entendimento da pergunta do primeiro turno e proceder à sua reformulação; num quarto e último turno, o segundo falante recicla e altera a sua resposta dada no segundo turno, em conformidade com o novo entendimento da pergunta do primeiro turno permitido pela acção sinalizadora e reparadora efectuada no terceiro turno. Neste caso, pouco frequente, o problema sinalizado abrange dois turnos e coresponsabiliza ambos os falantes; o módulo reparador é activado e efectivado colaborativamente por ambos os falantes.

O alcance da descoberta deste trabalho interactivo de ordenamento da interacção conversacional formalizável por um conjunto de regras de alternância de vez e de reparação é salientado por Emanuel Schegloff:

«*Conversational interaction may be thought of as a form of social organization through which the work of most, if not all, the major institutions of societies - the economy, the polity, the family, socialization, etc. - gets done. And it surely appears to be the basic and primordial environment for the use and development (both ontogenetic and phylogenetic) of natural language*».

(Schegloff, 1996b: 54)

Esta questão, o alcance sociológico e antropológico da análise da conversação, deu matéria a um artigo de Schegloff, *Interaction: The infrastructure for social institutions, the natural ecological niche for language, and the arena in which culture is enacted* (2006), cujo título explicita bem a posição assumida. Outra citação:

«*If, in a gedankenexperiment, one imagines a society with no turn-taking system, it would (...) be one in which the very possibility - the assured possibility - of coordinated action through talk had been lost (...)*».

(Schegloff, 1988: 98)⁴¹

A riqueza e o alcance dos prolongamentos e das ramificações deste trabalho microanalítico tem algo de fascinante, mais ainda quando se considera o ponto de partida deste empreendimento: gravações, passíveis de serem ouvidas repetidas vezes e de gerar dados e análises que se prestam ao escrutínio de pares e colegas:

«*(...) I started with tape-recorded conversation (...) simply because (...) I could study it again and again (...) and because others could look at what I had studied (...)*».

(Sacks, 1984: 26)

A transcrição e análise minuciosa de gravações de interacções conversacionais converteu a ordem das interacções num objecto de pesquisa científica, na origem de uma vasta literatura.

«*(...) a análise conversacional joga com praticamente todo o espectro de abordagens da linguística pragmática (...)*».

(Rodrigues, 2001: 183)

⁴¹ A citação completa participa de uma controvérsia travada por Goffman e os analistas da conversação que não pretendo abordar no quadro da presente exposição: «*If, in a gedankenexperiment, one imagines a society with no turn-taking system, it would not be that was especially impolite or uncivil. It would be one in which the very possibility - the assured possibility - of coordinated action through talk had been lost (...)*» (Schegloff, 1988: 98).

1.2.2.3. *Membership Categorization Analysis (MCA)*

A dimensão cognitiva inerente à construção interactiva do mundo social dá-se a analisar nas trocas conversacionais (Molder & Potter, 2005). O estudo das categorizações constitutivas da ordem social produzidas e reproduzidas conversacionalmente pelos participantes numa interacção levou Harvey Sacks e os analistas da conversação a desenvolver uma abordagem analítica especializada: a *Membership Categorization Analysis* (MCA) (Schegloff, 2007a), que é passível de se cruzar e articular com várias tradições de investigação antropológica, entre as quais destaco aqui a antropologia hermenêutica de Clifford Geertz (1998). As passagens de um campo a outro (da etnografia à AC) efectuam-se nos dois sentidos e em múltiplos pontos de contacto e intercâmbio.

O «contexto» reveste aqui a forma de um quadro interpretativo que fixa o sentido das falas. Uma forma de tratamento, por exemplo, projecta uma definição da situação interlocutiva e respectivos estatutos dos que nela participam (Maingueneau, 1981: 19)⁴², o que contribui para fixar para os próprios interactantes um quadro interpretativo do sentido das suas respectivas acções e palavras. A troca conversacional efectua-se dentro de mundos cognitivos por ela convocados, partilhados em maior ou menor grau pelos falantes. Representações, categorizações e saberes configuram mundos ordenados mentalmente que funcionam na conversação como quadros ou contextos interpretativos. Categorizar como “defesa direita” um dado interlocutor no decurso de uma conversação é convocar a representação mental de um pequeno mundo social muito organizado (o de uma equipa de futebol), com base em direitos e deveres definidos, simétricos e/ou assimétricos (ex.: o direito de punir no seio de uma família), como quadro de interpretação dos discursos trocados.

Inferencialmente ricas (Sacks, 1992b: 41), as categorizações dos membros de uma dada cultura são dotadas de um poder de convocação e projecção de quadros interpretativos complexos, que associam entre si categorias de actores e categorias de actos, com uma força que não se deixa abalar por contra-exemplos pontuais (Sacks, 1992b: 336).

As categorias agrupam-se e articulam-se formando sistemas descritivos (*membership categorization device*), elementares (bicategoriais) ou complexos. Cada categoria de um tal sistema descritivo é referencialmente operativo (Sacks, 1992b: 246): basta

⁴² «(...) le vouvoiement et le tutoiement sont des actes: en s'adressant à quelqu'un sur le mode du tu, l'énonciateur impose un certain cadre à leur échange verbal (...)» (Maingueneau, 1981: 19).

categorizar no começo de um relato um actor como “mãe” para convocar o sistema familiar no seu todo como sistema de categorização dos outros actores e como quadro interpretativo preferencial dos actos e das palavras relatados. Sacks (1990: 210) apurou por análise de trocas conversacionais que os interactantes seguem a máxima consistindo em inferir que, por defeito, uma vez referenciada uma família específica (ou outro pequeno mundo organizado por categorias descritivas formando sistema), qualquer novo actor referenciado na conversação por recurso a uma categoria de parentesco é, salvo indicação contrária, membro, não só, de uma família, mas ainda, desta família (e não de outra qualquer).

Cada um destes mundos categoriais forma um sistema de lugares ocupados por categorias definidas de actores, que torna manifesta e digno de reparo a ausência de ocupantes (Sacks, 1990: 216; Silverman, 1998: 82). Na entrada em campo de uma equipa, a ausência de um jogador seria logo notada, em virtude do sistema de lugares a ocupar que a constitui. Formam uma grelha cognitiva geradora de observáveis.

Estes sistemas descritivos são ferramentas de construção de identificações. A MCA tem por objecto as etno-taxinomias⁴³ que enformam as identidades construídas no quadro de uma dada cultura, observáveis nas actividades conversacionais dos seus membros (Stokoe, 2009). Actividades conversacionalmente interligadas sob a forma de um sistema de categorias podem servir de ferramentas de identificação diferenciada e hierarquizante de actores (*category-bound activities*; Sacks, 1992a: 249). Podem igualmente tornar expectável a ocorrência de actividades, numa ordem sequencial definida, tornando a sua ausência observável. Os *scripts* daí resultantes, acções encadeadas em sequências temporalmente ordenadas, são recursos cognitivos, que habilitam os membros a observar e participar apropriadamente nas situações da vida quotidiana, usados na economia conversacional dos relatos: posso relatar a ocorrência de uma acção que ocupa a posição final de uma sequência, confiando ao ouvinte a tarefa de inferir as acções anteriores; ou ainda mencionar uma acção em posição inicial, e deixar ao meu interlocutor reconstituir o resto, mobilizando o saber partilhado, organizado por sistemas categoriais.

Os falantes categorizam-se a si próprios categorizando os outros, podemos precisar, recorrendo a uma linguagem bourdieusiana, que sinaliza importantes convergências de

⁴³ A abordagem desenvolvida por Durkheim e Mauss no seu famoso artigo sobre *Algumas formas primitivas de classificação* (1903), já aqui considerado, é definida por Alain Desrosières (2000: 298) como constituindo uma "etno-taxinomia", definição que serve perfeitamente para apreender o objecto e o método da *Membership Categorisation Analysis* no domínio da análise da conversação.

análise. As categorizações podem ser ratificadas, discutidas, negociadas, alteradas, combatidas, lutas que têm por objecto «*princípios de visão e de divisão do mundo social*» (Bourdieu, 2001b: 145).

Performativas, as categorizações envolvem injunções morais, chamadas à ordem: «*Não esquece quem é ! Uma senhora !*»; «*uma mãe nunca ...*», etc. (Sacks, 1992a: 42).

Heurística, a MCA revela um dos modos operatórios da construção conversacional da realidade (Berger & Luckmann, 1999: 159–60), que não escapa por completo ao cálculo dos interactantes, que, em certas circunstâncias, caracterizadas nomeadamente por definições rivais de uma “mesma” realidade, ponderam cuidadosamente as suas opções lexicais em adequação com o mundo categorizado do seu alocutário (*recipient design*), de forma a monitorizar a definição da situação onde falam e/ou de que falam.

1.2.2.3.1. A referenciação de localizações e deslocações no espaço

O valor de um localizador espacial depende totalmente dos saberes partilhados que servem de pano de fundo à realização de uma tarefa de localização de uma morada. Os respectivos saberes dos interactantes, que podem ser incompletos e mais ou menos granulados, podem e, de facto, nunca são, inteiramente sobreponíveis, o que dificulta a tarefa interaccional de co-referenciação espacial.

No limite, a ausência de saberes partilhados impossibilita a tarefa: auxiliar a localização pelo interlocutor de um ponto num espaço totalmente desconhecido por ele é uma tarefa impossível. Só no termo de uma fastidiosa tarefa preliminar de informação sobre a organização global do espaço da cidade é que acabam por ser pouco a pouco partilhadas informações que habilitam os falantes a localizar com precisão, mediante uma actividade concertada, um dado ponto dentro desta organização global.

O formato institucional que rege a comunicação das moradas compacta uma informação completa e imediatamente útil, que viabiliza comunicações mediatizadas por troca de cartas. Mas o valor de utilidade desta mesma informação para a realização de uma comunicação presencial, envolvendo por exemplo uma ida à casa de uma utente, é condicionada pelo mapa cognitivo do técnico, referente ao espaço urbano. Sistemas de informação auxiliam a tradução desta informação apresentada neste formato institucional numa informação georreferencial mobilizável para orientar um sujeito a

deslocar-se de um ponto a outro no espaço da cidade (Levinson, 2004: 276), recorrendo para o efeito a diversos meios de deslocação.

O formato de primeiro tipo é uma informação espacial simultaneamente areolar e reticular: o espaço do mapa é recortado por quadrados que, pelo seu alinhamento, formam colunas e linhas passíveis de serem designadas, respectivamente, por números e letras do alfabeto, que fixam um sistema de coordenadas absolutas (Levinson, 2004: 274–5). Esta convenção constitui um meio de referência formal de cada quadrado por geração de nomes alfanuméricos, o que facilita a localização em primeira aproximação de uma linha, seleccionada por meio toponímico dentro da rede de vias de circulação da cidade, na área recortada pelo quadrado indicado. O utilizador do mapa pode a seguir localizar um ponto preciso, por meio de um dígito (e, se necessário, de informações adicionais localizando em termos verticais e laterais o andar ocupado a título de domicílio num prédio de habitação colectiva), também duplamente inscrito, à semelhança dos topónimos, no mapa e no território por ele representado de forma simplificada e numa escala reduzida. O espaço da cidade é recoberto de inscrições toponímicas que auxiliam as deslocações no seu seio orientadas por meio de mapas (materializados em diversos suportes).

Coordenadas contidas nos formatos institucionais das moradas, inscrições toponímicas cobrindo o território e mapas editadas por entidades credenciadas são partes de um só sistema integrado de georreferenciação institucional. Isso explica o facto de, em numerosas situações, a formulação da morada de acordo com o formato institucional (Schegloff, 1972: 117) ser tratada como uma informação relevante e completa. Com efeito, os interactantes podem recorrer, se necessário, ao sistema integrado de georreferenciação para localizar a posteriori com maior precisão um domicílio.

Mas esta georreferenciação formal, esta toponímia e estes mapas oficiais, são dobrados por toponímias orais e mapas cognitivos partilhados pelos habitantes da cidade, recursos que mobilizam no quadro das suas interacções conversacionais (Mondada, 1994; Levinson, 2004; Hickmann & Robert, 2006).

Localizadores referenciados interaccionalmente operam uma indexicalização virtual no espaço mental do mapa cognitivo (Hougaard, 2008: 197). Projectam os falantes neste mapa virtual, os transformando em *axis mundi* de um mundo espacialmente orientado por referência ao posicionamento e à orientação dos seus corpos em movimento: «quando a gente desce: (.) é logo a primeira rua do lado direito», podemos ouvir numa das gravações do corpus. É a posição e a orientação dos corpos virtuais dos falantes que

lhes permitem projectar um *aqui-e-agora* por referência ao qual uma dada rua é convertida em primeira ou segunda rua (à minha frente, a contar do ponto que ocupo neste instante), rua lateralizada à esquerda ou à direita por referência à orientação virtual do meu próprio corpo. A localização é sempre uma interlocalização de itens, coocorrentes. O meu corpo é a primeira ocorrência, *axis mundi* por referência ao qual os outros itens são definidos como co-ocorrentes. Uma vez definida a minha posição e a orientação do meu corpo, posso, a seguir, introduzir como localizador um item co-ocorrente: «*estás no início da rua Augusta, junto à praça do Rossio, olhando para o rio. Ocorre que, pouco antes da terceira rua à tua esquerda, há um restaurante, chamado José*» (dado fictício). O verbo *ocorrer* e o substantivo *coocorrências* são partes importantes da metalinguagem de descrição da actividade conversacional de construção de um referente espacial. Os falantes tendem em introduzir localizadores, seleccionando itens coocorrentes, localizados, primeiro, por referência ao seu posicionamento em relação aos seus corpos virtuais, orientados e lateralizados. A seguir, uma vez introduzidos, estes itens são, se necessários, situados espacialmente uns em relação aos outros, para consolidação do trabalho conversacional de referência espacial.

A análise conversacional da referência espacial aprofundada por Stephen C. Levinson (2004) renova, na interface da linguagem e da cognição, a hipótese Sapir-Whorf (Levinson, 2004: 301–7; Dokic & Pacherie, 2006: 262). A formatação institucional da informação referente à localização espacial da morada é solidária de um sistema integrado de georreferenciação que corresponde ao quadro de referenciação em coordenadas absolutas de Levinson, independentes da própria localização e orientação corporal dos falantes, quadro de referenciação baseado em convenções susceptíveis de variar de cultura para cultura, insiste Levinson (2004: 90 & 92). O quadro de referenciação em coordenadas intrínsecas alocêntricas (centradas em objectos, susceptíveis, pelas suas características intrínsecas, de definir orientações. Ex.: à direita da entrada do restaurante) de Levinson contempla o processo acima descrito de georreferenciação por interlocalização de um sistema de itens localizadores coocorrentes. Os itens são localizados uns em relações aos outros (Schegloff, 1972: 122), gerando (1) um sistema local de referenciação em coordenadas absolutas, independentes da própria localização dos falantes (ex.: «*está entre três tabernas*») ou (2) um sistema (egocêntrico) de referenciação em coordenadas relativas à posição e orientação corporal dos falantes, no espaço onde falam (quadro espacial da enunciação) ou no espaço de que falam (quadro espacial mental). O sistema de referenciação em

coordenadas relativas é sempre acoplado a um sistema de referência em coordenadas intrínsecas, defende Levinson.

Os itens localizadores são eles próprios localizados no seio do conjunto de itens do mesmo tipo, localizados na mesma região espacial, por meio de identificadores, traços distintivos que facilitam a sua singularização cognitiva por granularidade descritiva (Schegloff, 2000: 715) e categorização fina, excludente (Clark, 2010: 11). Assim, numa das gravações do corpus, «*a primeira rua do lado direito*» é categorizada como «[rua onde] *não se pode entrar com o carro*», traço que a distingue das demais, evitando erros gerando confusão e desorientação, no decurso da deslocação virtual que prepara por simulação conversacional uma possível deslocação física.

A totalidade destes recursos mobilizáveis ao abrigo da etnometodologia conversacional que acabei de descrever é raras vezes necessária. A consolidação da referência espacial é copilotada pelos falantes. À medida que o falante primário, que sabe onde se localiza a sua morada, faculta informações georreferenciais, o falante secundário, inicialmente ignorante, pode, a qualquer momento, interromper o falante primário, declarando ter passado de um estado de ignorância a um estado de saber, por meio, por exemplo, de uma unidade interjectiva.

1.2.2.3.2. A referência de pessoas e de objectos: coordenadas relativas, intrínsecas e absolutas

É possível rearticular a *Membership Categorization Analysis* (MCA) mediante uma extensão do campo de aplicação dos três sistemas de referência espacial de Stephen C. Levinson (2004), em coordenadas relativas, intrínsecas e absolutas, ao conjunto dos etnométodos conversacionais de discretização e referência de pessoas e objectos.

Os neologismos *contextualização*, *discretização*, *categorização* e *referência* são introduzidos por analistas da conversação para sustentar a seguinte tese: os contextos de pertinência, os sistemas de categorias cognitivas organizados linguisticamente, os referentes dos discursos não são entidades fixadas e entregues aos falantes prontas-a-serem-usadas-sem-alteração.

«(...) a discretização do mundo em categorias não é dada absolutamente a priori, mas varia segundo as atividades cognitivas dos sujeitos que operam com elas».

(Mondada & Dubois, 2003: 34-5)

A complexidade da questão levantada é à medida do seu alcance. É toda a antropologia que é susceptível de se rearticular no curso do seu equacionamento (Levinson et al., 2007: 19), ao desvendar mediante análise detalhada a construção pela linguagem de um mundo de objectos e de papéis a desempenhar habitado por uma comunidade humana (Cassirer, 1969).

«Les codes fondamentaux d'une culture - ceux qui régissent son langage, ses schémas perceptifs, ses échanges, ses techniques, ses valeurs, la hiérarchie de ses pratiques - fixent d'entrée de jeu pour chaque homme les ordres empiriques auxquels il aura affaire et dans lesquels il se retrouvera».

(Foucault, 1966: 11)

Stephen C. Levinson estuda de perto as modalidades de acoplamento dos três sistemas de referência definidos por ele. O alcance deste estudo não se confina ao domínio espacial: pode ser estendido a todas as operações de referência. Tal é a posição aqui defendida (Heritage, 2007).

Nomes e descrições são os dois principais recursos mobilizáveis pelos falantes para a referência de pessoas. Os nomes são mobilizados mediante formas de tratamento dos delocutores susceptíveis de incorporar categorizações sociais. O tratamento nominal é um modo económico de referência de pessoas já referenciadas. A primeira operação de referência é orientada para o reconhecimento da identidade da pessoa ausente, de que se pretende falar (Sacks, 1992b: 180). Caso essa pessoa não integra uma rede de pessoas conhecidas a título pessoal por ambos os falantes, o nome, que não é usado em regime de exclusividade pela pessoa, não é suficiente para garantir o reconhecimento da sua identidade individual. Este reconhecimento fica então a cargo de descrições, que assentam em coordenadas. As descrições alcançam o reconhecimento para partilha de conhecimentos; dão a conhecer (informações) para reconhecer (identidades). A construção e estabilização da primeira referência é dada por completada, pela descoberta ou adopção do nome como modo privilegiado de referência (Heritage, 2007: 274). Com efeito, uma vez dada como reconhecida a pessoa de que falam, os interlocutores podem doravante se referir a ela por uma forma nominal, dispensando as

descrições que foram mobilizadas para alcançar este estado epistémico de saberes partilhados acerca dos referentes que designam nominalmente (Sacks & Schegloff, 2007).

Os nomes comuns são um recurso mobilizável pelos falantes para a construção do referente de um nome próprio, por inscrição da pessoa numa posição definida dentro de um sistema categorizador que, de modo análogo a um mapa, discretiza e ordena relacionalmente um domínio do real. O nome comum ajuda a localizar no mapa de um espaço socioposicional o lugar ocupado pela pessoa de quem se pretende falar (Stewart & Maxwell, 2010: 32).

Todos os traços intrínsecos potencialmente distintivos (Mazeland et al., 1995: 278) da pessoa ou do objecto de que se pretende falar, podem, sob reserva de terem passado pelos filtros de várias censuras culturalmente definidas, ser mobilizados ao abrigo de um processo de referenciação.

As censuras, culturalmente definidas, são parte integrante de um trabalho de figuração (*face work*) inerente à hetero-referenciação. Certos traços, muito distintivos, não são mencionáveis, por motivos rituais: seriam encarados emicamente como ofensivos para a face do delocutor.

«Referring to persons (...) is a socially delicate operation, since persons are circumscribed by social identities, hierarchical status, and taboos in ways that are highly variable across cultures».

(Brown, 2007: 173)

Estas proibições rituais negativas que incitam os falantes a evitar mencionar certos traços distintivos, considerados pela cultura local como degradantes ou localizados em territórios do eu de acesso reservado, constituem ao mesmo tempo recursos para insultar, ofender e profanar a face do delocutor (Stokoe & Edwards, 2007).

As interacções conversacionais agonais (Grimshaw, 1990) proporcionam oportunidades de observação de processos de referenciação e categorização animados por uma intenção de ofender, que, por contraste, evidenciam as cautelas e autocensuras que, na ausência de conflitos, enquadram os processos de construção da referência. Outra janela de observação, as trocas rituais de insultos são performances interaccionais que, dentro das suas fronteiras temporais, incentivam a mobilização de traços distintivos culturalmente ofensivos (Evaldsson, 2005). As piadas trocadas entre amigos são nichos

conversacionais propensos à formação de alcunhas por nominalização de traços distintivos⁴⁴.

As formas de tratamento são UCT que contribuem para entrelaçar as escalas, maior (organização de conjunto) e menor (UCT), da ordem de uma dada interacção, desempenhando uma função indexicalizadora: inscrevem reiteradamente os falantes numa situação definida ratificando as suas identidades locais. Projectam repetidas vezes categorizações nominais que consolidam o quadro da interacção reafirmando a correlação de lugares identitários que vigora no seu seio (Ostermann, 2003). Endereçam as falas convocando o interlocutor a participar na troca conversacional na qualidade de “utente” ou na de “assistente social”. Trata-se de “descrições-em-interacção” que coisificam de dentro a ordem local, desempenhando uma dupla função constativa e performativa dotada do poder de confirmar mas também de contestar e mudar a definição da situação e respectiva correlação de lugares. Formam uma trama de indexicalizações de malha variável: densamente tecida nas sequências de abertura e de fecho, esta malha pode ser reforçada no decurso do atendimento, durante sequências potencialmente desestabilizadoras e agonais (desacordo, mal-entendido, etc.) ou quadro de uma actividade de persuasão e vinculação a um plano de acção (solicitação de sinais de retorno de valor afiliativo). Podem contribuir para a realização e para a modalização enunciativa dos actos de fala. Por exemplo, chamar pelo nome completo pode valer como apelo à responsabilidade e chamada à ordem (local e supralocal).

Claude Lévi-Strauss (1990: 194–229) atestou a existência de procedimentos de formação de “nomes próprios” (nome pertencendo a um indivíduo, particularizado por meio desta operação de nominalização) por categorização intrínseca no seio de várias culturas. Estes procedimentos dotam os nomes próprios de conteúdos descritivos, que, como os honoríficos das nossas formas de tratamento, inscrevem o indivíduo numa determinada posição dentro de um sistema de classificação e categorização social.

A institucionalização (que pode ir até a gramaticalização) converte as coordenadas intrínsecas em coordenadas absolutas que operam uma categorização impessoal, por inclusão numa classe de itens indiferenciados. As categorias formam sistemas socioposicionais, de dimensões variáveis, que correlacionam entre si mediante relações definidas as pessoas por elas referidas. Estas coordenadas são regidas por formatos fixos. As formas nominais de tratamento geradas a partir de um sistema institucional de

⁴⁴ Para uma aproximação, não ancorada no campo da análise da conversação, ao estudo das modalidades de acoplamento dos processos de categorização e de nominalização, ver Camacho, 2009.

referenciação em coordenadas absolutas não são alcunhas criadas localmente no seio de um grupo de interconhecimento.

Os nomes dos locais de nascimento e de residência são traços identificadores do domínio espacial. O acoplamento e o cruzamento de subsistemas de referenciação desempenham um papel importante na construção da referência.

O valor referencial de uma coordenada intrínseca ou de uma coordenada absoluta é condicionado pela estrutura distributiva da população dentro do sistema categorizador usado e pelos saberes partilhados pelos interactantes sobre esta mesma distribuição.

«Communication also presupposes speakers and addressees in potentially different knowledge states (otherwise, why communicate?), and with different relations to the referent, and thus introduces triangulation between speaker, addressee and referent».

(Levinson et al., 2007: 3)

Se ambos os falantes sabem que numa vila reside apenas uma pessoa de nacionalidade francesa, a nominalização desta categoria acoplada a uma discretização e referenciação desta região espacial é dotada de um elevado valor referencial. Mas se um dos falantes ignora este facto, será preciso, primeiro, transmitir-lhe este saber, para construir a seguir a referência por simples nominalização categorizadora («o francês»). Caso residam na vila não um mas dez franceses, então os falantes precisarão de mobilizar outras coordenadas, cujo valor referencial é identicamente condicionado. Se um destes franceses é portador de um atributo que o singulariza, idade, tamanho, por exemplo, este traço distintivo é potencialmente dotado de um forte valor referencial, que, caso seja do conhecimento dos falantes, será provavelmente mobilizado por eles na sua tarefa conversacional de construção concertada da referência. Os sistemas de referenciação por coordenadas intrínsecas são capazes de passar de um modo de funcionamento monorreferencial ou atomístico (as coordenadas intrínsecas são geradas a partir de características pertencentes em próprio a um referente, considerado isoladamente de qualquer estrutura relacional) para um modo interreferencial, que interliga, por exemplo, por meio de uma relação definida em termos de posse, a pessoa a objectos, referenciáveis, eles próprios, por coordenadas intrínsecas (ex.: o carro vermelho; a vivenda amarela) ou por coordenadas absolutas (ex.: o carro com a matrícula xx-xx-xx; na rua xxxxxx, n° xx, x° Esq.). As coordenadas absolutas são acopladas a sistemas de

informações institucionais que facilitam a obtenção a posteriori, por outras vias do que a interacção verbal em curso, de informações que fazem falta para assegurar o seu valor referencial no momento da sua recepção. As coordenadas intrínsecas não beneficiam de tais suportes informativos: o seu valor referencial tem de ser firmado no próprio quadro temporal da interacção em curso.

As coordenadas relativas são outro recurso, poderoso, de construção da referência, assente num processo de indexicalização. Este processo consiste em interligar a um ou a ambos os interlocutores a pessoa ou o objecto de que se pretende falar por meio de uma relação definida, em termos de posse (ex.: o teu carro; Cf. Schegloff, 1972: 117–8) ou de parentesco (ex.: a minha mãe), por exemplo. Contrariamente às coordenadas intrínsecas, o valor referencial das coordenadas relativas é indexado à situação enunciativa. Trata-se de um artefacto simultaneamente interaccional e cognitivo (saber quem ou o quê estamos a referir agora) gerado localmente por uma fala-em-interacção.

Um exemplo, tirado de uma gravação do corpus: «*este seu amigo que está ali em baixo*». A pessoa é aqui referenciada por duas coordenadas relativas, que a interligam ao alocutário por meio de uma relação de amizade e a ambos por meio de uma localização («*ali em baixo*» relativamente à sua posição, no aqui e agora da situação enunciativa). O valor referencial desta dupla coordenada é totalmente indexical: é preciso saber quem está a falar com quem e onde, para poder, conhecendo a rede de amigos do utente, identificar a pessoa, sob reserva de saber quem de entre os membros desta rede de amigos se encontrava no dia e na hora exacta da enunciação no local referido.

O que importa salientar é o acoplamento dos três sistemas de referenciação. As coordenadas relativas interligam os locutores a pessoas e objectos ausentes do quadro local de interacção, por meio de relações definidas mediante coordenadas intrínsecas ou absolutas (Levinson, 2004: 93). Referir-se a uma pessoa como sendo o “bobo da corte” do seu grupo de amigos é recorrer a uma coordenada relativa assente numa coordenada intrínseca (a estrutura relacional deste meu grupo de amigos). Referir-se a outra pessoa como sendo meu pai, é recorrer a uma coordenada relativa assente numa coordenada absoluta, resultante de uma normalização institucional do sistema das relações de parentesco. Um traço distintivo usado como coordenada intrínseca pode ser convertido no decurso de uma negociação em coordenada absoluta, de forma a reenquadrar a sua

identidade ao abrigo de uma categoria institucional beneficiando de direitos (ou de um vazio de direitos) formalmente definidos (Schegloff, 2007: 445).

Os referentes não são fixados de antemão e usados passivamente pelos falantes. A análise da conversação etnometodológica mostra e demonstra que os referentes são activamente construídos pelos falantes. Esta construção local não é, no entanto, uma criação *ex nihilo*. Os falantes mobilizam com efeito recursos que não são inteiramente gerados a partir do quadro local da sua interacção, dado cuja análise potencia uma visão articulada do trabalho interaccional de definição local da situação e do seu enquadramento macrossocial recorrendo a meios institucionais exteriores às fronteiras da situação (Schegloff, 1972: 131; Gonos, 1977).

As coordenadas intrínsecas são geradas pelos falantes consoante as necessidades comunicativas da sua interacção, definidas pelos seus respectivos saberes, mais ou menos coincidentes. O procedimento de base deste recurso consiste em tornar salientes traços distintivos não institucionalizados que, dadas as informações possuídas pelo interlocutor, particularizam referentes, que, num segundo momento, podem ser coordenados em relação uns aos outros, gerando um mapeamento de posições categoriais em relação mútua, construído localmente pelos falantes. Mas, no quadro interaccional dos atendimentos sociais, este etnométodo funciona acoplado aos dois outros tipos de coordenadas.

Acção situada e concertada, a referenciação recorre com efeito a coordenadas absolutas de várias escalas, partes integrantes de sistemas categoriais fixados institucionalmente. Cada sistema categorizador é uma estrutura de posições em relação mútua, atributivas de papéis, estatutos, direitos e deveres socialmente prescritos, que pode gerar por duplicação inúmeros sistemas organizacionais concretos (ex.: famílias): uma *Membership Categorization Device* (MCD). Este ponto é de grande importância: articula a ordem microssocial da interacção e estruturas sociais de várias escalas, como sublinhou Emanuel Schegloff, em conclusão do seu estudo, fundamental, que, sintetizando as análises seminais de Harvey Sacks, orientou todos os autores e os trabalhos citados nas linhas anteriores: *Notes on a conversational practice: Formulating place* (1972).

A cada posição dentro de um sistema categorizador corresponde um nome, entrada lexical que activa na mente dos falantes a representação de um pequeno mundo cognitivo, espaço de posições definidas (por propriedades e atributos presumidos) em relação mútua. Na interface do constativo e do performativo, do descritivo e do

prescritivo (Bourdieu, 1981), as presunções associadas a estas categorizações funcionam como injunções de ordem moral (Jayyusi, 1984), a assumir certas obrigações (perante X), a deter determinados conhecimentos (sobre X), etc., que formam o pano de fundo dos pedidos de explicação, das queixas (Pomerantz, 1978), das acusações, dos pedidos de desculpa e das autocríticas, formuladas pelos interactantes no decurso das suas trocas, em múltiplos quadros interaccionais da sua vida quotidiana.

As coordenadas relativas são geradas pelo uso indexical de categorias intrínsecas ou absolutas. As situações são definidas de dentro por convocação e processamento de informações tornadas localmente relevantes, referentes a ordens e estruturas macrossociais, por meio de um procedimento, a referenciação, que é activado não apenas durante uma tarefa pontual, de localização de uma morada, por exemplo, mas mantido activo ao longo de toda uma interacção conversacional que contribui para gerar e estruturar, como a análise dos atendimentos sociais atestar.

A fala-em-interacção dispõe de recursos próprios para a inter-referenciação dos interactantes em presença. As formas de tratamento são parte integrante das práticas de referenciação (Schegloff, 2007a: 438).

1.2.2.3.3. A referenciação temporal de unidades narrativo-actanciais

Os recursos linguísticos mobilizáveis para a referenciação temporal podem e devem ser observados em situações interlocutivas, que se organizam em redor do acto de tomar e instanciar a fala. Tomar a palavra é apoderar-se do *skeptron* e bater no chão (Benveniste, 1969: 30–7)⁴⁵, acto instaurador de um *presente*, eixo temporal em referência ao qual as temporalidades são ordenadas. Participar numa troca conversacional é colaborar na circulação do *skeptron* e na reiteração alternada do acto instaurador do eixo temporal sem o qual as estruturas temporais do mundo se desfazeriam.

⁴⁵ Se o *skeptron* lembra que o poder exercido pelo orador lhe advém de uma fonte de autoridade que lhe é ou pode lhe ser superior (Bourdieu, 2001a: 161), ele é também o meio de solenizar uma tomada da palavra equiparada a uma tomada de poder.

Le temps organisé dans et par l'exercice de la parole «(...) *a son centre – un centre générateur et axial ensemble – dans le présent de l'instance de parole. (...) Ce présent est réinventé chaque fois qu'un homme parle (...)*».

(Benveniste, 1997: 73–4)

Os falantes podem se deslocar no tempo, se apoiando para o efeito numa representação linear institucionalmente fixada do tempo, termo de um processo sociohistórico tudo menos linear (Pomian, 1984): o calendário.

O hoje do presente enunciativo é convertido numa localização temporal em coordenadas absolutas (Benveniste, 1997: 71; E. Schegloff, 1972: 132; Adam & Revaz, 1997: 58), a data, definida por referência a um centro temporal absoluto, o ponto 0 do calendário ($T_{(abs.)0}$). As localizações temporais em coordenadas absolutas veiculam uma informação referencial recuperável por qualquer membro da mesma sociedade, em qualquer momento, por mais distante que este seja da data da sua enunciação. Isso é tornado possível pela definição de um $T_{(abs.)0}$, a partir do qual um tempo linearizado é gerado em duas direcções: o eixo da anterioridade e o eixo da posteridade. Este tempo institucionalmente fixado e compartilhado é linearizado de forma regular e em várias escalas: os anos agregam-se em unidades superiores (décadas, meios-séculos, séculos, milenares, etc.) e decompõem-se em unidades de níveis inferiores (semestres, trimestres, meses, semanas, dias, horas, minutos, segundos, décimas de segundo, etc.), computação temporal assente em coordenadas absolutas definidas a partir do $T_{(abs.)0}$.

Uma primeira operação consiste em delimitar, no eixo do tempo institucionalizado, um segmento temporal, dotado de fronteiras datadas (ou datáveis) e de um centro temporal próprio, localizado (ou localizável) mediante a coordenada absoluta de uma data, já não temporalmente alinhada com o presente enunciativo.

Uma vez concluída esta operação, a referenciação temporal e os tempos verbais podem referir-se a três pontos no tempo: o presente enunciativo, a data de um acontecimento passado e um ponto sequencialmente posicionado por coordenadas intrínsecas fazendo referência às etapas do curso temporal (previamente delimitado) de acções encadeadas umas às outras. A unidade temporal construída no termo destas operações de referenciação não é rígida, mas susceptível de se expandir no eixo da anterioridade e no da posteridade, através de operações conversacionais.

A trama actancial temporalmente ordenada de uma sequência narrativa é um *membership categorization device* (MCD): um dispositivo de inscrição de pessoas e

objectos dentro de um sistema categorizador que define posições em relação mútua, que se organizam em torno de um curso de acção.

1.2.3. Teorias auxiliares: apresentações e discussões em redor da sua incorporação na análise da conversação

De uma teoria para a outra, as metodologias de registo e de análise de dados factuais variam significativamente, de tal forma que, na ausência de um quadro teórico e analítico preciso, falar de “interacção discursiva” se revela algo indefinido.

No entanto, escolher uma dada teoria não permite por si só escapar à *polifonia* que caracteriza o próprio discurso científico. Cada teoria mantém um diálogo apertado com as abordagens rivais. É no confronto com as demais que cada teoria situa e avalia o seu alcance heurístico, o seu poder de descrição e de explicação de “factos” criteriosamente registados.

É possível apurar posições e oposições estruturantes que permitam posicionar mutuamente num mapa cognitivo autores e escolas distintas. Separar abordagens analíticas que é imperioso não confundir, sem todavia menosprezar possíveis articulações, eis uma preocupação que anima a presente exposição.

A possível e até necessária incorporação destas teorias auxiliares na AC será posteriormente mostrada no próprio movimento de análise das interacções discursivas gravadas e transcritas sobre as quais incide a minha tese. O carácter acentuadamente indutivo da metodologia dos analistas da conversação é inseparável de uma recusa das discussões e controvérsias teóricas empiricamente desenraizadas. As teorias abaixo apresentadas passaram a prova de fogo da análise empírica: a sua heurística foi estabelecida não de antemão no decurso de reflexões essencialmente livrescas mas sim a jusante, no terreno da investigação empírica, instância de validação das construções teóricas.

O leitor pode não respeitar a ordem seguida nesta exposição, algo arbitrária. Cada subcapítulo forma um todo dotado da sua coerência própria, sendo que o leitor pode, sem prejuízo, seguir nesta seção da tese um percurso de leitura diferente da ordem da exposição. Encaro estas teorias auxiliares como formando uma caixa arrumada de ferramentas descritivas e analíticas. Terei o cuidado de não omitir de mencionar e

discutir controvérsias referentes à sua articulação e até incorporação na análise da conversação.

1.2.3.1. Máximas conversacionais (P. Grice), relevância e inferência (D. Sperber & D. Wilson)

Da co-autoria do antropólogo Dan Sperber e de Deirdre Wilson, a *Teoria da Relevância* (Sperber & Wilson, 2001) situa-se no prolongamento dos trabalhos de Paul Grice sobre as máximas da conversação (Grice, 1975; Almeida (de), 2010), cuja violação manifesta por parte do falante incentiva o ouvinte a iniciar a busca de uma interpretação não literal do seu discurso, com vista a resgatar o seu significado, mediante suposições adicionais (*implicaturas*) (Sperber & Wilson, 2001: 74-5).

O ouvinte coopera procurando interpretar a intenção comunicativa que ele supõe originar e animar cada fala, respondendo à seguinte pergunta:

“onde quer chegar o meu interlocutor ao me dizer isso neste preciso momento?”

(Sperber & Wilson, 2001: 56-7)

Este trabalho interpretativo do interactante momentaneamente em posição de ouvinte não se reduz a um processo de descodificação de uma mensagem encodada num sinal acústico circulando por um canal de transmissão vocal, cujo significado seria integralmente recuperável por mera aplicação do bom código, o usado originalmente na sua encriptação (2001: 30-1; 62; 264). O significado não é apenas descodificado (Barthes & Flahault, 1987: 123). É em parte inferido com base em hipóteses interpretativas geradas e alteradas mentalmente passo a passo no decurso da comunicação (2001: 310), sob a orientação de instruções de pesquisa e busca (ou *deixas*; 2001: 87; 185) do falante. As suposições interpretativas resultantes deste processo inferencial têm por fontes (1) a percepção, (2) a descodificação linguística (2001: 266), (3) as suposições e esquemas de suposições (culturalmente partilhados ou idiossincráticos; 2001: 46) armazenadas na memória enciclopédica do sujeito e (4) a dedução (2001: 137).

Esta abordagem cooperativa da comunicação tem por propósito identificar no plano cognitivo os «(...) *mecanismos subjacentes (...) que explicam como os seres humanos*

comunicam uns com os outros» (2001: 70), ou seja, como, na qualidade de ouvintes, escolhem «(...) a hipótese certa de entre um leque indefinido de hipóteses possíveis» (2001: 71) para interpretarem o significado de uma elocução produzida num dado contexto interlocutivo. Rompendo com Grice, Sperber e Wilson defendem que este processo inferencial é guiado por uma única máxima: a da relevância (Wilson & Sperber, 1981; 2001: 75 e 89)⁴⁶.

«À medida que um discurso prossegue, o ouvinte recupera ou constrói e depois processa um certo número de suposições. Essas formam o pano de fundo que se vai transformando gradualmente e perante o qual são processadas as informações novas».

(Sperber & Wilson, 2001: 189)

Este pano de fundo não é um mero amontoado de suposições soltas mas sim um sistema articulado de suposições tratadas como descrições verdadeiras do mundo, que configuram um contexto interpretativo (2001: 45), «*representação total do mundo*» (2001: 128-9) de que se fala⁴⁷.

Este contexto interpretativo ou mundo de suposições é gerado cooperativamente de acordo com um princípio de maximização da relevância:

as «(...) pessoas esperam que a suposição que está a ser processada seja relevante (de outro modo não se preocupariam em a processar), e tentam seleccionar um contexto que irá justificar essa esperança: um contexto que irá maximizar a sua relevância. Na compreensão verbal (...), é a relevância que é tratada como dada e o contexto que é tratado como variável».

(Sperber & Wilson, 2001: 221)

A relevância é presumida, tratada como garantida. É a confiança depositada na racionalidade do outro (2001: 251) e na presunção de relevância constitutiva de cada uma das suas falas (2001: 241) que guia a selecção e revisão local do contexto interpretativo do discurso co-produzido por interactantes que ocupam alternativamente os papéis conversacionais de falante e de ouvinte. Na alternância das suas vezes de falar e de ouvir, os interactantes esforçam-se por tornar mutuamente acessíveis e partilhados

⁴⁶ «O objectivo do ouvinte na compreensão é encontrar uma interpretação que satisfaça [a] expectativa de relevância óptima» (2001: 12).

⁴⁷ «Um enunciado não “transmite” apenas uma certa informação, mas sim cria ao mesmo tempo um contexto no âmbito do qual esta informação pode ocorrer» tornando-se mutuamente relevantes (Wolf, 1979: 132).

mundos cognitivos, que nunca são totalmente coincidentes e sobreponíveis (2001: 83), o que gera falhas de comunicação e erros de interpretação, eventos cuja banalidade é salientada por Sperber e Wilson:

«(...) aquilo que é misterioso e que exige explicação não são as falhas mas os êxitos».

(Sperber & Wilson, 2001: 87)

Cada ouvinte esforça-se por mapear o mundo cognitivo do outro de forma a inferir o contexto interpretativo que maximiza a relevância das suas falas; cada falante guia a interpretação das suas próprias elocuições cunhando instruções e deixas que indicam a direcção a tomar para se chegar ao mundo de suposições que maximiza a sua relevância. As falas são como sinais de trânsito e de navegação nos labirintos de mundos cognitivos cujos mapas se desenham passo a passo.

Na «(...) abordagem teórica com base na relevância, o contexto para a compreensão já não é visto como se estivesse fixo anteriormente à elocução, mas é construído como parte do processo da compreensão (...)».

(Sperber & Wilson, 2001: 13)

O significado de uma elocução é definido pela maneira como esta se posiciona e articula a suposições já admitidas, ordenadas e interligadas como palavras no tabuleiro de um jogo de scrabble⁴⁸, que de jogada em jogada sofre remodelações, menores ou maiores consoante o grau de relevância de cada nova elocução. O estudo dos efeitos remodeladores de uma nova elocução é um dos principais focos da análise da sua relevância (2001: 198-9), juntamente com o estudo do esforço requerido pelo seu processamento dentro do contexto considerado.

Os falantes empenham-se em fazer convergir os seus respectivos tabuleiros mentais com vista ao melhoramento da sua comunicação:

«a finalidade da comunicação em geral é a de aumentar a mutualidade [mas não a duplicação, impossível de alcançar] dos ambientes cognitivos (...)».

(Sperber & Wilson, 2001: 298)

⁴⁸ Sobre o uso da metáfora do jogo de scrabble para fins analíticos, ver Akrich, Callon & Latour (2002: 214).

As grandes linhas do percurso seguido pelos trabalhos do antropólogo Dan Sperber apresentam afinidades com o próprio percurso na origem desta tese. Lévi-straussiano, Dan Sperber levou a sério a hipótese estruturalista da unificação por um mesmo padrão estrutural dos vários planos de organização da vida social e cultural, orquestrada por um mesmo código semiótico que encontraria a sua matriz não nas estruturas da própria sociedade, como defenderam Durkheim e Mauss (1971a), mas sim nas estruturas da língua e/ou da mente (Sperber, 1968). Esta orientação cognitivista da teoria lévi-straussiana leva ao estudo dos sistemas imateriais cujos símbolos organizam com eficácia a vida cultural de uma dada população (Sperber, 1974). Da organização sócio-espacial de um acampamento Bororo, passando pelas relações de parentesco e pelos sistemas classificatórios das plantas e dos animais, até os mitos, assiste-se a uma imaterialização gradual das estruturas estudadas enquanto possíveis bases de organização da vida social e cultural.

Os grandes sistemas simbólicos tidos como unificando o mundo cognitivo próprio a uma dada cultura deixaram lugar ao estudo minucioso e micro-analítico da co-produção interlocutiva de contextos interpretativos (Sperber e Wilson, 2001: 13), cujo carácter local ou geral (socialmente partilhado por uma comunidade alargada) precisa de ser estudado caso a caso, no âmbito de um trabalho de equipa multidisciplinar que junta a antropologia (Dan Sperber) e a linguística (Dierdre Wilson).

A análise da conversação aplicada a um corpus de gravações de atendimentos de acção social permite verificar que o falante primário se encarrega frequentemente de auxiliar a actividade interpretativa do ouvinte, facultando informações e indicações complementares que pretendem ajudá-lo a reconstituir o contexto que maximiza a relevância das suas falas. Esta tarefa recorrente visando fixar de maneira colaborativa a relevância de um dado enunciado é realizada conversacionalmente, nos turnos que antecedem ou se seguem à produção do mesmo. Esta preocupação redobrada a cargo do falante primário anuncia ou marca retrospectivamente no seu próprio discurso falas que suspeita poder escapar à compreensão do ouvinte, sinalização que por sua vez documenta a representação que o falante primário se faz da mente do ouvinte (informações detidas ou não, capacidade de processamento e inferência, etc.). Segurar a relevância das suas falas é uma tarefa conversacional que materializa no plano verbal a actividade cognitiva inerente à comunicação humana estudada por Sperber e Wilson. Conversacional, esta tarefa é então susceptível de descrição e análise detalhada, mediante uma mudança de enfoque: a análise já não incide sobre a actividade

inferencial do ouvinte mas sim sobre uma tarefa conversacional do falante primário, realizada em colaboração estreita com o ouvinte, cujos sinais de retorno (*backchannels*) guiam o falante primário na estruturação, no prolongamento, na granularidade ou no encurtamento do(s) seu(s) turno(s).

1.2.3.2. A Teoria da Argumentação na Língua (TAL) (J.-C. Anscombe & O. Ducrot)

Os conteúdos comunicados não podem ser reduzidos ao discurso manifesto materialmente trocado pelos interlocutores. O sentido de cada enunciado de um discurso apresenta uma estratificação semântica que ultrapassa (e em certos casos contradiz) a mera significação gramatical e literal das frases correspondentes.

O texto verbal é repleto de espaços deixados em branco, tacitamente ocupados por pressupostos, implicações, insinuações, vozes, perguntas e argumentos subjacentes, por conhecimentos alegadamente partilhados que formam um "co-texto" oculto. Estes conteúdos invisíveis são cognitivamente inferidos com vista a manter a relevância do que é explicitamente dito. Estes processos inferenciais mútuos apoiam-se em meios linguísticos que a *teoria da relevância* (Dan Sperber e Deirdre Wilson, 2001) e a análise do discurso se esforçam por evidenciar. A *Teoria da Argumentação na Língua* (TAL) de Oswald Ducrot e Jean-Claude Anscombe (1983) encontra aqui um dos seus principais campos de investigação.

De acordo com Jean-Claude Anscombe e Oswald Ducrot, «*pretender orientar o seguimento dado ao diálogo é constitutivo do sentido de um enunciado*» (1983: 30), o que leva a análise a enfatizar as relações mantidas pelos enunciados no eixo sintagmático. O teste de encadeamento consiste em discriminar enunciados passíveis de dar seguimento ao enunciado em análise e outros incompatíveis no plano semântico (convencionalmente assinalados por (*) anteposto). O analista mobiliza a sua própria competência linguística, gerando encadeamentos cuja compatibilidade é sucessivamente testada. A aplicação deste teste de encadeamento levou Anscombe e Ducrot a evidenciar a importância do papel desempenhado pela argumentação nas trocas conversacionais:

«Todo o enunciado (...) é objecto de um acto de argumentar que (...) faz parte do seu sentido».

(Anscombe & Ducrot, 1983: 166)

O encadeamento de enunciados efectiva ou virtualmente presentes corresponde ao desenrolar de um discurso argumentativamente orientado, em que importa não confundir os segmentos discursivos materialmente realizados à superfície do texto (plano da expressão) e os elementos semânticos articulados no plano do conteúdo. O conjunto das conclusões possíveis de apontar a partir de um enunciado define o seu valor argumentativo. Por sua vez, uma classe argumentativa agrupa o conjunto dos enunciados que apoiam uma mesma conclusão, sendo possível hierarquizá-los numa escala argumentativa de acordo com a força argumentativa de cada um (Ducrot, 1980)⁴⁹. O teste de encadeamento pode incidir sobre vários pontos de um mesmo enunciado. A complexidade assim evidenciada do movimento argumentativo de um dado enunciado revela o seu carácter polifónico:

«todo o enunciado assinala na sua enunciação a sobreposição de várias vozes».

(Ducrot, 1984: 183)

Para discriminar as várias vozes argumentativamente orientadas que se fazem ouvir num enunciado, Anscombe e Ducrot distinguem conceptualmente o sujeito falante, sujeito da enunciação, autor material do discurso por ele vocalmente articulado, o locutor, "ser do discurso" que marca a sua presença nos enunciados, o enunciador, sujeito individual ou colectivo (tal o *porta-voz autorizado* – Pierre Bourdieu, 2001) que se responsabiliza pela orientação argumentativa e pelo ou pelos actos de fala realizados pelo enunciado no seu todo ou por partes do mesmo juntamente com outro ou outros enunciadores cuja presença atesta a polifonia constitutiva das nossas trocas comunicacionais. Analisando a co-existência de dois enunciadores nas negações (Ducrot, 1980: 49-51), Ducrot é levado a apurar quatro atitudes de base do locutor face aos seus enunciadores: de identificação, de concordância, suspensiva (neutral), ou de rejeição (Miguel Gonçalves, 2002: 260).

O sujeito falante, o locutor e o enunciador podem coincidir num enunciado. Mas estas distinções conceituais tornam-se necessárias para dar conta nos planos semântico e

⁴⁹ Na sua teoria etnográfica da fala, Bronislaw Malinowski sinalizou a importância desta actividade argumentativa (Malinowski, 2002a: 242 & 294).

pragmático da complexidade de outros enunciados: ao relatar directamente no seu próprio discurso palavras ditas por outrem, o sujeito falante encena teatralmente um locutor distinto, que se designa a si próprio na primeira pessoa do singular, sujeito da enunciação e sujeito do enunciado deixando então de coincidir. Mais ainda: certas asserções e argumentações expressamente ditas ou pressupostas podem ser da responsabilidade de um terceiro que não corresponde nem ao sujeito falante, nem ao locutor. Por exemplo, o sujeito falante pode representar as palavras de um locutor distinto que por sua vez refere, com vista à sua refutação, uma crítica que lhe foi dirigida, ou uma opinião difundida em certos grupos com a qual não se identifica («*Ele diz : “Não considero que...”*»). O conceito de enunciador permite descrever e analisar adequadamente a estratificação semântica complexa de tais enunciados.

1.2.3.3. A teoria dos actos de fala de J. Austin

Longe de se cingir a referir e a transmitir uma informação sobre uma dada "realidade" (função referencial), o discurso trocado em situação de interlocução desempenha um leque rico e diversificado de funções de natureza accional e interaccional. Como testemunham os estudos precusores de Marcel Mauss (Mauss, 1967: 242; Mauss & Hubert, 1989: 48) e de Bronislaw Malinowski (2002a & 2002b), a observação etnográfica do *discurso em acto*, do uso da linguagem em contexto interlocutivo preciso, leva a evidenciar e inventariar para efeitos de classificação *actos de discurso* multifacetados, componente-chave do sentido dos enunciados (Kerbrat-Orecchioni 2005b).

O valor accional da linguagem foi o objecto de uma tentativa de sistematização na área da filosofia analítica da linguagem, por parte de John Austin, numa série de doze conferências pronunciadas em 1955 na Universidade de Harvard, cujo texto foi publicado em 1962, numa obra intitulada *How to do things with words?* Em 1970, a obra é traduzida e publicada em francês, sob um título que se tornou o lema desta orientação de pesquisa: *Quand dire, c'est faire* (Austin, 1991). Em 1969, o filósofo John Searle revisita e reelabora parcialmente esta sistematização teórica dos *Speech Acts* (Searle, 1984).

A teoria dos actos de fala é um dos contributos mais relevantes oriundos da área da filosofia ao campo de investigação delimitado pela análise da conversação e pela micro-etnografia. Este contributo não escapa no entanto a uma controvérsia que incide sobre o facto desta construção teórica carecer de uma base empírica sólida (Sacks, 1992b: 5): nem Austin nem Searle apoiaram as suas análises em corpora de dados “autênticos” (Hutchby & Wooffitt, 2008: 18).

Trata-se de uma análise da linguagem vulgar, que tem por base empírica a intuição linguística de John Austin, enquanto falante anglófono. Esta controvérsia de foro metodológico gera uma atitude reservada e crítica (R. Bauman & Briggs, 1990: 62; Mahmoudian, 1998: 8), partilhada por mim. É no terreno da observação empírica, no confronto directo com dados recolhidos em quadros “naturais” e organizados em *corpora*, que a análise da conversação aborda, de acordo com uma metodologia indutiva mais do que dedutiva, a dimensão accional da fala-em-interacção (Schegloff, 2007b: 8). O primado da observação naturalista que define a abordagem etnográfica leva-me, por exemplo, como na introdução deste texto, a reivindicar uma relação de filiação directa com Malinowski, ao tratar da dimensão accional da linguagem. No entanto, a teoria austiniana dos actos de linguagem não deixa de constituir para os antropólogos uma preciosa teoria auxiliar da análise da eficácia performativa dos comportamentos ocorrendo em contextos rituais (Rappaport, 1999: 113–7).

Podemos com efeito minorar esta controvérsia, sem todavia cometer o erro de subestimar o seu alcance, fazendo notar que a intuição linguística do falante permite-lhe avaliar mentalmente a aceitabilidade social de enunciados passíveis de serem produzidos no quadro de situações por ele imaginadas, mobilizando, para levar a cabo estas experimentações mentais⁵⁰, saberes acumulados enquanto membro participativo de uma comunidade falante. Por essa via, redutora é certo, a análise se dota de uma empiricidade que lhe confere um cunho observacional, valorizado como tal por Austin, isso é importante, para se distinguir de outras tradições filosóficas, acusadas de elaborar de forma precipitada⁵¹ sistemas apoiados em poucos factos, semi-estudados. Austin reivindicou a importância de uma fenomenologia linguística, que estuda na e pela linguagem vulgar saberes observacionais nela acumulados, constituindo-se assim como

⁵⁰ C. Wright Mills também incentivava à realização de “experimentações mentais” para desenvolver a sua imaginação sociológica (Mills, 1980: 231).

⁵¹ Austin (1991: 47) comenta com ironia que em filosofia, «*devemos aprender a correr ainda antes de podermos andar*».

saber de segundo grau, à semelhança da fenomenologia social de Alfred Schütz e da etnometodologia garfinkeliana.

Austin operacionaliza a sua competência conversacional, *i. e.* indissociavelmente linguística e interaccional, fruto da sua experiência social, para gerar enunciados em situações por ele imaginadas no laboratório da sua mente e avaliar a sua “felicidade”, o seu êxito. Estes enunciados-em-situações-imaginadas, felizes ou falhados, constituem “dados” passíveis de serem descritos, reproduzidos e analisados de uma forma intersubjectivamente válida, defende Austin, seguro da validade do seu método. Do ponto de vista da etnografia, o estatuto epistémico destes “dados” é frágil. Mas o método de Austin ancora de facto a filosofia da linguagem numa análise de dados dotados de uma certa empiricidade, oriunda de observações participantes, não controláveis cientificamente, mas fortemente socializadoras e habilitantes. Socializado, Austin é um membro competente da sua cultura, e o seu método permitiu-lhe submeter a linguagem a análises minuciosas geradoras de construções teóricas provisórias, sujeitas a reelaborações sucessivas, sob a pressão dos “dados” convocados ao abrigo deste método (Ambroise, 2005: 25–8). Negar qualquer estatuto científico a este empreendimento seria discutível e empobrecedor. A verdade é que o trabalho analítico de Austin é uma poderosa teoria auxiliar da investigação científica que tem por base empírica dados gerados/recolhidos com recurso a metodologias que operam uma separação entre observador e observado.

O ponto de partida do trabalho de Austin consiste em romper com uma predefinição que reduz o seu objecto, os enunciados, a uma função referencial, a uma intenção descritiva, informativa, predefinição que subordina o sentido dos enunciados aos valores de verdade e de falsidade⁵². Os enunciados são classificados ao abrigo desta predefinição como verdadeiros, falsos ou absurdos. Austin se interessa pelos enunciados da linguagem vulgar que, nem verdadeiros, nem falsos, não são por isso absurdos, desprovidos de sentido.

Numa primeira aproximação aos “dados”, Austin distingue, cunhando para o efeito dois neologismos, *enunciados constativos* vericondicionais, que descrevem a realidade, e *enunciados performativos*, que realizam actos, que fazem o que dizem ao dizê-lo.

Austin analisa a linguagem vulgar, reconhecendo nela uma linguagem de descrição, um precioso guia para localizar, descrever e classificar factos, sem no entanto recusar sair

⁵² Para uma crítica da concepção vericondicional da significação, a partir da Teoria da Argumentação na Língua (TAL), ver Miguel Gonçalves (2006).

das suas fronteiras lexicais para forjar a metalinguagem possibilitando descrições e análises precisas. Mais ainda: Austin declara preferir cunhar um neologismo sempre que um termo da linguagem vulgar é suspeito de carregar preconceitos e falsos saberes (Austin, 1991: 42). Esta atitude crítica perante a terminologia é propriamente científica. Contrariamente a uma crítica que lhe foi dirigida repetidas vezes por Pierre Bourdieu (2001a: 108–13), John Austin não isola os enunciados performativos dos seus contextos de enunciação:

L'énonciation «(...) est loin de constituer d'ordinaire - si jamais elle le fait - l'unique élément nécessaire pour qu'on puisse considérer l'acte comme exécuté. Disons, d'une manière générale, qu'il est toujours nécessaire que les circonstances dans lesquelles les mots sont prononcés soient d'une certaine façon (ou de plusieurs façons) appropriées, et qu'il est d'habitude nécessaire que celui-là même qui parle, ou d'autres personnes, exécutent aussi certaines autres actions (...).»

(Austin, 1991: 43)

É no quadro de uma situação enunciativa de escala interaccional definida que estes enunciados performam actos, integrados numa acção concertada organizada sequencialmente.

Este quadro enunciativo e essa acção concertada são decomponíveis em *circunstâncias* que condicionam o êxito do enunciado performativo. Algumas destas *circunstâncias* correspondem a estatutos sociais de participação no evento, fixados, diferenciados e distribuídos institucionalmente. É na presença de actores socialmente designados, no decurso, definido com maior ou menor grau de detalhes, de um evento interaccional, que um dos actores, e não outro, num momento preciso, realiza com êxito um acto de linguagem, em virtude de um poder que lhe é socialmente conferido.

«(...) pour baptiser un bateau, il est essentiel que je sois la personne désignée pour le faire (...).»

(Austin, 1991: 43)

«Supposons, par exemple, que j'aperçoive un bateau dans une cale de construction, que je m'en approche et brise la bouteille suspendue à la coque, que je proclame « Je baptise ce bateau le Joseph Staline », et que, pour être bien sûr de mon affaire, d'un coup de pied je fasse sauter les cales. L'ennui, c'est que je n'étais pas la personne désignée pour procéder au baptême (...). Nous admettrons sans peine:

- 1) *que le bateau n'a pas, de ce fait, reçu de nom;*
- 2) *qu'il s'agit d'un incident extrêmement regrettable.*

On pourrait dire que j'ai « rempli certaines des formalités » de la procédure destinée à baptiser le bateau, mais que mon « action » fut « nulle et non avenue » ou « sans effet », parce que je n'étais pas la personne adéquate, que je n'avais pas les « pouvoirs » pour l'accomplir».

(Austin, 1991: 56)

Austin reconhece que o poder de acção do enunciado performativo é subordinado a circunstâncias socialmente definidas.

«L'acte de discours intégral, dans la situation intégrale de discours, est en fin de compte le seul phénomène que nous cherchons de fait à élucider» (Austin, 1991: 151).

(Austin, 1991: 151)

A convergência destas orientações e instruções de pesquisa com o modelo S.P.E.A.K.I.N.G. (Situation – Participants – Ends – Act sequences – Keys – Instrumentalities – Norms – Genre) operacionalizado pelos etnógrafos da comunicação é patente: participantes numa situação regulada por normas de conduta e organizada por canais instrumentais de comunicação, realizam actos comunicativos finalizados, enunciativamente modalizados, que se enquadram num género discursivo definido (Hymes, 1972; Duranti, 2010: 288–90). A grelha observacional proposta por Dell Hymes decompõe os eventos de fala em detalhes circunstanciais que a teoria austiniana reconhece como factores condicionantes dos actos de fala. Esta convergência indiscutível comprova que Austin, atento aos índices de contextualização (Austin, 1991: 105), não desenvolveu uma abordagem socialmente descontextualizadora dos enunciados performativos, que operaria a *«autonomização de uma ordem propriamente linguística»* denunciada por Bourdieu (2001a: 113), cortada das condições sociais que conferem a sua força eficaz aos actos gerados por ela.

«Tel est le principe de l'erreur dont l'expression la plus accomplie est fournie par Austin (ou Habermas après lui) lorsqu'il croit découvrir dans le discours même, c'est-à-dire dans la substance proprement linguistique - si l'on permet l'expression - de la parole, le principe de l'efficacité de la parole. Essayer de comprendre linguistiquement le pouvoir des manifestations linguistiques, chercher dans le langage le principe de la logique et de l'efficacité du langage d'institution, c'est oublier que l'autorité advient au langage du dehors (...).»

(Bourdieu, 2001a: 161)

«Seul un soldat impossible (ou un linguiste « pur ») peut concevoir comme possible de donner un ordre à son capitaine».

(Bourdieu, *Op. Cit.*: 110)

As citações de Austin acima reproduzidas levam-me a concordar com François Récanati (1981), Catherine Kerbrat-Orecchioni (2005: 164–5) e Bruno Ambroise (2005: 65–6): John Austin não cometeu o erro denunciado por Bourdieu.

«Austin, en un mot, dit exactement ce que Bourdieu lui reproche de ne pas dire».

(Récanati, 1991: 203)

A direcção de pesquisa apontada e seguida por Bourdieu, uma análise sociológica dos condicionantes do poder performativo dos actos de fala, absolutamente fundamental, não foi ignorada ou rejeitada como invalida por Austin, bem ao contrário: ela é ratificada como fundamental pela teoria dos actos de fala, que Austin tende em resituar no quadro mais geral duma teoria da acção ritual (Austin, 1991: 57; Ambroise, 2005: 65–6) atenta às relações de autoridade que a constituem.

«Je n'accepte pas d'ordres de vous quand vous essayez d'imposer votre autorité sur une île déserte (une autorité que je peux reconnaître, certes, mais seulement si je le veux bien); et cela contrairement au cas où vous êtes le capitaine du bateau et possédez de ce fait une autorité authentique».

(Austin, 1991: 59)

A ilha deserta é exterior e distante da sociedade. O barco é um destes pequenos mundos existentes dentro da sociedade, estruturados por relações de autoridade, que enquadram a realização de actos de fala. A teoria de Austin não incide sobre o uso da fala em hipotéticas ilhas desertas (ao contrário de certos escritos de Habermas), mas sim sobre o seu uso em contextos situacionais socialmente ordenados, objectos de estudo da sociologia e da etnografia.

«(...) les circonstances d'une énonciation jouent un rôle très important et (...) les mots doivent être « expliqués », pour une bonne part, par le « contexte » où ils sont destinés à entrer (...)».

(Austin, 1991: 113)

É forçoso constatar que Austin foi alvo de leituras redutoras que alegam, sem fundamento, a ausência de direcções de análise, que, na realidade, se encontram contempladas e articuladas no seu trabalho, como o leitor, avisado, poderá verificar. O texto das conferências não expõe posições fechadas, nem mesmo a título provisório (Austin, 1991: 154). Austin desenrola uma análise-em-curso (*work in progress*). O seu estilo analítico parece ter confundido alguns leitores.

É até o caso, a meu ver, de Catherine Kerbrat-Orecchioni, que, qualificando a perspectiva austiniana de *atomista* (Kerbrat-Orecchioni, 2005: 58), acusa Austin de “des-co-textualizar”⁵³ os actos de fala:

«Les actes de langage tels que les envisagent Austin et Searle (...) apparaissent comme des entités abstraites et isolées, c'est-à-dire détachées tout à la fois de leur contexte d'actualisation, et des autres actes qui peuvent les précéder et les suivre dans l'enchaînement discursif».

(Kerbrat-Orecchioni, 2005: 53)

Kerbrat-Orecchioni defende a necessidade de uma abordagem interacionista atenta à organização sequencial dos actos de fala na conversação, citando Francis Jacques e o seu conceito de *interacto*:

«L'occurrence des actes de langage en situation interlocutive en fait des interactes de langage, comme elle fait des locuteurs des interlocuteurs, c'est-à-dire des interactants par le discours».

(Jacques, 1979: 203)

Mais uma vez uma crítica de Austin oriunda do continente⁵⁴ aponta uma direcção de pesquisa fundamental, o que, em última análise, é o que talvez importa mais. Mas não posso deixar de precisar que esta direcção de pesquisa, que cruza a teoria dos actos de linguagem e a análise da organização sequencial da fala-em-interacção em pares adjacentes (Geis, 2006), era plenamente considerada por Austin (1991: 65–6, 72, 100 & 125), como atesta a seguinte citação:

⁵³ Este neologismo é da minha responsabilidade.

⁵⁴ John Austin ironiza com frequência acerca dos “filósofos do continente”.

«Pour qu'un pari ait été engagé, il est nécessaire en général que la proposition du pari ait été acceptée par un partenaire (lequel a dû faire quelque chose, dire « D'accord! », par exemple)».

(Austin, 1991: 43)

John Austin desenvolveu uma abordagem contextual do valor de verdade dos enunciados referenciais, que, por si só, justificaria a importância que é aqui acordada ao seu trabalho:

«La vérité ou la fausseté d'une affirmation ne dépend pas de la seule signification des mots, mais de l'acte précis et des circonstances précises dans lesquelles il est effectué».

(Austin, 1991: 148)

«Prenez le constatif « Lord Raglan a gagné la bataille de l'Alma », en vous rappelant que ce fut une bataille de simples soldats (...) et que les ordres de Lord Raglan ne furent jamais transmis à certains de ses subordonnés. Dans ces conditions, Lord Raglan a-t-il gagné la bataille de l'Alma, oui ou non ? Dans certains contextes assurément - dans un manuel scolaire peut-être -, il est parfaitement légitime de répondre par l'affirmative. De même que « La France est hexagonale », c'est sommaire, de même « Lord Raglan a gagné la bataille de l'Alma », c'est une exagération qui convient dans certains contextes, mais non dans d'autres; il serait vain d'insister sur sa vérité ou sa fausseté», «(...) en toutes circonstances, à n'importe quelle fin, à n'importe qui (...)».

(Austin, Op. Cit.: 147 & 148)

«Il nous arrive presque toujours (...) de nommer spontanément les actions physiques non en termes d'acte physique minimum, mais en termes qui incluent un nombre plus ou moins grand, toujours extensible, de ce qu'on peut appeler les conséquences naturelles de l'acte (ou qui, d'un autre point de vue, font état de l'intention dans laquelle l'acte a été effectué)».

(Austin, Op. Cit.: 121)

«Si on nous demande, par exemple, « Qu'a-t-il fait ? », nous pouvons répondre « Il a tué l'âne », ou « Il a tiré un coup de fusil », ou « Il a appuyé sur la détente », ou « Il a remué l'index ». Et toutes ces réponses peuvent être correctes [selon le contexte]».

(Austin, Op. Cit.: 118)

A referenciação surge na abordagem austiniana como uma actividade concertada de teor conversacional (Mondada & Dubois, 2003; Rodrigues, 2011: 71 & 101–6), realizada por falantes que ajustam, por exemplo, a granularidade das suas descrições ao quadro da

sua interação (Schegloff, 2000; Monteiro, 2011a). Uma tal abordagem articula-se perfeitamente com as orientações de pesquisa dos analistas da conversação.

No termo das suas análises, Austin acaba por invalidar a distinção que serviu de ponto de partida ao seu trabalho: afirmações e enunciados constativos são redefinidos como actos ilocutórios, regidos como tais por condições de felicidade de teor convencional (Austin, 1991: 107 & 149).

O convencionalismo de Austin, que reenvia aos jogos e às suas regras constitutivas, está na base da introdução de outra distinção, a que separa actos ilocutórios e actos perlocutórios, sendo que os primeiros produzem efeitos em virtude de convenções vigorando no seio de uma comunidade (Ambroise, 2005: 118), fixadas sob a forma de fórmulas performativas subjacentes ou explícitas, enquanto os segundos actuam fora de convenções socialmente instituídas e sem necessidade de uma intenção ostensivamente marcada e reconhecida como tal (Austin, 1991: 115). No caso dos actos perlocutórios, posso levar outrem a realizar uma dada acção, sem que o ou os meus actos intencionalmente dirigidos para produzirem este efeito sejam reconhecidos como animados por esta intenção. Ao contrário, é ilocutória uma acção exercida por A sobre B, subordinada ao reconhecimento por B da intenção de A de exercer essa acção sobre ele (Ricoeur, 1988: 88). Ameaçar é um acto ilocutório; assustar, um acto perlocutório.

O empenho de Austin em descrever minuciosamente os “procedimentos” (1991: 59) e os “dispositivos do discurso” (1991: 93) que habilitam os falantes a produzir os seus actos de linguagem explica o interesse etnometodológico das suas análises (Rodrigues, 2010).

A abordagem convencionalista conduz Austin a elaborar uma teoria contratualista das interacções conversacionais, cujo alcance microético mereceria uma discussão aprofundada (Boudon, 1998; 2005). Ao co-produzirem “interactos” de linguagem, os falantes celebram microcontratos dotados de um poder coercivo cujo teor define os valores ilocutórios dos actos.

Afirmar não é um acto redutível a uma só dimensão vericondicional, cuja análise tem por único foco a correspondência entre a asserção proposicional acerca da realidade e a própria realidade. Austin desloca o foco da análise, em direcção a uma sociologia da autoridade epistémica (*Bouvier, 2007: 51–65):

«De même que nous disons souvent, par exemple, « Vous ne pouvez me donner des ordres », au sens de « Vous n'avez pas le droit de me donner des ordres » (ce qui signifie que vous

n'êtes pas en position de le faire), de même arrive-t-il fréquemment que vous ne puissiez affirmer certaines choses - n'avez pas le droit d'affirmer -, que vous ne soyez pas en position de le faire».

(Austin, 1991: 142)

Afirmo o que estou em posição de afirmar, em virtude de uma competência ou de um saber que me é socialmente reconhecido. A autoridade epistémica que, socialmente reconhecida, é ratificada pelo interlocutor, condiciona o êxito do meu acto de afirmar.

Vigora um contrato que, por uma exigência de coerência (Austin, 1991: 156 & 160), me prende às informações que prestei a outrem, sobre mim ou o mundo. Não posso a seguir contradizer-me, desmentir-me, desautorizar-me a mim próprio, sem pôr em risco o vínculo contratual que me liga ao meu interlocutor (Austin, 1991: 143–4).

Com que autoridade o meu interlocutor se dirige a mim para afirmar algo de uma certa forma? A questão não é só epistémica. É também territorial. A prevenção de conflitos de autoridade assimiláveis a invasões territoriais pode-me incitar a evitar afirmar algo. Assim, um agente educativo, seguro da sua autoridade epistémica, pode abster-se de afirmar algo que considera relevante, por receio dessa afirmação poder ser encarada por um encarregado de educação como ameaçando um território de competência e jurisdição parental, ameaça susceptível de ser minimizada ou neutralizada por meios que Goffman qualificou de rituais. O presente desenvolvimento leva-nos ao subcapítulo seguinte, que trata da teoria da cortesia verbal de Brown e Levinson, derivada da teoria goffmaniana da figuração.

Mas há um último ponto que importa ainda de clarificar: qual é o tratamento que reservo à tipologia dos actos de linguagem que Austin formalizou na décima segunda conferência que encerra o seu livro?

Esta tipologia cristaliza resultados provisórios de um programa de investigação longe de terminar, iniciado no livro.

«Je n'avance rien ici qui soit le moins du monde définitif».

(Austin, 1991: 154)

Considero esta tipologia com muita atenção mas recuso confinar a ela a leitura e defesa da obra. A proposta de Austin tem o mérito de orientar as nossas investigações em direcção à elaboração de uma tipologia dos actos de fala. O campo de investigação delimitado por Austin assenta em várias orientações de pesquisa dotadas de valor

programático. Falta consolidar este campo investigativo pela execução destes programas de pesquisa, empreendimento de longo prazo. Encaro esta minha posição como uma homenagem ao espírito de descoberta e de pesquisa que anima o trabalho do próprio John Austin.

A análise da conversação permite prolongar no terreno da investigação empírica importantes direcções de pesquisa apuradas por Austin. As interacções conversacionais têm por base de organização sequencial pares adjacentes, decomponíveis em actos iniciativos (PPP) e reactivos (SPP), dotados de valores accionais. Está em elaboração uma tipologia dos pares adjacentes assente numa análise (que eu não hesito em qualificar de austiniana) dos valores accionais dos seus respectivos actos iniciativos e reactivos preferenciais. Esta tipologia, aberta, orienta pesquisas regidas por um método indutivo reticente em se deixar encerrar em rígidas grelhas descritivas préconstruídas. O objectivo orienta com precisão o trabalho analítico, de forma no entanto pouco directiva, em virtude do forte cunho indutivo da metodologia seguida. Inscrevo-me nesta tendência, o que enforma a minha leitura de Austin, aparentemente pouco centrada na sua tipologia (que no entanto consulto com frequência). Regularmente, publicações formalizam o estado dos saberes em construção resultantes do avanço das pesquisas, comentando ou reelaborando a tipologia de Austin (Verschueren, 1980; Récanati, 1981; Vanderveken, 1988; Ambroise, 2005; Kerbrat-Orecchioni, 2005; Geis, 2006).

Estas considerações estendem-se à minha leitura de John Searle, importante continuador do trabalho de Austin, que não abordarei aqui, pelo seguinte motivo: Searle não privilegiou as orientações de pesquisa que eu qualificaria de micro-etnográficas, empenhadas em reforçar a abordagem situacional dos actos de fala. Mas faço questão de precisar que a obra de Searle (1984) está frequentemente aberta na minha mesa de trabalho.

1.2.3.4. Erving Goffman, co-fundador da análise da conversação: interacções conversacionais e rituais de cortesia (*face work*)

Antes de abordar especificamente a teoria da figuração, que me seja permitido tecer umas considerações preliminares acerca da obra de Erving Goffman e de clarificar o meu próprio posicionamento teórico.

Não hesito em defender que a sociologia goffmaniana constitui um dos principais quadros teóricos da minha tese, podendo ter merecido a este título uma exposição sistemática. Não segui este caminho pelo seguinte motivo: o trabalho de Erving Goffman beneficiou de leituras atentas que deram origem a excelentes textos e volumes especificamente dedicados a uma introdução crítica à sua obra (Winkin 1981; 1999; Drew & Wootton, 1988; Castel et al., 1989; Bourdieu, 1983; Nunes, 1993; Douglas W. Maynard, 1991; Fine & G. W. H. Smith, 2000; Nizet & Rigaux, 2005), parte de uma literatura científica muito mais vasta ainda, sendo Goffman convocado e discutido por numerosos investigadores numa miríade de estudos, sem falar dos manuais universitários (Ferreira et al., 1995: 303–311) e dos tratados de história da disciplina.

Reenvio explicitamente a esta vasta literatura, ou mais diretamente ainda, aos textos originais da autoria de Erving Goffman, que acompanham e guiam o meu trabalho. Da mesma maneira que é, como já mencionei, o autor mais citado pela obra que mais contribuiu em introduzir a análise da conversação em França (Kerbrat-Orecchioni, 1990; 1992; 1994), Goffman é omnipresente no meu trabalho investigativo.

Na sua tese de doutoramento, *Communication Conduct in an Island Community*, defendida na Universidade de Chicago em 1953, Erving Goffman definiu a interacção conversacional como seu principal objecto de estudo:

«The chief focus of attention of this study is conversational interaction among persons immediately present to one another».

(Goffman, 1953: 115)

A tese de Goffman situa-se na articulação da etnografia e da micro-etnografia. Goffman realizou de 1949 a 1951 uma pesquisa de terreno de dozes meses numa ilha da Grã-Bretanha, povoada por uma comunidade agro-pastoril e piscatória de 12.000 habitantes, que, em muitos aspectos, formam entre si uma sociedade, precisa Goffman (1953: 13).

O objectivo de Goffman consistiu em proceder a um levantamento por observação “flutuante” e a uma observação intensiva de quadros de interacção face-a-face recorrentes na vida de uma pequena comunidade formando um contexto estável e passível de ser caracterizado, com base principalmente em informações recolhidas no decurso de uma pesquisa de terreno, por observação directa e conversas informais. Na introdução da tese, Goffman expõe a sua entrada no terreno e a sua prática da observação participante, que sofreu alterações sob a pressão das redefinições ao longo

do tempo da sua relação com os inquiridos. No início, Goffman, identificado localmente como estudante interessado em retratar a vida económica da ilha, registava imediatamente por apontamentos escritos num caderno de notas comportamentos e trechos de interacção verbal observados, na presença dos interactantes. Passados alguns meses, esta actividade de registo escrito, incompatível com as relações entretanto construídas no terreno, passou a ser realizada fora da presença dos sujeitos, em momentos de isolamento, muitas vezes no final do dia. A separação temporal, de várias horas, da observação e do registo escrito daí decorrente é sinalizada por Goffman como uma fonte de dificuldades, à luz nomeadamente do seguinte princípio orientando a sua metodologia: não é possível discriminar de antemão as interacções dignas de registo. À partida, todos os eventos interaccionalmente ordenados são dignos de registo. Sendo assim, o investigador é rapidamente confrontado com os limites da sua capacidade de registo memorial. O que leva Goffman a mencionar o possível recurso a técnicas auxiliares de registo (gravadores, câmaras ou grelhas de observação), opção que ele afasta, invocando, no texto de 1953, motivos «*sociais, económicos e técnicos*» (Goffman, 1953: 4).

Os registos escritos descrevem interacções face-a-face presenciadas por Goffman ao abrigo de estatutos de participação na vida local incompatíveis com relações formais de inquirição. Aceite como amigo e vizinho, a sua presença é “naturalizada” em termos que tornariam “estranha” a reactivação de uma identidade de inquiridor no decurso dos eventos interaccionais sob estudo. Mas isso não impediu Goffman de confirmar ou infirmar as suas interpretações de uma dada interacção conversando informalmente com parte ou a totalidade dos seus protagonistas, antes ou a seguir à sua ocorrência. Mais: Goffman, adoptando uma perspectiva que podemos hoje qualificar de etnometodológica, chama a atenção para a existência de mecanismos de sinalização e correcção de erros de interpretação operando informalmente dentro das próprias interacções⁵⁵. O reforço da sua competência a interagir de um modo emicamente apropriado é apontado por Goffman como critério de validação das suas análises, administrado localmente pelos próprios interactantes.

⁵⁵ «(...) *l'anecdote, la gaffe, la bévue ou le malentendu expérimentés par chacun de nous dans son interaction avec les informateurs deviennent les moyens heuristiques de la découverte*» (Kilani, 1994: 47).

Goffman define a sua pesquisa não como um estudo (etnográfico) de comunidade, mas, sim, como um estudo (micro-etnográfico), numa comunidade, de comportamentos de interacção cara a cara:

«This is not a study of a community; it is a study that occurred, in a community (...)».

(Goffman, 1953: 8)

Alertando o leitor contra a falsa impressão suscitada pela ordem da exposição textual, Goffman salienta o carácter indutivo da metodologia seguida na investigação: os conceitos emergem da análise dos factos observados no terreno.

«(...) the beginning of each chapter is phrased in terms of a general discussion of particular communication concepts, and only later in each chapter are field data introduced. (...) In consequence, a false impression is sometimes given that the field data has been brought in as an afterthought, merely to illustrate concepts earlier arrived at. I should like to make it quite clear that the terms and concepts employed in this study came after and not before the facts».

(Goffman, 1953: 9)

A importância e precedência acordada à pesquisa de terreno por um método indutivo, que desaconselha o recurso a teorias préconstruídas, é no entanto solidário de um método nomotético, interessado em evidenciar as regularidades e a ordem das interacções:

«The framework of terms presented in this study was developed in order to identify regularities observed in the communication conduct of the islanders (...)».

(Goffman, 1953: 9)

A comunicação ou, mais precisamente, a interacção conversacional, emerge como ordem social de escala situacional justificável em si mesma de um estudo sistemático (Goffman, 1953: 33; Heritage & Clayman, 2010: 9).

«As the study progressed, conversational interaction came to be seen as one species of social order».

(Goffman, 1953: 1)

Alguns dos principais temas de pesquisa da obra de Goffman (comportamentos comunicativos e expressivos, decoro, tacto, situações sensíveis ou ofensivas, delimitação excludente e definição da situação, direitos e deveres de participação, focalização da atenção, aberturas, tomadas de turno, fórmulas e sinais de retorno do ouvinte, fechos, recursos seguros, saídas de quadro) emergem no decurso desta pesquisa de terreno que se situou na interface da etnografia e da micro-etnografia, ou seja, do estudo de comunidade e do estudo de quadros de interacção na comunidade. Goffman realça a relevância dos dados etnográficos referentes ao contexto social alargado da ilha para a análise dos comportamentos de interacção, posição ratificada por mim, como ponto de partida e ponto de regresso.

A tese de Erving Goffman é um texto inspirador e fundador da análise da conversação. A escolha inicial de Goffman por Harvey Sacks como orientador da sua própria tese, que virá a defender em 1966, formalizou uma relação de convergência e continuidade entre ambos, que as controvérsias entretanto surgidas não apagam.

Se o projeto científico da análise da conversação emergiu na tese de Erving Goffman, posição que não hesito em defender, na articulação entre duas escalas de análise, etnográfica e micro-etnográfica, considero que os progressos do conhecimento neste domínio científico assentam num regresso a Goffman mediante a realização de estudos duplamente articulados nestas duas mesmas escalas.

A teoria goffmaniana da figuração (*face work*), sistematizada por Penelope Brown e Stephen C. Levinson (2009), constitui seguramente uma das principais teorias auxiliares da análise da conversação, como atestará a terceira parte da tese, no próprio terreno da análise empírica. A cortesia verbal não se limita à questão, aliás importante, das formas de tratamento, instanciações dos Eus sagrados dos interactantes, deuses menores que se prestam um culto mútuo, ritualizando, pelo decoro (controlo da sua própria fachada expressiva) e pelo tacto (salvaguarda da face do outro), as suas interacções conversacionais (Goffman, 2011; Winkin, 2005).

«In human interaction, (...) the idol which we are ritually careful of is also ritually careful of us».

(Goffman, 1953: 173)

A análise da conversação auxiliada pela teoria da figuração evidencia uma ritualização omnipresente das trocas conversacionais. Como notam Brown e Levinson (2009: 40–1), muitos traços e aspectos envolvidos na organização sequencial da fala-em-interacção são ritualmente motivados: a noção de *preferência*, as pré-sequências que antecedem actos potencialmente ofensivos, ou o sistema de sinalização e correcção de “problemas” podem ser mencionados aqui a título de exemplos.

O conceito de *Face Threatening Act* (FTA) é central para o analista (Kerbrat-Orecchioni, 1992: 169): as ameaças à face identitária são omnipresentes ou quase, o que obriga os interactantes a envolver-se recorrentemente num trabalho ritual de neutralização, minimização e/ou reparação de ofensas. Estas ameaças, sentidas e geridas conversacionalmente como tais pelos próprios interactantes, são estudadas empiricamente, numa perspectiva *emic*:

The «(...) analysis of the distribution of strategies for language use (...) may indeed be a useful ethnographic tool. (...) It reveals not just what is important for us, the observers, but also what is important for them, the observed, and it does this on a non-intuitive accountable basis».

(Brown & Levinson, 2009: 255)

1.3. Atendimentos em serviços de acção social: breves elementos de macro e micro-contextualização

Antes de proceder a uma abordagem em primeira aproximação do contrato enunciativo que vigora no quadro interaccional dos atendimentos sociais, unidade de análise da tese, apresento brevemente elementos de contextualização que contemplam dois momentos históricos distintos.

1.3.1. Macro-contextualização histórica

As fases de emergência histórica de uma profissão são frequentemente elucidativas das funções e das tensões paradoxais que as definem, como mostrarei nas linhas que se seguem, no caso do serviço social (Powell & Carey, 2007).

A história recente das políticas de segurança social constitui outro contexto relevante para a análise de um corpus de gravações de atendimentos sociais, interações locais dotadas de uma dimensão histórica.

1.3.1.1. Pré-história do Serviço Social e tensões paradoxais constitutivas da profissão de assistente social: *Le Visiteur du Pauvre* (Joseph Marie de Gérando, 1820)

Jacques Donzelot retratou o processo histórico de policiamento das famílias e da sua inscrição numa rede inter-institucional de escritos documentais (que se validam entre si se recopiando uns aos outros), que assentam num «*saber de investigação inquisitorial (o inquérito social)*» (Donzelot, 1980: 95–6) que encontra na visita domiciliar um dos seus principais instrumentos.

Donzelot sustenta, por comparação documental, que o incremento em qualidade dos inquéritos sociais desempenhou um papel chave na modernização do serviço social. A sua abordagem permite avaliar o alcance potencial da presente pesquisa, num quadro investigativo mais alargado, que relacionaria entre si documentos escritos e orais. Enquanto suportes para a tomada de decisões, os processos documentais dos utentes são

a tradução escrita de dados recolhidos mediante técnicas de inquérito que envolvem, por uma parte importante, interações conversacionais com os utentes.

A visita domiciliar conheceu uma das suas primeiras operacionalizações numa obra publicada em 1820 (que beneficiou de múltiplas reedições) por um autor cujo nome é bem conhecido dos antropólogos: Joseph Marie de Gérando. Membro fundador da *Société des Observateurs de l'Homme* (Bouteiller, 1956; Chappay, 2002), autor de um dos primeiros guias de estudo do comportamento humano nas culturas do longínquo (*Considérations sur les diverses méthodes à suivre dans l'observation des peuples sauvages*; 1800), Gérando defende a necessidade de visitar o interior das famílias, numa lógica, paradoxal, de (1) tentativa de superação das distâncias que separam ricos e pobres, fruto da desigualdade das suas condições sociais, por meio de um conhecimento de perto e de dentro das situações de pobreza, e de (2) controlo⁵⁶ dos modos de gestão, mais ou menos rigorosos e responsáveis, das economias domésticas, movido pelo receio de se deixar manipular por encenações enganosas de “pobres” que desmerecem o apoio que solicitam, por indignidade moral inerente ao “vício da preguiça”, estigma que motiva e enforma as relações de inquérito social (de que a visita domiciliar se torna um dos principais instrumentos), sujeitando os “pobres” no seu relacionamento com os “visitores sociais” a uma ameaça de degradação moral:

«Il est pénible de le dire ; mais l'expérience journalière force de le reconnaître : trop souvent les pauvres affectent une grande exactitude dans les pratiques de piété, pour se rendre plus favorables les personnes bienfaisantes. C'est en pénétrant dans leur intérieur, en étudiant leurs rapports avec leur famille, avec leurs voisins, en examinant l'emploi qu'ils font de leur temps, qu'on démêle les traces de l'hypocrisie».

(Gérando (de), 1833: 99)

«(...) vous ne pouvez rien constater sans voir, sans voir par vous-même; voir, auprès du lit ou du grabat [du prétendu malade]; voir, non un seul jour, mais à divers jours , à des heures diverses; voir, ce n'est pas assez! Vous interrogerez les voisins; vous amènerez un médecin. (...) Le remède nécessaire au malade, vous l'auriez envoyé ; venez l'administrer de vos propres mains. Vous entrez; vous le cherchez; vous fouillez dans un coin du grenier; le remède a disparu; vous trouvez en place les apprêts d'un repas: c'était un jeu bien joué !».

(Gérando (de), 1833: 15)

⁵⁶ Primeira função das visitas domiciliares, defende Gérando (1833: 27).

Gérando (1833: 30-1) condiciona a ajuda a prestar a um diagnóstico das “reais” necessidades dos “indigentes”, que tem por dupla unidade de análise o indivíduo e o seu agregado familiar, «*ponto de partida*» a apurar por observações de terreno: a mão que dá e o olho que estuda precisam de se associar. O apoio material deve ser prestado no quadro de uma relação de intervenção e de confiança mútua, construída mediante actos de linguagem:

«Mais, comment toutes ces précautions pourront-elles être prises, toutes ces règles observées, si la main qui donne et l'œil qui étudie ne sont constamment associés ensemble? L'une se guide par les indications que l'autre suggère, et celui-ci s'instruit par l'effet des dons que l'autre a distribués. Le don ne doit d'ailleurs arriver au pauvre, qu'accompagné de conseils, d'exhortations, quelquefois de réprimandes, et quel est celui qui peut lui adresser un tel langage, si ce n'est celui qui a obtenu sa confiance, qui a dû apprendre à le bien connaître ?».

(Gérando (de), 1833: 142)

O montante do apoio a prestar é fixado de acordo com o hoje chamado *princípio de subsidiariedade*: o apoio não deve desencorajar a procura activa por parte do beneficiário de respostas e recursos próprios que lhe permitam autosubsidiar as suas necessidades. Para não fomentar a hoje chamada “subsidiodependência” (Gérando (de), 1833: 12), o apoio é intencionalmente inferior aos rendimentos passíveis de ser obtidos pelo “pobre” mediante o exercício de um trabalho:

«Il ne faut jamais accorder, ni sous le rapport de la qualité, ni sous celui de la quantité, qu'un secours inférieur à ce que le pauvre se fût procuré lui-même par son travail, en sorte que, même étant secouru, il demeure encore dans une condition moins favorable que s'il eût pu subvenir lui-même à ses propres besoins».

(Gérando (de), 1833: 127)

«voyez si le pauvre, capable de quelque travail, ou d'une portion de travail, l'accepte avec plaisir quand vous le lui procurez, et l'exécute avec zèle. Le pauvre fait-il par lui-même, pour s'aider et vous seconder, ce qu'il peut, d'après les ressources morales et physiques qui lui restent?»

(Gérando (de), 1833: 23)

O texto de Gérando, que operacionalizou o inquérito social por visita domiciliar, é repleto do eco de vozes contraditórias quanto à abordagem da pobreza, vozes que

sinalizam à atenção do leitor tensões paradoxais que precisam de serem geridas interaccionalmente, como, por exemplo, (1) entre a personalização da relação e a sua assimetria ou (2) entre a ajuda intrafamiliar entendida como dupla obrigação moral e legal, assente em laços primários, e a assistência filantrópica, de iniciativa privada ou pública⁵⁷:

«(...) nous conseillons d'éviter avec soin que notre condescendance pour le pauvre ne dégénère en familiarité; nous perdrons dès-lors une portion de l'empire que, pour son avantage, nous devons exercer sur lui. Il s'appuiera mieux sur nous en reconnaissant notre supériorité (...).».

(Gérando (de), 1833: 104)

«Un proche parent, un neveu, un frère peut-être, sont dans l'aisance et le méconnaissent depuis le jour de ses malheurs; ils rougissent des liens qui l'unissent à cet infortuné, ils en rougissent, quand la seule honte qui dût être empreinte sur leur front, est celle d'une telle indifférence ! Qu'ai-je dit? ce vieillard paralytique, cette femme infirme, ont un fils, une fille qui tiennent une boutique , sont vêtus avec élégance, goûtent les plaisirs, et méconnaissent ainsi les devoirs positifs que les lois nous imposent en même temps que les droits les plus sacrés de la nature ! Est-il possible? hélas, il n'est que trop vrai! On ne voit que trop d'exemples d'infortunés que la cruelle indifférence et l'égoïsme de leurs familles abandonnent ainsi à la pitié publique! Je vole auprès de ces parents dénaturés, je réussis peut-être à les attendrir ; ils se repentent, ils réparent leurs fautes envers celui que leur abandon rendait encore plus malheureux que ses privations elles mêmes. Si j'échoue , si ces cœurs sont inflexibles, je me concerte avec le ministère public; la crainte de l'autorité des tribunaux, si elle ne rendait pas des affections, rendrait du moins quelques ressources à l'assistance matérielle qui était due».

(Gérando (de), 1833: 37–8)

Marco importante da história do serviço social, *Le visiteur du pauvre* (Gérando, 1820) é um texto dotado de valor constitucional, que define a futura profissão de assistente social no ponto de articulação de dois planos: o plano macrossocial das políticas sociais e o plano microssocial da relação face-a-face, de controlo inquisitório e de apoio assistencial, entre assistentes sociais (“visitores sociais”) e utentes (“pobres”).

⁵⁷ Tema abordado pela tese de doutoramento de Harvey Sacks, *The Search for Help: No One to Turn To* (1966).

«A tecnologia do inquérito sobre as famílias pobres, organizada por Gerando pôde, então, tornar-se uma fórmula extensiva de um controle social cujos agentes serão mandatados por instâncias coletivas e se apoiarão na rede administrativa e disciplinar do Estado».

(Donzelot, 1980: 99)

Este texto leva Jacques Donzelot a situar a formação histórica da profissão de assistente social dentro de uma matriz de relações de classe. O serviço social surge com efeito em Gérando como tecnologia de poder e de gestão administrativa da pobreza, que permite às classes dominantes manter sob o seu controlo e sob a sua tutela as classes socialmente subalternizadas.

«L'intention de la Providence est donc manifeste : elle a voulu (...) que le malheur fût placé sous la tutelle, sous le patronage de la prospérité. Elle a voulu que la société fût constituée moralement comme la famille; que, dans l'une comme dans l'autre, le faible appartînt au fort à titre d'adoption, avec la seule différence que, dans la première, la paternité est libre et volontaire. La pauvreté est à la richesse ce que l'enfance est à l'âge mûr».

(Gérando (de), 1833: 7)

Orvar Löfgren, apoiando-se num estudo da emergência na Suécia, nos anos 1880-1910, de um modo de alojamento burguês, estudo revelador do etnocentrismo de classe que enforma o olhar dos “visitantes sociais”, retrata os domicílios de utentes visitados por assistentes sociais nos anos 30 e 40 do século XX como teatros de uma luta de classes incidindo sobre os modos de organização e ocupação do espaço doméstico:

«The working-class resistance to the arguments for modern living posed a problem for progressive intellectuals who saw themselves as champions of the welfare society. (...) The home became a cultural battlefield during the period, an arena where different value systems and different priorities clashed».

(Löfgren, 2003: 155)

A consciencialização e a ruptura crítica com esta matriz de relações de classe operada nos anos 60 e 70 do século XX desempenharam um papel importante na definição do serviço social contemporâneo (Blum, 2002: 12), sem, no entanto, anular as tensões paradoxais que continuam a enformar o exercício da profissão, como atesta o seu estudo à escala micro-analítica.

Retratando os “visitantes sociais” como administradores de macropolíticas de regulação da pobreza que desempenham as suas funções mediante contactos directos com as populações-alvo (*Street-Level Bureaucracy*; Cf. Lipsky, 1980a), o texto de Gérando se empenha-se na operacionalização de uma metodologia da relação de controlo e de ajuda que define, no plano interaccional, a competência técnica de uma então nova profissão em curso de formação: a profissão de assistente social.

A importância acordada por Gérando, longínquo precursor da antropologia moderna e do serviço social, à definição e ao desenvolvimento de competências de nível interaccional para a constituição da acção social como domínio de intervenção a cargo de profissionais explica o alcance histórico e a relevância ainda actual deste texto, considerado à luz da perspectiva analítica traçada nesta tese.

Uma última citação de Gérando permitirá ao leitor ajuizar melhor o proveito a tirar da leitura desta obra, na óptica de uma micro-análise etnográfica das interacções conversacionais que têm por quadro atendimentos de acção social em gabinetes e ao domicílio, atenta à gestão ritualizada dos actos potencialmente ameaçadores das faces identitárias (*face-threatening acts*; Cf. Brown & Levinson, 2009) na fala-em-interacção:

«Lorsque nous rencontrons de ces pauvres intéressans qui n'osent révéler tous les secrets de leurs disgrâces, ne nous hâtons point de leur arracher ces confidences avec une curiosité indiscrete; craignons de les blesser; respectons cette espèce de pudeur dont ils enveloppent leur misère; qu'ils voient que nous honorons en eux et le malheur, et la dignité avec laquelle ils le supportent. Ne violons point l'asile où ils se sont réfugiés, qu'eux-mêmes viennent nous l'ouvrir; interrogeons peu; attendons qu'on soit disposé à nous parler. Oh! qui pourrait se pardonner d'avoir humilié, offensé, par un doute injurieux, l'être qui souffre? Relevons-le au contraire à ses propres yeux par nos égards et par les témoignages de notre estime ! Il faudra savoir, dans l'occasion, le croire sur parole; il faudra éviter, dans la forme du secours accordé, ce qui annoncerait la défiance».

(Gérando (de), 1833: 100)

1.3.1.2. Segurança social e história recente: malha institucional e políticas sociais

Os atendimentos sociais ocorrem num quadro parcialmente pré-definido pelas instituições responsáveis pela implementação e operacionalização das medidas de acção

social que contactam directamente com as populações utentes, em locais predefinidos, consoante a malha territorial destas instituições (Mondada, 1998: 47). O quadro situacional fixado por estas pré-definições institucionais constitui uma *instância terceira* (Flahault, 1979: 54, 61 & 146-7) que coage a interacção face a face, o que valida o facto de recorrermos a elas para delimitar a classe de acontecimentos interaccionais em análise.

Estas instituições inscrevem-se num tempo de longa duração. A historicidade é omnipresente. Os serviços das redes de acção social dos concelhos do país são sujeitos passivos e activos de uma história em curso, a da segurança social, cujo planeamento administrativo (*Plano Nacional de Acção para a Inclusão (PNAI) 2006-2008*) (F. Rodrigues, 2006) constitui, juntamente com o diagnóstico dos recursos e das vulnerabilidades sociais efectuado pelo Conselho Local de Acção Social (CLAS) de Sintra (Sousa (de), 2004), fontes documentais relevantes para a macrocontextualização dos dados abaixo analisados.

Esta história da segurança social é parte integrante da história das relações de classe e tem por objecto os papeis que competem respectivamente ao Estado (Aglietta, 1976; Boyer, 1986; Santos, 1999: 69–84), à Igreja (Martins, 1999) e a organizações da “sociedade civil”⁵⁸ desempenhar, na regulação dos problemas sociais.

Existem dois regimes de segurança social: o geral e o não contributivo. O Regime geral corresponde a um regime contributivo de inspiração bismarkiana (seguros sociais, que o Estado português tornou legalmente obrigatórios ao longo de um processo que tem por marcos os anos 1919, 1935, 1962-3 e 1974); o Regime não contributivo visa garantir mínima sociais com carácter universal, viabilizadas por via fiscal por políticas públicas, de acordo com orientações inspiradas do Relatório Beveridge (1942). Estes dois regimes são sujeitos a compromissos que variam de um país a outro (Branco & Fernandes, 2005), renegociados de acordo com a evolução das relações de força entre o capital e o trabalho (Santos, 1993). As capacidades de resposta e de mobilização de recursos dos assistentes sociais são assim condicionadas pelas políticas sociais do Estado (S. Llewellyn, 1998: 27; Granja, 2008: 35), cujas responsabilidades no campo social sofreram um nivelamento por baixo que assinala o fim do capitalismo organizado (regime fordista) no plano internacional (Offe, 1984; 1985; Lash & Urry, 1987).

⁵⁸ Para uma crítica da distinção Estado/sociedade civil, ver Santos, 1999: 103–9.

Esta história global singulariza-se no quadro de cada país (Kautto et al., 2001). Portugal saiu de um regime autoritário em 1974, no momento em que se iniciava nos países centrais do sistema mundial uma crise de legitimação política da regulação estatal, que se alargaria ao Estado-Providência (Rosanvallon, 1981). No contexto da Revolução, Portugal dota-se de um corpo legal que aponta para uma transição fordista, incompletamente realizada por um “Estado paralelo” (Santos, 1990; 1993: 32), que tolera ou até fomenta a não aplicação da lei.

A Lei de Bases da Segurança Social de 1984 (Lei n.º 28/84, de 14 de Agosto) implementou um Sistema Integrado de Segurança Social, simultaneamente unificado e descentralizado. A segunda Lei de bases do Sistema de Solidariedade e Segurança Social do ano 2000 e posterior legislação organiza a segurança social em subsistemas que se diferenciam no plano do seu financiamento: transferências do orçamento de Estado (subsistema de Protecção Social de Cidadania), financiamento tripartido (cotizações dos trabalhadores, contribuições das entidades empregadoras e consignação de receitas fiscais – subsistema de Protecção à Família) e bipartido (cotizações dos trabalhadores e contribuições das entidades empregadoras – subsistema Previdencial).

No plano internacional, a socialização estatal do risco (*welfare state*) que marcou o pós-segunda-guerra-mundial cedeu lugar, a partir dos anos 70, a uma retirada do Estado e a uma reprivatização do risco. Portugal percorreu este duplo processo num curto espaço de anos, o que levou Boaventura de Sousa Santos a considerar, num texto de 1993:

«(...) o Estado português fica muito aquém de um Estado-providência, é um semi-Estado-providência (...). Durante a crise revolucionária e nos dois anos subsequentes, houve uma tentativa de criação de um Estado-providência avançado, não só em termos da extensão da cobertura de riscos e da qualidade dos serviços, mas também em termos de participação democrática de grupos de cidadãos na organização desses serviços. Nesse período, as despesas sociais tiveram um aumento espectacular. (...) [Nos] anos seguintes, as despesas sociais cresceram a uma taxa muito mais lenta, tendo até estagnado em alguns casos. Actualmente, encontram-se muito aquém dos valores médios europeus. (...) A degradação da providência estatal nos últimos dez anos é paralela à degradação da relação salarial atrás analisada. No campo do bem-estar social, as medidas adoptadas para diminuir o conteúdo do papel social do Estado foram muito semelhantes às adoptadas nos países centrais a seguir à crise do Estado-providência. Foi como se Portugal estivesse a passar por uma crise do Estado-providência, sem nunca o ter tido».

(Santos, 1993: 44–5)

Este diagnóstico de crise de legitimidade política de um Estado-Providência inacabado pode ser estendido de forma a abranger o período compreendido entre 1985 e 1995, anos de integração no seio da comunidade europeia, formalizada em 1986, e de estabilização política, mediante a reeleição de sucessivos governos chefiados por Cavaco Silva, na qualidade de Primeiro-Ministro. Membro do Partido Social Democrata (PSD), Cavaco Silva, que assumiu como referência a política liberal de Margaret Thatcher (Hall & Jacques, 1983), leva a cabo uma política de privatização e limitou a acção reguladora e redistributiva do Estado.

Após uma década de governação de direita (PSD), ocorreu em 1995 uma alternância no poder, com a eleição do XIII Governo Constitucional, liderado por António Guterres (Partido Socialista – PS), que exerceu o mandato de Primeiro-Ministro até 1999, data da sua reeleição no mesmo cargo, que exerce até 2002. Os anos 1995 – 2002 foram anos de reconsolidação do Estado-Providência, subordinada no entanto a uma redefinição das relações unindo a política social e a política do emprego, que introduziu uma exigência de reciprocidade entre o Estado e os beneficiários pressionados a procurarem activamente emprego (Kautto et al., 2001: 138). A política governamental de reforço da intervenção estatal no domínio social revestiu em 1996 a forma da criação de uma prestação do regime não contributivo da segurança social, o Rendimento Mínimo Garantido (RMG), que pretendia «*assegurar aos indivíduos e seus agregados familiares recursos que contribuam para a satisfação das suas necessidades mínimas*» (Artigo 1.º da Lei n.º 19-A/96 de 29 de Junho de 1996). *Active measure* que pretende interligar a segurança social e o mercado do trabalho, o RMG, cujo montante é calculado em função dos rendimentos dos membros do agregado familiar e por referência à pensão social do regime não contributivo, está subordinado ao cumprimento de um programa de inserção visando reforçar a empregabilidade dos beneficiários, negociado entre estes últimos e as Comissões Locais de Acompanhamento. Foi neste contexto que surgiu o Programa Rede Social (Resolução do Conselho de Ministros n.º 197/97 – Despacho Normativo n.º 8/2002), que pretendia dinamizar as redes de solidariedade e entreajuda da “sociedade civil” (sociedade-providência) e articular autarquias, entidades públicas e privadas em acções sociais coordenadas localmente ao duplo nível concelhio (conselhos locais de acção social) e das Juntas de Freguesia (comissões sociais de freguesia). Os Centros Regionais de segurança social são entidades parceiras, incumbidas de apoiar as acções da Rede Social e de centralizar e encaminhar informações para a Comissão de Cooperação Social encarregada de coordenar ao nível nacional esta plataforma de

planeamento e coordenação da intervenção social, competência formalmente transferida para o Instituto para o Desenvolvimento Social pelo Despacho Normativo n.º 8/2002.

O RMG tornou-se alvo de críticas vindas do Partido Popular (PP) que encontram um forte eco nos *media* e no eleitorado, partido da coligação de direita que regressou e permaneceu no poder nos anos 2002 – 2005, sob a liderança dos Primeiros-ministros Durão Baroso (PSD) e de Santana Lopes (PSD). Nas suas intervenções públicas, Paulo Portas (PP) acusa o RMG de “subsidiar a preguiça” e denuncia a alegada prática maciça de declarações fraudulentas por parte dos beneficiários, apelando a um reforço da fiscalização. Em 2003, o RMG foi revogado e substituído pelo Rendimento Social de Inserção (RSI), prestação do regime não contributivo da segurança social associada a um programa de inserção (Lei n.º 13/2003, de 21 de maio). Através do RMG, é a legitimidade dos apoios providenciados pelo Estado que é questionada.

Em 2005, José Sócrates (PS) tomou posse do cargo de Primeiro-ministro, responsabilidade que exerceria até 2011, graça à sua reeleição em 2009. O Decreto-Lei n.º 115/2006, que reconhecia a importância do processo de planeamento estratégico de base concelhia desenvolvido pela Rede Social, implementada em 275 concelhos, pretende reforçar o seu papel nas decisões, instituindo, em várias matérias, a obrigatoriedade do pedido de pareceres aos concelhos locais de acção social. O Decreto-Lei de 2006 descrevia e consagrava a Rede Social como «*instrumento por excelência de operacionalização do PNAI [Plano Nacional de Acção para a Inclusão]*». Estes elementos confirmam o carácter estratégico da parceria estabelecida no decurso da presente investigação com o CLAS da Rede Social de Sintra, em ordem à abertura de terrenos institucionais e à constituição de um corpus de gravações de atendimentos de acção social.

A posse dos governos liderados por José Sócrates não se traduziu, no entanto, numa viragem política orientada para a reabilitação e consolidação inequívocas do Estado-Providência. Com efeito, o *New Labour* de Tony Blair (S. Hall, 1988; Shaw, 1994) incentivou os partidos socialistas a redefinir as suas posições sobre as funções sociais do Estado, num duplo contexto de globalização acelerada das economias nacionais e de perdas de soberania dos Estados no quadro da integração europeia. A busca de competitividade das economias nacionais num mercado global que facilita as deslocalizações de empresas pressiona os governos a adoptar medidas contraditórias: investir na formação da população activa e reduzir os custos salariais. A União Monetária Europeia impõe aos Estados membros uma disciplina orçamental cada vez

mais inflexível, sujeita a um controlo por um sistema de bancos centrais independentes. O endividamento público junto do mercado financeiro internacional, que desempenha um papel crescente nas contas nacionais, depara-se com uma instabilidade que redobra a pressão sobre os governos, cada vez mais ciosos de comprovar junto dos mercados a sua disciplina orçamental, mediante uma contenção das despesas do Estado (limitação da contratação de novos funcionários; privatizações; parcerias público-privado, etc.). A junção da desregulação financeira internacional e da regulação monetária na zona euro desequilibraram as contas do Estado, pressionando os Governos de José Sócrates a conter as despesas sociais.

O corpus que constitui a principal base empírica da tese foi recolhido em anos de incerteza (2007-8), assombrados pela crise financeira americana (Angelides, 2011), que, por um efeito dominó, desencadeou a chamada crise das dívidas soberanas, que provocou em 2011 a demissão do segundo governo chefiado por José Sócrates e a implementação de medidas de austeridade sob tutela internacional da *Troika* (Fundo Monetário Internacional – Banco Central Europeu – Comissão Europeia), que correm o risco de desmembrar o Estado-Providência e de privar o Estado da sua capacidade de intervenção e regulação no domínio da acção social.

1.3.2. Os atendimentos sociais: micro-observatórios das políticas sociais e de fenómenos socio-históricos de grande escala

O atendimento de acção social constitui um quadro de prestação de informações consolidadas pelo facto de se sujeitarem a potenciais pedidos de administração de provas documentais, visando atestar a elegibilidade dos utentes como beneficiários de respostas e apoios sociais (Zimmerman, 1969: 324–5).

Nome, género, idade, naturalidade, nacionalidade ou autorização de residência, morada, condições habitacionais, estado civil, habilitações, emprego, rendimentos, gastos, dívidas, descontos à segurança social, saúde física (doenças e dependências), saúde mental (ex.: luto), necessidades não supridas, pedidos de ajuda, apoios prestados, carreira institucional (outros serviços em contacto com o utente) constituem as informações de base recolhidas nos serviços de acção social. Os primeiros itens desta lista são alvos de pedidos sistemáticos de apresentação de provas documentais escritas, garantidas pelo Estado. Certas informações não contempladas por esta lista podem ser

mobilizadas no quadro do atendimento em virtude da relevância que lhes é conferida pela exposição ou resolução de um dado problema. Assim, por exemplo, a inexistência de meios de transporte na zona de residência, que condiciona a execução de um plano de acção.

A natureza documental das informações prestadas sujeitas a serem controladas faz com que os utentes sejam constantemente pressionados a consolidar as suas alegações, e isso independentemente dos pedidos de administração de provas documentais serem ou não efectivamente realizados. A imprevisibilidade do efectivo exercício por parte do técnico do seu poder de controlo administrativo da veracidade das informações prestadas coage ininterruptamente o discurso do utente (Foucault, 1975: 189 e 202–3), impondo um contrato enunciativo que ao longo do atendimento reforça a responsabilização do enunciadador pela veracidade das informações que presta (Scheff, 1968).

Motores de uma inversão histórica do «eixo político da individualização», os «(...) procedimentos disciplinares (...) nivelam por baixo o limiar da individualidade descritível e fazem desta descrição um meio de controlo e um método de dominação».

(Foucault, 1975: 194 & 193, respectivamente)

Este quadro enunciativo não comporta uma pressão responsabilizadora e normalizadora incidindo exclusivamente sobre as informações prestadas pelos utentes.

Cada acção é racional na exacta medida em que é justificável por invocações de uma ou várias “boas razões”, de preferência documentáveis, valendo como tais junto de instâncias como: familiares do utente, valores perfilhados pelo campo profissional do Serviço Social, a Segurança Social, leis, a Rede Social, uma associação ou um grupo de trabalho e reflexão integrado por profissionais e cidadãos, etc., que funcionam simultaneamente como condicionantes e recursos de uma acção ciosa da sua justificabilidade, e que, por este motivo, se racionaliza inscrevendo-se em vários contextos convocáveis para a legitimar. A identificação dos contextos tornados relevantes em sede de atendimentos por técnicos e utentes, em ordem à justificação das suas acções ou pretensões, operacionaliza uma definição sociológica do Serviço Social, que articula várias escalas de análise.

Nota-se que a presente análise do quadro interlocutivo do atendimento social e do seu contrato enunciativo contribui para esclarecer melhor os possíveis efeitos provocados pela introdução de um gravador no seu seio. O gravador é susceptível de reforçar

pressões normalizadoras pré-existentes à sua introdução, que incidem com força redobrada sobre o técnico, em direcções potencialmente divergentes: atender o pedido de ajuda; humanizar a relação de serviço; conformar as resoluções às normas legais e institucionais; ajustar o apoio prestado aos recursos disponíveis; etc.

Subsumida e tornada descritível pelo conceito garfinkeliano de *justificabilidade*, a gestão local por parte dos assistentes sociais das injunções paradoxais decorrentes destas pressões divergentes é um dos aspectos presentes na racionalização do curso de acção próprio a cada atendimento, bem como uma das principais modalidades de condicionamento do atendimento, micro-contexto de acção concertada, pelo macro-contexto politico-institucional (Boltanski & Thévenot, 1991).

Este condicionamento macrocontextual singulariza a interacção ancorando-a num contexto sociohistórico delimitável no tempo e no espaço. À luz dos focos analíticos inerentes à presente abordagem, um atendimento registado em 2007 em Portugal, no concelho de Sintra, foi condicionado pelo contexto histórico e territorial da sua ocorrência.

As mudanças ocorridas desde então no contexto social alargado (crise monetária e financeira, eleição e posse de um novo governo, cortes orçamentais, redefinições dos critérios de elegibilidade dos beneficiários das medidas de protecção social, nova lei do arrendamento urbano, etc.) geraram novos dados contextuais que redesenharam o campo das acções justificáveis e dos recursos mobilizáveis que condicionam hoje os atendimentos sociais. Mudanças de âmbito distrital ou camarário são igualmente susceptíveis de produzir efeitos microcontextuais, que reforçam ou fragilizam a capacidade de resposta de um serviço social.

A historicidade é omnipresente: o impacto de uma doença sobre a vida de um utente varia consoante a sua evolução; a carreira institucional de um utente condiciona a sua participação num dado atendimento; etc.

Fontes de informações sobre situações e processos afectando as condições de vida dos utentes, os atendimentos são micro-observatórios de fenómenos sociais, tratados como problemas a resolver com a assistência de um serviço de acção social.

Cada atendimento retrata configurações por regra multiproblemáticas à escala de uma vida singular, mediante descrições e relatos de situações e episódios biográficos. Sujeitos e problemas tendem a ser abordados relacionalmente, na intersecção dos círculos sociais que os enquadram e apoiam, o que confere relevância sociológica às informações disponibilizadas. Os relatos documentam o/s impacto/s ao nível individual

e familiar de diversos acontecimentos que constituem factores de risco social. A vulnerabilidade de uma família a um dado risco é condicionada por variáveis contextuais envolvendo responsabilidades de vários níveis.

Os utentes prestam informações sob a pressão de possíveis pedidos de documentação, passíveis de ser solicitados por um técnico interessado em consolidar informações que servem de base de fundamentação e justificação das soluções tomadas em sede de atendimentos, na intersecção de um poder funcionando em rede e de um saber documental que individualizam a acção social, seleccionando, controlando e fiscalizando os seus beneficiários (Foucault, 1975: 191), em função de critérios sujeitos a mudanças históricas (Foucault, 1966; Guibert et al., 1971; Bourdieu, 1978, 1981, 1997, 2001a, 2001b; Thévenot, 1986; Desrosières, 2000).

Estas informações são indissociáveis dum contexto temporal e espacial preciso. Os eventos interaccionais não são anhistóricos; o seu registo e a sua análise podem contribuir para o estudo de fenómenos sociais, contextos e processos sociohistóricos de diversas escalas. Esta historicidade é, pelo menos em parte, parte que um corpus de gravações permite registar, tornada relevante pelos próprios interactantes, no decurso dos atendimentos. Os atendimentos não são pequenos mundos fechados sobre si mesmos, cujo estudo seria condenado a se limitar a um só “presente etnográfico” (Sanjek, 1991): apontam e referem o mundo social à sua volta, prestando sobre ele informações selectivas activamente construídas tanto no plano cognitivo como no plano interaccional.

Os atendimentos sociais são abordáveis como micro-observatórios das políticas sociais e de fenómenos sociais de grande escala, à luz de uma orientação de análise que trataria um *corpus* de gravações à semelhança de um *corpus* de entrevistas, tirando proveito do valor documental das informações trocadas em sede de atendimento, perspectiva que, recorrendo a procedimentos analíticos pertencentes ao fundo metodológico comum dos paradigmas que dominam a produção científica em sociologia e antropologia, ratifica o estatuto de informantes que utentes e técnicos se conferem mutuamente, com um nível de aprofundamento e um grau de exigência (cruzamento de dados e administração de provas documentais das informações prestadas) que suportam a comparação com entrevistas de investigação, as quais, convém lembrar, recolhem dados que, à semelhança das entrevistas de atendimento, constituem artefactos interaccionais. Convém salientar que a simples possibilidade de uma tal análise evidencia ligações que

unem os micro-eventos interaccionais sob estudo ao contexto social alargado em que ocorrem.

Para o olhar do analista da conversação, estas informações são artefactos interaccionais: são solicitadas e prestadas por interactantes que se convocam mutuamente na qualidade de informantes, no decurso de um evento interaccional singular que condiciona, por exemplo, a granularidade das descrições e dos relatos, i. e., o ajuste do seu grau mais ou menos detalhado, negociado localmente (Schegloff, 2000; Monteiro, 2011a: 9, 16, 32 e 38). Tal caracterização não leva a atribuir um estatuto epistémico menor às informações trocadas em sede de atendimentos. Essa caracterização das informações prestadas em entrevistas de atendimento como artefactos interaccionais alarga-se com efeito às informações recolhidas em entrevistas de investigação (Laforest, 1992; Maynard et al., 2002; Heritage, 2002; Lambrou, 2003; Le Breton, 2004: 177; Roulston, 2006; Bartesaghi, 2009; Maynard et al., 2010).

Os interactantes co-ordenam o pequeno mundo da sua interacção com base em informações referentes a estruturas sociais de escala maior, activamente mobilizadas e processadas por eles, em sede de atendimento.

2. METODOLOGIA E DESENHO INVESTIGATIVO: A CONSTITUIÇÃO DO CORPUS

Os antropólogos definem-se, desde os primórdios da disciplina, como *observadores do homem* (Chappey, 2002). A ciência do homem assenta na observação local e directa do comportamento humano tal e qual ocorre nos seus quadros “naturais”, quer dizer, não artificialmente provocados ou modificados pelos investigadores.

Esta abordagem “naturalista” (Rodrigues, 2010) do comportamento humano levou os antropólogos a eleger e a aperfeiçoar a pesquisa de terreno como principal método de recolha de dados. A etnografia é a descrição mais detalhada e completa possível de uma cultura humana localmente observada por meio da pesquisa de terreno. A prática da observação etnográfica, base empírica da ciência do homem, define a identidade da disciplina e dos investigadores, que tendem definir-se cientificamente por referência aos seus terrenos de observação. A literatura antropológica sobre a pesquisa de terreno é abundante e constitui um referencial para todos os investigadores dos outros ramos das ciências sociais e humanas que praticam a observação directa do comportamento humano, frequentemente designada “observação etnográfica”, por homenagem à disciplina que mais contribuiu para o desenvolvimento desta abordagem.

O primado da ida ao terreno, da observação directa e da descrição detalhada despojada de juízos axiológicos (Granja, 2008: 14, 70 & 102) caracteriza o ofício de etnógrafo cujo olhar sobre o comportamento humano mantém afinidades de teor metodológico com o do etólogo empenhado em observar comportamentos animais nos seus ambientes naturais (Rodrigues, 2010: 1-2).

Permanecendo no terreno de observação e participando em vários graus em acontecimentos e situações da vida social (Johnson, Avenarius & Weatherford, 2006), os etnógrafos tiram notas mentais e notas escritas, dupla actividade cuja economia temporal se relaciona de forma diversa com a própria temporalidade das acções observadas. As notas mentais são guardadas em memória acompanhando de perto o desenrolar da acção observada. As notas escritas são ou transcritas no terreno, em directo, numa alternância de observações e anotações, que ameaçam interferir uma com a outra (observações fragmentadas e notas lacunares); ou em diferido, logo a seguir o acontecimento ou mais tarde, consoante a disponibilidade temporal inerente à pesquisa de campo.

A antropologia é animada por um projecto de totalização dos saberes parciais elaborados nos vários ramos das ciências sociais e humanas. Esta ambição científica reveste nomeadamente a forma da monografia etnográfica que se esforça por descrever, o mais completamente possível, uma dada cultura local considerada em todos os seus aspectos (Barthelemy, 1998; Kilani, 1994: 53). A prossecução deste projecto passa por uma atenção prestada aos pequenos detalhes próprios de uma multiplicidade de planos e dimensões de organização da vida social, o que explica a grande riqueza do olhar etnográfico sobre o comportamento humano. Os focos de atenção dos analistas da conversação inscrevem-se plenamente neste programa investigativo multifacetado e *multiescalar* delineado pela etnografia.

Saber prestar a devida atenção aos detalhes potencialmente reveladores da ordem social e cultural é uma importante faceta da competência do etnógrafo. O pesquisador de terreno pode e deve observar minuciosamente fenómenos de escala micro-analítica. Esta componente micro-etnográfica da pesquisa de terreno vocaciona os antropólogos para acolher e integrar os contributos da análise da conversação.

Sem (micro-)etnografias locais detalhadas, não é possível desenvolver plenamente e com o devido rigor a ciência do homem. Com efeito, uma série de descrições detalhadas dos “etnométodos” observados em culturas locais constitui uma base empírica sólida para comparações interculturais de âmbito regional e apuramentos de hipotéticos universais do comportamento humano (Moerman, 1992: 32), de pleno acordo com o programa em três etapas defendido em antropologia por Claude Lévi-Strauss: etnografias locais, etnologias regionais e uma antropologia dos universais do comportamento humano. O saber dos antropólogos adquire o seu rigor das pesquisas micro-etnográficas que constituem a sua base empírica.

A grelha observacional que a análise da conversação e o seu sistema articulado de conceitos permitem operacionalizar é dotada de um poder descritivo e analítico que habilita o investigador a estudar minuciosa e intensivamente um dado evento interaccional encarado na sua singularidade. Este poder de descrição intensiva confere à análise da conversação um valor heurístico elevado na perspectiva de uma etnografia interessada em “descrições densas” de práticas e comportamentos que constituem chaves para uma compreensão de dentro (intracultural e intrasituacional) das culturas humanas consideradas na sua diversidade, de acordo com uma perspectiva *emic*.

2.1. Da observação flutuante e encoberta ao corpus: exploração e consolidação da pesquisa de terreno micro-etnográfica

A observação encoberta e flutuante (“*flottante*”; Cf. Pétonnet 1982) converte o quotidiano num vasto território de caça que se sujeita ao olhar indiscreto de um predador ávido de observações sobre o comportamento humano em ambiente “natural”: o socio-antropólogo. Caçador de dados (ten Have, 2005: 60), o micro-etnógrafo pode perspectivar a sua própria participação quotidiana na vida social como uma pesquisa de terreno multisituada, tomando notas mentais, regularmente transcritas num caderno sob a forma de breves descrições e análises (Gold, 1954). A observação encoberta permite infiltrar e observar de dentro sistemas de actividade conjunta de base interaccional que constituem um nível-chave de organização da vida em sociedade e como tal importantes objectos de estudo.

«(...) l'autre université du chercheur en sciences sociales, et non la moindre, est son apprentissage propre d'acteur social parmi les autres. Il est l'un des indigènes qu'il étudie».

(Le Breton, 2004: 97)

Estas observações são conduzidas numa grande variedade de situações sob o disfarce de diversos estatutos de participação que simultaneamente abrem e limitam o campo dos observáveis. Com efeito, esta opção metodológica (eticamente marcada) não liberta o campo de observação de entraves e barreiras. Ninguém circula livremente no mundo social. Cada uma das múltiplas situações que constitui a vida quotidiana é rodeada por uma fronteira mantida pelos interactantes que nela participam (Goffman, 1972b: 31). Em certos casos, esta fronteira materializa-se sob a forma por exemplo de uma porta fechada restringindo o acesso a uma divisão de um edifício, em outros casos, essencialmente por comportamentos de inclusão/exclusão comunicativa (orientação dos corpos e dos olhares, endereçamento da palavra, intersincronização, etc.). É preciso possuir ou negociar um estatuto de participação na situação para ter acesso a ela.

Os dados passíveis de serem recolhidos são condicionados por possibilidades de participação na vida social fixadas com maior ou menor rigidez pelos papéis sociais que o observador se pode habilitar a desempenhar com um mínimo de aprovação social. A socio-análise do próprio observador é uma etapa necessária à delimitação do campo dos observáveis. A identidade de género (Goyon, 2005) ou o lugar ocupado pelo observador

no sistema de parentesco que contribui em organizar uma dada interacção (Fogel, 2009), por exemplo, são dados relevantes em ordem ao apuramento das possibilidades e impossibilidades de observação que condicionaram uma dada micro-pesquisa de terreno.

Não negociar abertamente o estatuto participativo de observador tem por custo científico uma série de auto-limitações do inquérito. A “inabertura” do terreno condena o investigador a confinar o seu inquérito de terreno dentro de limites impostos pelo seu estatuto participativo.

O facto de observar sob disfarce não liberta o investigador do *paradoxo do observador* (Labov, 1976: 116-7 & 289-90). Enquanto participante, o seu próprio comportamento é parte integrante da trama interaccional dos acontecimentos observados, em graus, é certo, muito variáveis, que importa precisar caso a caso. À semelhança de George Devereux (1980), Michael Moerman (1992) defende que os efeitos resultantes da presença do investigador no próprio terreno da observação não são erros a ocultar mas sim parte dos fenómenos a estudar⁵⁹. Esta postura reflexiva, partilhada por muitos etnógrafos, atentos aos impactos das relações de inquirição sobre o desenrolar das suas pesquisas de terreno (Stocking, 1985; Kilani, 1994; Mondada & Mahmoudian, 1998; Obadia, 2003; Saini, 2006: 16–9; Granja, 2008: 60–2 & 84–7), não desmente a importância da abordagem “naturalista” como constitutiva do olhar micro-etnográfico.

A observação “flutuante” não fixa de antemão um programa de pesquisa preciso, de forma a atender às injunções locais vindas de cada micro-terreno (Bromberger, 2004: 116), reformulando permanentemente o questionamento constitutivo do olhar inquiridor à medida que o investigador passa de uma situação para a outra.

A apresentação comentada de notas de descrição e de análise de episódios interaccionais capturados no dia-a-dia, registados em cadernos de observação (Binet, 2011a), permite apreciar a riqueza e o alcance de dados recolhidos ao abrigo deste método, que proporciona uma exploração multifacetada dos «(...) *pequenos jogos sociais que constituem a trama social*» (Machado Pais, 2002: 80).

⁵⁹ «To hold oneself back in the name of science is an unnatural posture. (...) The scientist's white coat is not a cloak of invisibility. (...) Our effects on the scenes are not errors to be compensated for magically or embarrassments to be denied, but part of the phenomenon to be studied (...). Our participation always makes something happen. The ethnographer must study that something» (Moerman, 1992: 26). Para uma tomada de posição na mesma direcção referente ao cinema documental, ver Niney (2000: 317).

Num famoso texto programático publicado em 1964 no número 6 do volume 66 da revista *American Anthropologist*, o sociólogo Erving Goffman desafiou os seus pares a não negligenciarem um nível *suis generis* de organização social: as situações de interacção, cujo estudo é, salientava o autor, especialmente importante para os etnógrafos da fala (Goffman, 1999 [1964]: 150).

Este número da revista *American Anthropologist* era dedicado à delimitação de um então novo domínio de investigação: a *Etnografia da comunicação*. No seu artigo de introdução ao número, Dell Hymes defendia que a coerência da publicação assenta na seguinte convergência: todos os artigos abordam o comportamento comunicativo como fundamentalmente situado (Hymes, 1964: 4). Recortar as fronteiras das situações interaccionais em que ocorrem os eventos comunicativos (Hymes, 1964: 3) é a primeira etapa de uma pesquisa conducente a uma observação émica da sua composição e estruturação interna (Hymes, 1964: 14-5). O estudo etnográfico das situações de uso da fala e das estruturas dos eventos comunicativos de uma dada sociedade (Hymes, 1964: 19) constitui, não só uma fonte de dados sobre um nível fundamental de organização da vida social, como ainda documenta detalhadamente a vida sociocultural da linguagem, enriquecendo o nosso conhecimento das suas formas e funções. O estatuto de membro de pleno direito de uma dada comunidade humana assenta na competência comunicativa que habilita crianças e adultos a participarem apropriadamente nas situações de interacção que organizam a vida social desta comunidade (Hymes, 1964: 27). Condicionado no seu desenvolvimento e no seu alcance pela adequação e precisão dos registos comportamentais (Hymes, 1964: 15), este vasto programa de estudo etnográfico das modalidades de participação da linguagem na vida humana a uma escala situacional traçado em 1964 constituiu, como anunciou o próprio Hymes (1964: 28), o ponto de partida de novas abordagens especializadas, entre as quais se destacará a análise etnometodológica da conversação⁶⁰.

Como sublinhou Hymes (1964: 4), a abordagem situacional defendida por Goffman permite alcançar o cerne da questão: observar empiricamente a integração local dos componentes de um evento comunicativo singular, cuja articulação forma o quadro interactivo de comportamentos comunicativos (Goffman, 1991) que, entre outras acções que compete ao observador apurar, ratificam ou contestam definições de si, do(s) outro(s) e da situação. Em 1964, Erving Goffman tinha já ao seu activo a publicação de

⁶⁰ The conversation analysis offers techniques «(...) for locating culture in situ» (Moerman, 1996: xi).

obras importantes (*The Presentation of Self in Everyday Life* (1956), *Encounters* (1961), *Asylums* (1961), *Behavior in Public Places* (1963) e *Stigma* (1963)), que consolidam a área de estudo delimitada e fundada na sua tese (1953): o estudo das interacções conversacionais numa comunidade. Este dado bibliográfico chama a atenção para a riqueza das construções teóricas e dos saberes articulados que enformam o olhar do observador. O carácter não planeado da observação não implica uma rejeição da teoria, muito pelo contrário.

Embora heurística (Scheer, 2004), a observação encoberta e flutuante apresenta limites metodológicos e éticos, que só a abertura de terrenos e a construção de *corpora* (Dalbera, 2002; Baude, 2006) permitem superar, em ordem à moralização e consolidação dos conhecimentos.

De acordo com Gadet (2000: 72), a tripla influência da etnometodologia, da etnografia da comunicação e da antropologia social induziu uma mudança de paradigma em sociolinguística, saliente nas redefinições da noção de *corpus* e das operações que regem a sua recolha. Dos macro-*corpora* que pelo seu volume e pela sua heterogeneidade possibilitam a medição de fenómenos de variação que evidenciam divisões sociais internas à comunidade falante (sociolinguística variacionista laboviana), os investigadores passaram a recolher micro-*corpora* cuja descrição intensiva documenta acções e tarefas efectuadas em quadros interaccionais precisos (paradigma interaccionista) (Boyer, 2002).

A abertura formal de terrenos seleccionados pela sua relevância, do ponto de vista de objectivos investigativos definidos com maior precisão, torna-se cada vez mais necessária por uma questão de produtividade da pesquisa de terreno. A moralização do olhar que daí resulta permite sossegar a observação (Soudière, 1988), dentro de certos limites⁶¹. O investigador pode assumir o seu papel de observador, registando e triangulando abertamente os dados pela aplicação de vários métodos.

A entrada autorizada no terreno na qualidade de observador proporciona assim novas possibilidades de inquérito e um redesenho das fases da investigação. É possível

⁶¹ Não existem terrenos totalmente abertos à observação: «*O pesquisador em terreno aberto pode a qualquer momento presenciar uma situação “inaberta”. Já não plenamente consentido, o seu olhar torna-se de repente intrusivo e indiscreto. O pesquisador sujeita-se a infringir a regra da desatenção cortês (Goffman, 1973) inerente à microética das interacções e ao trabalho de figuração (face work) que lhe é inerente. (...) As objecções éticas erguidas contra a observação encoberta podem limitar e empobrecer de dentro a pesquisa etnográfica. O dilema ético-metodológico explica a recorrência de um sentimento de mal-estar e de angústia em muitos terrenos de observação (Devereux, 1980)*» (Binet, 2011b: 14). Ver também Pryluck (1988) e Saini (2006: 24–5).

entrevistar abertamente os interactantes ou solicitar a consulta de documentos primários, para uma melhor contextualização das observações, bem como negociar a utilização de meios auxiliares de registo, que libertem as tarefas de observação dos quadros temporais próprios das situações estudadas (Mauss, 1967: 9). A riqueza dos detalhes comportamentais capturados e passíveis de visionamentos repetidos para efeitos de transcrição, anotação e análise potencia o desenvolvimento de novos saberes gerados por novas malhas descritivas e analíticas. A análise transversal (Traverso, 2005: 26–7) e parcialmente quantificável de múltiplas ocorrências de uma mesma classe de “acontecimentos interaccionais” consolidam a base comparativa e contrastiva das generalizações e dos conhecimentos (Coenen-Huther, 2003), sujeitos a uma validação intersubjectiva, tornada possível pela acessibilidade de *corpora* cada vez mais preocupados em cumprir os códigos deontológicos da investigação em ciências humanas.

Importa no entanto não deixar de perspectivar o quotidiano como instância de validação de estudos apoiados em *corpora*. Dito por outras palavras, se a consolidação das análises resultantes da observação flutuante da fala-em-interação no dia-a-dia passa pela constituição de *corpora* de gravações, considero, porém, que tal reorientação metodológica não obriga a um abandono total e definitivo do quotidiano como terreno de observação casual.

Estudo das interações conversacionais, a micro-etnografia, fiel à sua dupla origem (Goffman, 1953; Sacks, 1966), desenvolve-se num vaivém entre pesquisas de terreno de cunho etnográfico e estudos de *corpora* de gravações/filmagens (Hamo et al., 2004).

2.2. O Corpus ACASS

Heurística, a observação flutuante explora a riqueza multifacetada do quotidiano, registando dissimuladamente os comportamentos de interacção, em terrenos “inabertos”, sob a cobertura dos estatutos de participação limitada na vida social de cada observador. O *corpus* de notas descritivas apoiadas em tais observações desarmadas e encobertas, sujeitas a auto-limitações éticas e metodológicas, pode orientar sob a forma de instruções a selecção de terrenos a abrir com vista à moralização do olhar inquiridor e à constituição de *corpora* de gravações ou de filmagens, dados finamente “granulados” e contextualizados passíveis de reescutas ou visionamentos múltiplos, que, ao olhar e ao ouvido teoricamente enformados de um micro-etnógrafo iniciado à análise da conversação, constituem um capital de grande valor científico: gravações e filmagens, mediante análises detalhadas e transversais, constituem janelas de observação dos etnométodos por meio dos quais os interactantes co-produzem conversacionalmente a ordem das suas interacções.

As dificuldades de abertura dos terrenos condicionam o registo dos dados, gerando *corpora* mais “oportunisticos” do que probabilísticos. As metodologias qualitativas, capazes de revelar o grande valor documental de uma observação isolada e de produzir conhecimentos cientificamente validos a partir da descrição densa e detalhada de um caso único, encontram num *corpus* “oportunistico” de casos múltiplos de uma classe definida de acontecimentos interaccionais um meio e um ambiente de trabalho de grande riqueza que possibilita a produção de conhecimentos consolidados:

«La solidité de la théorie émergente est fournie par la saturation de l’observation (...). La logique de découverte progresse (...) selon un modèle arborescent où chaque fait d’observation supplémentaire affine et précise l’état antérieur de la théorie en voie d’élaboration. Le processus comporte donc un élément d’auto-correction qui se substitue aux procédés de vérification reposant sur la loi des grands nombres».

(*Coenen-Huther, 2003: 6)⁶²

Os êxitos alcançados pela quantificação nas ciências físicas e biológicas permitiram às matemáticas e às estatísticas acumular um elevado capital de prestígio científico, que se alargou às ciências sociais e humanas, ao preço de um “fetichismo dos números”, de

⁶² Paginação da edição *on line*: <http://ress.revues.org/380>

uma “quantofrenia”, não sem, é verdade, debates e controvérsias, que nunca cessaram de ressurgir na história destas disciplinas.

Não se trata aqui de negar aos métodos quantitativos um lugar a ocupar na investigação em ciências sociais. Trata-se sim, de denunciar e questionar a hegemonia que lhes é, demasiadas vezes, concedida sem discussão: a quantificação do saber não é o único modelo de cientificidade inquestionavelmente habilitado a dominar o campo inteiro da produção científica nas nossas áreas disciplinares.

«(...) les analyses quantitatives, sans être récusées, ne peuvent fournir les résultats que les analyses qualitatives (...) pourront livrer. Il faudra même se garder (étant donné l'engouement actuel pour ces analyses du nombre) de réifier les premières, car cela aboutirait à la neutralisation des secondes (...).»

(Charaudeau, 2009*: 73)

A quantificação impõe uma orientação de pesquisa que privilegia o inquérito por questionário, método de recolha e de análise de dados importante, mas nem sempre o mais apropriado ao estudo de determinados objectos e fenómenos. E, de facto, existem nas ciências sociais e humanas vastos domínios de investigação onde os métodos qualitativos (Silverman, 1997) impuseram a sua supremacia, o que convida a uma reavaliação crítica das relações de dominação e de subordinação prevalecentes entre estes métodos no desenho dos projectos de investigação.

«Contra a definição restritiva das técnicas de recolha de dados que leva a conferir ao questionário um privilégio indisputado e a ver apenas substitutos aproximativos à técnica-rei em métodos no entanto tão bem codificados e válidos como os da pesquisa etnográfica (...), é preciso (...) devolver à observação metódica e sistemática o seu primado epistemológico».

(Bourdieu et al., 2005: 65)

Longe de se conformarem a um estatuto subordinado e menor de dados-ainda-por-quantificar ou de dados-em-primeira-aproximação-de-carácter-exploratório, os saberes qualitativos resultantes da observação etnográfica podem contrapor um modelo de cientificidade que estabelece a sua solidez e a sua validade. A investigação qualitativa é um trabalho de reconstrução contínua dos quadros teóricos da descrição factual, apoiado numa re-análise permanente do *corpus* de registos empíricos de onde emergiram

(Glaser & Strauss, 1995), *corpus* não fechado mas sim, sempre que possível e exequível, aberto a novas recolhas tornadas entretanto necessárias⁶³.

Os dados de observação etnográfica proporcionam, nomeadamente, descrições ricas e detalhadas de possibilidades de organização de acções concertadas de tipos definidos, atestadas empiricamente num caso singular ou num corpus de casos múltiplos, que têm por quadro de ocorrência uma ou várias culturas organizacionais localmente observadas. Um único caso bem estudado habilita assim o observador/leitor a reproduzir o saber-fazer eficaz de um modo operatório atestado no seio de uma comunidade profissional local⁶⁴.

É no plano das modalidades muito concretas de observação e de registo no terreno das condutas e das acções que convém examinar as estratégias metodológicas dos analistas da conversação, para uma justa apreciação da orientação etnográfica deste campo de investigação.

O alcance da análise da conversação (AC) advém-lhe com efeito da sua orientação etnográfica. Passo a fundamentar esta asserção: dados comportamentais observados em contextos naturais constituem a base empírica da antropologia. Os etnógrafos não descaram contributos de fontes indirectas: arquivos, questionários, entrevistas de informantes, relatos biográficos, por exemplo. Mas de forma alguma negligenciariam a possibilidade de observar directamente um dado fenómeno. A pesquisa de terreno é o método privilegiado da etnografia, ou seja, o registo directo de comportamentos autênticos observados em contexto real. Para o efeito, o etnógrafo pode recorrer a técnicas auxiliares de registo: grelhas de observação, fotografias ou filmagens, nomeadamente. Estas técnicas de registo respeitam a orientação metodológica privilegiada pela etnografia: fixam dados comportamentais capturados nos seus contextos naturais de ocorrência. Estes dados comportamentais devidamente

⁶³ «*Quelques cas peuvent suffire à créer le cadre théorique de nouvelles observations qui n'auraient pu être conceptualisées et ne pourraient être menées ou prolongées sans la découverte de ces « cas » privilégiés. La pure et simple possibilité de concevoir des « faits » nouveaux obligeant à constituer d'autres corpus est l'exemple même de l'acte théorique qui, dans une enquête empirique, transforme l'information en connaissance*» (Passeron, 1995).

⁶⁴ «*O facto de Malinowski (1963) se revelar incapaz de indicar se todas ou apenas uma parte precisamente quantificada (65 % ou 65,278%, por ex.) das canoas das Ilhas Trobriand eram construídas de acordo com as cadeias operatórias e as acções rituais por ele observadas no terreno não desqualifica o saber bem documentado que elaborou. Retomando um argumento de Garfinkel, não são percentagens e informações quantitativas deste teor mas sim as descrições documentadas do observador de terreno que melhor contribuem para habilitar o investigador a dominar e reproduzir em contexto real o “saber-fazer” dos interactantes*» (Binet, 2011b: 31).

contextualizados têm para o etnógrafo um valor científico muito superior aos dados descontextualizados obtidos por outros métodos de inquirição.

Entrevistar um assistente social sobre a sua prática profissional permite recolher dados verbais produzidos em situação de entrevista, fora do contexto de exercício desta prática. Estes dados, uma vez triangulados com outros, podem enriquecer as análises. Mas em si, constituem um corpus de alcance limitado (Le Breton, 2004: 177). O discurso sobre a prática, gerado fora do contexto do seu exercício recolhido por entrevista ou por questionário deixa escapar inúmeros aspectos e detalhes que só uma observação *in situ* permite capturar. Observar directamente a prática profissional no contexto real do seu exercício é seguramente a opção metodológica privilegiada pela etnografia (sem prejuízo da eventual aplicação de outros métodos). À luz do que acabou de ser dito, podemos apelar de «etnográficos» dados comportamentais capturados em contextos naturais.

A desmarcação entre o objecto (conversacional, no nosso caso) sob análise e o seu contexto é em larga medida um artefacto metodológico: o “contexto” é o que se encontra fora do alcance da tecnologia de registo aplicada, como menciona Lorenza Mondada, que se refere a uma conferência dada por Dorothy Smith (Mondada, 1998: 62). A história das ciências confunde-se por uma parte importante com a criação, a invenção, a (re)descoberta de unidades de análise.

A presente tese tem por principal base empírica um *corpus* de gravações de atendimentos sociais, recolhidas com a co-participação de uma rede de intervenores sociais, ao abrigo de um projecto que dinamizei no Concelho de Sintra (Binet & Sousa (de), 2011). O desenho investigativo e a metodologia co-participativa que potenciou a abertura de terrenos institucionais e a gravação de atendimentos sociais serão apresentados na primeira secção deste subcapítulo.

As secções seguintes abordarão sucessivamente os roteiros de análise dos dados do *corpus* e o trabalho de transcrição.

2.2.1. Etnografia e *workplace studies*: coparticipação e desenho das fases investigativas do Projecto ACASS

Sob a designação de *Insider/Outsider Team Research* (Investigação I/O), Jean M. Bartunek e Meryl R. Louis (1996) propõem um método que explora e operacionaliza, pelo trabalho em equipa, a co-participação de investigadores de fora (*outsiders*) e profissionais de dentro (*insiders*) em estudos intensivos das práticas profissionais observáveis *in situ*, nos locais de trabalho (*workplace studies*) onde emergem e se organizam. Os projectos de investigação podem ser desenhados e pilotados de forma a envolver os *insiders* como co-investigadores, e isso, em todas as suas etapas, desde a definição dos objectos de estudo até a aplicação e disseminação de resultados, passando pela recolha e análise dos dados bem como pela elaboração em co-autoria de relatórios, comunicações e publicações.

Este método de investigação co-participativo (Anadón, 2007), que apresenta muitas afinidades com a abordagem etnometodológica dos saberes incorporados na acção situada, desenvolvida em várias áreas profissionais (Drew & Heritage, 1992; Rawls, 2008; Samra-Fredericks & Bargiela-Chiappini, 2008; Koester, 2010) assim como no Serviço Social (Montigny (de), 2007), segue uma orientação qualitativa que privilegia estudos de caso baseados em pesquisas de campo (*fieldwork*) etnográficas (Lassiter, 2005; Schensul et al., 2008; Binet, 2010; LeCompte & Schensul, 2010).

A pesquisa de terreno na origem dos dados recolhidos e analisados na tese assentou na dinamização de um projecto de investigação, *O Interagir Comunicacional na Intervenção Social. Análise da Conversação Aplicada ao Serviço Social*⁶⁵, que seguiu, dentro de limites que terei o cuidado de precisar passo a passo, os princípios orientadores desta metodologia de cariz etnográfica.

Este projecto, doravante designado pelo acrónimo ACASS, que coordenei em parceria com Isabel de Sousa (Binet & Sousa (de), 2011), potenciou a formação e dinamização de uma rede colaborativa de vinte profissionais de vários serviços da Rede Social do Concelho de Sintra, que co-participaram ao longo dos anos 2007 e 2008 na constituição de um *corpus* de gravações de mais de 50 horas de atendimentos sociais (Binet & Freitas, 2008).

⁶⁵ Dados de apresentação do projecto: <http://www.clunl.edu.pt/PT/?id=1498&det=1308&mid=50>

Qualquer proposta de teor metodológico tem por pano de fundo debates e controvérsias que condicionam a sua recepção e a justa apreciação da sua validade e do seu alcance. Este debate já foi travado repetidas vezes ao longo das páginas desta tese: é no terreno da metodologia que uma investigação se desenha e progride. O presente subcapítulo retoma parte dos posicionamentos metodológicos da presente investigação, ligados à dinamização no terreno das relações de inquirição.

A metodologia de Bartunek e Louis permite apontar direcções de pesquisa, incompletamente seguidas no Projecto ACASS, que desafiam investigadores e profissionais a trabalhar em equipa na superação da falsa oposição entre a teoria e a prática, entre saberes-articulados-no-discurso e saberes-articulados-na-acção-em-contexto, mediante o desenho e a co-pilotagem de estudos qualitativos de locais de trabalho, quadros organizacionais de exercício e de reinvenções locais das práticas profissionais (Certeau (de), 1990).

2.2.1.1. Saberes de dentro e de fora: co-participação e diálogo “intercultural”

Definir como “saber profissional” uma capacidade de acção observável em contexto laboral ou um capital de informações e de conhecimentos mobilizados na pilotagem local de cursos de acção é operar um acto de construção teoricamente enquadrado que é preciso examinar como tal.

A sobrevalorização do saber académico acumulado fora dos locais de trabalho pode induzir uma desvalorização dos saberes dos profissionais que emergem e se consolidam dentro dos locais de exercício da profissão, o que fomenta um divórcio altamente prejudicial da teoria e da prática.

Etnógrafos e etnometodólogos desarmam esta falsa oposição, atribuindo o primado aos saberes que se articulam na prática-em-contexto-local (Christopher Hall et al., 2003: 18; Sarangi, 2006; Iedema & Carroll, 2010: 72), posição ratificada por Bartunek e Louis:

«Implicit or local theories are sets of heuristically developed rules of practice people use to make sense of the situations they commonly encounter, to weigh action alternatives, and to account for environmental contingencies they observe and experience».

(Bartunek & Louis, 1996: 5)

«Thus, it is important for outside researchers to take seriously the local theories of those who participate in their studies. The examples we present below incorporate such attention and respect».

(Bartunek & Louis, *Op. Cit.*: 6)

Os locais de trabalho (*workplace*) constituem com efeito uma importante unidade de análise, pelo facto de corresponderem a um nível-chave de organização das práticas profissionais (Akabas & Kurzman, 2005; Silva et al., 2011). A etnografia regista, por observação não reactiva (“naturalista”) (Peretz, 2000; Rodrigues, 2010), a organização local de práticas profissionais não provocadas ou modificadas para efeitos de estudo. Os saberes profissionais articulam-se no agir situado, mais do que nos discursos “fora-de-contexto” (gerados em situações de entrevista, fora do local de trabalho e de um curso de acção situada), o que confere à pesquisa etnográfica um lugar de destaque nos *Workplace Studies* (Tope et al., 2005; C. Hall & White, 2005; Zickar & Carter, 2010). Incompletas e genéricas, as regras inerentes às pré-definições socio-institucionais das situações profissionais precisam de ser completadas por um trabalho interactivo de co-ordenamento da interacção, atento às contingências e singularidades da mesma (Wagenaar, 2004; Granja, 2008: 361 & 391):

«A construção do saber agir profissional exige a imersão na acção».

(Granja, 2008: 29)

«Identificar os saberes de acção em contexto só poderia ser conseguido com uma aproximação a profissionais (...). O saber agir em contexto de trabalho constitui-se então como objecto de investigação (...)».

(Granja, *Op. Cit.*: 33)

Os saberes de acção e relacionais *«inscrevem-se em acontecimentos localizados e contextualizados, em situações experimentais que de cada vez têm que ser reaprendidas e sempre recomeçam em contextos e circunstâncias diversas, por isso exigem adaptação, avaliação de situações, invenção de soluções plurais (...)».*

(Granja, *Op. Cit.*: 34)

«Este tipo de saber [tácito] decorre e produz-se na acção e é incorporado nos processos complexos e dinâmicos da acção (...). [Por] estarem tão incorporados, não exigem reflexão no momento em que são accionados».

O comportamento local não é completamente determinado por regras sociais pré-definidas. Retomando as nossas próprias palavras, esta tese potencia o retorno do actor na agenda da investigação sociológica: Um actor situado, a quem compete agir em contextos inacabados, incompletamente definidos e regulamentados.

Observar de dentro e de perto as práticas dos assistentes sociais (Hall & White, 2005) nas suas interacções mútuas (Urek, 2005) e com os utentes (C. Hall et al., 2003) só é possível com o consentimento dos profissionais, dos utentes e das instituições. O desafio que então se levanta é o da co-participação dos profissionais na abertura de terrenos de observação em contextos institucionais e no estudo conjunto das suas próprias práticas profissionais.

O conhecimento e reconhecimento dos saberes das diversas categorias de profissionais pertencentes a uma dada organização é uma questão indissociavelmente científica e política.

Os saberes tendem a ser valorizados de acordo com os respectivos estatutos socio-posicionais na estrutura organizacional, dos seus detentores (Becker, 1967: 241; Trépanier & Ippersiel, 2003). Certos saberes carecem de visibilidade, enquanto outros, como os certificados por graus académicos, são celebrados e recompensados (no plano salarial ou da progressão na carreira, por ex.) pela cultura da organização. Há saberes conotados como politicamente correctos, por reforçarem a auto-imagem da organização promovida pela sua direcção, enquanto outros são politicamente incorrectos, por contradizerem essa auto-imagem. Existem saberes integrados ao funcionamento organizacional; outros marginais ou intersticiais, ou, pelo menos, tratados como tais.

Saberes e poderes organizam-se mutuamente, mediante estratégias de gestão das informações auto-referenciais de actores ciosos de controlar a avaliação dos seus desempenhos, processo que pode travar a investigação ou, ao contrário, contribuir para o seu *empowerment*, uma vez clarificado o compromisso científico e deontológico dos investigadores em valorizar e otimizar as competências dos profissionais, no decurso de um trabalho de equipa que, sempre que necessário, garante protecção, anonimizando dados e fontes.

Ao desenhar pesquisas não pilotadas de fora e de cima-para-baixo (*top down*) mas sim co-pilotadas de dentro, de fora e de baixo-para-cima (*bottom up*), a metodologia I/O não expropria os profissionais do seu próprio trabalho gerando sobre ele heterodiscursos escapando ao seu controlo:

«Do members of settings that are being studied have a right of ownership over the interpretation of their own experience? (...) Outside researchers often have acted as if they were the "possessors and controllers" of legitimate interpretations of a situation».

(Bartunek & Louis, 1996: 63)

«(...) insiders may want to make sure that their own voice is heard».

(Bartunek & Louis, *Op. Cit.*: 60)

Etnógrafos e etnometodólogos contribuem para uma maior valorização do capital humano das organizações (Hughes, 2001), mostrando e demonstrando que o universo dos saberes gerados organizacionalmente supera, pela sua riqueza, o dos saberes formalmente geridos. Neste caso, o *saber de fora*, detido pelos investigadores (*outsiders*), não está vocacionado a ignorar, desconhecer, subavaliar, desautorizar, desacreditar o detido pelos profissionais (*insiders*) das organizações (Granja, 2008: 70). Bem pelo contrário, o saber académico define-se no quadro desta abordagem como um saber de 2.º grau, um saber acerca de saberes de 1.º grau incorporados nas práticas dos profissionais (Watson, 1992: 262).

Este saber de 1.º grau não se articula no discurso sobre a prática mas sim dentro da própria prática no curso da sua realização, com um carácter tendencialmente pré-reflexivo (Garfinkel, 2007: 99; Rodrigues, 2001: 176 & 187; Binet, 2002), que tem implicações no plano da operacionalização de uma metodologia de investigação habilitada para o seu estudo: questionários administrados e entrevistas conduzidas fora dos contextos de ocorrência das práticas que pretendem inquirir proporcionam, convém insistir e repetir, dados superficiais e lacunares.

Podemos perspectivar a investigação I/O como uma metodologia que promove um diálogo intercultural entre saberes entranhados na acção e saberes sobre a acção, num cruzamento de olhares de dentro e de fora constitutivo da abordagem etnográfica:

«(...) as each engages with the relative foreigner who is her partner in the venture, that party's own world is made to some extent more foreign in her own eyes. The native's

usually tacit knowledge is thus made accessible through questions reflected in the outsider's questioning looks».

(Bartunek & Louis, 1996: 18)

The insider «(...) *was pulled away from his intense connectedness to the setting through his conversation with the outsider».*

(Bartunek & Louis, *Op. Cit.*: 18–9)

O etnógrafo que tem por objecto de estudo uma cultura estrangeira lida com um quotidiano estranho às suas expectativas culturais de fundo, o que o incentiva a registar e descrever uma grande riqueza de dados factuais, muitos dos quais seriam, talvez, desprovidos de interesses para os nativos, que considerariam banais. Os registos etnográficos veiculam para os leitores ocidentais informações novas sobre outro mundo humanamente possível, pouco conhecido. Mas para os membros da cultura em estudo, estas informações são possivelmente redundantes com saberes partilhados, banais, incorporados nas rotinas. O valor acrescentado do trabalho etnográfico não seria, à luz destas considerações, o mesmo de um lado e de outro da fronteira que separa as duas culturas postas em contacto. Quando passamos do campo dos estudos interculturais para o dos estudos intraculturais, esta questão ganha contornos que podem parecer problemáticos. Em que medida os estudos do quotidiano da nossa própria cultura são banais e devem responder por isso? Esta maneira de levantar a questão comete o erro de sobre-avaliar a reflexividade das condutas quotidianas. Muitos dos nossos saberes se ignoram a si próprios como tais. O quotidiano da nossa própria cultura, que é preciso abordar no seu pluralismo (Certeau (de), 1993), é um continente a descobrir: a micro-etnografia produz dados relevantes para os próprios membros da cultura em estudo. Os saberes micro-etnográficos produzem junto dos autóctones efeitos de reconhecimento dos seus próprios saberes, operantes nos quadros interaccionais do quotidiano.

Os saberes resultantes de uma tal metodologia qualitativa potenciam a construção de teorias enraizadas (*grounded theories*) nas práticas observadas (no duplo sentido de estudadas e executadas) nos terrenos profissionais (Glaser & Strauss, 1995; Sarangi, 2005), permitindo a reconciliação da teoria e da prática, objectivo que deve orientar a política da investigação (Peräkylä & Vehviläinen, 2003).

2.2.1.2. *Insider/Outsider Team Research*: desenho das etapas investigativas

A investigação I/O é uma metodologia qualitativa de base etnográfica que incentiva o envolvimento dos profissionais (*insiders*) «(...) na geração de saberes sobre as suas próprias actividades» (Bartunek & Louis, 1996: 16), mediante a sua integração e participação numa equipa de investigação, co-pilotando um estudo de caso por inquérito de terreno (P. A. Adler & P. Adler, 1987; Dwyer & Buckle, 2009).

Bartunek e Louis desenham um processo de investigação em dez etapas, no intuito de proceder a um levantamento, o mais completo possível, das múltiplas oportunidades e formas de co-participação entre *outsiders* e *insiders* interessados em trabalhar em equipa:

Fig. 1 – Desenho(s) Investigativos I/O: etapas e co-participação

I/O: etapas e co-participação
1. Constituição da Equipa de Investigação I/O: Quem escolhe quem?
2. Relações de trabalho
3. Problemáticas e Questionamentos: o que se procura saber?
4. Planeamento e preparação da Inquirição: que dados e como?
5. Recolha(s) de dados
6. Análise(s) e Interpretação(ões) dos dados
7. Relatórios e Resultados
8. Acções – Aplicações locais
9. Produção académica
10. Disseminação

Fonte: Bartunek & Louis, 1996: 25

Estas etapas, didácticas, pretendem ordenar o texto da exposição, mais do que estruturar linearmente os processos investigativos:

«For the sake of discussion, we will discuss activities and events associated with conducting joint I/O work as if they occurred in chronological sequence and as discrete stages. It is rarely the case, however, especially in qualitative research (...).»

(Bartunek & Louis, 1996: 23)

Este aviso de Bartunek e Louis é de facto oportuno, para conjurar o risco, bem real, de leituras empobrecedoras que encaram estas instruções e dicas como uma receita a aplicar tal e qual, atitude contra-producente, incompatível com a lógica da descoberta que orienta heurísticamente a investigação qualitativa, como sublinhou muito bem José Machado Pais (2002: 19, 32–3, 43 & 152), que fazemos questão de citar, dada a importância do risco aqui sinalizado:

«A lógica de descoberta que caracteriza a sociologia do quotidiano afasta-se da lógica do “preestabelecido”, que condena os percursos de pesquisa a uma viagem programada, guiada pela demonstração rígida de hipóteses de partida, a uma domesticação de itinerários que facultam ao pesquisador a possibilidade apenas de ver o que os seus quadros teóricos lhe permitem ver».

(Pais, 2002: 19)

Na «(...) aplicação de métodos qualitativos os desenhos de investigação são emergentes e em cascata, uma vez que se vão elaborando à medida que a investigação avança. Os questionamentos são contínuos e as reformulações constantes, em função da descoberta de novos dados e de novas interpretações. Esta metodologia flexibiliza os procedimentos de investigação, permitindo uma adequação às múltiplas realidades que se vão descobrindo. Contrariamente aos desenhos de pesquisa positivistas – em que o quadro teórico de partida marca o desenvolvimento sequencial do processo de pesquisa –, prevalecendo uma lógica demonstrativa de hipóteses de investigação que se filiam nesse quadro teórico, os desenhos qualitativos são abertos: abertos ao inesperado [serendipity], (...) prevalecendo uma lógica de descoberta».

(Pais, 2002: 152)

Mais do que um desenho único a seguir sem alteração, a exposição de Bartunek e Louis, ordenada sob a forma de etapas, abre um campo de múltiplos desenhos possíveis que se adequam às dinâmicas singulares de cada equipa, aos objectos sob estudo e às «injunções (...) vindas do terreno» (Bromberger, 2004: 116). Como dizia Mills (1980: 240), no plano da metodologia, é contraproducente, logo, errado, confundir rigidez e rigor.

O manual de métodos e técnicas provavelmente mais usado no ensino universitário e na orientação de pesquisas em Portugal, o *Manual de investigação em ciências sociais* da co-autoria de Raymond Quivy e Luc Van Campenhout, formaliza um método em sete etapas (retroagindo umas sobre as outras), objecto de leituras rigidificadoras, contra as

quais os seus autores tentaram alertar, lançando um aviso que não foi até agora suficientemente ouvido:

«(...) a construção teórica e o trabalho empírico não se seguem forçosamente na ordem cronológica e sequencial, em particular na observação etnológica. É cada vez mais evidente que o processo de investigação não consiste em aplicar um conjunto de receitas precisas, numa ordem predeterminada (...)».

(Quivy & Campenhoudt (Van), 1998: 233–4)

«À semelhança da field research [pesquisa de terreno], certos estudos não seguem rigorosamente o encadeamento de etapas que foi apresentado até aqui. As hipóteses e mesmo as perguntas são susceptíveis de evoluírem constantemente durante o trabalho de terreno. Em contrapartida, o trabalho empírico será regularmente reorientado em função de aprofundamentos sucessivos do quadro teórico. Encontramo-nos aqui perante um processo de diálogo e de vaivéns permanentes entre teoria e empirismo (...)».

(Quivy & Campenhoudt (Van), *Op. Cit.*: 235–6)

2.2.1.2.1. Constituição da Equipa de Investigação I/O: Quem escolhe quem?

A iniciativa da investigação pode partir de membros (*insiders*) da organização ou de investigadores de fora (*outsiders*). Este dado é susceptível de alterar substancialmente as modalidades de abertura do(s) terreno(s) sob observação e de constituição de uma equipa I/O.

Todas as coisas sendo iguais, o primeiro figurino (iniciativa vinda de dentro) facilita a abertura de terrenos, a mobilização de *insiders* e a sua co-participação activa, bem como a obtenção de resultados susceptíveis de aplicações. Nestes casos, compete a *insiders* escolher fora da organização investigadores da sua confiança, partilhando interesses de pesquisa relevantes para o estudo projectado e disponíveis para trabalhar em equipa.

No segundo caso, os investigadores devem conquistar a confiança, cativar o interesse e apelar à participação de *insiders*. Este processo, de desfecho incerto, repleto de desafios, ganha sempre em poder contar com o apoio de “aliados” de dentro — introdutores, mediadores e facilitadores — que potenciam a capitalização de contactos e de relações conducentes à abertura de terrenos. O grau de envolvimento nos cursos de acção sob estudo é um critério relevante para a escolha de *insiders*, juntamente com aspectos

relacionados com a disponibilidade, a motivação, a abertura à inovação e a novos olhares sobre o seu universo laboral.

Outro critério a ter em conta na constituição de uma equipa é o da diversidade das categorias e das equipas de actores, bem como dos estatutos no *continuum* I/O: desde investigadores completamente de fora até membros de longa data da organização, passando por pessoas em situações intermediárias. Em certos casos, aspecto não mencionado por Bartunek e Louis, pessoas categorizadas como “utentes” podem igualmente vir a integrar a equipa de investigação, ao abrigo da mesma metodologia, que, ao reconhecer a legitimidade das suas vozes e dos seus pontos de vista (Offer, 1999: 13), reencontra os caminhos da investigação-acção e da acção comunitária (Park et al., 1993).

Fig. 2 – Constituição da Equipa de Investigação I/O: Quem escolhe quem ? (Etapa 1)

ETAPAS (1)	Observações	Projecto ACASS ⁶⁶ <i>Interagir comunicacional na Intervenção Social</i>
1. Constituição da Equipa de Investigação I/O: Quem escolhe quem ?	<p>1.1. Outsiders ----» Insiders como co-investigadores (Aberturas de terrenos – Capital de contactos e relações – Grau de envolvimento nos focos de acção sob estudo – Motivação e disponibilidade – Inovação)</p> <p>1.2. Insiders ----» Outsiders (Confiança - Metod I/O - Interesses de pesquisa)</p> <p>«(...) <i>research teams composed for diversity along the I/O continuum</i>» (Bartunek & Louis, 1996: 17).</p>	<p>1.1. Outsiders ----» Insiders</p> <p>2006: Michel Binet (<i>Outsider</i> – ISSSL) ----» ???</p> <p>2007: M. Binet (<i>Outsider</i>) ----» Isabel de Sousa (<i>Insider</i> – CLAS de Sintra)</p> <p>02-05-2007: <i>Workshop</i> de Apresentação do Projecto e Apelo à participação (CLAS de Sintra)</p> <p>Autorizações superiores (Abertura terrenos)</p> <p>Rede de co-investigadores (> 20 <i>Insiders</i>)</p> <p>Equipa de outsiders: Formação de Transcritores e Analistas da Conversação (GIID-CLUNL / CLISSIS)</p>

Fonte: Bartunek & Louis, 1996: 25

Após várias diligências infrutíferas ao longo do ano 2006, tentei mobilizar o capital de contactos e de relações que acumulei, na qualidade de membro do corpo docente, no seio do Instituto Superior de Serviço Social de Lisboa (ISSSL), na expectativa de conseguir apoios facilitando a abertura de terrenos institucionais e a dinamização de um projecto investigativo de *Análise da Conversação Aplicada ao Serviço Social* (ACASS), incidindo sobre *o interagir comunicacional na intervenção social*.

⁶⁶ Projecto GIID-CLUNL / CLA Sintra / CLISSIS
<http://www.clunl.edu.pt/PT/?id=1498&det=1308&mid=50>

O alcance potencial da aplicação desta abordagem micro-analítica no domínio do Serviço Social chamou a atenção de Isabel de Sousa, Assistente Social, membro do Conselho Local de Acção Social (CLAS) de Sintra, docente do ISSSL, que aceitou juntar-se a mim para formar, no começo do ano 2007, o primeiro núcleo da equipa de um projecto que se enquadrou logo à partida na metodologia I/O.

Investigador de fora, trabalhei no desenho e na fundamentação do projecto, tirando proveito de reuniões de trabalho com Isabel de Sousa, que, por sua vez, apresentou este desafio ao Núcleo Executivo do CLAS de Sintra. Este Núcleo acolheu o projecto com entusiasmo e promoveu a sua divulgação dentro da Rede Social, através de um *workshop* – apresentação do projecto e apelo à participação dos profissionais –, realizado no dia 02 de Maio de 2007, que contou com a presença do Presidente da Câmara Municipal de Sintra que, por inerência de funções, era também o Presidente do CLAS. O apelo à participação lançado ao longo do *workshop* foi bem correspondido: perto de 30 profissionais manifestaram por escrito o seu interesse em participar na investigação, êxito que muito deve ao trabalho prévio realizado localmente, em torno da construção da Rede Social.

A etapa seguinte consistiu na obtenção das autorizações superiores necessárias ao arranque do projecto nos vários serviços envolvidos, processo levado a cabo pelos *insiders* da equipa em curso de constituição, em articulação com o CLAS.

No termo desta fase, ficou constituída uma equipa de mais de 20 *insiders*, pertencentes a serviços da Câmara Municipal de Sintra, de três Juntas de Freguesia, do Centro Local de Apoio aos Imigrantes (CLAI) e de um Centro de Saúde, que também abriu as portas dos seus serviços de saúde materno-infantil, serviços que interagem entre si no âmbito da mesma Rede Social.

Do lado da investigação, também encontramos uma equipa. Não trabalhei isoladamente mas sim como investigador integrado em duas unidades de investigação: o Grupo de Investigação da Interação Discursiva do Centro de Linguística da Universidade Nova de Lisboa (GIID-CLUNL) e o Centro Lusíada de Investigação em Serviço Social e Intervenção Social (CLISSIS).

Como já mencionei, frequentei a primeira edição do Seminário de Análise da Conversação, ministrado por Adriano Duarte Rodrigues, em 2006-2007, na Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa (FCSH-UNL). O Seminário, que se prolongou sob a forma de um Grupo informal de investigadores (Grupo de Estudo em Análise da Conversação - GEAC) e que foi mais tarde

formalizado sob a designação supracitada (GIID-CLUNL), constituiu à volta do projecto um ambiente científico que contribuiu na sua orientação e dinamização. Coordenada por Adriano Duarte Rodrigues, esta equipa era então composta por Tiago Freitas (Instituto de Linguística Teórica e Computacional - ILTEC), Ricardo de Almeida (CLUNL), Inês Alexandre (doutoranda em Psicologia na Universidade de Coimbra) e, um pouco mais tarde, por Isabel Tómas (FCSH-UNL - CLUNL).

Tiago Freitas acompanhou e apoiou activamente o projecto (Binet & Freitas, 2008), auxiliando na escolha dos gravadores digitais adquiridos pelo CLUNL e iniciando-me na utilização de programas de transcrição, anotação e análise de gravações. Organizei, em conjunto com Tiago Freitas e Ricardo de Almeida, sessões de trabalho no Instituto Superior de Serviço Social de Lisboa, na Universidade Lusíada de Lisboa, no intuito de divulgar a análise da conversação junto dos corpos docentes e discentes. A meu pedido, o CLISSIS disponibilizou instalações e computadores para um atelier de transcrição coordenado por mim. Foi neste quadro que David Monteiro integrou o projecto, e acabou por se tornar membro do GIID-CLUNL. Mais tarde, o desenvolvimento do projecto chamou a atenção de Isabella Paoletti, investigadora de renome internacional, que também se juntou à equipa, integrando o GIID-CLUNL.

Os conceitos de *insider* e de *outsider* são dotados de valor relativo (Narayan, 1993). É relativamente a um actor ou conjunto de actores precisamente definidos que cada um se define, a cada momento, como *outsider* ou *insider* perante o universo em estudo, como no caso de uma assistente social estudando uma minoria étnica à qual pertence (Kanuha, 2000), sendo simultaneamente membro de três comunidades (étnica, investigativa e profissional), o que abre, no espaço de cada interacção, um leque de estratégias de actualização de facetas identitárias plurais e estratificadas (Poutignat & Streiff-Fenart, 1995: 128–9), que os conceitos de *insider* e de *outsider* permitem descrever detalhadamente.

Outsider relativamente aos membros dos serviços participando na investigação, tornei-me em certa medida um *insider* entranhado no domínio do serviço social, do ponto de vista nomeadamente da comunidade de investigadores sem ligação particular a este campo profissional. Por sua vez, *insider* pertencente ao universo profissional em estudo, Isabel de Sousa é, ao mesmo tempo, membro de uma unidade de investigação.

Se a pesquisa corre bem, as identidades de *outsider* e de *insider* não são passíveis de uma definição fixista e essencialista; são definições correlativas, plurais e dinâmicas, renegociadas no curso de um processo investigativo, no termo do qual, mediante uma

interculturalização voluntária, os investigadores adquirem saberes e competências dos profissionais e reciprocamente.

2.2.1.2.2. Relações de trabalho

O trabalho em equipa I/O tem por base relações de respeito mútuo, mantidas no quadro de uma comunicação, intercultural em vários dos seus aspectos. A metodologia I/O explora a heurística potencial da mediação do olhar do outro sobre o nosso mundo, um mundo que nos é tão familiar que acaba por correr o risco de passar despercebido aos nossos próprios olhos, deixando a sua organização, tal como uma evidência invisível a si mesma, escapar por uma parte essencial ao nosso escrutínio (R. Carroll, 1987).

Falamos com fluência uma língua cuja organização se articula na nossa prática da fala-em-interacção mais do que num discurso científico incidindo sobre ela. Participamos ordenadamente em acções concertadas, aplicando procedimentos metódicos que se articulam e dão a observar na nossa prática mais do que no discurso sobre a nossa prática. Questionados sobre a nossa prática, o nosso discurso deixa escapar os mil e um detalhes dos nossos saberes, que só operam plenamente nas situações concretas que constituem os seus nichos ecológicos (Schegloff, 2006). Invisíveis à força de serem óbvios para nós, estes nossos saberes gerados e operantes na prática são mais facilmente tornados visíveis no intercâmbio entre *insiders* e *outsiders*. O olhar de fora e questionador do *outsider*, convoca outros quadros referenciais e outras matrizes de questionamento, que, tal um “*détour*” (Balandier, 1985) por outra cultura, ajudam a operar a “revolução sociológica” de que falava Roger Caillois (1964: XIII–XIV; Simon, 1991: 162–5): aprender a romper com a “atitude natural(izante)” (Schütz, 1998; Binet, 2002; Iedema & Carroll, 2010: 80) face a nós próprios, descobrindo a riqueza do mundo cultural produzido e reproduzido pelas nossas práticas:

«(...) as each engages with the relative foreigner who is her partner in the venture, that party's own world is made to some extent more foreign in her own eyes. The native's usually tacit knowledge is thus made accessible through questions reflected in the outsider's questioning looks».

(Bartunek & Louis, 1996: 18)

Bartunek e Louis defendem a necessidade de uma contratualização, formal ou informal, das relações no seio da equipa, a qual passa por uma definição clara mas renegociável dos graus e das formas de participação de cada um, numa cadeia operatória que não assenta necessariamente numa igual participação de todos, mas pode, sim, comportar papéis diferenciados e complementares, sob reserva desta divisão do trabalho resultar de um processo negocial (Bartunek & Louis, 1996: 23–4).

Fig. 3 – Relações de trabalho (Etapa 2)

ETAPAS (2)	Observações	Projecto ACASS <i>Interagir comunicacional na Intervenção Social</i>
2. Relações de trabalho	<ul style="list-style-type: none"> – Comunicação “intercultural” – Respeito mútuo – Contratualização clara e revisiva (<i>on going</i>) – Graus e formas de participação diferenciadas – Expectativas 	<ul style="list-style-type: none"> – Colaboração consentida – Ética da investigação: Pedidos de consentimento (Utentes) e Anonimização dos dados – Retornos personalizados (expectativa inexequível) ---» Discussões de dados e resultados – Vida longa e múltipla do <i>Corpus</i>

Fonte: Bartunek & Louis, 1996: 25

Na rede de colaboração consentida do Projecto «*O Interagir comunicacional na Intervenção social*» (ACASS), o equacionamento de certas questões foi particularmente importante para a coesão das relações de equipa: as modalidades de solicitação e registo do consentimento prévio dos utentes (Rodrigues & Binet, 2010) e a anonimização dos dados, nomeadamente. Vários *insiders* manifestaram a expectativa de um retorno personalizado (supervisão dos seus próprios atendimentos), o que obrigou em várias ocasiões a uma ronda de esclarecimento e negociação acerca dos objectivos visados e passíveis de serem alcançados num horizonte temporal definido.

A vida do *corpus* é longa e múltipla: os dados recolhidos prestam-se a múltiplas análises e formam uma base empírica cujo valor científico se prolonga por um tempo indefinido. Dito por outras palavras, do ponto de vista dos investigadores, o projecto científico não tem data marcada de antemão para ser dado como terminado, de uma vez por todas. Este aspecto levanta uma questão não tratada por Bartunek e Louis: como manter activa uma colaboração I/O fora de um cronograma preciso? Esta questão consta da agenda do projecto, que se prolonga além das fronteiras temporais inerentes à elaboração da presente tese.

2.2.1.2.3. Problemáticas e Questionamentos: o que se procura saber?

Deparamos aqui com uma “injunção paradoxal”, entre uma gestão por objectivos e a recusa por parte do método indutivo de qualquer tentativa de pré-construção teórica dos seus objectos de estudo (Have (ten), 2005: 38; Monteiro, 2011).

De acordo com uma lógica de descoberta progressiva, interesses de pesquisa e saberes emergem da análise dos dados mais do que de um trabalho de planeamento, anterior às primeiras observações de terreno⁶⁷. Mas, para efeitos de abertura destes mesmos terrenos e de dinamização da equipa, é preciso intencionalizar o projecto de investigação com referência a objectos de estudo predefinidos.

Entre outros autores⁶⁸, coube ao etnógrafo da comunicação e sociolinguista interacionista John Gumperz (1989a) o papel de fundamentar, no texto de apresentação do projecto (Binet, 2007), numa fase anterior à recolha dos dados, uma predefinição de objectos de estudo do Projecto ACASS, mediante os conceitos de “índices e convenções de contextualização” e de “competência e flexibilidade comunicativas”, potenciadores de uma problematização da fala-em-interacção como competência técnica (Sturdy & Fleming, 2003):

«[P]recisamos de falar para afirmar os nossos direitos e as nossas qualificações».

(Gumperz, 1989: 10)

Dado que «a aquisição de convenções de contextualização resulta da experiência interactiva do interlocutor; (...) da participação de um indivíduo em determinadas redes de relações», os «(...) locutores de origem étnica [ou social] diferente não são capazes de dominar [plenamente] os critérios formais que permitem dar informações ou elaborar uma conversa contextualmente pertinente nas situações onde eles têm pouca experiência directa (...). [...] Qualquer que seja a situação, uma entrevista formal ou um encontro informal, o problema essencial para todos aqueles que não se conhecem e que devem entrar em contacto consiste em conseguir estabelecer uma “flexibilidade comunicativa”, isto é, em conseguir adaptar as suas estratégias ao seu auditório e aos signos tanto directos como

⁶⁷ Esta orientação metodológica não impede o recurso a um modelo monográfico relativamente padronizado, na fase de exposição dos dados e dos resultados de análise. Mas não existe, na data de hoje, um modelo (*template*) de monografia micro-etnográfica.

⁶⁸ Autores citados: Zimmerman, 1974; Labov, 1976; Levinson, 1982; Coulon, 1987; Goffman, 1987; Kerbrat-Orecchioni, 1990; Goffman, 1991; Hymes, 1991; Bakhtin, 1992; Bachmann Cristian et al., 1993; Augé, 1994; Roulet, 1999; Borzeix & Fraenkel, 2001; Bourdieu, 2001; Rodrigues, 2001; Sperber & Wilson, 2001; Garfinkel, 2007, etc.

indirectos [trocados], de tal maneira que os participantes sejam capazes de controlar e de compreender pelo menos parte do sentido produzido pelos outros».

(Gumperz, *Op. Cit.*: 24 & 21, respectivamente)

As «(...) características formais da mensagem presentes em superfície constituem a ferramenta usada pelos locutores e pelos alocutários para respectivamente assinalar e interpretar a natureza da actividade em curso, a maneira como convém compreender o conteúdo semântico e a maneira como cada frase reenvia ao que precede ou ao que se segue. Estas características constituem o que designamos por índices de contextualização (...) [os quais] devem ser estudados (...) em contexto e nos processos em que ocorrem».

(Gumperz, *Op. Cit.*: 28)

Os «(...) locutores se apoiam no seu conhecimento das diversas maneiras de falar para categorizar os acontecimentos, inferir a intenção e deduzir expectativas (...). Toda esta informação é crucial para a manutenção de uma participação empenhada na conversação e para o êxito das estratégias de persuasão».

(Gumperz, *Op. Cit.*: 27)⁶⁹

Os fenómenos abrangidos pelo campo de estudo assim definido foram listados e discutidos no *workshop* de apresentação do projecto aos *insiders*, «*sem preocupação de exaustividade*»: trocar saudações confirmativas dos papéis sociais e iniciar a interacção conversacional; anunciar e modalizar polifonicamente, numa pré-sequência, a transmissão subsequente de uma decisão negativa contrária às expectativas do utente; colocar perguntas que invadem a “privacidade” do utente à luz de certas normas sociais, neutralizando preventivamente as suas prováveis reacções de defesa perante tal ameaça territorial; manter um registo actualizado da história conversacional; referir um terceiro (*delocutário*) com quem locutor e alocutário mantêm relações distintas; reformular; concordar sem se vincular; gerir a sobreposição de dois estatutos de participação na situação interlocutiva (exemplo: o utente é o nosso vizinho); etc..

Esta listagem exemplifica o trabalho realizado no decurso da dinamização do Projecto ACASS, correspondente a esta etapa da metodologia I/O.

⁶⁹ Traduzido por Tânia Matos (Atelier de Tradução ACASS).

Fig. 4 – Problemáticas e Questionamentos: o que se procura saber ? (Etapa 3)

ETAPAS (3)	Observações	Projecto ACASS <i>Interagir comunicacional na Intervenção Social</i>
3. Problemáticas e Questionamentos: o que se procura saber ?	<p>Co-participação negociada: papéis idênticos e iguais v/s papéis diferenciados e complementares (nesta e nas outras Etapas)</p> <p>«As we discuss joint I/O work, we are not necessarily advocating equal participation among insider and outsider researchers at each stage in the project. (...) What is important is that decision about relative participation of the parties at various stages in the project reflect a process of mutual consultation and discussion» (Bartunek & Louis, 1996: 23-4).</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Endogeneização do questionamento: relevância <i>émica</i> em discussão – Método indutivo e Indiferença etnometodológica: saberes emergentes / Lógica da descoberta – Interesses de pesquisa emergentes (fases posteriores)

Fonte: Bartunek & Louis, 1996: 25

2.2.1.2.4. Planeamento e preparação da Inquirição: que dados e como ?

O planeamento e a preparação da etapa seguinte (recolha de dados) é um trabalho co-participativo que se posiciona num ponto de um *continuum* que tem como pólos opostos o desenho em conjunto do plano de inquirição e respectivos instrumentos de recolha, por um lado, e a formação de *insiders* à aplicação de instrumentos operacionalizados exclusivamente pelos *outsiders*, por outro lado.

A pesquisa de campo pode começar por uma fase de observações flutuantes, sem focos de atenção pré-definidos, que prepara, mediante um levantamento de quadros interaccionais envolvidos na organização do trabalho e no funcionamento dos serviços, uma fase seguinte, de observações focalizadas das unidades de análise de escala interaccional delimitadas. Estas observações focalizadas podem contemplar o recurso a técnicas auxiliares de registo, que permitem a constituição de *corpora*: fotografias, gravações áudio e filmagens (Binet, 2010, 2011).

No que respeita às técnicas de entrevista, mais ou menos directivas, individuais ou em grupo (*focus group*), com ou sem recurso a técnicas de elicitación (Clark-Ibáñez, 2004), é possível diversificar as respostas dadas à seguinte pergunta, no âmbito da metodologia I/O: quem entrevista quem?

Os *insiders* podem, com efeito, entrevistar-se uns aos outros, o que permite encurtar a distância socio-posicional que separa entrevistador-entrevistado (Bourdieu, 1993), bem

como habilita o entrevistador a enriquecer a matriz de questionamento das entrevistas, pela mobilização de *saberes de dentro*.

A pesquisa documental é outra vertente a ter em conta no desenho do plano de inquirição. As nossas relações são em parte “*ruling relations*” (Smith, 2005: 10), *i. e.*, relações organizadas pela mediação de textos institucionalizadores de normas, perante as quais somos, ou podemos vir a ser, convocados a prestar contas:

«Texts are key to institutional coordinating, regulating the concerting of people's work in institutional settings in the ways they impose an accountability to the terms they establish».

(Smith, 2005: 118)⁷⁰

«O conhecimento das normas e sua aplicação está sempre presente na actividade profissional, pela sua ligação aos direitos sociais e articulação destes com as condições de vida concretas das populações. (...) Em todos os casos estudados o conhecimento das normas que regulam as políticas e os consequentes ou interligados direitos sociais demonstraram ser um campo de saber imprescindível para os profissionais, não exclusivamente como constrangimentos prescritivos mas também como um campo de saber que permite explorar as possibilidades de acção política».

(Granja, 2008: 245)

«O conhecimento das normas, a sua actualização permanente, as possibilidades de adaptação às situações concretas e ainda a organização de instrumentos de consulta acessíveis ao trabalho quotidiano são uma área de saber que mobiliza os profissionais».

(Granja, *Op. Cit.*: 246)

Documentos primários são produzidos independentemente da pesquisa, no quadro do normal funcionamento do sistema de acção (Ribeiro, 2003: 349). Uma parte-chave das cadeias operatórias da acção social organiza-se na interface da oralidade e da escrita (Mondada, 1998: 52).

⁷⁰ Esta direcção investigativa seguida pela pesquisa documental permite uma melhor contextualização da análise interaccional, a qual, dada a intrínseca incompletude dos regulamentos e textos normativos, permanece no entanto o foco principal do estudo: «(...) *in the organizational sense, the contexts open up different actor positions and thus also call up different clienthoods (...). This does not, however, signify that the client positions in organizations would be completely defined and simply waiting for someone to fill them. The actors evoke the roles in their interaction, and many variations are possible. (...) Thus, clienthoods are always ultimately produced in local negotiation. This is why it is necessary to study in detail the practices in which this negotiation takes place (...)*» (Christopher Hall et al., 2003: 17–8).

«O registo escrito de todas as interações com as populações verificou-se como prática de rotina nos serviços de saúde, nas instituições com ligação aos serviços de saúde, nas situações de internamento ou acolhimento temporário».

(Granja, 2008: 359)

«A elaboração de informação sobre recursos locais de todo o tipo, ou a sua utilização em arquivo organizado e de fácil consulta, é um instrumento de trabalho frequentemente utilizado pelos profissionais na interação com as populações e nos vários procedimentos».

(Granja, *Op. Cit.*: 360)

As trocas verbais ocorridas em atendimentos sociais são traduzidas em “géneros escritos institucionais” (Pène, 1994; Pugnière-Saavedra, 2008) pertencentes a sistemas de informação e processos de decisão.

Em sentido inverso, despachos e deferimentos escritos são retraduzidos oralmente para serem comunicados aos utentes em sede de atendimento (Maynard, 1997).

O presente sob estudo, incessantemente reproduzido e organizado ao nível interaccional, é também o produto e o produtor de uma história correspondente a um quadro temporal mais amplo, passível de ser parcialmente recuperada mediante a pesquisa e a crítica de documentos primários e o recurso a entrevistas (Granja, 2008: 80).

Estes dados são parcialmente quantificáveis para efeitos de análise. A vertente quantitativa do plano de inquirição pode contemplar a operacionalização e administração de questionários, sob reserva de lhes ser atribuído o lugar subordinado que ocupa na pesquisa de terreno, que privilegia a observação naturalista, evitando interferir no normal desenrolar de interações que pretende compreender *de perto e de dentro*, de acordo com uma perspectiva émica (Mauss, 1967: 21 & 210).

Fig. 5 – Planeamento e preparação da Inquirição: que dados e como ? (Etapa 4)

ETAPAS (4)	Observações	Projecto ACASS <i>Interagir comunicacional na Intervenção Social</i>
4. Planeamento e preparação da Inquirição: que dados e como?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pesquisa documental ▪ Pesquisa de campo e Observações <i>in loco</i>: <ul style="list-style-type: none"> • Flutuantes - Focalizadas • Técnicas auxiliares de registo (fotografias – gravações – filmagens) • Grelhas (obs. armada) ▪ Entrevistas <ul style="list-style-type: none"> • Individuais • <i>Focus Group</i> Quem entrevista quem? ▪ Questionários <p>Co-participação: Desenho conjunto e/ou Formação & Treino</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Observações <i>in situ</i>, focalizadas nos atendimentos em vários serviços sociais do Concelho de Sintra ▪ Técnicas auxiliares de registo: gravações e fotografias ▪ Entrevistas <ul style="list-style-type: none"> • Individuais • <i>Focus Group</i>

Fonte: Bartunek & Louis, 1996: 25

Dado o seu objecto de estudo, o interagir comunicacional na intervenção social, o plano de inquirição do Projecto ACASS assentou em observações *in situ*, focalizadas nos atendimentos realizados nos serviços sociais dos *insiders* e ao domicílio de utentes (Binet & Félix, 2008), com recurso a uma técnica auxiliar de registo principal: gravações áudio.

Fotografias, entrevistas individuais e de grupo, com recurso a técnicas de eliciação (comentário de trechos de transcrição de atendimentos e de fotografias da organização dos locais de trabalho), completaram a base empírica do estudo. A instabilidade dos processos negociais que presidem à abertura dos terrenos e a necessária cautela que daí decorre são o fundamento de uma das opções metodológicas do processo investigativo seguido: ciente do real perigo de um retrocesso podendo provocar um fecho de parte ou totalidade dos terrenos institucionais entretanto abertos para efeitos de gravação, decidi não arriscar, optando por levar a cabo o estudo planeado de etnografia visual (fotografias) de um serviço de acção social fora da área territorial da Rede Social do concelho de Sintra. Consegui abrir, de forma limitada, o seguinte terreno: um gabinete de acção social numa câmara municipal do concelho de Sétubal. O acordo obtido condicionou a tiragem de fotografias à sua efectuação na ausência de utentes e técnicos nas instalações do serviço, ou seja, fora do horário de abertura ao público. A pesquisa de terreno (observações, conversas e entrevistas com técnicos, convertidos em

informantes) realizada em regime de coparticipação (Bartunek & Louis, 1996; Binet & Sezões, 2009) permitiu a recolha de dados etnográficos sobre o quotidiano de um serviço, cuja tradução textual para efeitos de descrição se organizou em redor de fotografias (Hurdley, 2007), dando matéria a um dos capítulos da tese.

Com o recurso a gravações e filmagens, o trabalho de observação pode realizar-se numa fase investigativa posterior ao registo. A tal ponto que as operações de registo (por ex.: verificar as pilhas e o espaço disponível no cartão de memória do gravador; informar e pedir a autorização para gravar; ligar e desligar o gravador; e preencher a ficha de registo com os metadados do acontecimento registado) podem ser confiadas a “pessoas-recursos” que colaboram no terreno (Binet & Sousa (de), 2011)⁷¹, no normal desempenho das suas funções profissionais, tornando desnecessária (pelo menos para a realização dos registos) a presença do investigador no local de cada gravação (Baude, 2006: 59 e 68).

As capacidades dos gravadores e das câmaras de filmagem no que respeita à captura e à restituição de dados comportamentais ocorridos em situações interaccionais são de tal ordem que a presença do investigador no terreno de registo é facultativa (sem prejuízo do seu interesse a outro nível de observação).

A validade etnográfica de um *corpus* de filmagens em contexto natural e da sua micro-análise impulsionou a difusão do termo de *micro-etnografia* (ver nomeadamente Erickson, 1992; 2004), usado por Jürgen Streeck em *Social Order in Child Communication: A Study in Microethnography* (1983), bem como por Michael Moerman no livro *Talking Culture: Ethnography and Conversation Analysis*, cuja primeira edição em 1988 muito contribuiu para divulgar a análise da conversação entre os antropólogos americanos. A etnografia audiovisual (filmagens) permite o registo do desenrolar temporal de comportamentos observados em contextos naturais. Esta poderosa técnica auxiliar autoriza (com recurso a programas informáticos) visionamentos repetidos e anotações detalhadas dos comportamentos e da sua organização sequencial, em várias escalas (Leroi-Gourhan, 1983: 63; Rouch, 1968: 464).

⁷¹ A pesquisa pode revestir a forma de um trabalho colaborativo juntando investigadores inicialmente exteriores ao mundo social em estudo e sujeitos pertencendo-lhe internamente reconhecidos como dotados de um estatuto de membro (Louis & Bartunek, 1992; Saini, 2006: 12).

Observa-se no entanto um certo bloqueio referente aos *corpora* de dados áudio. O termo «*micro-etnografia*» difundiu-se sobretudo no subcampo que se dedica à recolha e análise multimodal de dados audiovisuais. Os etnógrafos parecem até à data algo reticentes em seguir plenamente Moerman admitindo sem reserva a validade de meros registos áudio como base empírica dos seus estudos. Gravações áudio não constituiriam «dados etnográficos» de pleno direito.

Uma câmara de filmagem permite com efeito capturar visualmente o entrelaçar das acções verbais e das acções não-verbais próprio a uma dada interacção (Granja, 2008: 69). Uma gravação áudio limita-se a proporcionar indícios sonoros de certas actividades não-verbais (não de todas): cego, o analista apura a sua audição e arrisca por vezes reconstituições mais ou menos incertas⁷². A actividade de preenchimento de um formulário num computador implica a utilização de um teclado, que produz ruídos característicos que o gravador pode ter registado, indícios sonoros que servem de base empírica às anotações do transcritor de actividades não-verbais que integram o encadeamento de actos constitutivos do acontecimento interaccional. Em certos casos, a atribuição a um ou outro interactante de uma dada acção não verbal (ex.: abertura ou fecho de uma porta) reconstituída com base em indícios sonoros é também conjectural (ex.: domínio territorial desigual dos presentes). Por contraste, dados audiovisuais constituem uma base empírica muito mais sólida, ao ponto de poder documentar para efeitos de análise longas sequências de acção individual ou inter-individual de natureza não-verbal, recorrentes em muitas situações de trabalho. Um gravador é um instrumento de registo muito mais limitado, que não viabiliza o estudo dos contextos laborais onde ocorrem maioritariamente actividades não-verbais.

«It is (...) necessary to take a reflexive stance with regard to the interplay between methods for recording and transcribing an event, the phenomena that alternative choices reveal or hide, and the kinds of analysis that can then be developed».

(Goodwin, *2002: 2)

Não só o gravador reduz pelas suas limitações técnicas o campo da investigação às situações de interacção em que o desenrolar e a estruturação assentam por uma parte

⁷² As peças de teatro radiofónico exploram e aproveitam a actividade cognitiva de um ouvinte empenhado em reconstituir mentalmente cenas e acções com base em indícios sonoros produzidos para o efeito. A riqueza desta actividade do ouvinte de uma peça radiofónica tem afinidades com a de um transcritor, cujo alcance não deve ser subestimado. [comparação sugerida por Adriano Duarte Rodrigues – Reunião GIID do 06-12-2010]

essencial em actividades de natureza verbal, como ainda opera um registo monocanal das mesmas. O canal auditivo explorado pelo gravador autoriza apenas o registo das produções sonoras inerentes às actividades verbais. A multicanalidade da comunicação não é salvaguardada pelos registos meramente áudio. A voz é fixada, deixando de fora do campo de investigação todas as outras facetas corporais da comunicação: posturas, gestos, expressões mimico-faciais e proxémica, nomeadamente.

Impõe-se uma precisão, no entanto: existe entre os vários canais, vocais (nos planos segmentais e suprasegmentais), gestuais e mimo-faciais, paralelismos e redundâncias que limitam a perda de dados resultantes de registos monocanais. O «(...) *paralelismo voco-gestual na expressão das emoções e das atitudes permite a sua transmissão por um só canal: unicamente auditivo ou visual*» (Calbris & Porcher, 1989: 185). As modalizações enunciativas, tal a ironia (Calbris & Porcher, 1989: 180), são transmitidas quer pela expressão mimo-facial (canal visual) quer pela entoação (canal auditivo). Uma gravação áudio, registo monocanal, permite portanto capturar modalizações enunciativas.

A justa apreciação do valor documental de gravações áudio é indissociável de uma análise do importante papel funcional da entoação nos planos semântico, pragmático, da alternância de vez, etc. (Couper-Kuhlen & Selting, 1996; Binet, 2000).

As capacidades sensoriais do investigador no terreno superam em muito as limitações técnicas de um gravador. Uma câmara de filmagem também, igualando além disso a capacidade memorial do gravador: muitos⁷³ detalhes do desenrolar da interacção são passíveis de visionamentos repetidos e multimodais em condições que garantem uma grande fidelidade de reprodução do acontecimento interaccional.

Todas as coisas sendo iguais, mais do que um gravador, uma câmara de filmagem é de longe a melhor opção metodológica para auxiliar o etnógrafo na sua pesquisa de terreno. No entanto, nem todas as situações são iguais e existem bons motivos para a utilização de gravadores. Estes motivos prendem-se 1) com os desafios levantados pelas aberturas de terrenos (negociar a introdução de um gravador é mais fácil do que uma câmara de filmagem), 2) com a perspectiva “naturalista” que define a abordagem etnográfica (os

⁷³ *Muitos* detalhes, e não todos: os registos são sempre selectivos. O número de câmaras de filmagens, a(s) sua(s) disposição(ões), a(s) sua(s) orientação(ões), a(s) altura(s) e largura(s) de plano, a(s) sua(s) eventual(ais) mobilidade(s), etc., constituem um leque de opções técnicas a ponderar cuja existência chama a atenção sobre o ponto seguinte: os registos são o resultado de muitas decisões tomadas em montante pelos investigadores (Heider, 1990; Niney, 2000). Não existem registos “puros e integrais”. Os dados são sempre em certa medida “artefactos metodológicos” que é preciso encarar como tais numa atitude de vigilância epistemológica (Saini, 2006: 35 & 44-5).

efeitos resultantes da presença de um gravador são menores; Cf. Bogolub, 1986; Speer & Hutchby, 2003) e 3) com o valor documental das gravações que importa não subestimar⁷⁴.

Um plano de inquirição próprio a cada serviço participante no estudo foi definido de forma concertada, mediante reuniões de trabalho entre *outsider* e *insiders*, no decurso das quais se calendarizou a circulação, entre os serviços, dos cinco gravadores Zoom H2 adquiridos pelo CLUNL e afectados ao projecto. Estas reuniões foram também o palco de breves acções de formação sobre o manuseamento dos Gravadores. O CLAS planeou a implementação, no território do Concelho, do circuito de recolha e substituição dos cartões de memória dos gravadores.

Convém precisar que estas reuniões, embora importantes a vários níveis (motivação da equipa e pesquisas de terreno), foram o quadro de uma actividade muito limitada em termos de planeamento propriamente dito da inquirição, e isso em virtude do carácter não planeável dos próprios atendimentos.

Os profissionais têm uma ideia relativamente precisa dos perfis recorrentes dos utentes que atendem nos seus serviços, sem poderem no entanto planejar de forma controlada a identidade social dos utentes que serão efectivamente atendidos num intervalo de tempo definido. Pelo seu teor, cada serviço destina-se a segmentos mais ou menos delimitados da população. O serviço de Saúde Materna do Centro de Saúde e o Centro Local de Apoio ao Imigrante têm populações-alvo definidas em termos de género, de faixas etárias e de nacionalidade. Mas dentro destes subuniversos populacionais, a identidade social dos utentes que serão atendidos no decurso de uma dada semana, por exemplo, não é controlada pelos serviços.

O carácter não planeável ou incompletamente planeável dos atendimentos não permite delinear planos de inquirição recorrendo a variáveis sociais precisas. A instrução dada aos profissionais consistiu em gravar todos os atendimentos, mediante consentimento prévio dos utentes, claro, de forma a recolher um corpus que, tanto quanto possível, contempla a diversidade de populações e de problemas atendidos nos seus serviços.

⁷⁴ «A análise de gravações áudio permitiu a construção de um quadro teórico gerador de uma grelha observacional que se revelou apta a orientar de forma heurística a descrição de filmagens. Os dois campos delimitados por referência à natureza áudio ou audiovisual das suas bases empíricas consolidam-se e validam-se mutuamente. Tal facto convida os etnógrafos a ratificar a posição defendida por Moerman, reconhecendo o pleno estatuto de «dados micro-etnográficos» a gravações áudio» (Binet, 2010: 18–9).

Um corpus de casos recolhidos mediante técnicas de amostragem constitui uma amostra probabilística, que autoriza a generalização de resultados ao conjunto de um universo populacional, dentro de um intervalo de confiança estatisticamente definido. Um corpus “oportunistico” não é nem pretende ser tratado como uma amostra probabilística (Lavin & D. Maynard, 2001: 458).

«Dans le cadre de la plateforme CLAPI [Corpus de langues parlées en interaction], un corpus est un ensemble composé a) d'enregistrements audio ou vidéo d'interactions et b) de leurs transcriptions, éventuellement accompagnés c) de documents annexes. La constitution des corpus vise en priorité à rendre accessibles la qualité et la complexité des phénomènes de la langue parlée dans des contextes authentiques ; les considérations de représentativité quantitative et de traitement informatique des données n'intervenant, par contre, que dans un second temps. L'unité d'un corpus est définie par une certaine homogénéité qui peut provenir des caractéristiques de la situation d'enregistrement (sites, terrains, etc.), des caractéristiques interactionnelles et linguistiques des données enregistrées (genre, type d'activité, etc.) ou des caractéristiques des interactants (leur compétence d'apprenant, par exemple). (...) La constitution des corpus CLAPI est (...) souvent déterminée par des contraintes propres au terrain (...)».

(Balthasar & Bert, 2005*: 7)

Como já mencionei, uma vez abordado ao abrigo de uma metodologia qualitativa, o valor documental de um tal corpus é elevado (Gadet, 2000: 72). Cada gravação documenta “bastante bem” (*good enough* – Sacks, 1984: 26) uma possibilidade de organização de uma interação pertencente à classe dos acontecimentos interacionais em estudo: atendimentos de acção social. Cada ocorrência de uma classe de acontecimentos interacionais é digna de registo: documenta numa ocorrência singular uma ordem que os analistas da conversação postulam e tratam até prova do contrário como sendo recorrente em todas as interações da classe sob estudo, e não só.

«(...) le corpus revêt aux yeux d'une certaine sociolinguistique une valeur qui ne doit rien à son volume».

(Boyer, 2002*: 10)

Este postulado, validado na e pela investigação empírica, revelou-se fecundo cientificamente, demasiado até, atrevo-me a acrescentar.

Passo a explicar. As investigações confirmam o alcance da seguinte observação de Harvey Sacks: cada membro de uma dada cultura tem no decurso da sua infância oportunidades de participação social muito limitadas, o que não o impede de adquirir por socialização uma competência interaccional que o habilita a participar num leque muito mais vasto de situações sociais pertencentes a esta cultura (Sacks, 1984: 22). E de facto tudo indica que a análise da conversação incide sobre o âmago desta competência interaccional, sobre os procedimentos e os métodos seguidos pelos interactantes para ordenarem as suas interacções num variadíssimo leque de situações sociais. Ao gravar e analisar atendimentos sociais, a investigação tende a descrever e formalizar uma metodologia interaccional dos interactantes que não é exclusiva deste quadro interactivo. Esta observação de grande alcance e a direcção de pesquisa que lhe corresponde levam a minorar as questões de amostragem: a esta luz, qualquer interacção vale para o estudo dos etnométodos na base da competência interaccional dos membros de uma dada cultura.

Atrevi-me a comentar que esta direcção de pesquisa se revelou demasiado fecunda. O apuramento da metodologia interaccional dos interactantes não pertencente em exclusividade a nenhum quadro interactivo específico constitui o principal corpo de conhecimentos produzidos pela análise da conversação. Esta produção científica assenta em estudos detalhados de interacções ocorrendo em quadros interactivos locais específicos. Mas ao abrigo desta primeira direcção de pesquisa, dominante na história da análise da conversação, estes quadros locais tendem a não ser estudados na sua especificidade. Dito por outras palavras, gravar atendimentos sociais não implica necessariamente pretender analisar os mesmos na sua especificidade. Na minha qualidade de analista da conversação, considero esta agenda de investigação cientificamente importante.

Paralelamente, existe uma segunda direcção de pesquisa, susceptível de corresponder melhor às expectativas criadas junto dos profissionais que foram desafiados a colaborar na abertura de terrenos e na recolha de gravações, que consiste em estudar os mesmos dados prestando atenção redobrada às especificidades do quadro interactivo, tendo bem presente que «(...) *a rota é longa do genérico ao específico (...)*» (Jaubert, 2002*: 17). Mais recente na história da análise da conversação, esta segunda direcção de pesquisa, que tem por pano de fundo os conhecimentos acumulados ao abrigo da primeira, está em curso de desenvolvimento (Arminen, 2000; 2005: 31 & 53).

Estas duas direcções de pesquisa estão vocacionadas a coabitar de forma mais ou menos equilibrada em cada projecto de investigação.

2.2.1.2.5. Recolha(s) de dados

Outsider(s) e *insiders* podem recolher os mesmos dados ou dados de teor diferente.

«Insiders working with outsiders can be involved in data collection in a variety of ways. (...) Sometimes insiders alone collect the data».

(Bartunek & Louis, 1996: 32)

Fig. 6 – Recolha(s) de dados (Etapa 5)

ETAPAS (5)	Observações	Projecto ACASS <i>Interagir comunicacional na Intervenção Social</i>
5. Recolha(s) de dados	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Outsider(s) ▪ Insiders <p><i>Outsider(s)</i> e <i>insiders</i> podem recolher os mesmos dados ou dados de teor diferente</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Outsider: <ul style="list-style-type: none"> • Aquisição dos Gravadores Zoom H2 (CLUNL) e Cartões de memória • Constituição e organização do Corpus ACASS ▪ Insiders: <ul style="list-style-type: none"> • Gravação dos seus próprios atendimentos (mediante consentimento esclarecido prévio de cada utente) • Preenchimento da Ficha de Registo de cada atendimento gravado (metadados) • Recolha (parcial) da “<i>documentação escrita primária</i>” (relatórios, informações sociais, etc.) dos atendimentos gravados • Recolha e devolução dos Cartões de memória

Fonte: Bartunek & Louis, 1996: 25

De acordo com a divisão do trabalho negociada no Projecto ACASS, a constituição do *corpus* de gravações, principal base empírica do estudo, ficou a cargo dos *insiders* (Baude, 2006: 59 & 68), que asseguraram as seguintes tarefas, no seio dos respectivos serviços:

- Gravação dos seus próprios atendimentos (mediante consentimento esclarecido prévio de cada utente, registado na gravação);
- Preenchimento da Ficha de Registo de cada atendimento gravado (metadados);

- Recolha (parcial) da “documentação escrita primária” (relatórios, informações sociais, etc.) dos atendimentos gravados;
- Recolha e substituição dos Cartões de memória.

2.2.1.2.5.1. *Corpus* ACASS: metadados

A dinamização deste projecto permitiu a recolha de um *corpus* de mais de 50 horas de gravações analógicas e digitais de atendimentos sociais, efectuadas pelos *insiders* ao longo dos anos 2007 e 2008, no normal desempenho das suas actividades, nos seguintes serviços:

Fig. 7 – *Corpus* ACASS: Locais e durações das gravações

Corpus ACASS	
	Duração total das gravações: 54:25:46
Gravações analógicas Total de horas de gravação: 33:03:42	
Câmara Municipal de Sintra	
•	Divisão de Habitação (7 atendimentos)
•	Divisão de Saúde e Acção Social (6 atendimentos)
Centro de Saúde de Queluz	
•	Saúde Infantil (6 atendimentos)
•	Saúde Materna (2 atendimentos)
•	Serviço Social (4 atendimentos)
Junta de Freguesia Algueirão – Mem-Martins	
•	Acção Social (4 atendimentos)
Junta de Freguesia Monte Abraão	
•	Acção Psicossocial (6 atendimentos)
Junta de Freguesia Santa Maria e São Miguel	
•	Apoio Social e Psicológico (13 atendimentos)
Associação <i>OlhoVivo</i> (CLAI)	
•	Apoio aos Imigrantes (2 atendimentos)
Gravações digitais Total de horas de gravação digital: 21:21:46	
Câmara Municipal de Sintra	
•	Divisão de Habitação (11 atendimentos)
•	Divisão de Saúde e Acção Social (7 atendimentos)
Centro de Saúde de Queluz	
•	Saúde Materna (1 atendimento)
•	Serviço Social (5 atendimentos)
Junta de Freguesia Algueirão – Mem-Martins	
•	Acção Social (4 atendimentos)

Junta de Freguesia Monte Abraão

- **Acção Psicossocial (6 atendimentos)**

Junta de Freguesia Santa Maria e São Miguel

- **Apoio Social e Psicológico (3 atendimentos)**

O corpus não é um espaço neutro de arquivamento passivo ou mero depósito de dados. É um espaço de organização e de reorganização activa da informação, que auxilia e contribui directamente para a sua análise. É um local de tratamento da informação envolvendo tarefas múltiplas que potenciam a heurística e a produtividade da investigação⁷⁵. Indexar cada registo documental e respectivos metadados, nele isolar e etiquetar conteúdos que interessam à luz de uma pesquisa particular, de acordo com descritores (que se sujeitam às injunções paradoxais da adequação às especificidades de cada documento e da padronização das descrições, potenciadora das comparações), é indissociavelmente um trabalho de organização do *corpus* e de análise dos dados.

Enquanto dado primário, ligado de perto ao acontecimento em estudo, cada novo registo documental é alvo de uma cadeia de operações que o duplicam, transformam e analisam, gerando dados secundários (Baude, 2006: 54-5). No nosso *corpus*, a transcrição de uma gravação, por exemplo, gera vários documentos derivados da gravação original: a pasta aberta para armazenamento do (1) ficheiro áudio de formato .wav da gravação original passa a conter a (2) ficha de identificação (metadados), o (3) ficheiro de formato .eaf gerado pelo ELAN, programa de transcrição e anotação das falas de cada interactante, o (4) ficheiro em formato .doc da transcrição (integral e parcial) resultante, se necessário em duas versões, (4.1) com e (4.2) sem as anotações. (5) Ficheiros de análise acústica e prosódica de segmentos da gravação, gerados pelo programa PRAAT, podem ainda ser acrescentados, conforme as necessidades de uma dada pesquisa. Estes ficheiros são, por sua vez, alvo de operações analíticas na origem da produção textual dos membros da equipa de investigadores.

Um vasto programa de investigação abrangendo várias pesquisas dotadas de objectivos específicos pode ter por base empírica um único e mesmo *corpus*, plataforma de colaboração e de trabalho em equipa. As vidas múltiplas de um *corpus* não acabam aí: outras equipas de investigadores podem solicitar o acesso aos seus dados para análises secundárias pertencentes a outras agendas investigativas (que não presidiram à sua recolha).

⁷⁵ Todos «(...) os projectos [investigativos] comigo começam e terminam [nos meus arquivos, corpus de corpora], e os livros são simplesmente o resultado organizado do trabalho que neles se processa constantemente (...)» (1980 : 217), escrevia Mills.

Um exemplo: a leitura atenta e sistemática de um único livro centrado sobre um dado tópico pode ser o ponto de partida de uma pesquisa bibliográfica selectiva que dará origem ao núcleo de uma biblioteca em construção. A leitura do primeiro livro pode gerar um corpo articulado de palavras-chave, instruções que indicam direcções a seguir para iniciar e proceder à pesquisa bibliográfica. Se a aquisição dos livros seleccionados (com a ajuda de bibliografias e bibliotecas já constituídas, ponto que chama a atenção sobre a importância das colaborações inter-equipas e inter-*corpora* para o desenvolvimento da comunidade científica) se processa mais rapidamente do que a sua leitura, o leitor vê-se rapidamente rodeado de livros ainda por ler, que indexa e arruma de forma organizada e provisória (Pérec, 1985) numa secção reservada a este efeito. A leitura de cada novo livro, que aguardava arrumado nesta secção, pode renovar o corpo de palavras-chave e reorientar a pesquisa bibliográfica ainda em curso. A bibliografia organiza os metadados que identificam e localizam cada livro no seio da biblioteca em construção. O mesmo acto de leitura que contribui para guiar a constituição da biblioteca e a sua organização permite a análise e a anotação dos conteúdos de cada volume. Estas análises do leitor permitem a etiquetagem dos conteúdos de cada livro, matéria informativa passível de ser organizada sob a forma de índices remissivos incidindo sobre cada livro, um subconjunto e/ou todos os livros da biblioteca, dados abrindo a porta a análises transversais e quantitativas. Alcançado um limiar de saturação, a partir do qual o valor documental marginal de cada novo livro é inferior aos gastos exigidos pela sua procura e aquisição, o *corpus* de livros é fechado, e o trabalho de leitura prossegue, até esvaziar a secção dos livros aguardando a sua análise. O resultado final é uma biblioteca de livros lidos, anotados e interligados que habilita o investigador a produzir conhecimentos consolidados sobre o tópico tratado no primeiro livro.

O *corpus* constituído por uma Unidade de investigação representa uma parte significativa do seu capital científico. Daí a importância dos investimentos aplicados na sua constituição, na sua ampliação, na sua (re)organização e na sua disponibilização.

2.2.1.2.6. Análise(s) e Interpretação(ões) dos dados

As metodologias de trabalho promovem a dinâmica de equipa que define a investigação I/O, fomentando a participação dos *insiders*, neste etapa, que corresponde ao âmago da actividade científica e isso no interesse de uma pesquisa desenhada para permitir aos profissionais fazerem ouvir a sua voz, co-pilotando análises conducentes a resultados susceptíveis de aplicações relevantes, no teatro das suas operações laborais.

Influências mútuas e hibridação dos saberes de dentro e de fora podem ser reforçadas por meio de estratégias que reforcem o trabalho em equipa, como elaborar e pôr a circular documentos de trabalho *in progress*, sujeitos a leituras cruzadas, comentários e discussões alargadas dentro da rede de co-participantes I/O.

Fig. 8 – Análise(s) e Interpretação(ões) dos dados (Etapa 6)

ETAPAS (6)	Observações	Projecto ACASS <i>Interagir comunicacional na Intervenção Social</i>
6. Análise(s) e Interpretação(ões) dos dados	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documentos de trabalho <i>in progress</i> sujeitos a leituras cruzadas, comentários e discussões alargadas dentro da rede de coparticipantes I/O Influências mútuas Anonimização 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atelier de Transcrição ACASS (Outsiders: GIID-CLUNL / CLISSIS) ▪ Plataformas de trabalho em equipa on line (Dropbox / Zotero) [Outsiders: GIID-CLUNL] ▪ <i>Data Sessions</i> [Outsiders: GIID-CLUNL] ▪ Reuniões de Grupo [Outsiders: GIID-CLUNL] ▪ Reuniões de trabalho [Outsiders] [I/O] ▪ Jornadas de Estudo + Workshops (<i>Focus Group</i>) [I/O]

Fonte: Bartunek & Louis, 1996: 25

Na observação desarmada, desprovida de meios auxiliares de registo, o trabalho observacional realiza-se por uma parte essencial dentro das fronteiras temporais e espaciais das situações estudadas. O material comportamental não mentalmente notado no terreno pelo observador fica perdido. A recuperação memorial de dados mentalmente notados não capturados por escrito é difícil e, à medida que o tempo passa, cada vez mais incerta. A memória do pesquisador de terreno fixa uma trama interaccional aproximativa e grosseira, com alguns detalhes des-co-textualizados⁷⁶.

⁷⁶ Um dado comportamental “des-co-textualizado” é um dado cujo envolvimento imediato foi perdido pela metodologia de registo usada. O *co-texto* é aqui definido como o conjunto dos elementos verbais, para-verbais e não-verbais que acompanham uma dada acção ou que constituem o seu envolvimento imediato (Kerbrat-Orecchioni, 1990: 108; Vion, 1992: 105-6; Maingueneau, 1997: 31-2).

Mediante a utilização de programas computacionais desenvolvidos para este fim, tal o programa ELAN do Max Planck Institut⁷⁷, os dados registados são passíveis de escutas e visionamentos repetidos, para efeitos de transcrição, anotação e análise. Este trabalho de observação minuciosa e de análise realiza-se individual ou colectivamente, de acordo com um calendário investigativo independente das fronteiras espaciais e temporais dos acontecimentos registados⁷⁸. As fases de registo e as de observação e análise ganham a sua autonomia respectiva, consagradas pelo desenho de novos cronogramas de pesquisa. A longevidade da vida útil de um *corpus*, correspondente às fases de observação, transcrição, anotação e análise dos seus dados, precisa de ser explicada aos profissionais que colaboraram no seu registo, sob pena de interpretarem como um sinal de ingratidão a demora dos retornos que a equipa de investigadores ficou moralmente comprometida de prestar (sob a forma de partilhas e discussões de conhecimentos), contra-dádivas que constituem aliás uma oportunidade de dinamização de trocas que constituem outra fase de inquérito (“*member checks*” ou “*follow up interviews*”) (Saini, 2006: 26).

A metodologia I/O permite apontar direcções a desenvolver em futuros projectos de investigação co-participativa. Neste ponto preciso, o Projecto ACASS não tirou o máximo proveito do potencial associado à presente etapa, o que condiciona a sua plena reapropriação pelos profissionais que nele participaram.

Tal facto deve-se, em parte, a um factor susceptível de travar a co-participação, não sinalizado por Bartunek e Louis: o recurso a uma abordagem analítica muito especializada, no caso presente, a análise da conversação que, pela sua tecnicidade, dificulta a co-participação no plano aqui considerado.

O desenho investigativo mais conveniente consistiria em desdobrar com clareza duas fases de análise: uma reservada aos *outsiders* com formação especializada no domínio, outra alargada aos *insiders*, assente em técnicas de apresentação e discussão capazes de polarizar as atenções de grupos de trabalho sobre trechos de transcrição e análise, sem necessidade de formação específica prévia.

Esta direcção corresponde a uma questão cada vez mais premente, que a equipa I/O do Projecto ACASS está vocacionada para continuar a trabalhar, retomando um percurso já iniciado por mim, sob a forma de duas Jornadas de Estudo realizadas em 2008 e 2009,

⁷⁷ <http://www.lat-mpi.eu/tools/elan/>

⁷⁸ Conquistando um tempo que lhe é próprio, a investigação emancipa-se das micro-coerções por ela estudadas, que dominam e organizam o tempo de cada um nos quadros interactivos da vida em sociedade.

no âmbito das quais realizei um *workshop* juntando *insiders* e *outsiders*, em torno de trechos de transcrição de atendimentos gravados no decurso do Projecto (Workshops «*A acção social em micro-análise no Concelho de Sintra. Estudo de casos*», 06-06-2008 e 04-03-2009).

A metodologia I/O leva a desconstruir os papéis assimétricos de formadores e de formandos, abrindo espaços de trabalho animados por uma lógica de “interformação”, de entrecruzamento de saberes de dentro e de saberes de fora, que constituem momentos que são indissociavelmente formativos e investigativos.

Do lado dos *outsiders*, a organização do nosso trabalho de equipa em torno do corpus e da sua análise contemplou as seguintes actividades:

- Armazenamento e organização do *Corpus* ACASS;
- Dinamização de um *atelier* de transcrição, sob a minha coordenação
 - Programa ELAN
 - Adaptação das Convenções de Transcrição de Gail Jefferson (2004);
- Adopção de Plataformas de teletrabalho e colaboração *on line*;
 - Base bibliográfica Zotero GIID (mais de 1100 itens, referenciados na sua grande maioria por mim, no decurso da elaboração da tese)
 - Dropbox GIID (mais de 500 artigos, livros e teses em versão integral, formato PDF – Metadados ACASS – Working Papers GIID);
- *Data sessions* (sessões de análise de trechos de transcrição), sob a minha coordenação;
- Reuniões GIID.

2.2.1.2.7. Relatórios e Resultados

Os relatórios de investigação I/O podem seguir uma metodologia co-participativa tanto no plano da sua elaboração como no da sua apresentação. A sua co-autoria (*Joint authorship*) reitera a metodologia acima indicada: um primeiro autor, regra geral, um *investigador de fora* experiente na matéria, elabora uma primeira versão do relatório, submetida a seguir a leituras e comentários conducentes ao seu enriquecimento, em regime presencial e/ou de teletrabalho.

Em caso de divergências, a regra consiste em respeitar a polifonia de vozes, dentro do mesmo documento ou, se oportuno, em documentos separados.

Fig. 9 – Relatórios e Resultados (Etapa 7)

ETAPAS (7)	Observações	Projecto ACASS <i>Interagir comunicacional na Intervenção Social</i>
7. Relatórios e Resultados	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Primeiro autor de uma primeira versão, submetida a leituras e reformulações, em regime presencial e de teletrabalho ▪ Relatórios escritos e Apresentações orais: em regime de co-autoria (<i>Joint authorship</i>) ▪ Em caso de divergências, respeitar a polifonia de vozes, dentro do mesmo documento ou em documentos separados 	<i>In Progress</i>

Fonte: Bartunek & Louis, 1996: 25

O trabalho científico gerado ao abrigo do Projecto ACASS não deu lugar à elaboração formal de um Relatório final. O actual volume da produção científica tendo por base empírica o *corpus* ACASS autoriza a ponderar esta possibilidade, sob reserva de ver primeiro estes resultados discutidos nos espaços de interformação I/O supracitados, que planeio desenvolver, juntamente com Isabel de Sousa e a equipa.

2.2.1.2.8. Acções e aplicações locais

Esta oitava etapa corresponde a um dos principais pontos fortes da metodologia I/O: ao recolher e analisar dados micro-contextualizados com o concurso dos próprios profissionais, os resultados das investigações I/O oferecem garantias reforçadas de hibridação e de relevância émica (Mondada, 2006: 8 & 13; Garfinkel, 2002), *i. e.* do ponto de vista dos *insiders*, que ocupam uma posição privilegiada para a operacionalização de resultados passíveis de aplicações, dentro dos microcontextos laborais estudados, e isso no pleno respeito da sua autonomia profissional.

«The fact that setting insiders are often "permanent" members of the setting means that they typically are in a position to have much more influence over activities taking place in the setting than are outsiders (including consultants)».

(Bartunek & Louis, 1996: 38)

A lógica da capacitação na autonomia assenta no respeito dos “territórios”, das esferas de acção e responsabilidade de cada um. Cada profissional continua a pilotar o seu trabalho com autonomia, no quadro de uma cultura organizacional no entanto mais rica e mais aberta a novas escolhas e novos procedimentos.

Fig. 10 – Acções e Aplicações locais (Etapa 8)

ETAPAS (8)	Observações	Projecto ACASS <i>Interagir comum. na Interv. Social</i>
8. Acções – Aplicações locais	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Co-pilotagem de mudanças e Empowerment mútuo : Investigação <i>empowered</i> e Acção <i>empowered</i> ▪ Re-especificação local / Re-micro-contextualização de resultados / Incorporação de novos saberes operantes ▪ Autonomia na concertação e interformação: respeito dos “territórios”, das esferas de acção e responsabilidade 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Em curso de planeamento: Workshops de Interformação ▪ A Primeira e a última Palavra pertencem aos Insiders: saberes articulados e rearticuláveis na prática-em-contexto-local

Fonte: Bartunek & Louis, 1996: 25

Como acima indicado, projectamos dinamizar de novo *workshops* de interformação, que encaramos como um dos espaços privilegiados para desenvolver aplicações derivadas dos dados e dos resultados do Projecto ACASS e isso em estreita colaboração com profissionais. À escala do processo investigativo no seu todo, a *primeira* e a *última* palavra pertencem aos *insiders*: os saberes em estudo são articulados e rearticuláveis na prática-em-contexto-local, ao abrigo de um processo co-participativo.

2.2.1.2.9. Produção académica

Perante a tendência a uma sobrevalorização da produção académica por parte dos investigadores vinculados ao meio universitário, Bartunek e Louis (1996: 36) fazem questão de sublinhar que este não é o mais importante dos resultados que se esperam de um projecto desenhado e pilotado de acordo com a metodologia I/O.

Derivados e validados na prática, os saberes académicos revestem um estatuto “secundário” na óptica da metodologia I/O, que afirma o primado dos saberes locais constitutivos dos mundos laborais.

É preciso, no entanto, evitar encarar como mundos separados os campos profissionais, formativos e investigativos. Podemos sustentar que a investigação I/O permite criar

sinergias entre estes três campos, que podem materializar-se sob a forma de currículos e percursos que se consolidam investindo nestes três tabuleiros.

Fig. 11 – Produção académica (Etapa 9)

ETAPAS (9)	Observações	Projecto ACASS <i>Interagir comunicacional na Interv. Social</i>
9. Produção académica	<p>«In I/O studies that have more of an action orientation, a scholarly contribution is sometimes a less important outcome if the inquiry effort» (Bartunek & Louis, 1996: 36).</p> <p>Profissões , Investigação I/O e Campo Académico: CV I/O</p> <p><i>Bottom-Up Design</i>: o primado dos saberes locais (<i>Workplace studies</i>) e o estatuto “secundário” dos saberes académicos I/O (derivados da prática – validados na prática)</p> <p>Co-autorias I/O</p>	<p>Insiders:</p> <p>1 Trab. Final de Curso de Doutor. 1 Dissertação de Mestrado (entregue) 1 Tese de Doutoramento (em curso) Comunicações em Eventos Documentos de Trabalho</p> <p>Co-autorias I/O:</p> <p>2 Comunicações em Eventos 1 Documento de Trabalho</p> <p>O Serviço Social Português como duplo campo profissional e académico: potencial de investigação I/O</p>

Fonte: Bartunek & Louis, 1996: 25

A produção académica resultante hoje do Projecto ACASS, contempla, além de várias comunicações em eventos e documentos de trabalho, a defesa de um trabalho final de curso de doutoramento, de uma dissertação de mestrado, bem como a presente tese de doutoramento.

Duas comunicações em eventos e um documento de trabalho foram ainda elaborados em regime de co-autoria I/O (Binet & Félix, 2008; Binet & Sezões, 2009; Binet & Sousa (de), 2011).

2.2.1.2.10. Disseminação

O que singulariza a metodologia I/O é o seu empenho em organizar eventos e publicações que tornam visível a lógica co-participativa que anima os projectos de investigação, incentivando as co-autorias, inclusive entre investigadores e profissionais desprovidos de capital académico.

Os *workshops* e as acções de formação são também formas de disseminação valorizadas pela metodologia I/O, mediante reformulações visando incutir-lhe uma maior dinâmica interformativa e co-participativa. Em caso de elaboração de *Manuais de Boas Práticas*, os *insiders* passam a desempenhar um papel preponderante, por recusa de aceitar um

caminho que consiste em confiar tamanha responsabilidade a uma autoridade académica distante de práticas profissionais que desconhece, mas pretende regulamentar.

A definição retrospectiva de cada pesquisa como “projecto-piloto-a-replicar” é inerente à lógica da investigação qualitativa que consolida os saberes passando do estudo intensivo de um caso único ao estudo não menos intensivo de um *corpus* de casos múltiplos (Binet, 2011b; Coenen-Huther, 2003).

Fig. 12 – Disseminação (Etapa 10)

ETAPAS (10)	Observações	Projecto ACASS <i>Interagir comunicacional na Intervenção Social</i>
10. Disseminação	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Eventos (I/O) ▪ Publicações (I/O) ▪ Replicação: Estudo de outro caso/local (consolidação dos saberes) (I/O) ▪ <i>Workshops</i> e Acções de Interformação (I/O) ▪ Supervisões (I/O) ▪ Boas práticas (<i>Insiders</i>) 	<p style="text-align: center;">ACTIVIDADES PLANEADAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plano de Dinamização de um Grupo de Investigação I/O: • Metodologia qualitativa • Estudos intensivos de casos I/O (Etnografia co-participativa e <i>Workplace Studies</i>) ▪ <i>Workshops</i> e Acções de Interformação (I/O) ▪ Supervisões (I/O)

Fonte: Bartunek & Louis, 1996: 25

Para encerrar esta secção, duas citações de Bartunek e Louis, que focam dois pontos essenciais da metodologia I/O. O primeiro consiste em reencontrar e replicar o caminho seguido pelos antropólogos na interface da observação e da participação, abrindo o estudo a uma participação activa dos membros dos mundos socialmente organizados, sob investigação. O segundo reforça o primeiro, salientando que pela co-participação, a investigação se torna mais habilitada a situar-se na perspectiva émica que a define, incorporando nos *saberes de fora* pontos de vista e saberes dos *insiders*.

«(...) any inquiry into human systems needs to involve the human members of those systems as active participants in the inquiry rather than merely as passive subjects, respondents, informants, or practitioners».

(Bartunek & Louis, 1996: 63)

«We believe that one of the best ways to bring insiders' perspectives to a research project is to have them work as team members, as co-inquirers with outside researchers throughout the research process».

(Bartunek & Louis, *Op. Cit.*: 4)

2.2.2. Roteiros de análise

Um *corpus* de mais de 50 horas de gravações constitui uma base de dados de uma riqueza impossível de esgotar, no quadro temporal limitado de uma única pesquisa. A análise não pretende submeter este grande volume de dados a um tratamento sistemático e exaustivo. Tal empreendimento é inexecutável por fora do alcance de um investigador isolado e até de uma equipa de investigação de dimensão reduzida.

Um vez assumida à partida a não exaustividade da pesquisa a realizar, situação aliás vulgar na investigação qualitativa, é preciso planear rotas de análise permitindo trilhar um vasto continente ainda por descobrir, ciente da riqueza das observações passíveis de ser obtidas a cada passo. Apresentarei na secção seguinte o trabalho de transcrição e anotação que permite à análise de prosseguir. Aqui trata-se de explicitar os princípios orientadores que direccionam as análises dentro de um vasto corpus impossível de esgotar.

2.2.2.1. O tratamento do *corpus*: não exaustividade e procedimento aberto

Entre as gravações ainda virgens de qualquer análise e a presunção de riqueza que motivou a sua recolha, existe um hiato considerável, que compete ao analista de reduzir, confiando na heurística do seu roteiro de análise.

2.2.2.1.1. Por onde começar?

Não há uma resposta definida uma vez por todas a esta pergunta, frequentemente levantada pelos investigadores que se iniciam na análise da conversação. Todas as coisas sendo iguais, a presunção de riqueza estende-se indiscriminadamente a todas as gravações do corpus.

«(...) we can come up with findings of considerable generality by looking at very singular, particular things».

(Sacks, 1992b: 298)

Em certos casos, como é o caso do nosso *corpus*, factores extrínsecos podem intervir na selecção das gravações a ouvir, transcrever e analisar em prioridade. Assim, alguns dos atendimentos sociais do *corpus* de gravações ACASS são acompanhados de anexos documentais escritos que permitem rastrear o seguimento dado aos casos pelos respectivos serviços que os atenderam, muito além das fronteiras temporais de cada atendimento propriamente dito (Fraenkel, 1993). A triangulação de métodos e o cruzamento de fontes e de dados tornados então possíveis convidam a discriminar positivamente estes atendimentos.

A qualidade acústica das gravações é outro factor extrínseco não relacionado com o desenrolar do acontecimento interaccional sob estudo que foi tido em conta: com efeito, os gravadores digitais Zoom H2 só foram adquiridos depois do arranque do projecto. As primeiras gravações foram realizadas com gravadores analógicos de cassetes e mini-cassetes, nem sempre com a qualidade acústica desejável, o que motivou a sua substituição por gravadores digitais. Certas gravações analógicas menos audíveis foram postas de lado, para futura transcrição, de modo a dar prioridade às gravações com boa qualidade acústica.

À medida que a exploração, a transcrição e a análise foram avançando, as gravações passaram a integrar rankings de avaliação do seu interesse e valor documental para efeitos de análise de determinados fenómenos. Este ordenamento das gravações do *corpus* varia consoante os fenómenos considerados.

No essencial, o grau de interesse de uma dada gravação em ordem ao estudo de um fenómeno preciso só é fixado *a posteriori*. O que explica a dificuldade de delinear de antemão um plano de análise selectiva.

As posições sustentadas por Harvey Sacks no seu breve e seminal texto intitulado *Notes on methodology* (1984) continuam a fazer autoridade.

A primeira destas posições consiste em postular que a ordem está presente em *todo o lado* (Sacks, 1984: 22–3), o que leva a presumir que qualquer gravação de uma interacção conversacional é dotada de um elevado valor documental. Cada atendimento é ordenado de dentro como tal pelos interactantes que nele participaram. E isso sem excepção. Não há gravações desinteressantes. Cada uma documenta uma possibilidade de organização interaccional de um atendimento social (Boyer, 2002: 100). Logo, qualquer uma serve perfeitamente para começar a análise do *corpus*:

«Thus is it not any particular conversation, as an object, that we are primarily interested in».

(Sacks, 1984: 26)

A segunda posição defendida por Sacks é a seguinte: presumir o valor documental de cada gravação, sem no entanto especificar de antemão em que consiste este valor. Cada gravação tem de ser analisada sem pré-considerações acerca das observações e descobertas que daí resultarão:

«When we start out with a piece of data, the question of what we are going to end up with, what kind of findings it will give, should not be a consideration. (...) Treating some actual conversation in an unmotivated way, that is, giving some consideration to whatever can be found in any particular conversation we happen to have our hands on, subjecting it to investigation in any direction that can be produced from it, can have strong payoffs».

(Sacks, 1984: 27)

As direcções de pesquisa não precedem mas sim emergem no decurso de uma análise não motivada por pré-considerações.

Este elogio da indução, hostil a qualquer pré-construção teórica da análise a desenvolver (Monteiro, 2011b; Monteiro, 2011a: 11), vai a par com uma forte ambição nomotética: a descrição densa e a análise detalhada de um acontecimento interaccional singular visam alcançar e evidenciar a co-produção metódica e procedimental da ordem, localmente observável.

«(...) the locus of order here is not the individual (or some analytic version of the individual) nor any broadly formulated societal institution, but rather the procedural infrastructure of interaction, and, in particular, the practices of talking in conversation».

(Schegloff, 1992: 1338)

Existe em cada interacção uma metodologia, uma infra-estrutura procedimental ou “maquinaria” a estudar, que habilita os interactantes a gerar localmente e passo a passo a ordem deste seu encontro e não só, tornando a sua organização procedimental passível de ser estudada e formalizada:

«Our aim is to get into a position to transform (...) our view of "what happened", from a matter of a particular interaction done by particular people, to a matter of interactions as products of a machinery».

(Sacks, 1984: 26)

As actividades práticas apresentam estruturas formalizáveis porque formalizadas pelos próprios interactantes. Reencontramos a definição da etnometodologia como construção ou saber de 2º grau:

«(...) nous entendons par « structures formelles » les dimensions suivantes des activités courantes: a) elles manifestent à l'analyse les propriétés d'uniformité, de reproductibilité, de répétitivité, de standardisation, de typicalité, etc.; b) ces propriétés sont indépendantes des cohortes particulières de production; c) cette indépendance est un phénomène reconnu par les membres; et d) les phénomènes a), b) et c) sont accomplis pratiquement, en situation, par chaque cohorte particulière».

(Garfinkel & Sacks, 2007: 442)

Estas estruturas formais são realizadas metodicamente na e pela acção situada e concertada dos interactantes, mediante a sua organização sistemática, no plano, por exemplo, das tomadas de turno e da alternância de vezes (Sacks et al., 1974). Padronizadas e padronizadoras, estas estruturas são formalizáveis como sistemas de organização geradores da ordem local de cada interacção singular.

É essa a direcção de pesquisa que, em análise da conversação, motiva e orienta a constituição de *corpora*.

«Dans la masse inépuisable des productions langagières, les regroupements, la délimitation des corpus d'études (...) ne deviennent vraiment pertinents qu'en fonction d'une visée de la recherche».

(Jaubert, 2002*: 8)

2.2.2.1.2. Por onde prosseguir? Cumulatividade e integração dos conhecimentos no planeamento das análises

Investigação qualitativa regida por uma metodologia indutiva, a análise da conversação é ao mesmo tempo uma ciência dura: formaliza microestruturas geradoras da ordem das

interacções, construindo modelos apoiados em observações empíricas, susceptíveis de os confirmar ou refutar.

Por norma, nos vários ramos da actividade científica, as divisões e articulações do objecto enformam o plano da sua análise e o da exposição dos conhecimentos que dela resultam. O *modus operandi* da análise da conversação ganha inteligibilidade uma vez identificadas as divisões e articulações constitutivas da ordem das interacções sobre as quais incidem as análises. As análises progridem acumulando conhecimentos empiricamente consolidados de forma ordenada, proporcionando uma visão detalhada e integrada da organização em várias escalas de uma classe de eventos interaccionais.

O carácter ordenado e articulado dos conhecimentos exibido pelo plano da sua exposição não é, porém, um dado imediatamente adquirido, à medida que a investigação progride, por mais ponderado e cuidado que seja a montante o desenho do plano de análise dos dados.

A metodologia indutiva seguida em análise da conversação (ten Have, 2005: 38-41) não é compatível com um rígido planeamento prévio das análises a efectuar, com “itinerários domesticados” e “viagens programadas”, guiadas «(...) *pela demonstração rígida de hipóteses de partida (...)*»: a lógica da descoberta que preside ao desenrolar das investigações qualitativas, exige disponibilidade mental frente ao inesperado, ao não planeado, ao não previsto, e abertura para redesenhar sucessivamente planos de análise capazes de reformular e redireccionar os questionamentos, em adequação com descobertas e conhecimentos emergentes (Machado Pais, 2002: 19, 32–3, 43 & 152).

Se a análise da gravação de um atendimento é difícil de programar antes de ter procedido à sua transcrição e a múltiplas escutas, se os fenómenos dignos de transcrição detalhada e análise aprofundada (longitudinal e transversal) não são estabelecidos e localizados numa fase prévia à gravação ou à transcrição, tal não implica que os conhecimentos produzidos no decurso da análise não sejam passíveis de ser ordenados à medida que são localizados, transcritos e comparados, à maneira das peças de um puzzle. Frente a peças soltas e desconjuntadas acumuladas sem ordem aparente, o investigador pode reproduzir no tampo da mesa de trabalho o desenho das divisões e articulações do objecto de estudo, para guiar a descoberta das articulações que permitem integrar cada peça até então solta num modelo descritivo e explicativo da organização estrutural e funcional em várias escalas do pequeno mundo interaccional em análise. Este desenho é elaborado progressivamente, na interface da teoria e dos dados (*peças*), que fornecem as primeiras instruções que permitem ao analista esboçar os contornos de

uma primeira versão do modelo, a qual orienta a continuação da exploração e da análise do *corpus*, que levará à consolidação de um modelo cada vez mais preciso. Certas peças, fenómenos localizados no decurso da transcrição, cuidadosamente descritos, aguardam futura integração no modelo, numa fase mais avançada do seu desenho. Em sentido inverso, o modelo pode guiar a análise do *corpus* com vista à descoberta de fenómenos ainda não localizados.

Se é verdade que o plano de análise não pode ser previamente traçado, na medida em que o valor documental de cada gravação é presumido mas não especificável *a priori*, se é verdade que os dados e as informações surgem à medida que a análise progride, numa desordem aparente, não controlada pelos investigadores, o que contrasta, por exemplo, com o inquérito por questionário, que ordena a informação no decurso da sua recolha por meio de um questionamento padronizado, opção incompatível com o registo da ordem “natural” de interacções não provocadas para fins investigativos, o trabalho analítico não deixa de ser guiado por modelos teóricos precisos resultantes de um processo cumulativo de produção científica. Se, a cada passo, não se sabe *a priori* em que consistirão as observações e os dados que resultarão da análise desta ou de outra das gravações, o que confere um carácter arbitrário a cada selecção de uma nova gravação, a escolher dentro do *corpus*, as observações e os dados emergentes vão sendo articulados à medida da sua obtenção, por construções teóricas consolidadas que modelizam a ordem omnipresente nas interacções humanas.

Cada escolha de uma nova gravação é um tiro no escuro, efectuado “às cegas”, mas é também uma aposta ganhadora, de tão ricas se revelam ser as observações enformadas pelas construções teóricas da análise da conversação.

As linhas precedentes indicam claramente que a análise da conversação se situa na segunda das duas fases da sua história, recortadas por Paul ten Have:

«(...) "induction" stands for bottom-up move, from the evidence to the ideas, while "deduction" refers to a top-down treatment of data in terms of pre-established ideas. (...) [In] its first phase CA's conceptual apparatus was developed in its originators' struggle with the data, while in its second phase this apparatus is generally available as an established repertoire. This means that in a general sense "induction" has, to a certain extent, given way to "deduction"».

(ten Have, 2005: 41)

Paul ten Have alerta, logo a seguir a esta citação, contra o perigo de rotinização e de perda da lógica da indução que presidiu à primeira fase da emergência deste novo paradigma investigativo, e isso em virtude de o próprio poder descritivo e analítico dos sistemas teórico-conceptuais desde então forjados.

É como se cada pesquisa procedendo à constituição e análise de um novo corpus precisasse de percorrer por sua primeira conta estas duas fases ou regimes de produção científica, esforçando-se, primeiro, por reiterar o escrutínio livre de pré-construções inerente ao método indutivo (Psathas, 1995: 45; Schegloff, 1996: 172), antes de proceder, numa segunda fase, a análises transversais mais dedutivas (no sentido de guiadas por teorias pré-existentes), focalizadas sobre fenómenos definidos. A primeira fase privilegiaria transcrições integrais que possibilitassem análises longitudinais intensivas de um *subcorpus* constituído arbitrariamente (valor documental de cada gravação *não* especificável *a priori*); a segunda fase, transcrições parciais de trechos documentando fenómenos precisos num maior número possível de gravações do corpus, mediante audições exploratórias extensivas. Foi um dos princípios orientadores do roteiro de análise aqui seguido.

Paul ten Have adopta uma posição que qualifica de moderada (ten Have, 2005: 104), ratificando a aposta na heurística de abordagens *unmotivated*, passíveis, num segundo momento, de ser guiadas ou prolongadas por enfoques direccionados para quatro planos de organização interaccional predefinidos:

- A organização da alternância de vezes;
- A organização sequencial;
- A organização da sinalização e correcção de erros;
- A cunhagem de acções e turnos identificadores (*recipient design*).

Por minha parte, considero importante o esforço de submeter cada nova gravação e transcrição a uma análise *unmotivated*, sem no entanto se iludir acerca do papel activo da teoria no olhar investigativo, reconhecendo o carácter abductivo do método científico:

«We believe that in one sense all productive sociological and anthropological analysis is "grounded": it depends on processes of abductive reasoning in the creative interplay between data and ideas, concrete instances and generic concepts».

(Atkinson, 2005: 22)

«Dans les sciences humaines et sociales la démarche est double : « empirico-descriptive » et « hypothético-déductive ». L'une ne va pas sans l'autre : la première est davantage dépendante d'outils méthodologiques, la seconde de concepts fondateurs et de catégories explicatives. La première se déroule selon un mouvement centripète, la seconde selon un mouvement centrifuge, ce qui explique que les corpus qui s'inscrivent dans ces mouvements tendent, tantôt à se fermer sur eux-mêmes, tantôt à s'ouvrir».

(Charaudeau, 2009*: 56)

«(...) les corpus en tant que « médiation » entre le chercheur et le fait linguistique sont le lieu de confrontation entre la théorie et l'empirie».

(Mayaffre, 2005*: s/p)

Vimos que as abordagens longitudinais e transversais (Traverso, 2005: 26–9) guiam o prosseguimento da análise. A análise contrastiva é outro método susceptível de guiar o desenrolar da pesquisa. Os metadados informativos (descritores) acessíveis nas fichas de registo das gravações (incompletamente preenchidas) ou recuperáveis pela sua audição podem servir de base à elaboração de um roteiro de análise visando comparar e contrastar atendimentos, diferenciados mediante variáveis socioprofissionais, de idade, de género, de nacionalidade, de tipo de problema tratado, da existência ou não de uma história conversacional, ou mediante variáveis resultantes de uma primeira análise, como, por exemplo, a invocação ou não de uma co-pertença social (Erickson, 2004: 173) ligando técnico e utente, a ocorrência ou não de um incidente agonal, etc.

A análise contrastiva é uma análise transversal que tem em conta tais variáveis no planeamento do roteiro de análise. Mas relembro que a montante a recolha não foi planeada de acordo com estas variáveis, pelo facto de os próprios atendimentos não obedecerem a um planeamento prévio: como já indiquei, os profissionais sabem retratar os perfis recorrentes dos utentes sem no entanto poderem prever com precisão as características sociais dos utentes que serão efectivamente atendidos pelos seus serviços num dado intervalo de tempo. As gravações acumulam-se sem planeamento possível. A sua classificação ordenada só é possível *a posteriori*, no termo de um trabalho mais ou menos volumoso consoante as variáveis consideradas.

As fichas de registo não foram preenchidas pelos profissionais de forma sistemática e completa, e chegaram muitas vezes sem o código facilitando a localização imediata da gravação correspondente. O contrato de colaboração celebrado com os profissionais continha uma cláusula de interferência mínima no normal desenrolar das suas

actividades, o que reduziu a minha margem de manobra no que toca a insistir na necessidade do preenchimento sem falha da ficha de registo de cada gravação. Os metadados do *corpus* tendo por fonte as fichas de registo são lacunares. A audição das próprias gravações permite em muitos casos suprir estas lacunas, mas trata-se de um trabalho demorado, que não foi definido como prioritário nas primeiras fases da investigação, em virtude das considerações teóricas e metodológicas acima apresentadas.

A organização do corpus e dos seus metadados não deixa no entanto de constituir um objectivo de médio e longo prazo, que a termo possibilitará o planeamento de análises transversais e contrastivas dos dados do *corpus*, assente nas variáveis ditas independentes clássicas (idade, género, habilitações, profissões, naturalidade, etc.) bem como em variáveis muito específicas construídas no campo da análise da conversação. Este segundo tipo de variáveis implica um grande volume de trabalho prévio de transcrição e análise das gravações do corpus, para poderem ser operacionalizadas de forma sistemática para efeitos de delineamento de planos de análise com variáveis controladas.

Podemos assim classificar os *corpora* em dois tipos: os de primeiro tipo sem metadados completamente organizados; e os de segundo tipo, com metadados organizados, que possibilitam planos de análise controlados. Duas precisões, em jeito de recapitulação e antes de dar por encerrado este ponto.

Os *corpora* de primeiro tipo são o quadro de um intenso trabalho de análise considerado muito válido à luz das orientações de pesquisa seguidas em análise da conversação. Dada a agenda investigativa definida por estas orientações de pesquisa, a ausência de metadados completamente organizados não constitui um obstáculo que trava a pesquisa, nem uma fonte de enviesamento (Sacks & Schegloff, 1973: 291).

«Of the interactants in the conversation fragment selected, I only know that they are two female social workers at Mobile and one male person. This scant knowledge is a benefit rather than drawback, as my purpose is to study the categories which the interactants themselves make relevant».

(Juhila, 2003: 86)

Cada gravação, independentemente de integrar um *corpus* de primeiro ou de segundo tipo, é dotada de um elevado valor documental que torna a sua análise muito rica

cientificamente. O acervo de conhecimentos acumulado pelos analistas da conversação foi na sua maioria produzido com base em análises de *corpora* de primeiro tipo.

Os *corpora* de segundo tipo podem vir a ganhar maior protagonismo na produção científica. A sua constituição não passa porém por uma nova metodologia de recolha das gravações. No essencial, não é possível alterar as condições de recolha, dada a perspectiva naturalista que define a análise da conversação (Sacks, 1984: 21; Baude, 2006: 59; Rodrigues, 2010). Os *corpora* de segundo tipo são produzidos mediante um amplo trabalho de organização e análise de *corpora* de primeiro tipo. É então normal verificar que o interesse por estes *corpora* só surgiu recentemente (Balthasar & Mondada, 2003), numa fase já avançada da história da análise da conversação, etapas evolutivas que cada novo projecto de investigação tende em percorrer de novo.

É o trabalho de análise qualitativa realizado no quadro de *corpora* de primeiro tipo que abre caminhos a análises quantitativas (Monteiro, 2010a), progressivamente possíveis mediante a conversão dos *corpora* de primeiro tipo em *corpora* de segundo tipo por organização dos seus metadados (descritores).

«L'usage des moteurs de recherche actuellement développés permet d'élargir le cadre méthodologique de la linguistique interactionnelle et d'y intégrer des méthodes quantitatives».

(Balthasar & Bert, 2005*: 46)

«Il sera possible de faciliter ainsi un rapprochement innovant entre les méthodes qualitatives systématiques et de plus en plus informatisées de la linguistique interactionnelle et des méthodes quantitatives (...)».

(Balthasar & Bert, *Op. Cit.* *: 51)

Finalmente, existe outro importante princípio orientador dos roteiros de análise dos estudos qualitativos de casos múltiplos: a busca de casos desviantes susceptíveis de contrariar, corrigir ou até refutar uma construção teórica.

2.2.3. A transcrição como teoria-em-reconstrução: a indução como prática metodológica

Os analistas da conversação seguem uma metodologia indutiva: são os primeiros a alertar contra o risco de rotinização das investigações, que resulta precisamente do poder heurístico da sua grelha observacional. Em vez de projectar de cima para baixo conceitos rigidificados (em razão mesmo do seu grau de consolidação) da conversação, chamam a atenção para a riqueza das reformulações conceptuais e das descobertas proporcionadas por uma abordagem verdadeiramente indutiva (*data-driven*) atenta às singularidades de cada interação verbal transcrita (ten Have, 2005: 41; Hutchby & Wooffitt, 2008: 26).

«Another advantage of employing conversation analysis (...) is the emphasis on data-driven analysis in favour of a precategory approach».

(Church, 2009: 35)

A riqueza das publicações que daí resulta traduz bem este dinamismo de investigadores decididos a manter o espírito de pesquisa e de descoberta que marcou a origem deste campo.

A definição em compreensão dos conceitos é posta à prova na análise detalhada de cada transcrição. O quadro teórico-conceptual da AC é empiricamente fundamentado (Sacks, 1984: 25). Esta afirmação é um truísmo: todas as teorias são empiricamente fundamentadas nas ciências de observação. O que destaca a AC é o vigor desta fundamentação empírica, atenta às «*evidências émicas*» (Loder & Jung, 2008: 43) ou factos tratados localmente como relevantes pelos próprios falantes em cada transcrição. As sessões de análise em grupo (*data sessions*)⁷⁹, que constituem uma tradição neste campo, são o quadro de um intenso trabalho que comprova bem o vigor e o dinamismo que presidem ao estudo de cada transcrição.

Deste intenso trabalho de análise que segue um método indutivo resultam conceitos empiricamente fundamentados cuja definição em extensão interpela os antropólogos e

⁷⁹ Reitero os meus agradecimentos dirigidos a David Monteiro, Ricardo de Almeida e Isabella Paoletti, pela riqueza das *data sessions* realizadas em redor de transcrições do Corpus ACASS.

suscita um debate⁸⁰, que, paradoxalmente, constitui um sinal do alcance destas investigações para a ciência do homem e da sociedade.

Transcrever, anotar e analisar gravações de interações conversacionais é o terreno de eleição da análise da conversação e da microetnografia. A formação inicial e avançada em análise da conversação assenta na prática da transcrição. Somos em primeiro lugar transcritores. Os nossos encontros e as nossas discussões de trabalho são muito recorrentemente encontros e discussões de transcritores. Falamos de programas computacionais que auxiliam o nosso trabalho de transcrição; falamos sem fim das convenções de transcrição e das suas limitações; ligamos os nossos computadores para ouvir trechos de gravação e conferir transcrições, etc.: o trabalho desenvolve-se na maioria dos casos em redor de questões de transcrição (Chafe & Tannen, 1987; Edwards & Lampert, 1993; Blanche-Benveniste, 2000: 24–34).

A transcrição não é uma actividade rotineira. O transcritor trabalha na qualidade de analista, deparando frequentemente com trechos de gravação passíveis de várias transcrições.

«(...) uma transcrição não é um produto final, acabado, perfeito e que permanecerá [inalterado] ao longo do tempo».

(Gago, 2002: 91)

Cada trecho de transcrição é uma aproximação aos dados registados na gravação. O regresso à gravação é uma necessidade e uma prática constante (Hopper et al., 1986: 175)⁸¹. A base empírica do trabalho científico dos analistas da conversação consiste em três documentos derivados uns dos outros: (1) o ficheiro áudio da gravação (em formato digital *wav* ou *mp3*), documento primário, mais próximo do evento interacional original; (2) o ficheiro ELAN (formato *eaf*), abaixo apresentado, que permite abrir e editar a transcrição (parcial ou integral) da gravação na interface multitarefa (*multitask*) do programa ELAN; e (3) a edição em formato word (*doc*) da

⁸⁰ «*The broad generality of Goffman's claim that the interests of face-maintenance are universal among humans remains to be demonstrated empirically*», comenta por exemplo Frederick Erickson (2004: 144) acerca do alcance transcultural da análise goffmaniana do *face work*, numa atitude investigativa típica dos etnógrafos, que no entanto não impede Erickson de se apoiar em Goffman para o desenvolvimento dos seus estudos microetnográficos.

⁸¹ «*O analista encara uma dada transcrição, registo de um registo, como um dado secundário (Baude, 2006: 55), artefacto que reproduz mais ou menos fielmente o evento de fala capturado (imperfeitamente) na gravação. O rigor do seu trabalho exige sucessivas reescutas e retranscrições das gravações. Um mesmo trecho de transcrição é passível de várias retranscrições, consoante os fenómenos que se pretende evidenciar e estudar*» (Binet, 2011: 38).

transcrição, integral ou parcial, sob a forma de trechos. Estes três documentos formam o ambiente proximal de trabalho do investigador (transcritor e analista).

A gravação é um objecto permanentemente manipulado para efeitos de audição e visualização selectivas, operações que possibilitam o recorte de turnos, a transcrição de falas e de fenómenos conversacionais, capturados mediante convenções de transcrição adaptadas⁸² e tornados cientificamente relevantes pela acumulação e consolidação de resultados de investigação:

- Pausas intra e interturnos, turnos contíguos (Sacks et al., 1974: 715; Atkinson & Heritage, 1984: 53; Duranti, 1997a: 135; Schegloff, 2007b: 19–21 & 144; Kerbrat-Orecchioni, 1990: 162–4);
- pausas cheias (Morel & Danon-Boileau, 1998: 82–3);
- sobreposições (Jefferson, 1973; 1983; 2004a; Lerner, 1989; Duranti, 1997b; Schegloff, 2001);
- fenómenos prosódicos e entoacionais, como prolongamentos de sons, contornos entoacionais, ênfases, volumes, velocidades da fala, (des)alinhamentos prosódicos (Faure, 1970; Selting, 1992; Uhmman, 1992; Couper-Kuhlen & Selting, 1996; Schegloff, 1998; Binet, 2000; Cristo (di), 2000; Ward & Tsukahara, 2000; Caelen-Haumont, 2002; 2005; Lacheret-Dujour & Beaugendre, 2002; Portes, 2004; Simon et al., 2006; Akpoussan-Confiac & Delumeau, 2007; Goldman et al., 2007; House, 2007; Jullien, 2007; Lacheret-Dujour, 2007; Tokizaki, 2007; Lacheret, 2008; Lehtinen, 2008; 2009; Reed, 2010; 2011; Roth & Tobin, 2010; Boulakia et al., 2011; Ferré, 2011; Mathon & Boulakia, 2011);
- cortes abruptos (Kerbrat-Orecchioni, 1990: 41 & 173);
- sinais de retorno do ouvinte (Duncan, Jr. & Niederehe, 1974; Maynard, 1986; White, 1989; Tao & Thompson, 1991; Laforest, 1992; Drummond & Hopper, 1993; Rodrigues, 1998; Ward & Tsukahara, 2000; Heinz, 2003; Almeida (de), 2009; 2010b);
- respirações (Lacheret-Dujour & Beaugendre, 2002: 48);
- risos (Jefferson, 1979; Jefferson, 1985; Jefferson, 2004a; Jefferson et al., 1987; Ogien, 1990; Gago, 2002: 107–9; Edwards 2005; Mik-Meyer 2007; Kangasharju & Nikko 2009);
- interjeições (Morel & Danon-Boileau, 1998: 97–8 & 130; Fauré, 2002; Gonçalves, 2002; Akpoussan-Confiac & Delumeau, 2007);
- atividades não verbais (Grosjean, 2001);
- fenómenos rítmicos (Erickson, 2004: 36–48; Monteiro, 2011a: 44–8);
- etc.

O transcritor trabalha em ligação directa com a produção de conhecimentos do seu domínio científico; as suas tarefas são teoricamente orientadas e fundamentadas (Ochs, 1979; Psathas & Anderson, 1990; Garcez, 2002; Freitas, 2010; Davidson, 2010).

⁸² Ver ANEXO - Convenções de transcrição (adapt. Jefferson, 2004).

«(...) the problems of selective observation are not eliminated with the use of recording equipment. (...) [Transcription] is a selective process reflecting theoretical goals and definitions (...).».

(Ochs, 1979: 44)

Existe um modelo-padrão de convenções de transcrição proposto por Gail Jefferson (2004c), que emergiu directamente da prática da transcrição e acabou por se difundir, sofrendo algumas adaptações de amplitude menor consoante os investigadores e as unidades de investigação. As transcrições ostentam marcas gráficas que identificam a pertença dos autores à comunidade científica dos analistas da conversação. Um membro da comunidade sabe reconhecer logo a pertença ou não de um colega a esta mesma comunidade, olhando para as transcrições que produz.

Mas, como já sublinhei, esta convencionalidade não é sinónima de rotinização, e isso, por duas razões principais. Primeiro, a aplicação destas convenções exige um trabalho de análise e de interpretação. O transcritor é forçado a tomar microdecisões e micro-opções num contexto de incerteza. Cada transcrição é assim um artefacto analítico que presta a discussão. Os pontos sensíveis envolvendo alguma margem de interpretação subjectiva do transcritor (Gago, 2002: 90) prendem-se, por exemplo, com as pausas (determinação do seu estatuto inter ou intraturno), as unidades não lexicais (sinalizador de um problema de entendimento, por ex.: « *hã?* ») e interjectivas (Freitas & Ramilo, 2010: 80–1), o uso da ortografia normalizada ou de uma ortografia modificada para efeitos de transcrição de fenómenos de variação sociolectal (Gago, 2002: 96–100; Freitas, 2010: 34–7 & 42–3).

Segunda razão, certos fenómenos não são capturados com a precisão desejável pelas convenções usuais, o que obriga a adaptações e inovações, submetidas à prova, na e pela prática da transcrição.

Assim, por exemplo, os fenómenos de natureza prosódica e entoacional, de reconhecida importância (Chafe, 1993; Couper-Kuhlen & Selting, 1996; Oliveira & Freitas, 2010: 248), carecem de convenções de transcrição adequadas (Blanche-Benveniste, 2000: 71–4):

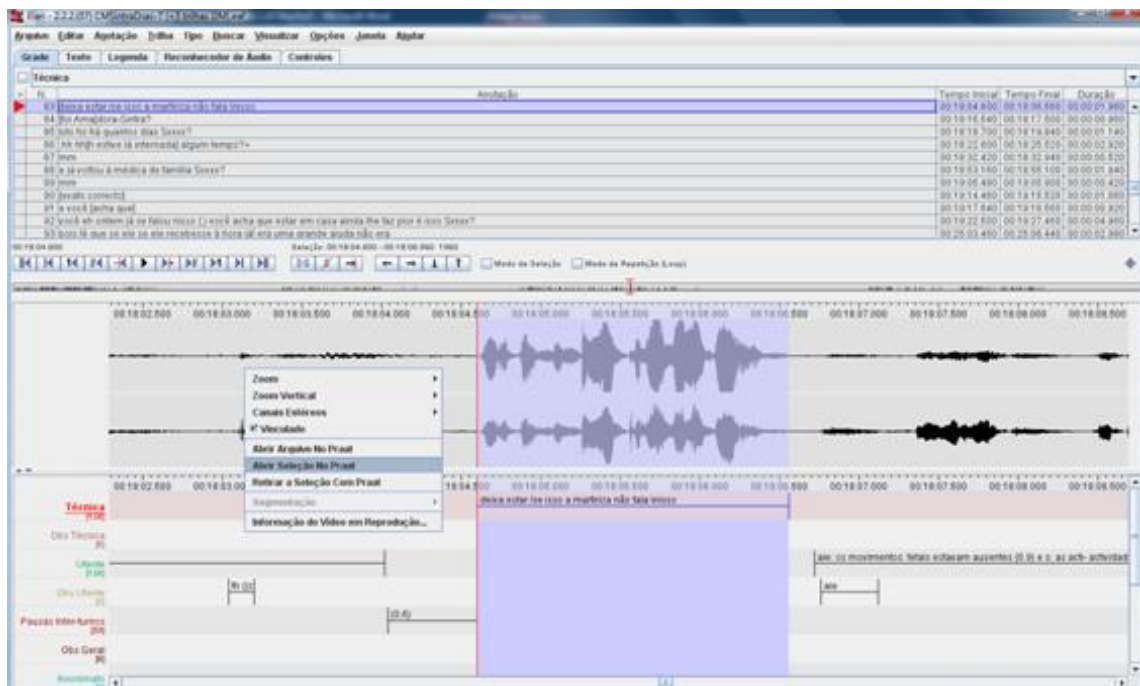
«Les questions de convention de transcription des aspects prosodiques sont loin d'être réglées».

(Grosjean, 2001: 145)

Para descrições mais precisas destes fenómenos prosódicos e entoacionais, o transcritor e analista pode recorrer a um segundo programa computacional (ex.: *Praat*), que permite visualizar, por exemplo, o contorno entoacional de um dado turno de fala.

Um exemplo preciso apoiado em dados visuais permitirá descrever melhor o ambiente de trabalho do transcritor. Ao transcrever o sétimo atendimento gravado na Divisão de Saúde e Acção Social da Câmara Municipal de Sintra, deparei com uma macrosequência (multiturnos) contrastando com as demais no plano da alternância de vez (ex.: prolongamento das pausas), centrada num tópico emocionalmente sensível: o aborto involuntário sofrido recentemente por uma utente de 38 anos de idade. O meu ambiente de trabalho revestia então a forma da seguinte interface de utilizador, do programa ELAN (Fig. 13)⁸³:

Fig. 13 – Interface do Programa de transcrição ELAN (captura de ecrã)



Trilhas organizam o trabalho de transcrição e anotação das falas (no sentido lato, que contempla todos os fenómenos acima listados) de cada uma das duas participantes no atendimento e das pausas silenciosas interturnos. As fronteiras dos turnos recortados passo a passo pelo transcritor são temporalmente alinhadas com o áudio da gravação, facto que facilita a rápida localização na gravação áudio (cuja duração, neste caso, é superior a 32 minutos) de trechos da transcrição final.

⁸³ <http://www.lat-mpi.eu/tools/elan/elan-description>

O programa ELAN permite gerar em ficheiro Word (.doc) um texto interlinear (Fig. 14), transcrição “bruta” que precisa de ser cuidadosamente verificada e editada passo a passo:

Fig. 14 – Transcrição “bruta” em ficheiro Word gerada pelo Programa ELAN

Utente (0.6) que as	e li o papel (1.4) foi ao ler o papel que vi car- eh:: as pulsações cardíacas (0.6) estavam ausentes (1.2) e o:: (0.9) eh:: (0.5) th °não ()°
Técnica \nisso Pausas Inter-turnos	deixa estar /se isso a martiriza não fala (0.6)
Utente (0.9) e o: as também eu ai	aie: os movimentos: fetais estavam ausentes acti- actividade cardíaca (.) estava ausente eu fui ao hospital (0.6) fiquei [()]

Fonte: Corpus ACASS

Esta transcrição elaborada com os recursos gráficos limitados do Programa ELAN usa símbolos (ex.: / ou «) que precisam de ser substituídos por outros (neste caso, por: ↑ ou <). O uso de uma tabela composta por três colunas facilita a gestão do espaço da página, para efeitos de numeração das linhas de transcrição, identificação dos falantes e transcrições das suas falas. As linhas da tabela correspondem à organização em turnos da fala-em-interação, separados por vezes por pausas interturnos. A utilização de uma tabela reduz os riscos de desformatação da transcrição, sempre que o investigador precisa de editar o seu trabalho num formato editorial diferente, para efeitos de publicação. A transcrição final é então conforme ao trecho seguinte:

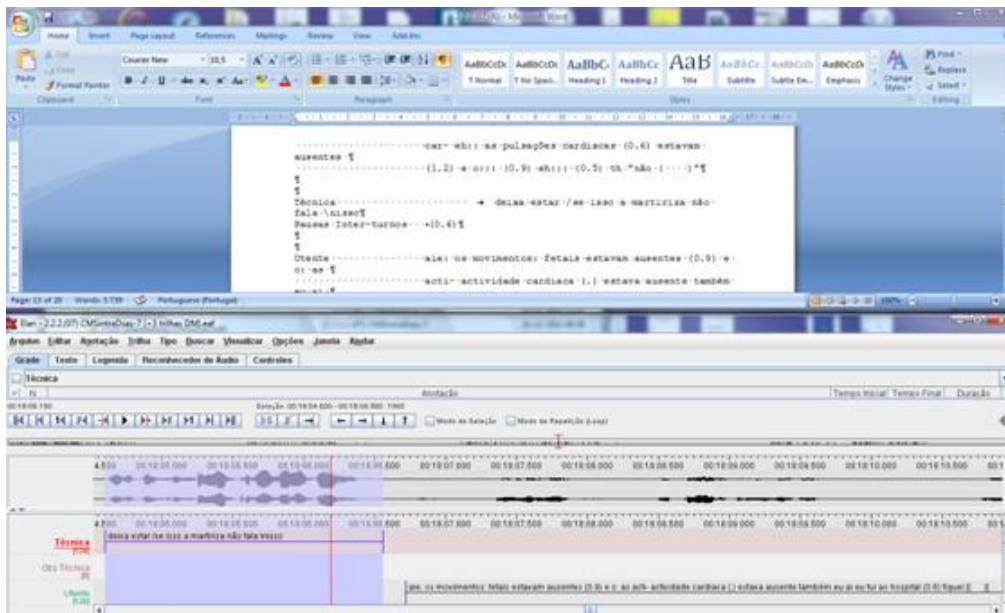
Trecho 1 - Transcrição 2.2.2.(07) [00.17.50.38 – 00.18.16.94]

(...)		
67	<i>Utente</i>	e li o papel (1.4) foi ao ler o papel que vi (0.6) que as car- eh:: as pulsações cardíacas (0.6)
68		estavam ausentes (1.2) e o:: (0.9) eh:: (0.5) th °não ()°
69	<i>Pausa</i>	(0.6)
70	<i>Técnica</i>	deixa estar ↑se isso a martiriza não fala ↓nisso
71	<i>Utente</i>	aie: os movimentos: fetais estavam ausentes (0.9) e o: as acti- actividade cardíaca (.) estava
72		ausente também eu ai eu fui ao hospital (0.6) fiquei [()]
(...)		

Fonte: Corpus ACASS

A transcrição “bruta” contém erros gerados pelo programa ELAN, associados a fenómenos de sobreposição, que importa corrigir. A verificação pode ser facilitada pela abertura de duas janelas sobrepostas no ecrã do computador (Fig. 15): uma correspondente ao ficheiro ELAN (eaf) da gravação e transcrição temporalmente alinhada e organizada por trilhas de fala e anotação, aberta pelo programa ELAN; outra, consistindo na transcrição a verificar e editar, em ficheiro word.

Fig. 15 – Verificação e edição da transcrição com recurso a duas janelas sobrepostas (Word e ELAN) (captura de ecrã)



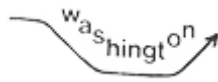
Num dado turno desta macroseqüência, que se singulariza em vários aspectos, turno reproduzido na linha de transcrição nº70 do trecho 1 (Trecho 1: Lt 70), a técnica convida a utente a abandonar o tópico (aborto involuntário), fazendo acompanhar esta sua acção de uma justificação (*account*). Esta acção, interaccionalmente marcada (por motivos teóricos que não vou precisar agora), apresenta um contorno entoacional que me pareceu interessante analisar de mais perto.

Existem várias possibilidades de transcrição de um enunciado e do seu contorno entoacional.

Cada linha de transcrição pode, por exemplo, ser desdobrada graficamente em três (ou mais) níveis, respectivamente de baixa, média e ^{alta} frequência.

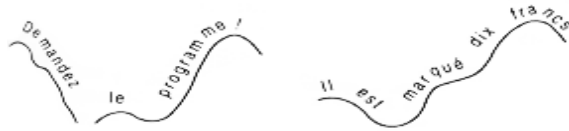
Ou ainda, é possível transcrever letra por letra uma palavra ou um enunciado completo ao longo de uma curva que reproduz graficamente as variações da frequência e/ou da intensidade (Fig. 16 & 17).

Fig. 16 – Transcrição incorporada numa unidade lexical e do seu contorno entoacional



Fonte : Sinclair & Brazil, 1982: 102.

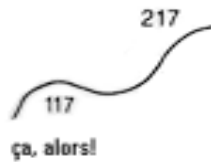
Fig. 17 – Transcrição incorporada dum enunciado e do seu contorno entoacional



Fonte : Léon, 2005: 171.

A opção que acabei de referir dificulta muito a transcrição. A alternativa consiste em dissociar a transcrição do texto e a análise dos parâmetros vocais dos enunciados (Fig.18).

Fig. 18 – Transcrição dissociada numa UCT e do seu contorno entoacional

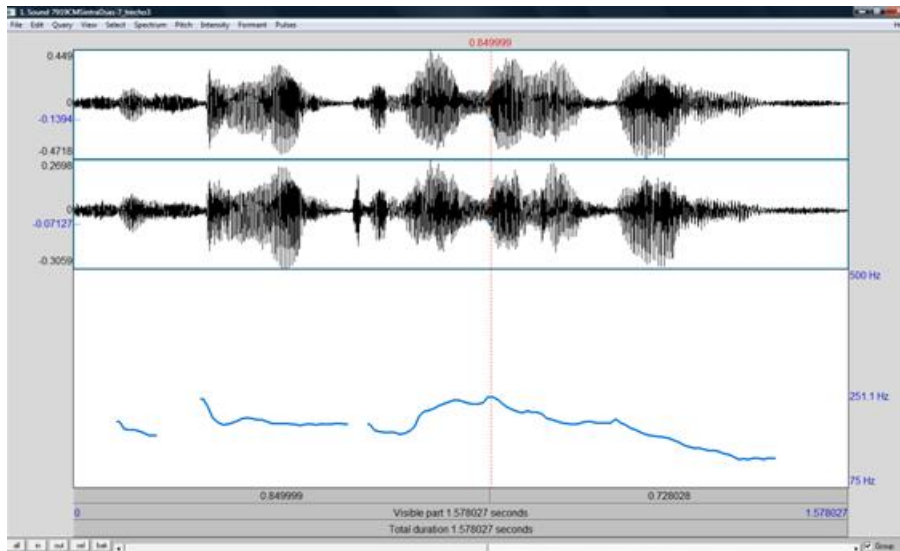


Fonte : Léon, 2005: 143.

Para auxiliar este trabalho, o transcritor pode recorrer ao programa de análise fonética e prosódica PRAAT⁸⁴, cuja interface gráfica é a seguinte (Fig. 19):

⁸⁴ <http://www.fon.hum.uva.nl/praat/>

Fig. 19 – Interface do Programa de análise fonética e prosódica PRAAT (captura de ecrã): contorno entoacional de um turno de fala (Trecho 1 : Lt 70)



Este segundo programa computacional auxilia a análise dos fenómenos entoacionais associados a unidades supra-segmentais. No entanto, a utilização de tais programas não permite ainda o reconhecimento gráfico seguro de padrões entoacionais com valores semântico-pragmáticos definidos. Este reconhecimento assenta ainda na intuição do analista enquanto falante dotado de uma competência comunicativa. Trata-se de uma frente investigativa, susceptível de beneficiar em breve de grandes avanços científicos e tecnológicos (Yoo & Delais-Roussarie, 2011).

A competência comunicativa do investigador continua a desempenhar um papel importante na transcrição e na análise. Mas os dados submetidos a essa análise deixaram de ser forjados pelos investigadores. A investigação incide doravante sobre *corpora* de gravações, o que enriqueceu consideravelmente a pesquisa e consolidou a produção científica.

Um dos pontos particularmente sensíveis do trabalho de transcrição diz respeito à delimitação dos turnos de fala e aos sinais de retorno do ouvinte (*back channels*), que, em muitos casos, são produzidos em sobreposição sem efectivar uma tomada de turno, desempenhando uma função, aliás fundamental (Almeida (de), 2010b), de regulação da actividade conversacional do falante primário na posse do turno então em curso, mas, que, em outros casos, acabam por realizar uma acção e valer como UCT, gerando um turno. As convenções de transcrição exigem que o estatuto destas unidades, reguladores ou UCT, seja discriminado em cada uma das suas ocorrências, o que nem sempre é fácil (Duncan, Jr. & Niederehe, 1974; Kerbrat-Orecchioni, 1990: 189).

Este ponto sensível prende-se com o problema mais geral da transcrição (unilinear) dos fenómenos de sobreposição (Freitas & Ramilo, 2010: 75–9). Insatisfeito, procurei e testei soluções que me permitissem evidenciar melhor a actividade do falante secundário (extra-turno) e a sua interssincronização com a actividade do falante primário (intra-turno). No decurso deste trabalho de pesquisa sobre técnicas de transcrição e fenómenos de sobreposição, surgiu uma solução, que, após uma série de testes, foi submetida à apreciação dos outros transcritores do *atelier* GIID, sob a forma de um breve Documento de Trabalho (Binet, 2011d). David Monteiro adoptou esta nova convenção; Ricardo de Almeida manifestou-se interessado. A convenção proposta consiste em replicar as linhas de transcrição de um turno (Trecho 2: Lt 39-40-41-42-43), logo a seguir ao mesmo, respeitando o número de linhas (cinco linhas de transcrição, neste exemplo: Lt 39-43) e reproduzindo a sua numeração, acrescentada de um símbolo (') sinalizando que se trata da transcrição da actividade extraturno de um falante secundário (Lt 39'-40'-41'-42'-43').

Trecho 2 – Transcrição 2.1.1.(05)

39	<i>Técnica</i>	=não ↑po:de (.) ↓independentemente da senhora ter esta dívi[da ()	
40] (.) uma coisa é a senhora querer deixar a casa (.) porque já [tem esta dívida e (quer	
41		entregar) a chave (.)] de livre von- de livre vontade (.) ↓outra coisa é ter o senhorio a dizer que	
42		tem de sa↑ir: (.) porque é ela que ↑manda (.) isso ↑não: ↓tem que haver uma ordem do tribunal a	
43		dizer que a senhora tem ordem de despejo e tem de [()]	
39'	<i>(Utente)</i>		[e- exatamente mas eu
40'		pronto eu]	[pois exatamente (.)
41'		é isso]	
42'			
43'			
44	<i>Utente</i>		[pronto] a situação é ↑mesmo essa é
45		aquela senhora pronto diz que (0.6) tem pessoas que podem (0.4) eventualmente pagar a renda	
46		e eu não ↑posso estou ali (0.4) há muitos poucos meses que não: pronto (1.6) e eu ↑pronto tenho	
47		andado à segurança social e=	

Fonte: Corpus ACASS

A replicação de linhas de transcrição em mesmo número abre um espaço de transcrição de tamanho idêntico que reproduz graficamente a unidade temporal correspondente ao turno anterior, facilitando a localização temporal dos fenómenos de sobreposição que interligam ambos os espaços. O uso de parênteses rectos [], em ambos os espaços, torna esta localização temporal mais precisa, à escala silábica inclusive (Trecho 2: Lt 39)⁸⁵. Como as velocidades de elocução podem variar significativamente, as quantidades de sons a transcrever produzidos num mesmo intervalo de tempo por ambos os falantes podem não corresponder, o que corre o risco de desfazer o

⁸⁵ Para uma justa apreciação do valor acrescentado deste nível de precisão tornado possível pela convenção proposta, ver Freitas & Ramilo, 2010: 76.

alinhamento temporal pretendido. Os parênteses rectos permitem obviar a este problema. Certos reguladores (*m*, *mm*), ou outras unidades, podem ser produzidos pelo falante secundário durante uma micropausa (inferior ou igual a 0.2 seg., notada pelo símbolo «(.)») ou uma pausa (superior a 0.2 seg.) do falante primário. Neste caso, não uso parênteses rectos (Trecho 3: Lt 58'), tornados desnecessários pela minha convenção, que possibilita a localização temporal precisa desta ocorrência ao longo do segmento de fala do turno em análise.

Trecho 3 – Transcrição 2.1.1.(05)

56	<i>Utente</i>	exato	
57	<i>Técnica</i>	esperar para uma ordem de despejo (.) ou que quando tiver encontrado outra solução e então abandonar aquela casa (.) do que sair e ↑não saber para onde vai (.) [()] não é?= 58	
57'	(<i>Utente</i>)		
58'		m	[m]
59	<i>Utente</i>	=mas é assim doutora portanto ↑agora eu fico em lista de espera mas ↑isto pode demorar ↑anos (.) não [é?] 60	

Fonte: Corpus ACASS

Em certas transcrições, uso uma fonte *monospaced* que torna o trabalho de alinhamento temporal mais preciso ainda: letras, espaçamentos entre palavras e símbolos ocupam o mesmo espaço gráfico (Trecho 4).

Trecho 4 – Transcrição 5.1. (05)

149	<i>Técnica</i>	.h diz me só eh estava a me falar dos seus rendimentos portanto 150 tem tem limitações no orçamento não é?	
151	<i>Utente</i>	Sim tenho: eh: (.) tenho a minha reforma [é da] minha reforma que 152 eu vivo [mais nada]	
151'	(<i>Técnica</i>)		[É é?]
152'			
153	<i>Técnica</i>	[Então] os seu rendimentos são?	
154	<i>Utente</i>	A reforma só	

Fonte: Corpus ACASS

As sobreposições que ocorrem numa transição de turnos (no fim de um primeiro turno e no começo de outro) não são transcritas no espaço gráfico aberto ao abrigo desta convenção. Com efeito, esta é reservada à transcrição da actividade conversacional de um participante em posição de falante secundário. No caso aqui considerado, as falas sobrepostas são produzidas não por um falante primário e por um falante secundário, mas, sim, por dois falantes primários, um em via de acabar o seu turno, outro

empenhado em se apoderar da fala e começar o turno seguinte. Este fenómeno de sobreposição envolve dois turnos. O uso de parênteses rectos com alinhamento temporal por via gráfica do começo do segundo turno sobre o segmento final sobreposto do primeiro turno facilita a visualização da interligação temporal inerente ao fenómeno (Trecho 2: Lt 43 e Lt 44) (Trecho 4: Lt 152 e Lt 153).

O trecho seguinte permite apreciar o maior nível de precisão que esta convenção proporciona no que diz respeito à transcrição dos risos (Gago, 2002: 107–9), quer sejam produzidos em unísono por ambos os falantes, quer sejam produzidos apenas pelo falante secundário.

Trecho 5 – Transcrição 5.1. (05)

296	<i>Técnica</i>	Mas esta zona à noite torna-se perigosa?	
297	<i>Utente</i>	Não não a gente aqui nunca teve () sequer (1.1) não aqui é	
298		uma zona: não é muito mauzinho (0.6) »mas embora já tinha	
299		acontecido assim algumas coisas mas já« (.) já é assim umas	
300		coisas mais aos leve ao leve: (0.9) não temos assim muito (1.3)	
301		muitas razões de queixas aqui (3.1) E é assim: pronto e vai-se	
302		vivendo assim (1.6) Uma casa pobre não tenho uma casa rica [não	
303		tenho: riquezas para ter uma casa rica] tenho de viver com aquilo	
304		que tenho olha só peço é que Deus me dê saúde	
297'	<i>(Técnica)</i>		
298'			
299'			
300'			
301'			
302'			((riso
303'))
304'			
305	<i>Técnica</i>	mm (0.4) Olha Dona: eh: Mxxxx Exxxxx Quantas assoalhadas tem a	
306		sua casa?	

Fonte: Corpus ACASS

Esta convenção pode facilmente estender-se a grupos conversacionais, facilitando a transcrição e localização temporal de fenómenos de sobreposição envolvendo um falante primário, um primeiro falante secundário (replicação do número de linhas de transcrição e respectiva numeração do turno anterior, acrescentada do símbolo (')), um segundo falante secundário (nova replicação das linhas de transcrição e numeração das mesmas, com recurso ao símbolo ("')), e assim sucessivamente, dependendo do número de falantes secundários a considerar em cada caso.

Após realização de vários testes, não satisfatórios, esta convenção não foi alargada às acções não verbais realizadas em sobreposição à fala, durante um só turno ou de vários.

Iniciei as minhas actividades de transcritor sob a orientação de Tiago Freitas (ILTEC / GIID-CLUNL), que me ensinou a tirar partido dos Programas computacionais ELAN e PRAAT e a não dissociar esta actividade das questões teóricas debatidas no campo investigativo da análise da conversação (Freitas, 2010). Nesta fase, correspondente aos anos 2007 e 2008, realizámos *data sessions*, que beneficiaram da participação regular de Ricardo de Almeida (GIID-CLUNL).

Com o apoio do CLUNL e do CLISSIS, formei e dinamizei a partir de 2008 um *atelier* de transcrição do Corpus de gravações do Projecto ACASS (Binet, 2008), espaço de trabalho de equipa que foi integrado, de forma regular, por David Monteiro e Raquel Caldas, bem como por Ricardo de Almeida, Inácia Sezões e Inês Luz. A dinamização de um *atelier* de transcrição responde à necessidade de inscrição deste módulo investigativo num espaço de trabalho em equipa de longa duração. Sabendo que um minuto de gravação pode requerer uma hora de trabalho por parte de um transcritor seguidor das convenções dos analistas da conversação, a transcrição de um *corpus* de mais de 50 horas de gravações está fora do alcance de um investigador isolado. Muitas questões levantadas no quadro do *atelier* de transcrição ACASS foram levadas para discussão a reuniões do GIID-CLUNL, que acabou por se impor como instância de validação das convenções de transcrição do *atelier* (GIID-CLUNL, 2009). Como já mencionei, paralelamente ao *atelier*, foram igualmente dinamizadas *data sessions*, numa base semanal (em certas fases do projecto), que contaram com a participação de Isabella Paoletti, David Monteiro e Ricardo de Almeida. Este espaço de trabalho foi ainda o quadro de sessões pontuais de trabalho inter-grupos do CLUNL⁸⁶.

Esta dimensão colectiva do trabalho de transcrição e a sua temporalidade (actividade de longo prazo) gera um ambiente de trabalhos-em-curso (*work-in-progress*), sujeito a modificações constantes. A gestão deste ambiente de trabalho assenta em alguns princípios que potenciam a produtividade da actividade investigativa que se desenvolve no seu seio. Um destes princípios consiste em definir prioridades e em controlar as implicações científicas das decisões tomadas, pela implementação de protocolos seguidos no seio da equipa.

Num *work-in-progress* como este, as práticas e convenções de transcrição sofrem ao longo do tempo correções e alterações. Sempre que isso ocorre, forte é a tentação de conformar as transcrições já realizadas às mudanças introduzidas, com visto a assegurar

⁸⁶ Um agradecimento aos colegas do CLUNL que participaram neste espaço privilegiado de debate e articulação entre tradições investigativas diversas, com uma menção especial para Helena Valentim.

a homogeneidade e uniformidade das transcrições do *corpus*. Embora justificável, a experiência demonstra que tal exigência é pouco exequível, acabando por prejudicar a produtividade de um *atelier* de transcrição. Apesar de desactualizadas no que respeita às convenções entretanto adoptadas pelo Grupo, transcrições de fases anteriores não deixam de constituir documentos de elevado valor, facultando uma sólida base empírica para o avanço das investigações. Prioridade deve ser acordada às gravações ainda não transcritas, deixando para uma fase posterior a uniformização do *corpus*.

Outro factor compromete a padronização do *corpus* de transcrição: os transcritores que integram um *atelier* apresentam níveis diferenciados de domínio da análise da conversação. Um atelier é, sempre que possível, um espaço de formação de analistas da conversação, como atesta no seio do *atelier* ACASS o caso de David Monteiro. É muito difícil dissociar a transcrição do trabalho analítico (Hutchby & Wooffitt, 2008: 69). É difícil, indesejável, epistemologicamente falando, e contraproducente: gera erros de transcrição que exigem correcção.

O volume de transcrições (integrais e parciais) de atendimentos de acção social (GIID-CLUNL, 2012) resultante das nossas actividades no seio do *atelier* é sujeito a reedições periódicas que cumprem o seguinte princípio: disponibilizar para o grupo as novas transcrições, evitando alterar as transcrições que constavam das edições anteriores do volume, de forma a facilitar a rápida localização dos trechos de transcrição que servem de base empírica às análises desenvolvidas pelos vários membros do Grupo, independentemente da sua data de elaboração. Cada transcrição do volume é identificada por um código de identificação (ex.: 3.2.(03)) que permite a cada investigador localizar, de forma rápida, segura e autónoma, o ficheiro áudio e o ficheiro ELAN correspondentes, identificados pelo mesmo código, de fácil descodificação no seio do *corpus*, cujas pastas e subpastas reproduzem a organização dos profissionais que colaboraram na recolha em instituições e serviços distintos, pertencentes à Rede Social do Concelho de Sintra: *terceiro atendimento do subcorpus de gravações digitais do Gabinete de Serviço Social da Junta de Freguesia de Algueirão Mem Martins*.

Esta interligação entre transcrições do volume, gravações do *corpus* e respectivos ficheiros ELAN é cientificamente necessária, por motivos que decorrem dos factores acima apontados. Um dado trecho de transcrição disponibilizado no volume pode seguir convenções de transcrição que não correspondem à actual produção científica do Grupo no seu todo ou de uma investigação particular que incide sobre fenómenos que exigem convenções adaptadas. Pode ter sido efectuada por um transcritor sem formação

avançada em análise da conversação, o que obriga à sua verificação cuidadosa. Mesmo sem a pressão exercida por estes dois factores, a verificação e reedição dos trechos de transcrição contidos no volume é de regra, para garantir o rigor do trabalho científico desenvolvido. Esta regra de verificação e reedição das transcrições foi integralmente seguida: cada um dos trechos analisados na tese foi cuidadosamente revisto e retranscrito por mim.

No caso de retranscrições parciais, um protocolo facilita a manutenção da interligação Transcrições-Gravações-ELAN: o transcritor segue a numeração das linhas de transcrição do volume na primeira linha de retranscrição de cada trecho (cuja retranscrição completa pode necessitar de um número menor, idêntico ou maior de linhas de transcrição consoante as revisões efectuadas e as modificações entretanto introduzidas nas convenções de transcrição). Por sua vez, as retranscrições integrais, que se afastam da transcrição original que consta no volume, são cuidadosamente arquivadas na respectiva pasta ou subpasta do *corpus*, de forma a garantir a sua acessibilidade no seio do grupo.

O volume integral de transcrições não é anexado à tese por outro motivo ainda: a anonimização das transcrições está incompleta, o que limita a circulação destes dados fora das fronteiras do grupo, por cumprimento das garantias de anonimato dadas aos interactantes.

As análises conversacionais desenvolvidas na tese são devidamente acompanhadas dos trechos de transcrição sobre os quais incidem, sistematicamente reproduzidos no corpo principal do trabalho, o que assegura a visibilidade e possibilita o escrutínio da ancoragem empírica da investigação.

3. A ACÇÃO SOCIAL EM MICROANÁLISE

O primeiro capítulo introdutório alerta para a necessidade de uma desconstrução das pré-definições do objecto e define a sua conversão em « objectos organizacionais locais » como princípio orientador do trabalho analítico desenvolvido na tese.

Etnografia visual de um serviço de acção social, o segundo capítulo pretende por sua vez contribuir para a articulação de escalas de análise micro e meso, mediante uma pesquisa de campo apoiada em observações de terreno, fotografias e entrevistas. A descrição densa, auxiliada pela fotografia, do quotidiano de um serviço documenta a ecologia institucional dos atendimentos sociais, potenciando uma contextualização organizacional da fala-em-interacção.

A micro-etnografia está interessada em analisar os aspectos dos atendimentos sociais que, registados num corpus de gravações, possibilitam a sua caracterização como trocas conversacionais sequencialmente organizadas e interaccionalmente ordenadas. É essa a principal orientação de análise que, a contar do terceiro capítulo, prevalece na presente investigação. A endo-organização sequencial e preferencial da interacção pelos seus participantes é minuciosamente descrita e analisada com base em transcrições integrais ou parciais, que recorrem a convenções de transcrição que tornam visíveis detalhes comportamentais, que o quadro paradigmático de um tal estudo, sistematizado pelos analistas da conversação, torna relevantes.

As convergências interdisciplinares que unem etnógrafos e analistas da conversação configuram um campo de investigação que o termo «Micro-Etnografia» (Moerman, 1996; Erickson, 2004; Garcez, 2008; Streeck & Mehus, 2004) designa apropriadamente tendo em conta o seu objecto (a «fala-em-interacção»), a escala micro-analítica e a perspectiva “naturalista” (Sacks, 1984: 21) que definem as suas orientações metodológicas.

O estudo da «fala-em-interacção» (*talk-in-interaction*) gravada (ou filmada) em quadros “naturais” revela mundos de múltiplas acções e tarefas de teor conversacional merecedoras de descrições e análises detalhadas. O estudo dos processos interactivos implicados na «contextualização» do interagir converge e enriquece a abordagem etnográfica dos contextos que enquadram o comportamento humano, evidenciando a interpenetração e articulação de contextos de várias escalas tornados localmente relevantes para e pelos próprios interactantes.

O atendimento de utentes é um importante quadro interaccional do desempenho da profissão de assistente social (Kingfisher, 1998). Um corpus de gravações de atendimentos sociais constitui uma base empírica que habilita o micro-etnógrafo a estudar directamente as práticas inerentes a essa profissão, num dos principais teatros do seu desempenho, estudo directo do comportamento em contexto “natural” (Maget, 1962), que situa esta pesquisa no quadro disciplinar da etnografia.

3.1. Delimitar em primeira aproximação uma classe de eventos interaccionais: pré-definições vulgares e institucionais

3.1.1. Pré-definição de senso comum

A linguagem corrente recorta analiticamente a vida social delimitando classes de objectos, de actores, de acontecimentos, de situações, etc., permitindo assim que os seus membros participem nela de forma competente. O léxico de uma língua documenta e organiza a cultura da comunidade falante (Quéré, 1999: 21, 25 & 180-5). Na sociedade e na cultura portuguesas, ocorrem interacções que os membros que delas ou nelas falam designam com a expressão «*atendimento social*».

Esta designação pode servir de base para a delimitação em primeira aproximação de uma classe de eventos interaccionais: *os atendimentos de acção social*.

A seguir esta etapa ainda preliminar, que assenta na terminologia usada pelos falantes, podemos formular uma primeira **definição do objecto** :

Um **atendimento de acção social** é uma interacção face a face institucionalmente enquadrada, definida de dentro pelos seus participantes como reunindo num mesmo encontro duas ou mais pessoas que integram no seu decurso duas categorias sociais, a de interventor social e a de utente de serviço social, com vista à identificação, exposição e resolução de problemas contextualmente relevantes, na interface do microsocial e do macrosocial.

Esta definição é operada e negociada em interacção pelos actores que nela participam⁸⁷. A fala não se efectua num vazio social, mas sim num quadro social resultante da resposta negociada às seguintes perguntas: “quem sou eu para ti?”; “quem és tu para mim?”; e “o que estamos neste momento a fazer aqui?” (Flahault, 1979; Goffman, 1991: 34). Um atendimento de acção social é emicamente definido como tal em virtude da resposta negociada localmente pelos interactantes a esta tríplice pergunta. A resposta pode ser dada logo à partida, negociada no decurso da interacção, contestada, desmentida, confirmada, etc., num «*processo de (auto)organização in situ*» (Quéré, 1999: 199).

⁸⁷ «O objecto das ciências sociais tem por característica a de se organizar de forma endogenea se interpretando a si próprio (...)» (Quéré, 1999: 28; ver também p.136).

3.1.2. A conversão dos “objectos prédefinidos” em “objectos organizacionais locais”

Na fase da recolha de dados, o investigador pode ter em conta as características das instituições que se reconhecem mutuamente e interagem em rede enquanto parceiras da acção social convidadas a trabalhar em rede, sem no entanto deixar de as encarar como pré-definições institucionais, não necessariamente ratificadas por completo pelos interactantes (Widdicombe, 2006).

Ralph Linton clarificou a articulação existindo entre a formalização do sistema social, no plano nomeadamente da terminologia vulgarmente usada no quadro de uma dada sociedade, por meio da qual os seus membros se referem à sua organização, e a necessidade de pesquisas de terreno (Caria, 2011: 272) permitindo aos investigadores reunir peça por peça os padrões comportamentais recorrentes gerados e geradores do sistema social, estrutura topológica, cujos pontos se definem em termos das suas relações.

«Talvez se possa compreender melhor a natureza de um sistema social se o compararmos a uma figura geométrica, um pouco daquilo que "não existe desenhado em parte alguma na natureza". Na realidade, esta é a comparação mais aproximada que pode existir na variedade das experiências comuns. Uma figura geométrica consiste numa série de relações espaciais, delimitadas por pontos. Estes pontos são estabelecidos pelas relações e só em termos destas relações podem ser definidos. Não têm existência independente. Cada um dos padrões que juntos compõem um sistema social é formado de atitudes e formas de comportamento hipotéticas, cuja soma total constitui uma relação social. As posições polares nesses padrões, isto é, os status, provêm desta relação e só em termos desta relação podem ser definidas. Não têm, mais que os pontos da figura geométrica, existência independente».

(Linton, 1987: 250)

«Todas as sociedades possuem nomes para muitos dos status de seus sistemas (...). [A] maioria dos investigadores têm uma tendência para tratar os status como se fossem pontos fixos entre os quais várias relações expressas em comportamento pudessem desenvolver-se. A falácia de considerar por esta maneira os status salienta-se muito claramente quando tentamos aplicar a terminologia dos status aos pertencentes a outros sistemas sociais. Assim temos um só termo, tio, que aplicamos indistintamente aos irmãos de ambos os genitores e aos maridos das irmãs de ambos. Este uso reflete o fato de que em nosso sistema particular existe um único padrão de relação entre a criança e estes quatro

parentes. Em outros sistemas, os mesmos quatro grupos de parentes, isto é, o irmão do pai, irmão da mãe, marido da irmã do pai e marido da irmã da mãe, podem ser nitidamente diferenciados, existindo um padrão diferente de relação da criança com cada um desses grupos. Ainda mais, nenhum dos quatro padrões corresponderá ponto por ponto ao nosso padrão tio-sobrinho. Misturar estes quatro status sob nosso termo tio é representar falsamente a situação».

(Linton, *Op. Cit.*: 251)

«Se tentarmos aplicar a outros sistemas sociais os termos que desenvolvemos para certos agrupamentos de indivíduos, por exemplo: o termo "família", estamos sujeitos a nos desorientarmos ainda mais. Do ponto de vista social, diferenciado do biológico, uma família é um grupo de status inter-relacionado, determinado pela existência de uma série complexa de padrões reciprocamente ajustados. Estes padrões nunca serão exatamente os mesmos em duas sociedades quaisquer (...). As relações funcionais existentes entre os membros da família, e entre a unidade familiar e a sociedade toda, podem também ser grandemente diversas. Em resumo, a família nunca é a mesma coisa em dois sistemas quaisquer». «A mesma diversidade pode ser verificada em relação a todas as instituições sociais».

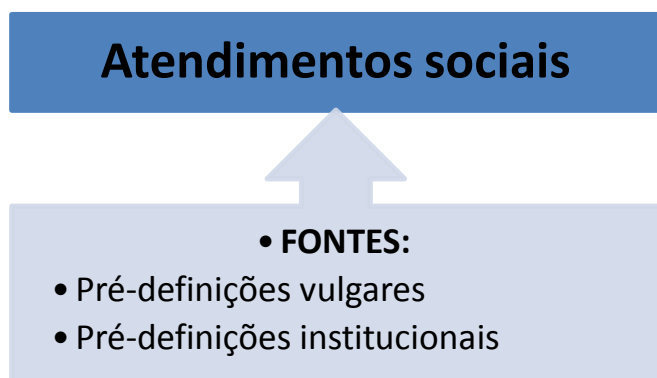
(Linton, *Op. Cit.*: 251–2)

«A imagem que o pesquisador faz do sistema social como um todo, tem de ser formada reunindo-se peça por peça os padrões componentes e observando-se suas relações e adaptações recíprocas, tais como se revelam no seu exercício real».

(Linton, *Op. Cit.*: 253)

O investigador admite apenas a título provisório uma prédefinição que será sujeita a reformulações e revisões no decurso e no termo da análise de eventos interacionais. A etnografia é a base do saber antropológico. A descrição detalhada de comportamentos localmente observados é a base empírica das construções teóricas em antropologia. Esta orientação metodológica é seguida por importantes tradições de pesquisa da sociologia. A análise da conversação e a micro-etnografia se inscrevem plenamente nesta orientação investigativa que ancora e consolida os saberes em pesquisas intensivas de terreno (D. W. Maynard, 1989).

Fig. 20 – Pré-definições do objecto e delimitação provisória de uma classe de eventos



A caracterização corrente dos eventos abrangidos pela designação de «*atendimento social*» e as prédefinições institucionais que contribuem para a delimitação desta classe de eventos interacionais não são apoiadas num saber descritivo e analítico finamente granulado, o que lhe confere um carácter précientífico.

«toute pratique de coupes dans le continuum du réel requiert une justification. Même si à l'usage, et souvent par la force de l'usage, certains découpages semblent naturels, l'évidence est ici le mirage de nos habitudes culturelles, quand ce n'est pas d'une convention institutionnelle. Il en va ainsi de la périodisation par siècles, que les études diachroniques doivent ajuster à leur objet. Il en va encore ainsi de la catégorisation des discours fondée sur des critères de contenus massivement admis comme pertinents : histoire, fiction, politique...».

(Jaubert, 2002*: 2)

«La linguistique de corpus ne tient aucune catégorie descriptive pour acquise (...). [Sa] méthodologie est davantage en droit de prétendre à la scientificité que la linguistique de Chomsky ou des cognitivistes. La linguistique de corpus ne se préoccupe pas des modèles émanant de systèmes putatifs et inaccessibles, elle traite les donnés du langage empirique, données offertes à quiconque veut les observer».

(Teubert, 2009*: 5)

O uso corrente de termos correntes caracteriza uma “atitude natural(izante)” (Schütz, 1962: 228) geradora de uma ilusão de saber: os falantes são predispostos a cair na ilusão de saberem de imediato do que estão a falar a medida que falam de um país, de uma cidade ou de uma dada profissão. Durkheim alertou contra a fragilidade destes saberes ilusórios que o sociólogo não pode reproduzir acriticamente, sem a devida vigilância

epistemológica que lhe assiste⁸⁸. Ao usar estes termos, a modalidade epistémica do sociólogo é muito diferente da do falante corrente: longe de acreditar já deter um saber rico e preciso sobre o objecto referenciado pela expressão, o sociólogo considera-se voluntariamente ignorante, tal como propõe o método durkheimiano.

Em vez de se limitar a ratificar e a reificar como objectos de estudo e unidades de contagem artefactos semânticos produzidos por sistemas categoriais da linguagem vulgar insuficientemente questionados (Schütz, 1962: 14), a etnometodologia aborda estas unidades como “objectos organizacionais” a observar e estudar como tais a uma escala micro-analítica: como ocorrências de acções concertadas organizadas localmente (Quéré, 1999: 206–7; Llewellyn, 2008).

Os micro-etnógrafos não confundem a capacidade relativamente constante das expressões a classificar e denotar um mesmo tipo de “coisas”, denotações relativamente independentes das situações concretas em que estas expressões são usadas, com a construção interaccional da referência, sempre local, sempre a retomar, sempre subordinada à configuração local dos saberes partilhados e não partilhados, processo interactivo que convoca a título de recursos expressões denotativas, então presas na trama interaccional de negociações em curso.

O termo e o seu referente são assim considerados como uma caixa negra (Tavares, 2006: 78) que é preciso abrir utilizando métodos e técnicas de pesquisa adequados, na interface da etnografia (pesquisa de terreno) e da micro-etnografia (recolha e análise de um corpus de gravações), que possibilitam a descrição da acção situada, num quadro institucional dotado de margens de auto-redefinição local das identidades em presença (Antaki & Widdicombe, 2006).

⁸⁸ Mesmo se a etnometodologia não se limita a denunciar os enviesamentos que podem resultar da introdução em contrabanda destas terminologias coisificadoras e definições ilusórias na investigação sociológica, encarando-as como importantes objectos de estudo, não deixa de ser verdade que o sociólogo não pode admitir como predefinido e conhecido o seu objecto.

3.2. A ecologia institucional da fala-em-interacção: etnografia visual de um serviço de acção social⁸⁹

Os dados que integram a descrição que se segue foram recolhidos por pesquisa de terreno, método privilegiado da etnografia, que proporciona um acesso a certas facetas do real que nenhum outro método permite atingir tão nitidamente.

«The object of any ethnography is to describe some people's activities and to locate these activities within the various contexts for their occurrence».

(McDermott et al., 1978: 245)

A devolução sob forma escrita das observações de terreno pode apoiar-se em fotografias, revelando a grande riqueza do olhar etnográfico sobre as práticas profissionais.

Junto à porta do prédio de uma rua do centro histórico do Município, uma placa indica a localização no primeiro piso do *Gabinete de Saúde e Acção Social* (GSAS). No rés-do-chão, nenhuma informação confirma esta localização. É preciso subir os lanços de escada para deparar novamente com informações escritas, penduradas nas portas dos dois andares. A porta do 1º esquerdo dá acesso à Rede Social, serviço de coordenação e articulação da Acção social no Município, não vocacionado para atender utentes; a do 1º direito permite aceder a quatro valências de prestam serviços de atendimento: (1) a Acção Social, (2) o Centro Local de Apoio aos Imigrantes (CLAI), (3) o Gabinete de Apoio a Toxicodependentes e Famílias (chamado “GAFT” na gíria dos técnicos) e (4) o Espaço de Informação às mulheres vítimas de violência.

A existência destes quatro serviços concretiza-se nos horários de funcionamento (*Fotografia 1*), de espaços de trabalho e de atendimento (*Fotografia 2*) e de recursos humanos (*Fotografia 3*): três assistentes sociais, dois psicólogos (um dos quais em tempo parcial), uma politóloga, uma licenciada em investigação aplicada às ciências sociais, uma jurista, uma administrativa, bem como uma socióloga que ocupa o cargo de chefia e de coordenação do Gabinete.

⁸⁹ Fonte principal desta secção: Binet & Sezões, 2009. *Etnografia visual de um Serviço de Acção Social*. Documento de Trabalho do GIID nº24. Lisboa: FCSH-UNL.



Foto. 1 – Horários de atendimentos e identificação de serviços



Foto. 2 – Espaço de trabalho e de atendimento do Centro Local de Apoio ao Imigrante (CLAI)



Foto. 3 – Espaço de trabalho e Recurso Humano do serviço de Acção social



Foto. 4 – Cartaz de identificação e localização do serviço (CLAI)

Enunciados escritos em suportes de várias dimensões (auto-colantes, post-it, desdobráveis, boletins, folhas A4, cartazes, etc.) presos por pioneses em painéis de cortiça, colados em computadores, pendurados em paredes, contribuem para identificar lugares e quadros de acção. Conteúdos e temas delimitam micro-regiões, especificam funções e definem o perfil dos utentes dos atendimentos.



Foto. 5 – Cartaz de identificação das missões do serviço (apoiar a integração dos imigrantes) e da população-alvo (rostos, géneros, idades e línguas)



Foto. 6 – Plurilinguismo no atendimento: traço de identificação dos utentes do CLAI

Estes enunciados que restituem visualmente palavras e expressões mimo-faciais realizam actos de linguagem e modalizam emoções: saudar, acolher, informar, sensibilizar, alertar, confirmar, apoiar, encaminhar, etc. Contribuem para fixar valores de referência, para consagrar direitos e para definir o teor das relações e das interacções passíveis de ocorrer nas instalações do Gabinete. Os utentes, a quem se deseja as boas-vindas, são reconhecidos como portadores de direitos, e isso ainda antes de interagirem verbalmente com o corpo técnico do Gabinete.

A *fotografia 2 (Espaço de trabalho e de atendimento do Centro Local de Apoio ao Imigrante)* documenta os recursos materiais usados pelos interactantes para diferenciar, no e pelo espaço, papéis funcionais (Henare et al., 2007).

«The most fundamental, implicit, and taken-for-granted aspect of microbehavior is the enactment of property. In microreality this need consist of nothing more than the appropriation of a particular part of physical space. There is little or no higher-level cognitive processing necessary for this (...). On the contrary, there is an implicit struggle over exactly this this appropriation and over the process of giving and taking orders, of showing oneself as impressive or unimpressive, that results from the use of these material resources. Property nevertheless is reenacted quite regularly on the micro level because it is the taken-for-granted background upon which the interaction rituals of everyday life are staged».

(Collins, 1987: 205)

Mesas e paredes formam um espaço em U, que recorta e identifica o lugar do funcionário, de acesso reservado; a orientação das gavetas da mesa de trabalho e do ecrã do computador confirma-o no seu estatuto de utilizador legítimo de recursos do Gabinete. Por sua vez, a orientação no espaço de desdobráveis e boletins arrumados em cima de uma das mesas bem como a cadeira a ela encostada marcam e delimitam o lugar de atendimento dos utentes.

Os lugares ocupados, o acesso condicionado a certos espaços, as restrições de utilização de equipamentos e a posse de certas informações constituem dados e comportamentos cuja observação permite ao etnógrafo evidenciar de dentro e de perto a diferenciação dos papéis. Assim, por exemplo, a separação entre funcionários e utentes pode ser observada na separação das duas casas de banho disponíveis, a do 1º esquerdo, situada numa área sem funções de atendimento, é reservada aos funcionários, e a do 1º direito, destinada aos utentes (*Fotografias 7-8*).



Foto. 7 – Casa de banho reservada aos funcionários (1º Esq.)



Foto. 8 – Casa de banho frequentada pelos utentes (1º Dto)

A apropriação pessoal dos espaços revela-se tendencialmente relacionada com o poder e com o estatuto de cada um no seio da instituição. A existência de *territórios do eu* (Goffman, 1971: 28–61) é marcada por objectos da vida pessoal (retratos de familiares, lembranças de momentos pessoais, etc. - *Fotografias 9-10*) e por actos discursivos de referenciação de espaços e equipamentos estabelecendo uma relação de posse («*na minha mesa*», «*com licença*», «*o meu computador*», «*no gabinete da chefe*», etc.).



Foto. 9 – Territórios do eu e Objectos pessoais

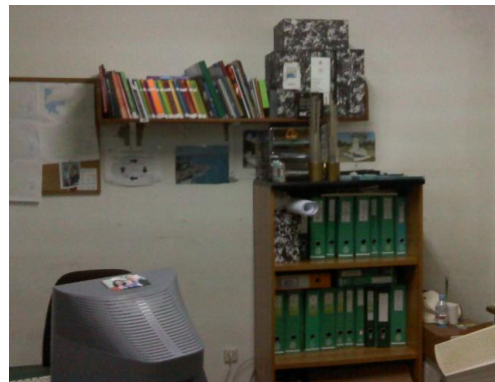


Foto. 10 – Territórios do Eu e Retratos da vida familiar (retrato colado por cima do computador)

A coordenadora do GSAS ocupa em exclusividade um gabinete, com uma mesa de trabalho, com objectos pessoais afixados num painel de cortiça, por cima de um armário (*Fotografia 11*). A «*chefe*» tem acesso incondicionado a todos os espaços. Mas nenhum funcionário pode entrar no seu gabinete sem pedir licença. Ninguém abre a porta fechada do «*Gabinete da chefe*» sem primeiro bater à porta e ser convidado a abrir e entrar. A passagem pela porta, a entrada no Gabinete e a abertura dum troca

conversacional com a «*chefe*» são ritualizadas: pedir licença e motivar a entrada no território do Gabinete. A «*chefe*» tem também o poder de convocar (com antecedência ou repentinamente) uma reunião e de alterar a agenda de trabalho dos funcionários. Estes poderes são unilaterais: um funcionário pode solicitar uma reunião, ficando a aguardar a sua aprovação, condicionada à disponibilidade da «*chefe*»; nenhum funcionário controla a agenda da «*chefe*».

O trabalho dos assistentes sociais não se organiza de acordo com uma agenda fixa, mas de acordo com uma agenda em redefinição permanente consoante as chamadas e pedidos de ajuda de cada dia. Os acontecimentos e as solicitações exteriores susceptíveis de alterar a agenda da «*chefe*» são menos frequentes e envolvem actos e actores de natureza diferente.



Foto. 11 – Objectos pessoais e Apropriação do espaço: «o Gabinete da Chefe»



Foto. 12 – O grau zero de apropriação do espaço: as cadeiras dos atendimentos

A estagiária não tem lugar fixo, nem objectos pessoais. Os lugares ocupados temporariamente pelos utentes apresentam um grau zero de apropriação pessoal (Fotografia 12). São territorializados só durante o tempo da sua ocupação. Levantar-se e afastar-se da cadeira até então ocupada implica perder a sua propriedade. Nenhum utente pode referir-se a uma cadeira por meio de uma relação de posse («a *minha* cadeira»). Os utentes aguardam a sua vez, sem poderem controlar o tempo da espera. A instituição e os seus funcionários controlam o tempo de cada atendimento (gestão temporal do seu começo, da sua duração e do seu encerramento). Este poder assimétrico que incide sobre os tempos dos utentes pode ser observado sob a forma de um sistema de alternância de vez que tem por suporte material a distribuição de senhas (Fotografia 13).



Foto. 13 – Utentes e poder temporal da instituição



Foto. 14 – A materialização do capital simbólico: troféus e prémios de mérito

Encontramos também troféus e prémios que atestam o mérito e o capital de reconhecimento que o Gabinete e as suas valências (nomeadamente o Gabinete do Idoso, cujas actividades não contemplam atendimentos de utentes) acumularam em vários contextos institucionais (*Fotografia 14*).

A partilha de equipamentos e de momentos de sociabilidade tendem a unificar os dois serviços espacialmente divididos pelos dois andares do piso. A utilização da casa de banho (*Fotografia 7*), da fotocopiadora (*Fotografia 15*), do frigorífico (*Fotografia 14*), do micro-ondas e da máquina de café (*Fotografia 16*), equipamentos todos concentrados no 1º esquerdo, permite a manutenção de laços socio-afectivos entre todos os funcionários.



Foto. 15 – Partilha de equipamentos e Unificação funcional do Gabinete: a fotocopiadora



Foto. 16 – Comensalidade e Unificação ritual do Gabinete

As portas constantemente abertas testemunham a frequência das deslocações entre os dois andares. Estas relações de sociabilidade assentam em dádivas e rituais de comensalidade (associados a convites). Os funcionários partilham bolos, bolachas,

crepes, comprados rotativamente por cada um. Estas trocas alimentam práticas de sociabilidade regidas por uma lógica da dádiva (dar, receber e retribuir), que se alargam ao tabaco (os fumadores formam grupos conversacionais e trocam cigarros). Os relatos de conflitos animam as conversas, reforçam a inclusão de novos membros e estigmatizam certos comportamentos. Os almoços em conjunto prolongam fora do horário laboral e das instalações a rede de relações forjada no Gabinete. Pequenos serviços prestados fora do trabalho consolidam afinidades. Piadas e alcunhas (Mak et al., 2012; Seckman & Couch, 1989), que testemunham da intensidade socio-afectiva desta rede de relações laborais, tendem a ocorrer nos horários de atendimentos no 1º esquerdo, fora do alcance dos utentes.

A integração da «*chefe*» nestas práticas de sociabilidade exige uma análise específica. A sua participação altera certos aspectos dos comportamentos observáveis. É como se a sua presença aumentasse o nível de autovigilância, e isso quer no quadro dos comportamentos lúdicos, quer no quadro das actividades “sérias”. Os comportamentos típicos dos bastidores (Goffman, 1973) são parcialmente censurados na presença da «*chefe*». Esta detém o poder de encerrar a qualquer momento o quadro lúdico de uma brincadeira para focalizar as atenções dos presentes numa tarefa ligada ao trabalho. Ela é convidada a juntar-se aos momentos de convívio e de sociabilidade, mas a sua recusa é acolhida com algum alívio. Existe uma estratificação das relações de sociabilidade. No restaurante, por exemplo, é frequente haver uma mesa ocupada por membros do município que detêm cargos de poder, e outra, separada, ocupada por funcionários com cargos subalternos. Esta segregação das mesas torna visível no espaço o sistema de estratificação da instituição e as relações horizontais e verticais que o constituem. A observação dos rituais de saudação confirma esta análise das posições sociais dentro da instituição.

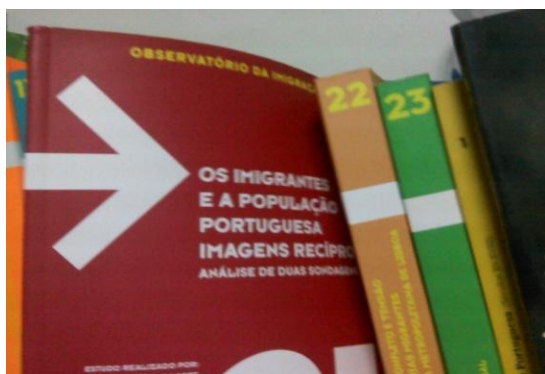


Foto. 17 – Saberes enciclopédicos e mundos cognitivos



Foto. 18 – Regulamentação textual das acções: a escrita do poder

Observa-se nos espaços laborais equipamentos e acessórios directamente implicados na organização e execução do trabalho. As tarefas e actividades de um Gabinete de Acção social envolvem a escrita e a oralidade. As interacções verbais mantidas com um utente durante um atendimento são convertidas em notas escritas que permitem abrir um processo, encaminhar um pedido, preencher um formulário, redigir uma informação social, etc. Reciprocamente, textos legais, notas de serviço e informações escritas são traduzidos e reformulados oralmente em interacções verbais entre funcionários e/ou com utentes. A fala é convertida em escrita, os problemas pessoais em casos administrativos, as acções locais são regulamentadas por leis escritas. Saberes (*Fotografia 17*) e textos legais (*Fotografia 18*) orientam as decisões e regulamentam as acções; agendas (*Fotografia 19*) organizam e articulam temporalmente os trabalhos.



Foto. 19 – Recortar, afectar e articular tempos: agendas



Foto. 20 – Sistematizar e classificar informações em curso de tratamento

Esta actividade comunicativa gera muitos processos e muita informação gerida e armazenada digitalmente e em suporte papel. A informação é organizada de forma a

facilitar a sua futura localização e recuperação. Esta organização assenta em softwares informáticos (bases de dados) e em suportes e acessórios materiais: gavetas, arquivos e dossiers (*Fotografias 20-21*).



Foto. 21 – Sistematizar e classificar informações tratadas

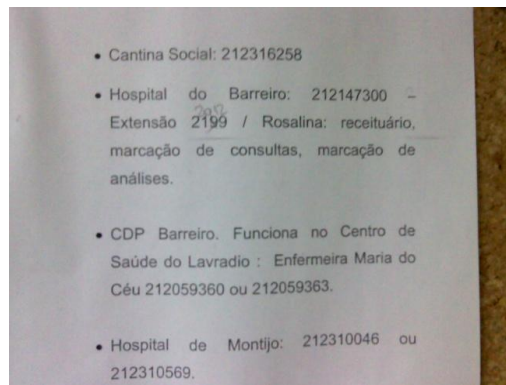


Foto. 22 – Manter acessíveis informações úteis ao trabalho em parceria: lista de contactos

A gestão das informações é organizada em vários níveis que podemos distinguir consoante a sua distância a focos de actividade. Uma folha A4 pendurada num painel fixa e mantém imediatamente acessíveis de um simples olhar informações úteis à gestão de um trabalho em rede que envolve múltiplos contactos com parceiros exteriores ao serviço (*Fotografia 22*). As informações do sistema de classificação retratado na *fotografia 20* estão ao alcance de um simples gesto. Dizem respeito a processos em curso de elaboração. As informações armazenadas nos dossiers reproduzidos na *fotografia 21* têm um custo de recuperação maior nos planos motor (o funcionário precisa de se levantar e deslocar) e temporal (leva mais tempo).

Esta abordagem poderia ser alargada ao mundo da informação digital, que envolve igualmente categorizações de actos e de actores, classificações de problemas e de respostas, níveis de recuperabilidade e operacionalidade diferenciados (certos dados são recuperados em tempo real, no decurso dos atendimentos; outros integram bases de dados consultadas apenas para elaboração do Relatório anual de actividades do Gabinete, por exemplo). Computadores e base de dados auxiliam o exercício das faculdades cognitivas: a recuperação em memória de uma informação útil ao atendimento de um utente encontra-se ao alcance de um “clic”.

A subdivisão do Gabinete em serviços funcionalmente diferenciados materializa-se no espaço mas também nos equipamentos e acessórios. Assim, por exemplo, o Gabinete de Apoio a Toxicodependentes e Famílias (“GAFT”, na gíria dos técnicos – *Fotografia 23*)

ocupa uma sala separada, dispõe de um computador, de gavetas e arquivos, e de horários e agendas que lhe são próprios. A preparação das doses individuais de metadona, que é da exclusiva responsabilidade de duas técnicas de enfermagem, implica o uso de equipamentos e de acessórios concebidos para o efeito.



Foto. 23 – Local e recursos próprios de uma subdivisão funcional: o GAFT



Foto. 24 – Auto-retrato organizacional em eventos institucionais

A escrita veicula enunciados que constituem uma fonte de informações e dados interessantes a recolher e analisar. Cada enunciado tem um enunciador que endereça uma mensagem a um destinatário, estabelecendo com ele uma relação que envolve a realização de actos de um certo tipo.

O objecto em estudo fala por si em cartazes que retratam a sua organização interna, as suas missões e os seus valores de referência (*Fotografias 24 e 31*). Estes cartazes foram concebidos para serem expostos em eventos institucionais («Feira social») no âmbito dos quais os serviços valorizam e justificam a sua existência divulgando as suas actividades. Estas iniciativas que enquadram actos de comunicação institucional foram multiplicadas à medida que se foi implementando um modelo de gestão por projectos nas relações entre o poder central e os poderes locais.

Estes cartazes têm por enunciador o Município, o Gabinete, um serviço ou a equipa de um Projecto. Os destinatários iniciais são os seus pares (outros Municípios, outros gabinetes, etc.) ou entidades superiores com funções de avaliação e de financiamento, bem como os cidadãos em geral. Posteriormente, estes suportes de comunicação institucional serão recuperados pelos serviços para definição do quadro das suas actividades junto dos utentes que frequentam as suas instalações, tema acima abordado.

Enquadrar as relações com os utentes, proclamando valores de referência, fixando normas e obrigações, ou ameaçando de expulsão em caso de adopção de comportamentos negativamente definidos como desenquadrados, leva certos funcionários a afixar citações e avisos (*Fotografias 25-27*).

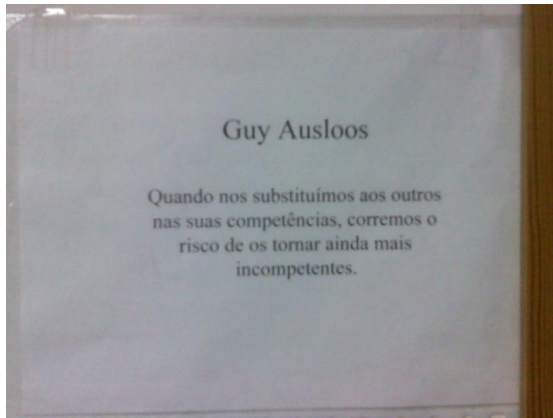


Foto. 25 – Valores e princípios norteadores dos atendimentos: a capacitação

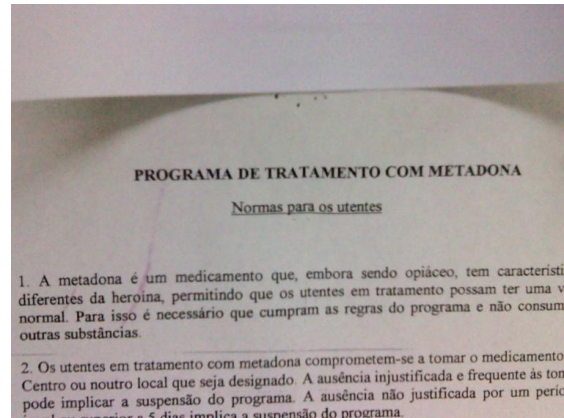


Foto. 26 – Normas e obrigações contratuais: o acto de publicar/afixar

Afixar e publicar pode revestir o valor de um acto político (*Fotografia 26*). Tem o poder de comprometer o leitor subordinando o serviço prestado ao cumprimento de normas e obrigações.

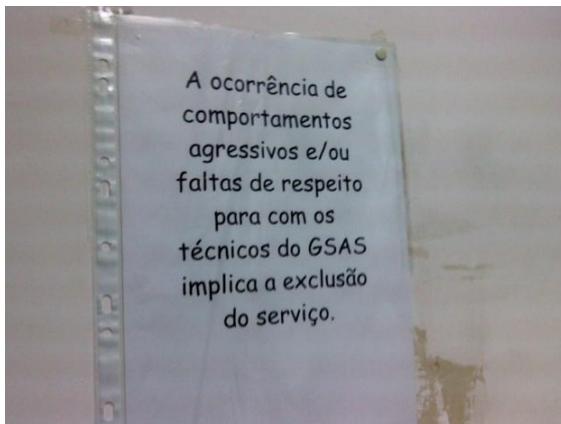


Foto. 27 – Quadro relacional e limites dos comportamentos admitidos

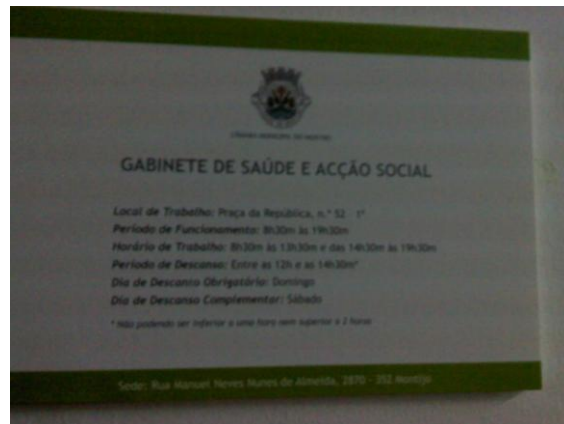


Foto. 28 – A autoridade da lei: a afixação como acto político

O enunciado do aviso reproduzido na *fotografia 27* realiza um acto de ameaça, correndo o risco de estabelecer uma relação negativa entre funcionários e utentes, ao admitir como passíveis de ocorrer na população utente comportamentos incompatíveis com a manutenção de uma imagem positiva de si. Para evidenciar o valor ofensivo deste

enunciado, podemos inverter a perspectiva, e salientar o efeito destabilizador de semelhante aviso produzido por um utente no começo de um atendimento. A confiança no outro e no seu comportamento é reiterada tacitamente no decurso das interacções. A confiança é uma das bases das nossas interacções: tratamos os outros como se fossem e se comportassem de acordo com o que esperamos deles. Dar-se ao trabalho de reafirmar explicitamente normas de conduta é um sinal de desconfiança que ameaça desestabilizar o normal desenrolar das interacções pelo facto de questionar e tornar problemáticas expectativas normativas cuja admissão tácita é parte integrante do nosso envolvimento na origem e na constituição das interacções (Rawls, 2008: 712).

Os próprios funcionários sujeitam-se a normas administrativas e jurídicas, cuja autoridade é confirmada localmente por actos de afixação (*Fotografia 28*). A escrita é um instrumento de poder e de gestão administrativa dos serviços e das suas relações. O GSAS pode requerer recursos em formulários previstos para o efeito («*Caderno de Requisições Internas ao Armazém*»).

Comunicações Internas (*Fotografia 29*) afixadas em locais próprios nas instalações dos serviços permitem aos decisores exercer o poder dentro da instituição.

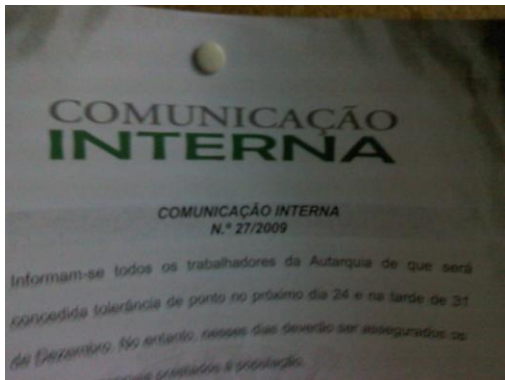


Foto. 29 – Poder decisional e Comunicação interna



Foto. 30 – A escrita como contra-poder

A escrita permite a implementação de canais de comunicação que organizam poderes e contra-poderes. Um acto de afixação informa e garante aos utentes o direito de reclamar junto de uma entidade superior em caso de insatisfação (*Fotografia 30*).

A escrita permite a realização de actos de linguagem (Fraenkel, 2006): avisar, comprometer, mas também acolher (*Fotografias 2 e 5*), informar e consagrar direitos, apelar à participação (*Fotografia 31*), etc.

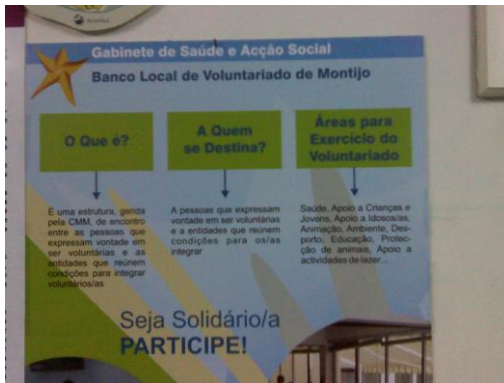


Foto. 31 – Escrita e Actos de linguagem

A ordem da instituição foi evidenciada empiricamente por uma descrição da sua materialização nos espaços de trabalho, apoiada em fotografias (etnografia visual). A pesquisa de terreno permite observar em tempo e em situação reais acções e interacções produzidas localmente pelos trabalhadores. Regulamentos e normas escritos constituem uma fonte de dados preciosos mas incompletos. Nenhum outro método pode rivalizar com a riqueza dos detalhes das acções que a pesquisa de terreno permite capturar por observação directa dos locais de trabalho, acções local e interactivamente produzidas cuja complexidade, que escapa aos planos e regulamentos escritos, é minuciosamente descrita pelos etnógrafos: «*as práticas finamente coordenadas são demasiado complexas para serem imaginadas ou teoricamente representadas antes [de qualquer observação de terreno], e isso para os próprios profissionais*», escreve Rawls (2008: 714), que destaca a orientação etnográfica das pesquisas desenvolvidas no domínio da etnometodologia (Rawls, 2008: 709).

3.3. Endo-organização de um atendimento de acção social: um micro-evento interaccional ordenado em várias escalas

Existe uma competência interaccional de base que habilita as pessoas a participar apropriadamente em interacções informais do dia-a-dia (Psathas, 1990). Estas interacções informais caracterizadas por um igual estatuto de participação na conversação são altamente socializadoras. Com efeito, na ausência de uma pré-alocação dos turnos de fala fixada institucionalmente, os interactantes são levados a usar plenamente os recursos e as regras próprios do sistema de alternância de vezes, bem como de sinalização e correcção de erros. Da mesma forma, nenhum dos participantes goza de privilégios de uso exclusivo ou preferencial dos recursos, dispositivos e etnométodos da conversação. Desprovidas de restrições e assimetrias⁹⁰, estas conversas informais, sem tópicos prédefinidos, desafiam a capacidade de “inter-regulação” (regular e ordenar de dentro um evento interaccional em curso) e favorecem a plena participação de todos os falantes, constituindo a este título um objecto de estudo privilegiado (Mondada, 2006: 9), para um mais amplo conhecimento da competência “metodológica” dos interactantes, que assegura a co-pilotagem conversacional de acções concertadas.

Em cada sociedade, esta sociabilidade informal é a base sobre a qual se erguem e cristalizam quadros interaccionais especializados pertencentes a contextos institucionais específicos (Van Dijk, 2009: 104), surgidos no decurso do processo histórico de divisão do trabalho (Sacks et al., 1974: 730–1; Schegloff, 1996: 54).

«(...) interaction is the primary, fundamental embodiment of sociality—what I have called elsewhere (1996d) “the primordial site of sociality.” From this point of view, the “roots of human sociality” refers to those features of the organization of human interaction that provide the flexibility and robustness that allows it to supply the infrastructure that supports the overall or macrostructure of societies in the same sense that roads and railways serve as infrastructure for the economy, and that grounds all of the traditionally recognized institutions of societies and the lives of their members».

(Schegloff, 2006: 70)

⁹⁰ A simetria das relações pode ser institucionalmente enquadrada, como lembra O’Halloran, num estudo consagrado a reuniões promovidas por uma associação de alcoólicos anónimos (O’Halloran, 2005).

O processo (pontualmente reversível) de emergência e cristalização do quadro interaccional institucional a partir de uma sociabilidade de base dá-se a observar diretamente, à escala microtemporal de cada atendimento, sob a forma, por exemplo, de trocas verbais de cortesia (*small talk*)⁹¹, nas macrosequências de abertura ou de fecho, principalmente (Trecho 6.(04): Lt 051-064).

Trecho 6 – Transcrição 6.(04) [00.18.01.72 – 00.19.19.10]

(...)
 019 *Utente* [()] (digo o que) ao telefone? (1.3) chamam (.) dizem a mim
 020 (.) diga que (queremos falar) à dona Mxxxxx (.) digo eu sou dona
 021 Mxxxxx (.) então o que a senhora está à espera? até agora não
 022 paga a renda de casa (1.3) (digo) está à espera (.) de segurança
 023 social? não sei
 024 *Pausa* (4.6)
 025 *Técnica* pois
 026 *Utente* mm
 027 *Pausa* (1.8)
 028 *Utente* porque eu também sou doente () não tenho saude para
 029 trabalhar
 030 *Pausa* (2.3)
 031 *Técnica* ((cinco batimentos no tampo da mesa)) hhh (.) pois vamos lá ver o
 032 que <a gente consegue>
 033 *Utente* mm
 034 *Pausa* (0.8)
 035 *Técnica* está bom?
 036 *Utente* está
 037 *Pausa* (1.7)
 038 *Técnica* então ↑olha se quiser (.) a gente pode esperar aí fora um
 039 bocaêdinho (não)?=
 040 *Utente* =está bem (.) (°pronto°)
 041 *Técnica* está bom?
 042 *Utente* mm
 043 *Pausa* (1.1) ((arrumação de folhas de papéis))
 044 *Utente* ([])
 044' *(Técnica)* [e::::]
 045 *Pausa* (1.5) ((arrumação de folhas de papéis))
 046 *Utente* eu vou trabalhar=
 047 *Técnica* =depois quando a gente:: tiver novidades ligamos para a Dona
 048 Mxxxx[xx ↑está bom?]
 049 *Utente* [(está) (.) está] bem

⁹¹ Cf. Malinowski, 1994 [1923]: 9–10; Goffman, 1953: 207; Laver, 1975; Yang, 2012.

050 *Pausa* (1.5)

051 *Técnica* com o seu marido está tudo a correr bem?=
 052 *Utente* =é é (.) tem tratamento também (.) ()
 053 *Técnica* pois:=
 054 *Utente* =marcou () (marcou) o centro de saúde de Xxxxx Xxxx
 055 *Pausa* (1.1)

056 *Técnica* Por[que::?] (.) Porque ele não faz aqui em Xxxxxxx? eh
 057 em Xxxxx Xxxxx?

056' (*Utente*) [tem problema do] rin
 057'

058 *Utente* Xxxxx Xxxxx mais perto não é?

059 *Técnica* é (1.0) tenho lá a prestação [()]

060 *Utente* [hospital Xxxxxxx que mandou lá o
 061 meu marido (0.3) [como] tem o desconto

060' (*Técnica*)
 061' [ah:]

062 *Pausa* (1.8)

063 *Técnica* está bom

064 *Utente* m

065 *Técnica* ((desliga o gravador))

Fonte: Corpus ACASS

Cada interação institucionalmente enquadrada é, em potência, um quadro duplamente estratificado, relacionado com uma definição dual das identidades-em-interacção, que oscilam ou podem oscilar no decurso de um mesmo encontro entre simetria e assimetria (Drew, 1991), informalidade e formalidade, proximidade e distância (Green et al., 2006) igualdade e subordinação, solidariedade entre iguais e atendimento profissionalizante, *in-group* e *out-group* (Kleinman, 1981; Andrade & Ostermann, 2007). Esta margem de jogo possibilitando realinhamentos identitários (*footing*) dos participantes (Sarangi & Roberts, 1999; Erickson, 2004: 152 & 173; Koester, 2010: 12) pode levar a uma definição dos atendimentos sociais como *interações informais ou semi-formais institucionalmente enquadradas* (Arminen, 2005: 50; Monteiro, 2011a).

Incompletamente prédefinida, a ordem de um atendimento social é emergente, à medida que um problema atendível é co-definido como foco comum de atenção e agenda (Pithouse, 1987: 6, 8, 25 & 37).

«There is no standard agenda for the sessions. What the participants talk about varies according to the patients' situations».

(Peräkylä, 1995: 12)

A duração dos atendimentos pode variar significativamente, de uns minutos a mais de uma hora. O grau de envolvimento de cada uma das partes, no começo e no decurso do atendimento, é susceptível de variar.

O profissional é desafiado a interagir comunicativamente com utentes que ocupam posições diferenciadas e distantes dentro de um universo populacional heterogéneo. As relações informais entre amigos assentam em afinidades mútuas entre membros de meios sociais que tendem a ser mais homogéneos. No domínio do serviço social, o profissional precisa de lidar com um repertório sociolectal mais diversificado, obrigando a uma maior flexibilidade e capacidade de adaptação dos seus estilos e estratégias comunicativos (Gumperz, 1989a: 21 & 27).

O assistente social tende a envolver-se na prestação de uma ajuda proporcional à avaliação moral do utente, formulada, mais ou menos reflexivamente, em termos de mérito ou de desmérito:

«The meeting between the social workers and their respective clients have shown that the provision of "help" depended on the ability of the layman to project and the professional to recognize worthy "moral character". To each social worker these features constituted evidence that such clients merited his commitment of time and the provision of other appropriate "resources". By contrast, some people were considered unworthy. Social workers felt little, if any, obligation to help».

(Rees, 1978: 107)

As indagações do profissional acerca dos esforços passados, presentes e futuros do utente visando prevenir ou remediar o problema-a-atender correspondem a momentos críticos, do duplo ponto de vista do assistente social e do utente (Trecho 6.(07): Lt 36-7) (Koshik, 2003; J. D. Robinson & Bolden, 2010).

Trecho 7 – Transcrição 6.(07) [00.38.13.28 – 00.41.10.28]

(...)

001	<i>Utente</i>	mesmo para pagar o comboio não tenho °dinheiro° não <u>tenho</u>
002		nada ↑mesmo o dia de consulta ↑não tenho nada para ir- fazer
003		(0.7) quer dizer (0.7) eu já fui apanhado na (0.4) na: como
004		se diz: (.) no comboio sem (0.7) sem título de viagem (1.2)
005		já tenho esta multa para pagar (0.9) não consegui renovar o
006		meu visto a tempo (0.4) e tenho multa para pagar (1.3) não
007		trabalho não faço nada (0.8) são (mesmo momentos muitos

008 difíceis) da minha vida ↑já estou mesmo com vontade de
009 voltar para a minha terra (.) mas só que não estou [()]

010 *Técnica* [JÁ TEM]
011 o atestado para renovar o visto?

012 *Utente* sim tenho tudo ↑só falta dinheiro

013 *Pausa* (1.2)

014 *Técnica* eu precisava deste atestado (1.1) a mesma (0.8) porque pode
015 ser que a gente: (1.8) falo ali: (.) a gente depois pode
016 falar (.) ali com a minha colega Fxxx (0.4) a ver se há
017 alguma hipótese de tentar pedir uma isenção (0.4) [no
018 PA]gamento desta mul[ta (0.4) de VISTo]

014' (*Utente*)
015'
016'
017' [eu
018']

019 *Utente* [é isso que eu já] fui (.) portanto a
020 assistente social de Sxxxx Mxxxx (0.4) disse me isto (0.3)
021 eu fui (.) indicou me (0.4) eh: (0.8) um centro de emprego
022 (0.8) em: (.) a Mxxxx (0.9) fui lá eles: (.) (°viram°) (.) e
023 passaram aquele atestado de pedido de isenção (0.4) levei
024 (1.3) o senhor que me recebeu (0.3) a- aliás que me atendeu
025 disse que não po::de anular (.) (não) isso tem que ir ainda
026 até o director ↑ge:ral (0.4) (° °) (0.5) °(não também)°
027 o: (.) o meu (.) os meus documentos () ir para casa
028 guardar (1.0) já levei este tipo de documento mas eles não
029 aceitaram (0.7) disse que só pode (1.4) em caso de director
030 geral (1.0) (quer dizer) tem que ser encaminhado
031 directamente para o director geral (0.7) é por[que pen]sou
032 que posso levar eu mesmo (.) disseram que não (0.7) a
033 instituição (.) aquele centro de emprego é que deve levar
034 até (1.2) deve enviar directamente para o director geral
035 (0.5) eu [não tenho mesmo (nada)]

019' (*Técnica*)
020'
021'
022'
023'
024'
025'
026'
027'
028'
029'
030'
031' [pois:]
032'
033'
034'
035'

036 *Técnica* [PORque é que] deixou caducar qual foi a
037 razão?

038 *Pausa* (1.1)

039 *Utente* não tive meios (.) a minha irmã deixou me e foi (.) ela (.)
040 com () já levei (0.4) parece que duas vezes ou
041 três vezes (0.7) esta última vez não consegui renovar (1.8)

042 já renovou (.) mas: (.) como: (0.8) ela estava (.) depois
043 ela voltou (0.4) não sei quem é que vai me (dar:) aquele (.)
044 coiso para renovar vi- (.) visto (0.9) já renovei [o visto]
045 em (2002) (1.1) (ah) já tenho duas vezes (0.5) até três
046 vezes (aquilo) no passaporte (0.4) ↑eu posso mostrar não tem
047 problema tenho o passaporte (vê) (2.0) (hoje) ()
048 bem sossegadinho aqui (.) eu ouvi () ouvi falar aqui de
049 Olho Vivo (0.7) vim pedir ajuda eu não tenho casa MESmo
050 (0.5) preciso de um quarto (0.3) mesmo eu dormir na sala eu
051 estou de acordo (0.4) mas não tenho não tenho (1.8) eu não
052 sei como é que vou fazer

039' (Técnica)
040'
041' ((manuseamento de folhas de papel
042'
043'
044'))[pois:]
045' ((manuseamento de folhas de papel
046'
047'
048'))
049'
050'
051'
052'

053 Técnica ↑este seu amigo que está ali em baixo vai lhe ajudar hoje é
054 isso?
(...)

Fonte: Corpus ACASS

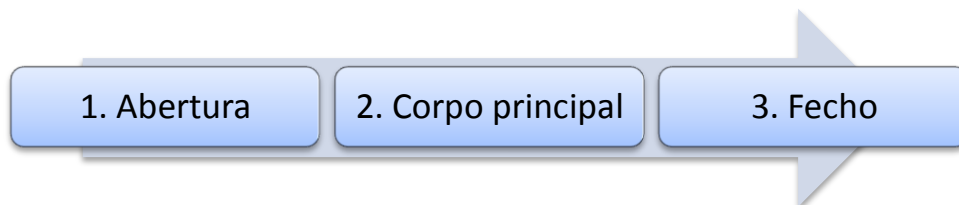
A participação num atendimento social pode não resultar de uma decisão voluntária do utente. A pressão do cônjuge ou uma coação judicial podem ter forçado uma pessoa a endossar de forma limitada e pouco convicta o papel de utente de um serviço social, durante o tempo de um atendimento (Rooney, 1992). Existem formas de resistência às injunções e coerções inerentes à participação numa interacção institucionalmente enquadrada (Scott, 1990; Ljäs-Kallio et al., 2010), que podem, inclusive, levar ao seu bloqueio e fracasso (pelo menos do ponto de vista do profissional). Um atendimento é uma acção concertada e uma interacção coparticipada que assenta num mínimo de envolvimento de ambas as partes. Envolver e incitar o utente a participar é um objectivo declarado dos profissionais e da sua conduta. Mas, por mais experiente e competente que seja o profissional, uma pessoa pode resistir a endossar o papel de utente.

A organização global do ou dos eventos: abrir a caixa negra

Cada atendimento de acção social constitui um evento interaccional que se desenrola no tempo passando por uma série de etapas, organizadas em macro-sequências, termo que damos às sequências que organizam a interacção no seu conjunto, desde a sua abertura até o seu encerramento.

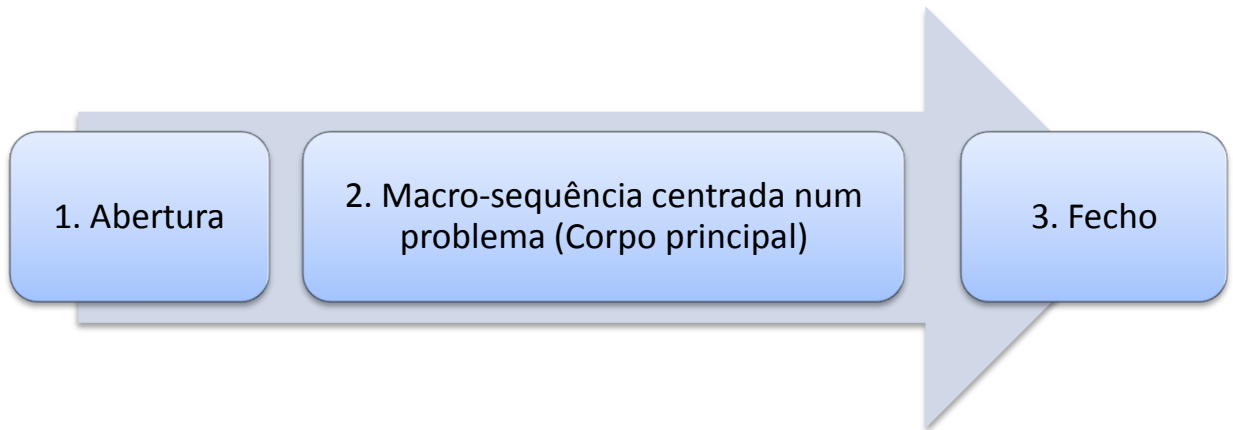
A um primeiro nível ainda muito grosseiro, podemos distinguir três “macro-sequências”: (1) abertura, (2) corpo principal e (3) fecho do atendimento. Este primeiro modelo recorta e isola para efeitos de análise sequências caracterizadas por um alto grau de ritualização: as sequências de (1) abertura e de (3) fecho, merecedoras de uma análise específica.

Fig. 21 – Organização global de um Atendimento social (1º esboço)



A (1) sequência de abertura desempenha uma função de definição da situação como atendimento social, interacção institucionalmente enquadrada. Nos atendimentos em gabinete, o local está repleto de “pistas contextualizadoras” gráficas e cénicas confirmativas da identidade das pessoas em presença e do propósito do seu encontro. Entrar no espaço reservado a atendimentos sociais e sinalizado por escrito como tal, sentar-se na cadeira destinada a cada um dos participantes, são comportamentos motores que realizam a entrada numa situação e definem o papel de técnico ou de utente de serviço social. Esta entrada num quadro interaccional definido fixando identidades locais orientadoras das respectivas condutas abre uma interacção institucional cujo (2) corpo principal poderá ter por principal base de organização um tipo de sequência estudado por Gail Jefferson e John Lee (Jefferson, 1980; Jefferson, 1988; Jefferson & Lee, 1992 [1981]): as macro-sequências centradas num problema.

Fig. 22 – Organização global de um Atendimento social (2º esboço)



São agora três as caixas negras a abrir para efeitos de observação e análise detalhadas. Para tal, é preciso passar à escala analítica seguinte, que incide não sobre a organização global dos atendimentos mas sobre a organização sequencial prototípica de cada uma das três macro-sequências constitutivas do seu desenrolar.

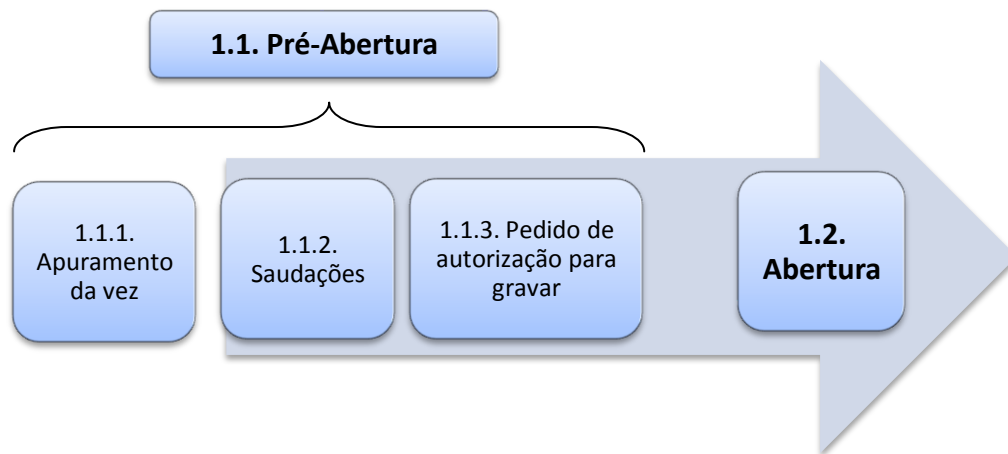
Se a análise do corpus apura um sub-corpus de eventos interacionais cujo corpo principal tem por base de organização uma ou várias macro-sequências de um tipo diferente, então a pesquisa realizada proporcionará uma base empírica para a revisão da classificação tipológica dos eventos registados, até então rotulados indiscriminadamente como «atendimentos sociais».

3.3.1. Pré-Abertura e Abertura

3.3.1.1. Gabinetes de atendimento: Pré-Abertura e Abertura

A (1) macro-sequência de abertura dos atendimentos nas instalações dos serviços sociais comporta as seguintes quatro fases:

Fig. 23 – *Template da (1) macro-sequência de abertura dos Atendimentos sociais (gabinetes)*



Pôr em co-presença física num gabinete duas pessoas que se reconhecem mutuamente como assistente social e utente na iminência de participar num atendimento é um processo organizacional a cargo de vários subsistemas merecedores de descrição detalhada (Mann, 1969; Coenen-Huther, 1992), cujo grau de diferenciação e cujas modalidades de articulação variam de um ambiente institucional para o outro. O tempo, ou, melhor dizer, os processos de temporalização (Élias, 1999: 54), interligados com os processos de espacialização, operam na interface do macro (horários do tempo prescrito na e pela coordenação de sistemas de grande escala) e do micro (tempo localmente negociado) e na do social e do técnico (Zucchermaglio & Talamo, 2000; Latour, 2005; Shove et al., 2009). O apuramento da vez corresponde a uma tarefa de controlo da interface/articulação de dois sistemas de alternância de vezes de escalas diferentes, meso (ordem institucional) e micro (ordem interaccional), respectivamente, territorialmente separados na maioria dos casos (recepção e sala de espera, por um lado, e gabinete de atendimento, por outro).

Chegar ao serviço⁹², marcar ou confirmar junto da recepção a marcação do atendimento, aguardar a vez, ser atendido no gabinete e sair do serviço, passando ou não de novo pela recepção, são tarefas que podem formar uma série de actos encadeados que se apresentam como um *script* passível de ser realizado na unidade temporal recortada por uma só deslocação a um serviço. A marcação prévia de um atendimento e a espera no local pela sua vez podem ser organizados em subsistemas distintos envolvendo mais do que uma só deslocação. A divisão técnica do trabalho organiza uma variedade de modelos de acesso aos serviços e de regulação dos contactos entre instituições e utentes. A marcação pode ser efectuada presencialmente ou por telefone, com maior ou menor antecedência, por iniciativa do utente ou do profissional. Este último ponto (quem tomou a iniciativa de convocar o encontro?) precisa de ser sinalizado desde já à atenção do leitor: induz uma distribuição diferente de uma importante tarefa conversacional envolvida na abertura dos atendimentos, a introdução do primeiro tópico, tarefa de transição da macro-sequência de abertura para o corpo principal do atendimento.

A acessibilidade do serviço condicionada pelo subsistema de marcação em vigor pode variar consideravelmente. As instituições regulam o fluxo dos utentes atendidos nos serviços, controlando administrativamente parte da agenda diária dos profissionais. Esta regulação é controlada em graus variáveis pelos próprios profissionais, consoante os serviços. As marcações de atendimento são frequentemente asseguradas pelos recepcionistas, funcionários não especializados que subordinam em muitos casos o seu agendamento de atendimentos a um inquérito prévio que pretende averiguar, em condições que sujeitam muitas vezes os utentes a quebras de confidencialidade e privacidade, a relevância institucional dos pedidos de marcação (Hall, 1974: 120). A atribuição desta importante função de triagem dos pedidos de atendimento a uma categoria exterior ao corpo profissional que presta o serviço pretendido é uma opção organizacional contestada por profissões que, como a dos médicos, levaram a cabo com sucesso a sua institucionalização: a triagem à entrada dos serviços de urgência hospitalar é efectuada por membros da sua classe.

A marcação de um atendimento é um acto administrativo sujeito a condicionamentos e filas de espera. A cidadania é inseparável do direito de todos a serem atendidos em

⁹² A ida e chegada a um serviço, que inicia a sequência de pré-abertura, é o termo de um processo decisional anterior (A. Kadushin & G. Kadushin, 1997: 69), que enforma a participação do utente no atendimento. A justificação do pedido de atendimento e a formulação do problema a resolver com a ajuda do serviço, são tarefas conversacionais realizadas nos atendimentos, que constituem fontes de informações sobre os processos decisoriais que levaram os utentes a contactar os serviços.

igualdade de circunstâncias. Este princípio de igualdade de tratamento administrativo dos pedidos de marcação cria expectativas que constituem um fundo cultural partilhado pelas instituições e pelos utentes, manifestado no respeito por ambas as partes de uma ordem de atendimento definida de acordo com a ordem de chegada aos serviços. O ordenamento sequencial do tempo (quem está primeiro em relação a quem) pode dar origem um ordenamento espacial das pessoas, alinhadas numa fila de espera, em função da hora de chegada às instalações. Esta ordem é co-produzida localmente por acções corporais, tais como o deslocamento em movimento mais ou menos lento e a orientação do corpo de forma a tomar lugar numa fila. Este dispositivo disciplina o acesso aos serviços. A formação de uma fila constitui uma actividade corporal de interactantes em co-presença, num ambiente organizado para o efeito⁹³. A necessidade de sustentar uma actividade co-presencial continuada para manter o lugar numa fila, actividade que pode ser desgastante, cansativa, condiciona fortemente o leque de acções possíveis dos utentes, o que é susceptível de criar problemas, tais como a necessidade de idas à casa de banho ou de se alimentar, cada vez mais prementes à medida que o tempo de espera se prolonga. Se uma pessoa se fez acompanhar de um familiar ou de um vizinho (laços primários), podem rodar, se substituindo de vez em quando um ao outro. Em caso contrário, deixar a fila sem perder o lugar exige por parte dos utentes a celebração de micro-acordos com os interactantes mais próximos, sob a forma de breves justificações (*accounts*) que tornem aceitável a garantia de que podem ausentar-se sem perderem o lugar. A reserva do lugar numa fila pode em certos casos ser sinalizada por um objecto pessoal (um saco, por exemplo). Esta ordem interaccional em contexto institucional é encarada como um imperativo moral: condutas desalinhas que carecem de justificações patentes podem ser sancionadas com violência.

Em vez de uma fila única, podem formar-se várias filas, de acordo com o critério da categorização dos actos e em função da divisão técnica dos serviços. Constitutiva do processo histórico de democratização, como salientou o próprio Max Weber, a lógica da organização burocrática dos serviços públicos (Weber, 1995: 290–301; Merton, 1997: 188–197) autolimita o recurso a categorizações diferenciadoras de actores e serviços.

⁹³ Esta análise foi inicialmente enformada pela descrição etnometodológica da ordem patente no trânsito automóvel como resultante de acções concertadas co-pilotadas localmente, efectuada por Harvey Sacks (1992: 435–40), numa lição sobre os sistemas de medição (definir o seu estilo de condução por referência à velocidade) mobilizadas pelos falantes no decurso das suas interacções conversacionais. O texto, paradigmático, de Harold Garfinkel, *Autochthonous Order Properties of Formatted Queues* (2002: 245–261), é outra importante fonte.

Outros critérios podem levar à formação de subfilas, para distinguir, por exemplo, níveis de urgência. Podem coexistir num mesmo serviço dois sistemas de marcação: em caso de emergência social, um utente sem atendimento previamente marcado por um primeiro sistema pode passar à frente de utentes, ao abrigo de um segundo sistema activado em tais casos, para agilizar a capacidade de resposta do serviço. A rigidez do primeiro sistema que assegura uma pré-alocação da vez define o grau de burocratização institucional do lugar. A fala em contexto institucional flexibiliza o funcionamento da organização, quando esta possibilita aos utentes sem marcação prévia a exposição de problemas justificando a activação do segundo sistema, o de marcação imediata.

Certos atendimentos são definidos como prioritários devido a um maior grau de dificuldade da espera por parte de grávidas, de pessoas idosas ou de doentes. Estas derogações à norma que subordina a ordem dos atendimentos à ordem de chegadas são, por imposição legal, justificadas / justificáveis no seio dos serviços públicos por “boas razões” (grau de urgência da resposta; saúde debilitada, etc.) inerentes a um regime de valores distinto do que vigora em serviços privados, como pode atestar o estudo das queixas e reclamações apresentadas nestes respectivos contextos (Boltanski & Thévenot, 1991).

O recurso ao sistema de senhas numeradas altera consideravelmente a ordem interaccional inerente ao sistema de marcação. O etnógrafo pode observar em terrenos institucionais os micro-impactos da escrita sobre a organização local do funcionamento institucional. O registo escrito da ordem de chegada dispensa os interactantes de formar uma fila de espera e de ficar retidos num lugar que não podem desocupar sem correr o risco de perder a sua vez. Podem utilizar o tempo de espera para um leque mais variado de actividades e ocupações, sem necessidade de celebrar micro-acordos com os presentes. As modalidades de ocupação do espaço variam de tal forma que podemos sustentar que a introdução da escrita transforma o ecossistema da organização. A marcação ou a confirmação à chegada corresponde em muitos meios organizacionais a uma passagem do ecossistema de fila de espera para o ecossistema de sala de espera organizada por um duplo sistema, o do registo escrito e o da chama por ordem de chegada. Este duplo sistema pode ser auxiliado por um sistema de aviso sonoro e/ou por um ecrã, de forma transparente (entrega ao utente de uma senha numerada) ou opaca (canal de comunicação interna, fora do controlo directo do utente).

Nos sistemas bietápicos em que o acto de marcação antecede o atendimento numa ordem de grandeza temporal incompatível com a realização seguida da marcação e do

atendimento (numa unidade de tempo envolvendo uma só deslocação ao serviço), situação que, no caso dos utentes com um historial de atendimentos no serviço, abre ao técnico a possibilidade de preparar o novo atendimento por uma consulta prévia das peças arquivadas no processo, o agendamento do atendimento é uma tarefa que interliga no mínimo duas agendas: a do serviço e a do utente. Esta operação envolve um poder desigual de negociação da data e do horário. Certos serviços agendam os atendimentos de forma unilateral e obrigatória; outros procuram dentro de certos limites conciliar as agendas de ambas as partes. Este traço define o grau de burocratização e institucionalização das culturas profissionais nas fronteiras de cada organização. A exequibilidade para o utente da data e do horário de um atendimento não é um dado adquirido. As condições de vida e de trabalho dos utentes podem dificultar e até impossibilitar o seu comparecimento. Um sistema de marcação unilateral pode colidir com compromissos inadiáveis da vida dos utentes. Os problemas induzidos por uma marcação pouco conciliadora podem interferir no normal desenrolar do próprio atendimento.

«Clients who can be accommodated at their convenience are less apt to be resentful and hurried than clients who have to take time off from a job, perhaps losing pay».

(A. Kadushin & G. Kadushin, 1997: 72)

Uma vez o atendimento marcado ou, no caso dos atendimentos previamente marcados, confirmado, no termo de uma operação mais ou menos demorada, segue-se um tempo de espera, mais ou menos prolongado. A gestão do tempo é dotada de uma dimensão moral. Um prolongamento do tempo de espera julgado excessivo é interpretado pelo utente em termos morais, entendido como uma falta de respeito (A. Kadushin & G. Kadushin, 1997: 74 & 97; E. T. Hall, 1984: 175), o que, como tal, pode provocar uma saída disruptiva do quadro situacional, que, por sua vez, exige um trabalho interaccional de reparação ritual da ofensa, assente em justificações e pedidos de desculpa.

No corpus ACASS, existem poucos dados empíricos para consolidar a descrição e análise do apuramento das vezes nas sequências de pré-abertura dos atendimentos. Com efeito, o apuramento das vezes realiza-se frequentemente na sala de espera, fora do alcance do gravador. A ligação do gravador foi por regra realizada dentro da estrutura temporal da interacção em estudo, participando ostensivamente da sua organização sequencial: a maioria dos profissionais optou por ligar o gravador uma vez completada

parte do trabalho de pré-abertura. A gravação regista na maioria dos casos uma interacção já iniciada, que se encontra ainda em fase de abertura e, importa precisar, de reabertura. Com efeito, sem antecipar sobre a análise detalhada dos pedidos de autorização para gravar que apresentarei em breve, ocorre com frequência logo a seguir à ligação do gravador uma breve reabertura (reiteração de um acto ritual, de saudação ou de convite a ocupar um lugar), que assinala e efectiva a passagem de uma fase interaccional *off record* para uma fase *on record*, particularmente patente nos poucos casos em que, contrariando o protocolo de registo acordado em reuniões de dinamização do projecto, os profissionais ligaram o gravador não antes mas sim a seguir ao pedido de autorização para gravar⁹⁴. Estas reaberturas (ou aberturas sucessivas) manifestam e gerem a estratificação do enquadramento da interacção (Goffman, 1991: 91 & 160; Mondada, 2005: 137): a interacção gravada é como um quadro a abrir dentro de um quadro interaccional já aberto⁹⁵.

Esta breve reabertura comporta recorrentemente traços entoacionais de modalização (no sentido goffmaniano): é feita em tom de brincadeira, para o gravador, em conluio com o utente. Estes dados são muito convergentes com os analisados por Lorenza Mondada, não obstante a diferença de posicionamento sequencial dos pedidos de autorização que distingue ambos os corpora:

«Le rire organise le contraste entre une activité sérieuse et une blague (voir Sacks, 1972 sur l'utilisation du rire pour catégoriser un énoncé et en modifier les enchaînements séquentiels possibles): l'activité scientifique est associée à ce rire qui *décale* précisément le regard sur les activités ordinaires».

(Mondada, 2005: 140)

Tornada relevante, a presença do gravador, que acabou de ser autorizada, é ratificada de modo lúdico por um acto de saudação que toma acto do seu estatuto de ouvinte e permite passar à frente, desviando dele a atenção.

⁹⁴ Os dados registados nestas condições, que impossibilitam a administração de uma prova documental dos consentimentos dados pelos utentes, foram alvo de severas restrições de utilização no quadro da presente investigação.

⁹⁵ «*La saisie de la parole par un enregistreur accompli, par un geste technique, sa distinctivité par rapport à ce que l'enregistrement exclut – comme une figure par rapport à un fond (...)*» (Mondada, 1998: 62).

A organização sequencial da macro-sequência de abertura é mais propensa a ser realizada mediante a reiteração de actos rituais, fenómeno que reencontramos também na macro-sequência de fecho da interacção.

As gravações efectuadas no gabinete de acção social de uma das juntas de freguesia⁹⁶ registaram a pré-abertura dos atendimentos na sua integralidade ou quase: o acto de chamar pelo intercomunicador (*summon*) realizado por um dos utentes (Lt 001*), ao encontrar fechada à chegada a porta de entrada no prédio de habitação colectiva onde está sediado o serviço, não ficou gravado; mas o acto reactivo, acção não-verbal de deslocação e de abertura da porta de entrada no serviço, ficou, como atesta o trecho de transcrição que se segue (Lt 002-004 e 008). A primeira parte do primeiro par adjacente (PPP) pode ser reconstruída com um elevado grau de segurança com base na segunda parte do par adjacente (SPP), cuja realização não-verbal é audível na gravação.

No dia do atendimento abaixo retranscrito, o serviço foi assegurado por uma única profissional, que ficou a cargo de todas as tarefas, desde a abertura das portas do prédio e do serviço, à chegada de cada utente, para realização dos atendimentos previamente marcados, até ao seu eacompanhamento à saída, no fim dos atendimentos. Dada a reduzida dimensão do serviço e a opção da profissional de manter o gravador permanentemente ligado, todas estas acções eram realizadas dentro de um perímetro de alcance do gravador.

Trecho 8 – Transcrição 3.2.(08) [00.00.00.00 – 00.01.11.20]

(001)* (*Utente*)* (tocar a campainha)* *Nota: dado reconstituído

002 *Técnica* ((ligação do gravador)) ((levantar da cadeira))
 003 ((deslocação)) ((abertura da porta de acesso às
 004 instalações do serviço)) é Dona Xxxxx?

005 *Utente* sou eu

006 *Técnica* pronto (.) pode entrar

007 *Pausa* (3.8)

008 *Técnica* ((fecho da porta de entrada no serviço)) pois aqui está
 009 melhor ((riso)) (0.7) ora bom dia (.) [bom:
 010 dia] ((abertura da porta do gabinete de atend.))

011 *Utente* [uma
 012 boa tarde] neste [caso]

013 *Técnica* [sim] ((fecho da porta do gabinete))
 014 antes de começarmos o atendimento (0.5) queria pedir
 015 autorização para gravarmos este atendimento

016 *Utente* °pode gravar () [sim°]

⁹⁶ Intencional, este grau de imprecisão anonimizante garante a confidencialidade dos dados.

017 *Técnica* [°pod]e?°

018 *Utente* °pode°

019 *Técnica* eh: é para um projecto que está em curso na junta de
020 freguesia e:[] podemos garantir o anonimato e a
021 confidencia[lida]de pronto (0.8) pode ser?

019' (*Utente*)
020' [mm]
021' [mm] ((tosse))

022 *Utente* s[im]

023 *Técnica* [sim] (0.4) então (0.4) pode se sentar >eu vou só abrir<
024 (um bocado) (1.5) ((abertura duma janela)) <[a janela]>

025 *Utente* [um cigaro]

026 *Técnica* pois (0.4) ((riso)) (5.3) ((acomodação: arrumações de
027 folhas de papeis e uso de acessórios (agrafador? /
028 caneta) de escritório)) o tabaco é daquelas coisas
029 ((riso))

030 *Utente* °é é (.) é°

031 *Técnica* quem não fuma eu não fumo e: [pronto]

032 *Utente* [eu não] eu como eh vim
033 na:: eh:: a correr e depois pronto .h descontrola-me a
034 respiração [chego] cá encontro fumo .h[h] eh [pá!]

032' (*Técnica*) ((uso de acessórios
033' de escritório)) ((uso de acess. de
034' escrit.)) [pois é] [pois]

035 *Técnica* [ain]da
036 dificulta mais não é?

037 *Utente* é

038 *Técnica* ((manuseamento de folhas de papel)) hh °agora° h (2.2)
039 portanto Xx:xxx é o primeiro no[me não] é?

040 *Utente* [sim sim]

041 *Técnica* mais

042 *Utente* Xxxxxx
(...)

Fonte: Corpus ACASS

A identificação do utente é a primeira tarefa propriamente conversacional (Schegloff, 1979: 63). A resposta (Lt 005) a um pedido de confirmação do nome (Lt 004), identificador certificado por um documento institucional (bilhete de identidade ou cartão de cidadão) sistematicamente solicitado para fotocópia no decurso dos primeiros atendimentos, visa apurar a vez. Esta segunda operação, efectuada por um segundo par adjacente, assegura a passagem do sistema de alternância de vez de escala organizacional para o sistema de alternância de vez de escala conversacional do atendimento, pela alternância dos turnos de fala organizada localmente à escala

temporal dos microssegundos e segundos. A marcação dos atendimentos é organizada mensal, semanal ou diariamente.

Esta primeira identificação mútua envolve a multicanalidade da comunicação. O gravador limitou-se a registar o nome, identificador veiculado oralmente. Mas outros identificadores de género, idade, grupos de pertença e classe social são transmitidos pelo canal visual, pela roupa nomeadamente, que pode ser considerado como idioma identitário (Lurie, 1981). Primeiro passo verbal de um processo de entrada gradual no quadro institucional da interacção, o pedido de identificação é realizado assimetricamente. O profissional, à entrada no serviço, seu território próprio, identifica-se pelo comportamento ostensivo como membro da instituição, ao passo que o controlo da identidade do utente é realizado pelo técnico (Spencer, 2001: 158). A dimensão territorial deste comportamento de entrada no quadro interaccional é confirmada pelo estudo contrastivo dos atendimentos domiciliários. Nos casos em que o atendimento ocorre no domínio territorial da técnica assistimos a uma realização igualmente assimétrica da autorização-convite para entrar (Lt 006). Este duplo termo dá conta do duplo acto realizado pelo enunciado «*pode entrar*», no quarto turno da posição sequencial da pré-abertura iniciada por um apelo (*summon*) e um pedido de confirmação de identidade, na entrada das instalações. A técnica detém, por conseguinte, o poder de admitir ou de negar a entrada do utente e a sua permanência nas instalações do serviço, espaço de acesso controlado. Estes dois actos iniciativos, pedido de confirmação de identidade (PPP1 – Lt 004) e autorização para entrar (PPP2 – Lt 006), são atribuições da técnica e contribuem logo fortemente para a definição do contexto da abertura da interacção, cunhando estatutos de participação assimétricos. A utente é autora de actos reactivos, respondendo verbalmente (SPP1 – Lt005) ao primeiro, e comportalmente (SPP2) ao segundo, mediante uma acção não-verbal não registada na gravação, mas indirectamente comprovada pelo seguimento da interacção, que se desenrola dentro das instalações do serviço.

A realização entoacional do PPP2 (Lt 006) confere-lhe um valor ritual, estratificação semântico-pragmática que o simples termo de “autorização” não contempla. A metalinguagem construída pelo investigador para presidir ao seu trabalho de descrição e análise pode exigir reelaborações da linguagem vulgar, de forma a incrementar a sua precisão (Binet & Freitas, 2010: 293–4). No caso considerado, a entoação activa o valor ritual de convite para entrar, definindo uma relação cortês, mas igualmente assimétrica,

que contribui para instituir o domínio da técnica sobre o território e a interação que vai decorrer no seu seio.

As palavras discursivas (Ducrot, 1980) desempenham um papel importante no plano da endo-organização sequencial da interação: na óptica dos falantes, utilizadores da linguagem-em-interacção, são dispositivos de marcação que permitem encerrar uma sequência (*Sequence-Closing Third*): a técnica produz um «pronto» no início do quarto turno (Lt 006), que encerra o controlo de identidade, dando-a como confirmada, o que lhe permite, a seguir, ainda no mesmo turno, dedicar-se ao ritual de cortesia e de hospitalidade que acompanha a entrada, gradual, no quadro.

A importância do trabalho ritual realizado em pré-abertura é bem atestado neste trecho da transcrição 3.2.(08), sob a forma nomeadamente de trocas verbais de cortesia, ou *small talk*, que forma, como já mencionei, um pano de fundo de sociabilidade informal, base de apoio para a emergência local de um quadro mais formal e institucional (J. Coupland et al., 1994: 92–3 & 95–6). O tempo (Lt 008-9) e a referência ao tabaco (Lt 025-037) surgem aqui como recursos securizantes (Goffman, 1953: 206–216) para o trabalho de estabelecimento desta relação de sociabilidade informal.

Produzida pela técnica, a unidade de construção de turno (UCT) mais importante do quinto turno não é a breve troca de cortesia (*small talk*), ausente⁹⁷ dos outros atendimentos gravados neste serviço nesta posição sequencial, mas, sim, a primeira parte do par adjacente (PPP – Lt 009-10), «*bom dia*», que organiza o ritual de saudação, que acompanha, sempre, a passagem do limiar que separa o mundo exterior do interior do serviço. A segunda parte do par adjacente (SPP) é logo⁹⁸ retribuída pela utente, em formato quase idêntico, no turno imediatamente a seguir (Lt 011-12). A heterosinalização e a hetero-correcção pela utente de um erro de sincronização com o momento do dia, cometido no turno anterior pela técnica, ao ter escolhido a PPP «*bom dia*» (em vez de «*boa tarde*»), são interpretáveis como actos de dupla retribuição pela utente da saudação e do *small talk* produzidos pela técnica no turno anterior. As horas constituem um recurso seguro das trocas de cortesia, sob a forma de pequenas correcções, desprovidas de valor ofensivo. O posicionamento sequencial e o padrão entoacional são decisivos para a neutralização da ameaça à face do outro, inerente às heterosinalizações redobradas de heterocorrecções de erros. A técnica ratifica logo a sinalização e a correcção do erro (Lt 013).

⁹⁷ Ausência não marcada.

⁹⁸ Em sobreposição com a segunda ocorrência do PPP.

Controlado por fechaduras mais ou menos protectoras, o abrir e o fechar de portas, barreiras mais ou menos imponentes, delimitam materialmente (sub)unidades socio-espaciais (sequencialmente organizadas)⁹⁹ e limiares, cuja passagem material é comportalmente ritualizada, como descreveu Arnold Van Gennep em 1909, no segundo capítulo de uma obra de grande alcance, intitulada *Les rites de passage* (Van Gennep, 1909). A estrutura temporal ternária dos ritos de passagem esquematizada por Van Gennep, que organizam o ciclo de vida dos indivíduos no seio de cada sociedade, do nascimento até à morte, não é separável de uma estruturação sob a forma de espaços cercados, apropriados e sacralizados, que comunicam entre si por limiares guardados e marcados por proibições e prescrições, sacralização do e pelo espaço que se estende à vida profana (Goffman, 1973: 118; Rivière, 1995). Estes dados fundamentais de uma antropologia do espaço (Paul-Lévy & Segaud, 1983; Kent, 1990; Binet, 1993; Cabral, 2000; Silvano, 2001: 65–6; Low & Lawrence-Zúñiga, 2003), considerado na sua dupla organização material (paredes, degraus, portas, presença de artefactos valiosos, etc.) e comportamental (ritos negativos e positivos), são bem atestados no universo sociocultural em estudo. O espaço da instituição é cercado e territorializado por membros que controlam os seus pontos de acesso e a circulação no seu seio, fiscalizando e ritualizando as passagens de limiares que organizam a divisão sociotécnica do local de trabalho, dados materiais e comportamentais convergentes com outros estudos de base etnográfica de ambientes organizacionais em Portugal (Carapinheiro, 1993). A entrada no serviço dá por vezes acesso a um espaço intermediário, pouco qualificado e impessoal, não lugar (Augé, 1994) negativamente assinalado como tal pela ausência à entrada de um ritual de saudação. Por sua vez, o gabinete de atendimento de acção social surge, sempre, como espaço qualificado, sendo o seu acesso ritualizado por uma troca personalizada de saudações que opera ao mesmo tempo a passagem de um estado relacional a outro (Schegloff, 1979: 70). O domínio territorial observado na sua dimensão ritual é directamente proporcional ao poder detido dentro da unidade social, espacialmente delimitada e organizada, como mencionei no capítulo anterior. Mais uma vez, o estudo contrastivo de atendimentos em gabinete e ao domicílio do utente consolidará a análise.

⁹⁹ «*La maison thakali possède plusieurs seuils liés aux degrés d'intimité des familiers et des étrangers qui pénètrent dans la maison*» (Morillon & Touveni, 1981; cit. por Paul-Lévy & Segaud, 1983: 64). «*En progressant à travers la cour, la véranda, le rez-de-chaussée, on avance dans l'intimité de la famille et l'on se trouve en présence d'objets de plus en plus précieux - le symbole visible en est le cadenas qui ferme la porte*» (Gaboriau, 1981; cit. por Paul-Lévy & Segaud, *op. cit.*: 68).

No *script* da pré-abertura evidenciado pelo trecho em análise, após (1) o pedido de entrada em contacto (*summon*) atendido mediante a abertura da porta de acesso ao serviço (Lt 001-004), (2) o controlo de identidade (Lt 004-006), (3) a autorização-convite para entrar (Lt 006) e (4) a troca de saudações (Lt 009-013) que acompanha a passagem do primeiro limiar de entrada (dando acesso às instalações do serviço), segue-se (4) o pedido de autorização para gravar (Lt 014-23). O pedido de autorização suspende o processo gradual de entrada e de ocupação diferencial do espaço do gabinete: é só uma vez completado em três actos o par adjacente que serve de base à sua organização (1. PPP: «*pode ser?*» - 2. SPP: «*sim*» - 3. SCT: «*sim*»), que a técnica retoma o processo de ocupação territorial, num ambiente materialmente diferenciador dos papéis em presença¹⁰⁰, convidando a utente a sentar-se (Lt 023). Uma cadeira susceptível de ser oferecida faz parte dos recursos materiais disponíveis no local para a ritualização do encontro (Goffman, 2011: 92). Nos atendimentos realizados no domicílio do utente, a distribuição dos papéis rituais (quem convida quem a sentar-se?) e os recursos mobilizáveis, como por exemplo a oferta de um café, apresentam diferenças assinaláveis.

O carácter informal da troca verbal de cortesia (*small talk*) que se segue (Lt 025-037) é atestado pela produção por parte da utente de uma unidade interjectiva, «*eh pá!*», reproduzida na linha de transcrição nº 034, única ocorrência até agora localizada no corpus.

O emprego do advérbio dístico de tempo *agora* e o conector *portanto* (Lt 038-039) são usados pela técnica para encerrar a macrosequência de pré-abertura e realizar a abertura do atendimento, iniciando uma primeira tarefa (Lt 039) realizada colaborativamente mas com níveis desiguais de envolvimento, na interface da oralidade e da escrita: registar em formulário próprio o nome completo da utente.

Esta actividade, que abre o corpo principal deste atendimento, estabelecendo como facto consumado a entrada dentro do quadro institucional, realiza-se numa zona intermediária, liminar, articulando a comunicação oral com a comunicação escrita. A interssincronização constitutiva dos comportamentos de interacção é subordinada ao ritmo de execução da tarefa motora de escrever, que impõe um foco de atenção próprio, interferindo assim substancialmente com a dinâmica interaccional da troca verbal. Este ponto será de novo analisado com maiores detalhes. O atendimento aqui descrito e

¹⁰⁰ Cf. o capítulo anterior: *A ecologia institucional da fala-em-interacção: etnografia visual de um serviço de acção social*.

analisado, 3.2.(08), já passou à macrosequência seguinte, correspondente ao corpo principal da interacção.

Caso um atendimento se prolongue mais do que previsto, ocorre uma interrupção, sempre que o utente do atendimento seguinte toca à porta do serviço. A profissional convida a esperar na salinha de espera que o atendimento ainda em curso termine.

Um segundo trecho de transcrição, pertencente ao corpo principal deste mesmo atendimento, permite observar e analisar uma sequência de pré-abertura do atendimento seguinte, realizada durante uma suspensão do atendimento em curso, suspensão possibilitando a pré-abertura, igualmente suspensiva (fazer esperar), de um segundo quadro interaccional, o do atendimento seguinte. A realização desta sequência comporta um duplo acto, o de saída (Lt 009-013) e o de reentrada (Lt 022-024) no quadro interaccional¹⁰¹.

Trecho 9 – Transcrição 3.2.(08) [00.52.08.26 – 00.53.00.29]

(...)

001 *Técnica* isto é que é a água (0.6) okay

002 *Pausa* (4.1) ((manuseamento de folhas de papel))

003 *Técnica* ↑ah! (.)↑isto é de Agosto Setembro Outubro (.) isto é de

004 Agosto

005 *Utente* ↓espera aí (.) en[tão e esta] aqui é a que eu paguei- ah!

006 onze (0.4) paguei este mês (0.9) paguei há dias (0.6)

007 .hh

005' (*Técnica*) [é essa]

006'

007'

008 *Pausa* (4.9)

009 *Técnica* °↓tenho que abri-° abrir a porta

010 *Utente* por abrir?=
 011 *Técnica* =não não não não sou eu deixa [es]tar
 011' (*Utente*) [ah]

012 *Pausa* (1.7) ((levantar da cadeira e deslocação da técnica))

013 *Técnica* daqui (.) abrir a porta

014 *Pausa* (5.5) ((deslocação e abertura pela técnica da porta de

015 entrada nas instalações do serviço))

016 *Técnica* Dona (Xxxxx bom) dia entra entra

017 *Utente 2* com licença

018 *Técnica* daqui agora a bocadinho estou: pronto está quase a

¹⁰¹ Sobre saídas e reentradas num quadro interaccional, ver Linell & Thunqvist, 2003.

Voltando à primeira opção de transcrição do trecho, a retomada de turno da técnica a seguir à pausa é efectuada mediante a produção de uma UCT interjectiva, «*ah!*» (Lt 003), unidade polifuncional cujo valor é localmente fixado (Mondada, 1995: 7), com recurso a um dos principais dispositivos da fala-em-interacção que assegura esta operação: um padrão entoacional definidor¹⁰². Este prefácio entoacionalmente modalizado fixa e projecta o duplo valor de invalidação depreciativa e de censura exigindo reparação (solicitação de uma justificação da utente por ter apresentado esta factura ou pedido da sua substituição por uma outra) do enunciado constativo que segue (igualmente entoado), referente às datas de emissão da factura consultada, que, pela sua distância temporal ao atendimento, reduzem a relevância da informação transmitida (gastos com a água), julgada desactualizada.

Esta UCT, qual cabeça de Janus, é bidireccionada (Kerbrat-Orecchioni, 1990: 253; Binet & Freitas, 2010: 302): deprecia retrospectivamente a acção anterior da utente, de entrega desta factura, desactualizada, para consulta e projecta um *slot*, um espaço-tempo de realização sob coerção de uma acção reparadora. O enunciado constativo que compõe o turno aberto por esta unidade interjectiva é reiterado (Lt 003-004), autojustificando o acto de sinalização de um erro por localização da sua fonte e reforçando por desdobramento a injunção a proceder à sua reparação.

No turno seguinte, a utente responde sem demora a esta injunção, por uma dupla acção verbal e não-verbal que procede à substituição da factura apresentada por outra, mais recente (Lt 005-007). A primeira UCT, «*espera aí*», ratifica a necessidade de suspender o curso normal do atendimento, enquanto não é autocorrigido o erro heterossinalizado pela técnica. Ratificando e efectivando a abertura de um tempo consagrado à busca de um documento escrito arquivado num *dossier*, a UCT é realizada mediante uma descida da frequência tonal, que opera uma passagem do plano dialogal para o plano monologal (Morel & Danon-Boileau, 1998: 121), típica da actividade autocentrada de busca de uma informação armazenada em memória, que se prolonga até à segunda ocorrência da unidade interjectiva «*ah!*» atestada neste trecho (Lt 005), caracterizada por uma subida tonal que realiza, mediante um efeito de convocação do alocutário (Morel & Danon-Boileau, 1998: 12), o regresso da falante ao plano dialogal. O padrão entoacional usado nesta segunda ocorrência, nitidamente diferente da primeira, activa outro valor funcional da unidade interjectiva; em termos semântico-pragmáticos, anuncia ao

¹⁰² «(...) não há interjeições com entoação neutra (...)» (Gonçalves, 2002: 375).

alocutário, neste contexto singular, o êxito e, logo, o fim da operação de busca e de correcção do erro, permitindo o reinício do curso de acção não-verbal (controlo documental) entretanto suspenso. Como a anterior, a pausa de cerca de cinco segundos que se segue (Lt 008) não é um tempo-morto interaccionalmente constrangedor, mas sim um tempo ocupado por uma acção não-verbal, não capturada pelo gravador, que modifica o regime de cogestão temporal.

A descida tonal e o reduzido volume sonoro que caracterizam a UCT (que incorpora marcas de construção: retoma de uma palavra interrompida) que efectiva a tomada de turno seguinte da técnica (Lt 009) reitera o fenómeno de passagem do plano dialogal para o plano monologal, que não integra uma organização, dialogal por definição, em par adjacente. A utente, que não reconhece com total segurança esta alternância de plano, interpreta, hesitante, a UCT produzida pela técnica como um possível pedido indirecto de abertura da porta, solicitando uma confirmação (Lt 010), antes de realizar a acção possivelmente pedida, que se prontifica a executar.

Os actos de fala não literais operam mediante uma actividade cognitiva situada, de natureza inferencial, que John Searle descreve nos seguintes termos:

«In indirect speech acts the speaker communicates to the hearer more than he actually says by way of relying on their mutually shared background information, both linguistic and nonlinguistic, together with the general powers of rationality and inference on the part of the hearer. To be more specific, the apparatus necessary to explain the indirect part of indirect speech acts includes a theory of speech acts, certain general principles of cooperative conversation (some of which have been discussed by Grice (1975)), and mutually shared factual background information of the speaker and the hearer, together with an ability on the part of the hearer to make inferences».

(Searle, 1979: 31–2)

Literalmente, a técnica, colocando-se num plano monologal, assertou que «tinha que abrir a porta» (Lt 009). A questão que se colocou à utente, e que se coloca igualmente ao analista, é a seguinte: uma fala produzida em interacção é susceptível de ser monologal, ou seja, não endereçada de alguma maneira com um certo intuito, nem que seja indirectamente, ao parceiro de interacção em posição de ouvir?

A análise da conversação dota-se de uma base empírica muito sólida para responder a esta questão, mediante uma resposta que incorpora na sua elaboração as respostas localmente dadas e, neste caso, negociadas entre interactantes.

Nas interacções em contextos profissionais, coexistem frequentemente vários focos de actividade que, numa primeira aproximação, configuram um quadro temporal policrónico (Hall, 1983: 58). A análise da conversação evidencia uma organização sequencial desta policronia. No contexto aqui analisado, o curso da acção organiza-se em redor do foco principal de atenção e de acção do atendimento enquanto interacção verbal. Ao lado deste foco principal de actividade concertada, existem outros focos secundários de actividade, correspondentes a cursos de acção cuja realização não exige um mesmo nível de interactividade entre os participantes do atendimento em curso: buscar uma factura numa pasta, tirar fotocópias, ir abrir a porta de acesso ao serviço ao próximo utente, etc.

O que importa trazer à luz do dia é o trabalho propriamente interaccional de organização sequencial desta poli-actividade (Cosnier, 1992). Com efeito, é comportalmente que o atendimento é tornado e elevado localmente ao estatuto de foco principal de acção concertada, enquanto outros focos de actividade são secundarizados. Este trabalho interaccional realiza-se mediante manifestações comportamentais multicanais dotadas de um valor de expressão do grau de envolvimento na situação de interacção focalizada: orientação e proximidade dos corpos, dos olhares, contactos oculares, produção activa de falas, interssincronização, prosódia, cooperação, alinhamentos, figuração, actos reactivos preferenciais, gestão dos silêncios, expressões emocionais, etc.¹⁰³ O envolvimento assenta em acções bem como em “inacções” (acções secundarizadas e evitadas): cada quadro delimita um leque de acções relevantes para o desenrolar do curso de acção principal; outro leque de acções irrelevantes sem impactos sobre o desenrolar; e ainda outro leque de acções não pertencentes ao quadro, que convém evitar, por ameaçarem a sua continuidade ou a sua estabilidade. A relevância das acções, positivas ou negativas¹⁰⁴, que concorrem para o desenrolar expectável do atendimento é mutuamente manifesto, de um modo tácito, que dispensa a necessidade de justificações preliminares ou retrospectivas, apoiando-se num pano de fundo de saberes e informações partilhados. Por sua vez, a realização de uma acção não pertencente ao quadro interaccional equivale à sua ruptura potencial. Para gerir esta ameaça, os interactantes copilotam verbalmente as saídas, suspensões temporárias e

¹⁰³ A intenção de exaustividade e de ordenamento de um domínio do real que anima os enunciados enumerativos não é ratificada com o mesmo grau de compromisso em todas as fases de construção de uma investigação. A presente enumeração é aqui solidária de uma fase exploratória mais do que de sistematização.

¹⁰⁴ Desacordos, queixas, acusações, etc., podem ser ratificados como acções localmente relevantes.

reentradas no quadro principal, produzindo de modo explícito justificações e avisos: «tenho que abrir a porta» (Lt 009). A realização repentina, sem aviso prévio, de uma acção cuja relevância não é mutuamente manifesta a ambos os interactantes é uma séria ameaça de destabilização do atendimento e do seu desenrolar. Envolver-se e participar numa interacção focalizada é adoptar uma linha de conduta assente em acções localmente relevantes, abstendo-se de realizar outras acções, sem aviso prévio. O trabalho interaccional de organização sequencial da policronia de um ambiente *multitasks* é bem atestado no corpus. O enunciado da técnica não é monologal: é produzido com a dupla intenção de ser ouvido pela utente e de anunciar a ocorrência iminente de uma acção não pertencente ao *script* da interacção, chamando a atenção para um compromisso com o mundo exterior ao atendimento propriamente dito, relacionado com o funcionamento do serviço de que o gabinete é uma unidade funcional¹⁰⁵. No entanto, atribuir-lhe uma função de passagem do plano dialogal para o plano mais monologal não é uma descrição falsa, na medida em que o enunciado da técnica (Lt 009), caracterizado por uma descida tonal, prepara uma saída temporária do quadro de acção interactiva (o atendimento), durante a execução de uma acção de apenas um dos participantes, tal como a de abrir a porta do serviço e convidar o utente do próximo atendimento a entrar e a esperar, acção que não conta com a participação da utente do atendimento em curso¹⁰⁶.

O enunciado de modo interrogativo da utente no turno imediatamente a seguir (Lt 010) vale como pedido de confirmação do valor accional indirecto do turno anterior por ela inferido: pedido de execução de uma acção.

(...)
 010 *Utente* por abrir?=
 011 *Técnica* =não não não não sou eu deixa [es]tar
 (...)

O facto de ela se dar ao trabalho prévio de pedir confirmação do valor accional inferido, antes de dar continuidade à sua participação colaborativa no desenrolar do atendimento, atendendo o pedido de abertura da porta, revela que ela própria tem reservas sobre a

¹⁰⁵ O grau de detalhes de uma dada descrição não é fortuito: se a técnica precisava de se ausentar para executar uma acção sem relação óbvia com o serviço de que o gabinete de atendimento é uma unidade funcional, o trabalho conversacional de justificação visando neutralizar o efeito desestabilizador de tal acção sobre o desenrolar do atendimento seria muito mais pesado.

¹⁰⁶ O carácter interactivo ou monoactivo das acções é descrito em termos émicos, do ponto de vista de um dos interactantes. Considerado a partir do ponto de vista da técnica, ambas as acções são interactivas.

admissibilidade de tal pedido como acção expectável no quadro interaccional do atendimento.

A técnica responde logo (turnos contíguos: ausência de pausa interturno), desconfirmando essa interpretação e libertando a utente de qualquer coerção para a realização da acção decorrente desse pedido (Lt 011). A primeira UCT do turno é produzida por uma série de quatro repetições de uma mesma unidade lexical, «*não*», integradas num padrão entoacional que as unifica e que fixa, com força, o seu valor semântico-pragmático. A UCT «*não não não não*» intenta uma acção de paragem e interrupção de um curso de acção iniciado por outrem ou na iminência de o ser. Convém salientar a importância teórica desta observação: a interacção ordena-se de dentro por acção directa dos interactantes que nela participam, mediante dispositivos, etnométodos e meios de teor conversacional, recursos accionais finamente diferenciados, mobilizáveis pelos falantes-em-interacção para definir o seu quadro e realizar acções precisas. A eventualidade de uma redistribuição de tarefas entre os participantes, na sequência de um erro de interpretação do valor accional de uma UCT, é barrada com força, pelos próprios interactantes, guardiões zelosos da ordem da sua interacção. Este trabalho de defesa do quadro interaccional contra a acção (abertura da porta pela utente) e a redistribuição de papéis que lhe é inerente é logo ratificado pela utente, por meio da unidade interjectiva «*ah*», terceira ocorrência da mesma, associada, mais uma vez, a um novo padrão entoacional, que lhe confere, no contexto local em que é produzida, um valor semântico-pragmático diferente das ocorrências anteriores: se desafia da primeira interpretação (como pedido indirecto de abertura da porta) e ratifica a restauração de um quadro de compreensão mútua (anúncio com efeitos suspensivos de uma saída do quadro interaccional, de curta duração).

O turno da técnica retranscrito entre duas “pausas verbais” (Lt 013) correspondentes a cursos de acção não-verbal (reconstituíveis com o apoio de indícios sonoros captados na gravação: deslocação de uma cadeira, passos, abertura e fecho de portas) obriga a reabordar a questão, problemática, do monólogo, acompanhando uma acção realizada individualmente (ao alcance auditivo de um testemunho). Erving Goffman, que se interessa de perto por esta questão, ao estudar as exclamações e os solilóquios (Goffman, 1987: 85–132), rejeita a atribuição de uma função cognitiva de autopilotagem da acção, supostamente caracterizadora do comportamento infantil, evidenciada com crianças realizando uma tarefa dotada de um grau variável de dificuldade experimentalmente controlado (Vygotsky, 1962: 16). Goffman objecta que

este comportamento de autopilotagem de uma acção individual realizada na presença de testemunhos é igualmente observável no comportamento adulto, contra-argumento que dados do nosso corpus permitem consolidar. Goffman atribui-lhe uma função essencialmente dramática (*face-work*) que se enquadra na sua teoria dos eus múltiplos: um eu pilotando e controlando a acção distancia-se, ao manifestar-se fazendo ouvir a sua voz, do eu desajeitado e trapalhão que se esforça por executar a acção (Goffman, 1987: 110).

O trecho seguinte transcreve um grito de resposta («ops») ocorrido num micro-contexto (atrapalhação no uso da fotocopiadora) que corresponde às condições (dramáticas) de produção destas unidades definidas por Goffman:

Trecho 11 – Transcrição 3.2.(03) [00.26.30.66 – 00.26.35.68]

(...)
019 *Técnica* ai ops (.) claro (2.2) e é assim mesmo
(...)

Fonte: Corpus ACASS

No trecho seguinte, a utente não consegue encontrar na sua carteira o seu bilhete de identidade:

Trecho 12 – Transcrição 3.2.(09)

(...)
1250 *Utente* °ai: eu queria o bilhete de identidade (.) onde é que
1251 está?°
(...)

Fonte: Corpus ACASS

Os interactantes estão atentos ao grau de inteligibilidade mutuamente manifesto da racionalidade local das suas acções. No trecho de transcrição 3.2.(08), o curso de acção de abrir a porta de acesso ao serviço implica manifestamente a necessidade de sair primeiro do gabinete. Acontece que o gabinete está equipado com um dispositivo de controlo à distância da abertura da porta de acesso ao prédio, localizado num ponto do gabinete que obriga a técnica a deslocar-se primeiro numa direcção diferente à da porta. A existência deste equipamento de controlo remoto da porta do prédio não é mutuamente manifesto: a utente não tem conhecimento da sua existência, e menos ainda da sua localização. O comportamento da técnica presenciado pela utente não é para ela de interpretação óbvia, parecendo incongruente com a execução da acção projectada

verbalmente (Lt 009), que anunciou e geriu colaborativamente a curta interrupção do atendimento. A técnica pilota a monitorização cognitiva da sua acção pela utente, preocupando-se com a inteligibilidade racional da sua conduta, do ponto de vista da utente. A inteligibilidade da trama interaccional é activamente mantida pelos interactantes, ciosos de manifestar as boas razões que governam e justificam as suas acções, sempre que suspeitam que um coparticipante não está na posse de dados e informações importantes para o efeito.

«(...) chaque fois que nous entrons en contact avec autrui, que ce soit par la poste, au téléphone, en lui parlant face à face, voire en vertu d'une simple coprésence, nous nous trouvons avec une obligation cruciale: rendre notre comportement compréhensible et pertinent compte tenu des événements tel l'autre va sûrement les percevoir».

(Goffman, 1987: 271)

Acabámos de descrever passo a passo a suspensão de um atendimento por parte da técnica para abrir a porta do serviço (SPP1) à utente do atendimento seguinte, em resposta ao toque da campainha da porta de entrada, acto que corresponde a um pedido de acesso (*summon*) (PPP1), primeiro par adjacente das sequências de pré-abertura dos atendimentos. A forma de tratamento, com recurso ao nome da utente (Lt 016), manifesta a identificação da utente pela técnica, que saúda e convida a utente a entrar nas instalações. A utente, provavelmente induzida pelos índices comportamentais de pressa emitidos pela técnica, não manifesta verbalmente ter identificado a técnica nem retribui a saudação. É de notar que quer o reconhecimento da identidade da técnica, quer a retribuição da saudação, podem ter sido realizados gestual e mimicofacialmente, dados comportamentais da utente, muito prováveis, não captados pela gravação. A passagem do limiar da porta de acesso ao serviço é ritualizada verbalmente, por uma UCT, «*com licença*» (Lt 017), que ratifica o domínio territorial da técnica sobre o espaço do serviço.

O tempo é também objecto de um processo de ocupação territorial. Cada interactante é dono de um tempo de que se apropria na primeira pessoa, falando do «*seu*» tempo, tempo pessoal gerido na interface com territórios temporais de outros agentes, individuais ou institucionais. Entrar no espaço do serviço é penetrar num território temporal que exerce um domínio sobre o tempo pessoal do utente, com graus variáveis de imposição. A gestão dos tempos é territorializada e, como já mencionei, dotada de

uma dimensão moral. É por isso que um atraso que afecta um atendimento com horário previamente marcado pode equivaler a uma invasão territorial do tempo pessoal do utente. As reacções emocionais que o carácter ofensivo de tal invasão territorial é susceptível de provocar podem levar a saídas disruptivas do quadro interaccional próprio à sala de espera ou do atendimento, por regra logo na macrosequência de pré-abertura. Para prevenir e neutralizar a possibilidade desta ameaça, os interactantes recorrem a uma gestão ritualizada dos seus respectivos tempos, mediante pequenos rituais de cortesia e de deferência que ostentam o respeito que se devem mutuamente deuses menores, que sacralizam os tempos que territorializam (Goffman, 2011: 94; Winkin, 2005).

A técnica realiza indirectamente o pedido para esperar, informando que o atendimento ainda em curso está quase a terminar (Lt 018-019), o que informa por pressuposição que o atendimento anterior ainda não terminou. A invasão do território temporal desta utente (*utente 2*) inerente ao atraso do encerramento do atendimento anterior, é gerida com uma estratégia de minimização do tempo de espera e de justificação da impossibilidade de atender a utente que acabou de chegar à hora marcada. A necessidade de fazer esperar é ritualmente definida como uma acção a justificar, o que manifesta o respeito pelo território temporal da utente, convidada a aguardar. O ritual de cortesia da gestão dos territórios temporais contempla ainda um pedido de consentimento, «*está bem?*» (Lt 019), prontamente dado pela utente, em sobreposição parcial com o segmento final da UCT que solicita a sua concordância. A ordem temporal, que incorpora um tempo de espera imprevisto, é assim ratificada pela utente, ritualmente elevada à condição de corresponsável pela sua gestão, o que reduz a ameaça para a sua face de um eventual prolongamento do tempo de espera.

A reentrada no quadro do atendimento é realizada pela técnica por uma acção motora de reocupação do seu lugar no gabinete (Lt 022-023), que constitui um acto não-verbal dotado de um valor comunicacional intencional, e por uma expiração marcada (Lt 024), meio expressivo de natureza corporal que indica contrariedade por ter tido a necessidade de se ausentar e que, por esta via, secundariza o curso de acção que motivou esta ausência, em benefício do atendimento que está a ser reiniciado com o estatuto de foco principal de atenção, merecedor de se desenrolar até ao fim sem sofrer interrupções.

Como atesta este trecho de transcrição, o *script* próprio à estrutura operacional de uma situação profissional (Filliettaz, 1997: 65) semiotiza actos não-verbais (Kerbrat-Orecchioni, 2005: 69): num comércio, um cliente pode colocar ostensivamente um produto na zona proximal da caixa de pagamento para comunicar sem necessidade de falar a sua intenção de compra-lo (Goffman, 1987: 45). O facto de se tratar de um atendimento que já tinha sido previamente aberto explica outro facto patente neste trecho: a possibilidade de prosseguir sem necessidade de nova sequência de abertura. No estado relacional zero que define o estado que vigora entre pessoas que ainda não tivessem trocado saudações, sentar-se e iniciar o atendimento pela activação de um par adjacente organizando conversacionalmente uma tarefa posicionada por regra no seu corpo principal, seria encarado como inesperado e ofensivo.

A reabertura de um curso de acção suspenso é realizada por uma PPP que reactiva o sistema de alternância de vez. Neste caso, a SPP é produzida sem alternância de vez, no mesmo turno, pela autora da PPP, que localizou a informação relevante na factura que lhe foi entregue (Lt 024).

Noutras gravações do mesmo serviço, a recepção dos utentes, a confirmação da sua marcação e o pedido para esperar na salinha de espera até ser chamado eram acções asseguradas por outra funcionária. Nestes casos, o lugar onde era ritualizada a entrada no quadro interaccional do atendimento era o da porta que separa o gabinete da sala de espera, como atesta o seguinte trecho da transcrição 3.2.(03):

Trecho 13 – Transcrição 3.2.(03) [00.00.00.00 – 00.00.41.51]

001	<i>Técnica</i>	((ligação do gravador)) ((levantar da cadeira))
002		((deslocação)) ((abertura da porta de acesso ao
003		gabinete)) Dona Xxxx X↑xx:xxx: (.) Xxx↓xx
004	<i>Utente</i>	°eu?°
005	<i>Técnica</i>	é não é?
006	<i>Utente</i>	Xxxxx Xxxx Xxxxxx querida
007	<i>Técnica</i>	Xxxxx?!
008	<i>Utente</i>	Xxxxx santa
009	<i>Técnica</i>	((deslocação: regresso no gabinete))* Xxxxx Xxxx?
010	<i>Utente</i>	sim senhora
011	<i>Técnica</i>	estavam quase onze e meia (0.4) ((riso)) (.) mas entra
012		(.) a a outra senhora faltou (0.6) a das dez
013	<i>Utente</i>	ah pena
014	<i>Técnica</i>	e depois cheguei atrasada [mas bom] [(

social (Binet, 1998: 16), possibilitando a sua ratificação mas, também, a sua contestação e renegociação pelos interactantes¹⁰⁷.

Penelope Brown e Stephen C. Levinson encaram a sua modelização dos “universais” comportamentais da cortesia verbal de inspiração goffmaniana como uma primeira formalização, aproximativa, dos dados, que, longe de dar por terminada a pesquisa, convida ao alargamento da sua base empírica por recurso a novos estudos comparativos (Brown & Levinson, 2009: 253).

As formas de tratamento que vigoram entre falantes do português europeu, observáveis no Corpus ACASS num contexto de uso institucional, são a este título particularmente interessantes. Com efeito, em contraste com a maioria das outras sociedades ocidentais que usam preferencialmente um paradigma restrito de duas formas pronominais (fr.: «*Tu*» v/s «*Vous*») e até, como no caso do inglês, principal língua veicular das relações internacionais, uma forma pronominal única («*You*») (Kerbrat-Orecchioni, 1992: 18–19 & 25), é atestado o emprego recorrente em português europeu de um rico paradigma de formas nominiais socialmente caracterizadoras, usadas na terceira pessoa do singular ou do plural, em conjugação, ou não, com o nome próprio: «*a Dona Alexandra*», «*o Senhor*», «*a Doutora*», «*Senhora Doutora Paula*», «*Senhores Engenheiros*», «*a Professora*», «*Mestre*», «*Magnífico Reitor*», «*Excelentíssimo Senhor Juíz*», etc., lista de termos relacionados com o desempenho de papéis sociais institucionalizados pertencentes à esfera pública, que se alarga aos papéis sociais privados institucionalizados do seio familiar («*Pai*», «*Filha*», etc.) (Cintra, 1986: 12–3). Estas formas de tratamento não são desconhecidas e completamente ausentes dos usos atestados em outras línguas ocidentais (ex.: fr. «*Très Chère Madame la Directrice*»). Mas a riqueza da sua diferenciação e a elevada frequência dos seus usos singularizam o caso português no contexto europeu e ocidental. Se a isso acrescentarmos o uso atestado de um paradigma de formas pronominais gramaticalizadas de valor honorífico marcado (ex.: «*Vossas Excelências*»), podemos admitir o elevado interesse do estudo das formas de tratamento usadas em Portugal na fala-em-interacção realizada em vários contextos, informais e formais, na óptica da abordagem comparativa e contrastiva que consta do programa investigativo desenhado por Brown e Levinson.

¹⁰⁷ «Given this valuation of the patterns of usage, we can infer an extremely detailed ranking off all castes in the [Tamil] village by counting the number of valued and disvalued usages that each caste gives or receives. (...) In short, these overall patterns of pronominal usage chart for us what is at least potentially a members' map of the hierarchical relations that guide everyday interaction» (Brown & Levinson, 2009: 254).

Socialmente marcadas, estas formas de tratamento convocam e actualizam um dos Eus potenciais do alocutário, activando e tornando localmente relevante uma das suas faces identitárias, escolhida dentro do repertório de papéis sociais passíveis de ser desempenhados com aprovação social por este alocutário. As identidades em presença são mutuamente ratificadas, no quadro preexistente parcialmente renegociável de uma relação (ou correlação) de lugares identitários situacionalmente ancorada (Flahault, 1979: 48).

«Par le rapport de places on exprime, plus ou moins consciemment, quelle position on souhaite occuper dans la relation et, du même coup, on définit corrélativement la place de l'autre. (...) Cette expression tend à fixer l'identité circonstancielle des interlocuteurs en les convoquant dans une ou plusieurs facettes de leurs identités potentielles ainsi qu'à définir la situation. L'un des enjeux de la relation qui se construit va consister à accepter ou à négocier ce rapport de places identitaires» (Vion, 1992: 80-1).

(Vion, 1992: 80–1)

No trecho da transcrição 3.2.(03) aqui considerado, a técnica é tratada pela utente por meio das seguintes formas nominais: «querida» (Lt 006), «santa» (Lt 008), «senhora» (Lt 010) e «menina» (Lt 015', Lt 016 e Lt 018), enquanto a técnica emprega uma única forma de tratamento, «dona Xxxx» (Lt 003 e Lt 023). Contrariamente à maioria das abordagens seguidas em análise do discurso, a análise da conversação permite “contextualizar” estes empregos, mediante uma descrição da organização sequencial da interacção, atenta à pertinência dos detalhes (Mauss, 1967: 238; Garfinkel & Sacks, 2007: 436; Lynch, 1987; Piette, 1998; Mondada, 2006: 7).

A UCT produzida pela utente, «eu?» (Lt 004), no *slot* projectado pelo pedido de confirmação do seu nome formulado pela técnica no turno anterior (Lt 003), não vale como SPP, mas sim como PPP gerando uma sequência inserida (Schegloff, 2007: 97), de mesmo valor accional (pedido de confirmação, inserido dentro de um pedido de confirmação):

Fig. 24 – Organização sequencial dos quatro primeiros turnos do Trecho de transcrição 3.2.(03) [00.00.00.00 – 00.00.41.51]: um par adjacente expandido por inserção de uma sequência gerada por um segundo par adjacente

003	Técnica	PPP1	(Pedido de confirmação 1)
004	Utente	PPP2	(Pedido de confirmação 2)
005	Técnica	SPP2	(Confirmação 2) PPP1 (Reiteração do Pedido 1)
006	Utente	SPP1	(Desconfirmação correctiva) (FFA)

A PPP2 (Lt 004) do segundo turno não entra em contraposição com a acção iniciada pela PPP1 (Lt 003) no primeiro turno, adiando apenas, sem a anular, a sua execução, no quarto turno (SPP1: Lt 006). No terceiro turno, a técnica responde ao PPP2 por um acto reactivo de confirmação (SPP2) e, por meio de uma segunda UCT, reitera o PPP1.

004 *Utente* °eu?°
 005 *Técnica* é não é?
 006 *Utente* XXXXX XXXX XXXXXX querida

A SPP1 (Lt 006) responde indirectamente pela negativa ao pedido de confirmação, corrigindo o nome mencionado pela técnica (Lt 003), sujeito à confirmação, assim sinalizado como errado. A sinalização e a correcção de um erro na fala do outro é um acto potencialmente ameaçador para a face (FTA) do alocutário, ameaça neutralizada ritualmente pela produção de uma forma de tratamento “suavizadora” (FFA) (Lt 006).

A correcção não é imediatamente ratificada pela técnica, que, no turno seguinte, produz a terceira PPP do trecho, que performa de novo um pedido de confirmação (Lt 007), que é respondido, pela positiva, pela utente, no turno imediatamente a seguir (Lt 008), SPP3 que opera uma dupla confirmação do erro cometido em Lt 003 pela técnica e da sua correcção pela utente em Lt 006, dupla confirmação suavizada por uma forma de tratamento, «*santa*», valendo como FFA.

007 *Técnica* XXXXX?!
 008 *Utente* XXXXX santa

A técnica, ainda reticente em validar a correcção do nome, consulta outra fonte, escrita (Frers, 2009: 296–7), e reitera oralmente um pedido de confirmação (Lt 009), logo atendido pela utente, que volta a confirmar o seu próprio nome, não sem de novo usar uma forma de tratamento (Lt 010).

009 *Técnica* ((deslocação: regresso no gabinete))* XXXXX XXXX?
 010 *Utente* sim senhora

A confiança mútua é a base sem a qual a interacção conversacional não se desenrola normalmente. Duvidar da autoridade epistémica do interlocutor (Sidnell, 2011),

suspeito de não ter bases para alegar o que diz e pretende saber, bloqueia a validação interlocutiva da sua participação na conversação, o que desorganiza o funcionamento dos pares adjacentes que assegura o seu prosseguimento: as SPP de um dos participantes não são validadas à medida que são produzidas, o que provoca uma reiteração das PPP.

Finalmente, nos seus dois turnos seguintes (Lt 011 – 012 e Lt 014 - 015), a técnica reconhece indirectamente o seu erro inicial e dá por confirmado o nome da utente, apresentando justificações do erro cometido, num tom que simultaneamente apela à indulgência e à compreensão da utente e desdramatiza de modo lúdico a falha inicial do processo de apuramento da vez, modalização lúdica reforçada por um riso cúmplice. O trabalho de justificação reveste a forma de uma breve narrativa que relata e relaciona temporalmente acontecimentos negativos (um dos quais incorpora uma admissão de culpa: «*cheguei atrasada*»), que contrariaram a gestão da ordem temporal dos atendimentos. O nome inicialmente usado é assim identificado como sendo o de uma utente com atendimento marcado que não compareceu na hora prevista, numa situação tornada confusa por um atraso da própria técnica. A referência a esta utente é construída com recurso à ordem temporal da instituição («[a senhora] *das dez* [horas]»: Lt 012), localmente relevante, na acção em curso de apuramento da vez, que visa confirmar a utente no seu direito a ser atendida (Mondada & Dubois, 2003).

O relato dá conta de todas as boas razões (a hora, o atraso e uma utente faltosa) para duvidar do direito da alocutária (a utente presente na sala de espera) a ser atendida agora, dúvidas que originaram o erro de identificação inicial. O convite para entrar (Lt 011) é a terceira UCT¹⁰⁸ do turno onde se realiza este trabalho de justificação do erro. Rodeado de argumentos que levam a duvidar da vez, o convite é introduzido por conjunção adversiva «*mas*», dotada do poder de inverter a orientação argumentativa do discurso, apontando, agora, para a conclusão: «*É a sua vez de ser atendida*» (Anscombe & Ducrot, 1983).

A fala da utente que se segue (Lt 013) é categorizada como turno pela opção de transcrição tomada. Trata-se no entanto de um *backchannel* com função afiliativa, que não efectiva uma plena tomada de turno, permitindo à utente a manifestação colaborativa do alinhamento com a coloração emocional negativa inerente às contrariedades relatadas. Fenómeno raro, a fala seguinte da utente, «*e a nossa menina?*»

¹⁰⁸ Contando o riso como UCT.

obtidas em resposta à pergunta-dádiva «*estás boa?*» são acolhidas pela utente de acordo com semelhante postura, reveladora em si mesma de uma concepção e experiência da vida como algo de incerto e precário, sob a ameaça de desgraças. O fosso intergeracional que separa ambas as interactantes¹¹⁰ é susceptível de explicar parcialmente o desalinhamento patente na abertura da sua interacção, que se prolonga no corpo principal, levando até a uma ruptura de quadro, dados que serão apresentados e analisados na secção apropriada da tese.

A descrição detalhada deste trecho apura um conflito de pilotagem e de direccionamento da interacção, que fica por explicar. A primeira ruptura do contrato de cooperação, efectuada pela utente (Lt 014' – 015'), que sai do papel de ouvinte que lhe é atribuído pela técnica envolvida a desempenhar o papel de narradora (movida pela intenção de justificar o erro de identificação da utente, erro que este trabalho justificativo trata como potencialmente ofensivo para a face da alocutária), tenta interromper o relato em curso, de forma a poder completar, antes do prosseguimento do atendimento, uma tarefa deixada inacabada, pertencente ao *script* da pré-abertura dos atendimentos: a troca de saudações.

011	<i>Técnica</i>	estavam quase onze e meia (0.4) ((riso)) (.) mas entra
012		(.) a a outra senhora faltou (0.6) a das dez
013	<i>Utente</i>	ah pena
014	<i>Técnica</i>	e depois cheguei atrasada [mas bom] [(
015)] pois não?= [então, e a nossa
014'	<i>(Utente)</i>	
015'		menina?]
016	<i>Utente</i>	=a nossa me[nina?] ((fora do gabinete))

A função ritual da troca de saudações, de efectivar a alteração do estado da relação que converte os interactantes em participantes mutuamente ratificados, é de tal importância émica que, do ponto de vista pelo menos da utente, se justifica uma interrupção da sequência narrativa em curso. A posição sequencial da troca de saudações situa-se na pré-abertura das interacções. A sua ausência é emicamente marcada, ou seja, não é tratada pelos interactantes como autojustificada, sendo notada, noticiável e censurável de dentro da própria interacção (Sacks, 1975: 65; Binet & Freitas, 2010: 300). A

¹¹⁰ «When we engage with others in conversation we bring a whole lifetime of communicative and interactional experience to the current moment of conversation» (Erickson, 2004: 14).

ausência dos actos de saudação propriamente ditos, que realizam as aberturas conversacionais («*bom dia*», «*olá*», etc.), pode ser compensada pela produção de actos então substitutivos, «*está boa?*», prática observada por Harvey Sacks em meios anglófonos (Sacks, 1975: 68–9), atestada também aqui no trecho analisado, de uma forma lexicalmente truncada, não totalmente visível na transcrição. Com efeito, a UCT nominal «*a nossa menina?*» é produzida com recurso ao padrão entoacional do enunciado «*está boa?*» (Schegloff, 2007: 197), o que lhe confere o valor semântico-pragmático do enunciado não truncado «*a nossa menina está boa?*». Nesta posição sequencial, a UCT vale como pergunta de cortesia, não exigindo e até dispensando uma resposta dotada de um valor de verdade comprometedor: um utente pode muito bem responder nesta posição sequencial pela positiva e responder, na posição sequencial própria ao corpo principal de um atendimento já aberto, pela negativa a semelhante pergunta, sem que a aparente contradição seja notada e denunciada pelo técnico. Enquanto pergunta de cortesia, o utente pode endereçar ou retribuir (em formato então muitas vezes idêntico) a UCT. Noutra posição sequencial (corpo principal), o utente não toma a iniciativa de endereçar esta pergunta ao técnico, nem retribui-a, em virtude da assimetria dos papéis definidos pelo quadro institucional do atendimento.

Caso um utente responda enfaticamente pela positiva e, mais ainda, pela negativa, a UCT funciona como acto bidireccional, simultaneamente SPP e PPP, que precipita a abertura do atendimento. Com efeito, neste caso, é preferencialmente produzido em terceira posição sequencial um «*então*» elicitador de uma troca de informações (modalizados mimofacial e entoacionalmente em alinhamento com a coloração emocional, positiva ou negativa, da UCT bidirreccional), cujo arranque coincide com a fase de inquérito.

No trecho em análise, a técnica demora a completar a troca de saudações, acabando por se limitar a responder, sem nunca retribuir a saudação, organização não preferencial que quebra a lógica da dádiva (Binet & Freitas, 2010: 294), inerente a este *inter-acto* (F. Jacques, 1979: 203). As reiteraões pela utente do mesmo acto¹¹¹ são motivadas pela busca de acabamento da troca ritual.

014' (Utente) [então, e a nossa
015' menina?]

¹¹¹ Bem atestada neste trecho de transcrição, a reiterabilidade é um atributo do acto substitutivo, não partilhado pela versão genuína do acto de saudação (Sacks, 1975: 68).

- 016 *Utente* =a nossa me[nina?] ((fora do gabinete))
- 018 *Utente* a nossa menina? ((dentro do gabinete))
- 020 *Utente* es[tá:~]
- 022 *Utente* tudo bom?

O acto reactivo de agradecimento produzido pela técnica («*está tudo bem obrigada*»: Lt 021) evidencia o estatuto simbólico do acto iniciativo, tratado como dádiva pela ritualização da troca típica das sequências de pré-abertura (acto de *pergunta-dádiva*).

«Os "agradecimentos" são [Actos de Linguagem] integrando trocas que devem ser analisadas na sua dimensão simbólica, com referência à lógica ternária da dádiva evidenciada por Marcel Mauss: (1) Dar, (2) Receber e (3) Retribuir (Rodrigues, 2001: 171). Nestas trocas verbais, a PPP estás bom? tem valor de (1) dádiva, ao colocar o alocutário e o seu bem-estar no centro da atenção e da preocupação do locutor. A SPP [«obrigada»] tem valor de (2) recepção e valorização da dádiva e de aceitação da dívida daí resultante (...). A reciprocidade da pergunta-dádica tem valor de (3) retribuição, de contra-dádiva».

(Binet & Freitas, 2010: 294)

Em vez de constituir uma estrutura rígida passivamente replicada, a “scriptização” da interacção é uma microconstrução conjunta, que envolve um custo negocial mais ou menos elevado. As formas de tratamento são activamente negociadas no decurso de um evento sequencialmente organizado pela alternância de vez estruturada em pares adjacentes. Cada falante pode definir a relação, incorporando nas primeiras partes dos pares adjacentes (PPP) formas de tratamento mais ou menos distanciadoras e estratificadoras, escolhidas, no caso do português europeu, dentro de um paradigma ricamente diversificado. O(s) falante(s) em posição de interlocutor(es) pode(m) ratificar, redefinir, rebaixar ou recusar estas formas de tratamento e respectivas definições relacionais, retribuindo-as, em formatos idênticos ou diferentes, nas segundas partes (SPP)¹¹². A recusa da definição relacional projectada por uma forma de tratamento

¹¹² «[It] is the nature of the gifts that flow in opposite directions that establishes who is dominant (...))» (Brown & Levinson, 2009 [1978 / 1987]: 46).

incorporada numa PPP pode inclusive dissuadir o falante a aceitar deixar-se coagir pela cadeia de actos iniciativos e reactivos gerada pela organização em pares adjacentes da troca conversacional. Ignorar uma PPP pode ser uma estratégia de rejeição de uma forma de tratamento, julgada inadequada. É a essa luz que interpreto o comportamento pouco colaborativo da técnica, patente no trecho analisado. A pergunta-dádiva produzida pela utente para inicializar a troca de saudações incorpora uma forma de tratamento, «*menina*», analisada nos seguintes termos por David Monteiro:

«Tratando a técnica por [menina], a utente posiciona-se a si própria no extremo oposto do eixo do poder relativo à idade, colocando-se na posição de figura maternal».

(Monteiro, 2010: 9)

Este recurso à idade na cunhagem de formas de tratamento é também atestado por parte de profissionais no quadro de interacções com utentes localmente percebidos e tratados como crianças:

Trecho 14 – Transcrição 2.1.2.(03) [00.00.23.78 – 00.00.33.38]

(...)
 001 *Técnica* olha ó Xxxx diz-me lá (1.9) tu vens daonde? (1.1) como é
 002 que tu t- (.) como é que tu te chamas o teu nome to:do?
 (...)

Fonte: Corpus ACASS

Este utente, de 13 anos de idade, que contacta pela primeira vez a profissional, é tratado directamente por ela pelo seu primeiro nome, sem honoríficos nem termos afectivos («*senhor*», «*menino*», etc.). Tratado com recurso à forma pronominal da segunda pessoa do singular, o utente não recíproca nenhuma forma de tratamento, na sequência de abertura bem como ao longo de todo o atendimento, com duração de mais de 14 minutos, no qual participa passivamente, produzindo no essencial actos reactivos (SPP), em formatos minimalistas, que os equiparam muitas vezes a sinais de retorno (*backchannels*). A gravação deste atendimento, que documenta a categorização infantil de um utente, oferece a rara oportunidade (Ochs, 2002: 99) de analisar a competência comunicativa de uma criança num contexto de uso extra-escolar e extra-familiar (Hoyle & Adger, 1998: 4–5), cujo estudo detalhado pode contribuir para a reflexão sobre o etnocentrismo do olhar adulto sobre o comportamento infantil (Cohn, 2005). Há por parte da profissional alterações da sua fala-em-interacção reveladoras de uma teoria

local da infância e das suas competências comunicativas, *recipient design* (Sacks et al., 1974: 727) que acaba por, qual “profecia autorealizadora”, conformar a realidade, produzindo sobre ela e dentro dela efeitos reais (Merton, 1997: 136–160). O que é digno de ser aqui realçado é o facto de a tarefa de identificação de um trecho desta gravação, misturado propositadamente com dezenas de outros trechos oriundos de outros atendimentos com adultos, é efectuada sem dificuldade, logo à primeira audição. As alterações, nomeadamente no plano entoacional, funcionam como pistas de contextualização, como se, a cada passo, as identidades assentes na assimetria etária fossem marcadas na cunhagem das acções comunicativas (Williams et al., 2004), operação habitualmente não notada, mas aqui evidenciada, por contraste, com interações entre participantes que se reconhecem e tratam mutuamente como “adulto” e “criança” (Speier, 1976).

«Participating in conversation compels us to take up the positioned ‘self(ves)’ presupposed in talk, e.g. as observed in the use of the pronominal system (I, you, the third person and so on)».

(Forrester, 2002: 257)

Trecho 15 – Transcrição 2.1.2.(14)

(...)
 001 *Técnica* pronto (.) já está (2.3) ora (.) ó Xxxxx (.) é assim (.)
 002 nós estamos a ((tosse)) a unidade eh: a universidade
 003 lusóf- (.) lusófona não (.) eh lusiada está a fazer um
 004 trabalho de te- portanto com os nossos atendimentos às
 005 pessoas (.) e eu ia-te pedir autorização então para
 006 poder gravar aqui o nosso atendimento (.) estás de
 007 acordo?
 008 *Utente* sim
 009 *Técnica* Xxxxx Xxxxx então o que é que a menina Xxxxx Xxxxx vem
 010 cá fazer?
 009 *Utente* vim cá pedir à doutora ajuda ver se me escreve uma carta
 010 para (.) ir lá à Camara porque o meu irmão Xxxxx recebeu
 011 hoje uma carta
 (...)

Fonte: Corpus ACASS

Neste trecho, que corresponde ao início da gravação mas já à parte final da sequência de abertura, completada com o pedido de introdução do primeiro tópico (Lt 009-010) e a sua introdução (Lt 009-011), a utente, de 25 anos de idade, categorizada verbalmente e no processo escrito como cigana, mãe de duas crianças, que conhece a profissional de longa data, é tratada por ela pelo (1) nome (primeiro nome e apelido), por uma (2)

forma nominal afectiva que projecta uma assimetria etária, «*menina*», e (3) pela forma pronominal da segunda pessoa do singular. Por sua vez, a utente retribui usando a forma nominal honorífica «*doutora*» (Lt 009) ou, noutros pontos do atendimento, uma forma pronominal que projecta uma certa distância social («*você*»).

A assimetria das formas de tratamento projecta uma definição relacional assimétrica, que importa analisar de perto, logo nas suas primeiras ocorrências, nas sequências de abertura.

3.3.1.2. Visitas ao domicílio: Pré-Abertura e Abertura

No decurso das conversas mantidas com os profissionais, ao abrigo da dinamização do projecto, que possibilitou várias observações de terreno, as visitas domiciliares foram delimitadas como outro importante quadro de interacção conversacional no domínio do serviço social (Amaro, 2003; Teixeira, 2009). Como efeito, as actividades formam sistemas que interligam quadros interaccionais (Rapoport, 1990: 12). Esta interligação é, pelo menos por uma parte importante, co-produzida localmente, de dentro das fronteiras de cada quadro interaccional, que reenvia e processa interacções anteriores ocorridas em idênticos ou diferentes quadros e planeia a convocação de futuros encontros dotados de um enquadramento definido, trabalho interaccional que organiza e articula em torno da cada “caso” uma divisão em equipas intra e inter-organizacionais (Boden, 1994: 34 & 205).

Nas rondas negociais responsáveis pelas aberturas de terrenos na origem da recolha do corpus, tentei contemplar visitas ao domicílio. Foi bem sucedido num só terreno: trata-se de um Gabinete de Acção social de uma das Juntas de Freguesia, que conta com duas técnicas de acção social. O plano de análise aqui seguido acaba por valorizar este material, de acordo com uma abordagem contrastiva, cuja heurística é bem atestada nas metodologias qualitativas.

Parte das visitas domiciliares são efectivamente programadas no decurso dos atendimentos realizados em gabinete, como o trecho abaixo reproduzido da transcrição 3.2.(03) permite constatar:

Trecho 16 – Transcrição 3.2.(03) [00.24.46.55 – 00.24.56.27]

(...)
 001 *Utente* ago[ra não fic-]
 002 *Técnica* [agora] falta só tirar estes
 003 *Utente* está aqui fi[lha]
 004 *Técnica* [e] (0.5) depois é esperado que eu que eu
 005 lhe telefone ou faço uma visita à sua casa está [bem?]
 006 *Utente* [↑olhe]
 007 (0.3) ↑todos os dias
 008 *Técnica* ((riso))
 (...)

Fonte: Corpus ACASS

No começo deste curto trecho, a técnica, contando com alguma assistência da utente, pilota verbalmente a tarefa de tirar fotocópias (Lt 001-003), acção realizada não verbalmente, que ocupa frequentemente uma posição final no *script* do encontro, o que dota a sua realização de valor finalizador. O segundo turno da técnica acima reproduzido (Lt 004-005) tem claramente o valor de um pré-fecho: projecta o fim do atendimento (que ocorrerá perto de cinco minutos mais tarde), procedendo a ajustamentos que organizam o curso de acção do trabalho social, além das fronteiras temporais da interacção que está quase a terminar. A questão tratada, típica das sequências de pré-fecho e fecho interaccional, diz respeito à manutenção da relação mediante o assegurar da manutenção de contacto mútuo. A técnica anuncia a sua intenção de proceder a uma visita domiciliar, pedindo para isso licença, por meio de uma pergunta-tag («*está bem?*» - Lt 005).

A presente análise impõe uma clarificação terminológica. O conceito de «pergunta-tag» (ex.: «apanhou: eh o final da guerra d- ↑atorze dezoito (1.2) não foi?» - Lt122-3 da Transcrição 5.2.(01)) é aqui redefinido tanto em compreensão como em extensão, à luz de uma abordagem semântico-pragmática que alarga o âmbito do fenómeno. O conceito passa a denotar todos os pedidos de confirmação de um estado de concordância (ex.: concordar com a realização de uma visita domiciliar) realizados por meio de uma breve pergunta (ex.: «*está bem?*»), no seguimento (mas não necessariamente na contiguidade) de actos argumentativamente orientados. O pedido de confirmação da ratificação pelo alocutário de uma conclusão, realizado por uma breve pergunta (*pergunta-tag*), se refere a argumentos localizados num co-texto não necessariamente contíguo. À luz desta redefinição, uma breve pergunta («*está bem?*»)

que constitui por si só um turno (de uma só UCT), que solicita a confirmação de um acordo que se refere a argumentos expostos em turnos anteriores enquadrados numa sequência multiturnos formando uma unidade de base argumentativa ou accional, será por mim descrita como constituindo uma *pergunta-tag*, no sentido lato. A mesma UCT pode integrar um turno extenso, ocorrendo no meio de uma argumentação em curso, que o locutor procura finalizar pela obtenção de uma confirmação da sua ratificação por parte do alocutário. Em todos os casos, a UCT funciona como primeira parte (PPP) de um par adjacente que tem por SPP preferida manifestações de acordo. Esta definição, que uso na tese para fins descritivos e analíticos, constitui a meu ver uma hipótese de trabalho que delimita com precisão uma classe mais extensa de fenómenos a estudar ao abrigo do conceito de *pergunta-tag*.

Retomamos a análise em curso. O ponto sinalizado é importante: a futura entrada do técnico no domicílio de um utente carece de um pedido de licença. É com o consentimento do utente, formalmente solicitado por um pedido de licença, que o técnico obtém e valida essa licença. A entrada no domicílio não é uma acção meramente motora de abertura de uma porta e de deslocação ao interior de um espaço neutro. É uma interacção ritualizada, repleta de simbolismo, que reconhece o domínio territorial do ocupante sobre uma porção de espaço.

À semelhança dos comportamentos de interacção observáveis na entrada de um gabinete, espaço territorializado pelo técnico, ocorre uma ritualização, redobrada, da passagem do limiar de entrada de um domicílio. A distribuição dos papéis rituais à entrada é alterada de acordo com uma inversão dos títulos de propriedade sobre o espaço interaccional. Desta vez, o ocupante do espaço onde decorre a interacção é o utente, não o técnico. Este último tem de obter junto do ocupante uma licença para entrar, sob pena de ser qualificado de intruso ou invasor de propriedade alheia. Esta ameaça de degradação moral associada ao estigma da intrusão é conjurada por rituais de cortesia e de hospitalidade que projectam uma definição da situação que converte o potencial intruso em visitante convidado e bem-vindo. Este trabalho ritual é uma obrigação a cargo do ocupante, investido do papel de mestre de uma pequena cerimonia culturalmente valorizada e, no próprio movimento deste processo de valorização cultural, imposta aos indivíduos. A injunção cultural a manifestar hospitalidade a um interactante que simultaneamente anuncia e pede licença para visitar o domicílio do utente está patente no trecho aqui analisado: a utente manifesta de forma

entoacionalmente apoiada uma ausência total de restrições de ordem temporal: «↑*todos os dias*» (Lt 007).

A acessibilidade mútua é passível de ser ritualizada por ambos os actores, utentes e assistentes sociais, como atesta o trecho seguinte, de um atendimento em gabinete (4.1.(01)). A técnica tinha acabado de convidar a utente a deslocar-se de novo no dia seguinte até as instalações do serviço. Realizando um acto ritual, a primeira UCT do turno, «*venha quando quiser*» (Lt 731), não é vericondicional (Binet & Freitas, 2010: 294): a UCT seguinte desmente a ausência de restrições de ordem temporal, veiculada pelo sentido literal do enunciado ritual.

Trecho 17 – Transcrição 4.1.(01) [00.30.09.36 – 00.30.12.71]

(...)
 731 *Técnica* venha quando quiser (.) e se vier do meio-dia e meia às
 732 duas (.) estamos a almoçar
 (...)

Fonte: Corpus ACASS

Voltando ao trecho da visita domiciliar 3.2.(03), podemos constatar que a assimetria da relação, *construct* de um processo histórico de profissionalização e de burocratização administrativa da acção social, materializa-se na não retribuição do convite (Coenen-Huther, 1991). Ambos os interactantes, que ritualizam a visita ao domicílio do utente e o pedido que a precede, não consideram apropriado e relevante efectuar este inter-acto ao abrigo de uma lógica de reciprocidade. A historicização por via investigativa da relação de controlo e de ajuda que motiva a visita permite romper com a atitude naturalizante dos próprios interactantes, que encaram essa não reciprocidade do convite como evidência obviamente partilhada que não carece de justificação. Retribuir com o mesmo tom ritual a hospitalidade manifestada pela utente no agendamento de uma visita domiciliar equivaleria a uma saída da técnica do quadro institucional do atendimento. Mas essa evidência não era tida como tal por Joseph Marie de Gérando no início do século XIX, que discute os argumentos a favor e contra uma tal retribuição das visitas, entre “pobres” e “filantropos” que ainda não pertenciam a uma organização burocrática dotada de instalações próprias para atender os beneficiários das suas acções.

«Ne les appelons point à être témoins de notre luxe, de nos plaisirs; sous ce rapport, comme sous beaucoup d'autres, il y aura un grand avantage à aller chez eux, plutôt que de

les recevoir chez nous, sans cependant que l'accès de notre demeure leur soit jamais interdite».

(Gérando (de), 1833: 101)

A sedimentação histórica pode aqui ser observada em pormenor por comportamentos de interacção tidos por mutuamente auto-evidentes.

As gravações recolhidas não contemplam os primeiros momentos das visitas domiciliare. A técnica só ligava o gravador depois de entrar no domicílio e de ter aceitado o lugar oferecido para se acomodar. Os dados assim perdidos são muito numerosos. As entrevistas realizadas com técnicas permitiram compensar parcialmente esta perda. E, sobretudo, como irei mostrar, os dados registados a seguir à ligação do gravador documentam com grande riqueza de detalhes a ritualização do encontro e, de forma redobrada, a visita propriamente dita da casa e das suas divisões, cuja realização envolve pequenos rituais de passagem de limiares (Van Gennep, 1909), que acompanham a deslocação de um “estranho” no seio de um território ocupado, na própria presença do seu ocupante, empenhado em levantar as barreiras materiais e imateriais susceptíveis de inibir ou barrar a visita (Sanders, 1990: 49; Löfgren, 2003: 148–9).

O trecho abaixo reproduzido da transcrição 5.2.(01) contempla os primeiros três minutos e trinta segundos registados na gravação. Não obstante os dados perdidos, atestados neste caso pela ausência de uma troca de saudações, a ligação do gravador, acção mutuamente manifesta, constituiu-se como marco delimitando uma fronteira temporal que justifica uma reabertura do encontro.

Esta reabertura pode inclusive ser efectiva pela reiteração de uma troca de saudação, como comprova a transcrição 5.1.(05), o que equipara a interacção gravada a uma interacção mediática, em que a passagem de uma sequência *off record* para uma sequência *on record* é passível, em certos géneros televisivos, de ser acompanhada por uma nova troca de saudações entre interactantes que já ratificaram o seu estatuto de actores-em-interacção uns com os outros¹¹³.

Trecho 18 – Transcrição 5.1.(05) [00.00.02.79 – 00.00.19.83]

001 *Técnica* ora bem eh: Dona Mxxxx Exxxxx muito boa tarde

¹¹³ Sobre as sequências de abertura de entrevistas em telejornais, ver Clayman & Heritage, 2004: 65–68.

002 *Utente* boa tarde (.) menina
 003 *Técnica* o↑lha (.) era (.) eh era: para: eh::: (.) p-tanto me falar um
 004 bocadinho de si:: (.) e::: eh::: eu sei que a senhora recebe o
 005 cabaz de natal pelo menos recebeu no ano passado não foi?
 (...)

Fonte: Corpus ACASS

Tal fenómeno não é em si mesmo inesperado: aberturas e fechos dos encontros são processos interaccionais graduais, que progridem até à sua plena realização por reciclagem e reiteração de actos.

Trecho 19 – Transcrição 5.2.(01) [00.00.00.00 – 00 .03.30.64]

(... ((ligação do gravador))
 001 *Técnica* pronto dona Xxxxx eh::: eu trabalho na junta de
 002 freguesia de Xxxxx Xxxxx e de Xxx Xx↑xxxx
 003 *Utente* m
 004 *Técnica* e eh estou a visitar as pessoas que: eh recebiam cabaz
 005 de natal (.) e não [só]
 006 *Utente* [pois] eu não recebi (0.7) [este
 007 ano]
 008 *Técnica* pronto [porque
 009 eu também vim] cá e eu pensei que a dona Xxxxx
 010 ((engasgo)) perdão (.) já te[ria falecida]
 011 *Utente* [diz que vieram cá] e: que e
 012 que eu não estava cá (.) eu oiço mal percebe? (.) [às
 013 vezes] estou lá para a casa de banho e batem e eu não
 014 oiço
 011' (*Técnica*)
 012' sim []
 013' percebo]
 014'
 015 *Técnica* pronto
 016 *Utente* e ao depois a pequena: eh eu tenho cá uma pequena eh .hh
 017 (enfim) é só para fazer companhia de noite .hh [e ao
 018 depois ela] disse (0.8) [eh::: e]
 019 ela disse ah! eh: .h vais à junta da freguesia procura
 020 porque elas este ano não me deram o cabaz de natal (0.8)
 021 e depois ela procurou
 016' (*Técnica*)
 017' [que
 018' é a dona Xxxxx não é?] [que é a dona Xxxxx?]
 019'
 020'
 021'
 022 *Pausa* (2.5) ((manuseamento de documentos (?)))
 023 *Técnica* ora bem dona Xxxxx eu estou: eu queria-lhe pedir também
 024 ainda não (0.6) ((acomodação)) não perguntei (.) eu
 025 estou também a fazer um trabalho conjuntamente com a:
 026 eh: ai! com a câmara municipal

027 *Utente* sim

028 *Técnica* e: eh: e no- e aquilo que eu estou a fazer é todas as
029 visitas domiciliárias todos os atendimentos que eu
030 tenho (.) .h eu gravo (.) para depois serem analisados
031 numa faculdade (.) eh: aquilo que eu gravo aqui (.) vai
032 directamente para eles e portanto eles não conhecem a
033 ↑dona Xxxxx não me conhecem a mim >quer dizer a mim
034 conhecem mas não conhecem a dona Xxxxx< portanto tudo
035 aquilo que a dona Xxxxx aqui disser (.) .h será ↑no fundo
036 confidencial por[tanto]

037 *Utente* [mas eh] é dizer que: (0.3) em que
038 sentido filha?

039 *Técnica* dizer: portanto a- a forma como eu olhe (.) para que é
040 que isto serve? (0.7) isto serve para (0.8) .hh eu e
041 mais uns quantos colegas que estamos a fazer este
042 trabalho (0.5) .h depois eles analisarem (.) e verem se
043 nós eh fazemos bem as visitas domiciliárias se nós (1.0)
044 .hh eh relacionamos bem com as pessoas percebe dona
045 Yyyyy?

046 *Utente* [sim]

047 *Técnica* [pronto] (.) e isto é no fundo é um trabalho social é
048 para saber (0.4) .h eh:: (.) se:: se nós estamos a fazer
049 bem o nosso trabalho (1.1) sim? (0.5) importa-se então
050 que eu grave? (0.6) portanto [está não?]

051 *Utente* [não filha] não me importo

052 *Técnica* °pronto° (0.7) eu de facto dona Yyyyy já eh dona: eh
053 Xxxxx já cá tinha estado ↑e não encontrei a dona Xxxxx
054 [e até pensei-]

055 *Utente* [olhe] eu oiço um bocadinho mal filha

056 *Técnica* então (0.3) então dona Xxxxx deixe-me só tirar aqui os
057 meus papéis (2.5) ai (0.8) °peço desculpa dona Xxxxx°
058 (1.9) obrigada dona Xxxxx (0.9) ora bem dona Xxxxx
059 estava-lhe a dizer que (.) eu: (.) eh::: (0.8) já tinha
060 visitado a dona Xxxxx ↑mas que não tinha encontrado a
061 dona Xxxxx (0.5) portanto já tinha tocado mas não: (.)
062 ninguém [atendeu]

063 *Utente* [ah: pois]

064 *Técnica* °pronto°

065 *Pausa* (1.1)

066 *Utente* quer o meu nome todo?

067 *Técnica* já agora

068 *Utente* (1.3) Xxxxx (1.0) Xxxxx xx Xxxxx (3.3) Xxxxxxx
069 (1.0)

068' (*Técnica*) xx Xxxxx
069' Xxxxxxx

070 *Técnica* é um nome invulgar não é? Xxxxx xx Xxxxx faz lembrar o
071 presidente do XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

072 *Utente* pois mas sou viúva

073 *Técnica* (1.2) é viúva? (0.9) sim sim mas (0.5) é um nome
074 invulgar Xxxxx xx Xxxxx (.) [() não é?]

A entoação possibilita a realização de vários actos no decurso de um mesmo segmento de fala. Ao proceder à sua auto-identificação, a técnica produz por meio da entoação o acto iniciativo (PPP) de um pedido de confirmação do reconhecimento da sua identidade (Lt 002), atendido pela utente por meio de um breve sinal de retorno (SPP - Lt 003). A técnica prossegue motivando a visita (*account*) em termos que, sem pretensão de exaustividade («*e não só*»: Lt 005), categorizam a utente como pertencente ao universo das «*peças que recebem cabaz de natal*» (Lt 004-005). Identificador mobilizado ao abrigo de uma tarefa interactiva de reconhecimento e de convocação de identidades, esta heterocategorização da utente é por ela própria ratificada e tratada como tópico a introduzir, acção de direccionamento do rumo da conversação iniciada pela palavra discursiva («*pois*»: Lt 006). A categorização operada define-a como beneficiária de uma prestação (de um tipo muito particular, de que irei falar brevemente a seguir), que ela informa não ter recebido. A técnica ratifica o fim da pré-sequência de mútuo reconhecimento e a introdução deste primeiro tópico (segunda ocorrência da palavra discursiva «*pronto*»: Lt 008), justificando a falha apontada por outra falha, localizada no sistema de gestão do contacto mútuo sem o qual a continuidade do serviço social não pode ser assegurada.

Um engasgo provoca uma curta auto-interrupção, muito breve perda de autodomínio corporal, pela qual a técnica pede desculpa (Lt 010). Esta gestão ritual de uma manifestação corporal sinalizada e tratada como inoportuna é uma materialização no detalhe dos comportamentos observados de um processo histórico plurissecular (Élias, 2002: 292–3; Kuznics, 2000).

Segue-se uma evocação da morte da utente como eventualidade admitida pela técnica, de modo casual, a título de explicação de uma tentativa de contacto mal sucedida (Lt 010). Este facto surpreendeu-me, pela sua incongruência com a literatura historiográfica, antropológica e sociológica sobre a morte no ocidente e o tabu que a rodeia (Ariès, 1977; 1985; Thomas, 1988; Morin, 1976). Esta evocação ocorreu em final de turno, em sobreposição com a tomada de turno da utente, o que permite duvidar do facto de ter sido ouvida e tratada pela utente como “obviamente natural”. Dita mas provavelmente não ouvida, esta evocação não foi sinalizada como problemática pelos falantes, o que não me permite enquanto analista fundamentar a minha estranheza numa reacção de um ou de ambos os interactantes identicamente orientada. Num caso como este, de falta de base empírica, a triangulação de métodos é um recurso precioso. Apresentei este dado a vários profissionais em sede de entrevistas, de forma a elicit

comentários e reacções. Foram unânimes na manifestação de estranheza e no questionamento da evocação da eventualidade da morte do próprio utente no quadro de um atendimento. Os dados de entrevista desautorizam por completo qualquer análise que se apoiasse neste dado interaccional, tornado intrinsecamente frágil pela ocorrência de uma sobreposição de falas, para defender a tese de um modo de gestão da morte que singularizaria a cultura portuguesa no contexto ocidental.

A utente, que, repito, tomou a palavra em sobreposição com o final do turno da técnica, desculpa-se de não ter aberto a porta à técnica na ocasião de uma deslocação anterior, realocalizando a fonte do problema na sua surdez, cuja gravidade é sublinhada mediante uma breve sequência narrativa, que, pela referência directa que contém a idas à casa de banho (Lt 011-014), é dotada de valor documental, patente à luz do estudo de Norbert Élias, acima citado. Problemas de audição podem dificultar a gestão dos contactos, representando uma preocupação encarada como tal pelos utentes e pelos técnicos. A técnica tenta encerrar esta sequência centrada no tópico da «localização do problema na origem da não entrega do cabaz de natal» («pronto»: Lt 015). Mas a utente prossegue a sequência, por uma exposição narrativa das diligências efectuadas com vista ao reinício do contacto, que estão provavelmente na origem da presente visita domiciliar (Lt 016-021). Esta narrativa introduz pela primeira vez uma referência a uma pessoa co-residente na mesma casa, pertencente nesta qualidade ao capital de relações primárias da utente susceptíveis de configurar um suporte social que interessa à técnica conhecer, para efeitos de articulação das respostas às necessidades da utente. A técnica tenta por duas vezes, em dois possíveis pontos de transição de vez (TRP), pedir confirmação do nome desta pessoa, para efeitos de registo documental (Lt 017'-018'). Estas tentativas de tomada do turno são ignoradas pela utente, que prossegue a sua narrativa, falando em sobreposição com a técnica (Lt 017-018). Esta primeira referência a uma delocutora gera uma expansão por inserção de uma sequência subordinada, que se organiza em torno da tarefa da sua identificação. É no contexto desta sequência inserida centrada na tarefa de identificação da delocutora que a técnica solicita uma confirmação do nome. A natureza dos identificadores solicitados (e os pedidos subsequentes de comprovação documental) são traços que definem e constituem os atendimentos como interacções institucionalmente enquadradas. Os sinais de hesitação que acompanham a produção desta sequência inserida indiciam uma possível tentativa de ocultação de uma fonte de rendimento não declarado (arrendamento de um quarto) (Lynch & Bogen, 1997), cujo apuramento está na origem do interesse demonstrado pela técnica no controlo da

identidade da delocutora. A utente nega a suspeita que atribui à técnica, encadeando a sua intervenção sobre algo que não chegou a ser dito explicitamente (Bolden, 2010): «*é só para fazer companhia de noite*» (Lt 017). A sequência narrativa incorpora um discurso relatado no modo directo, introduzido por uma partícula interjectiva («*ah!*»: Lt 019) que opera uma reindexicalização dos actos de fala reproduzidos a seguir, operação muito atestada no corpus, como irei mostrar.

A conclusão da narração, a pausa que se segue e os actos efetuados na retomada de turno delimitam uma fronteira que separa duas sequências, a sequência tópica que acabamos de descrever e a sequência pertencente ainda à pré-abertura do atendimento: o pedido de autorização para gravar. Mas antes de descrever mais detalhadamente esta transição e nova sequência, eu gostaria de tecer uns comentários acerca dos cabazes de Natal.

O universo dos beneficiários desta acção de entrega de bens alimentares levada a cabo pelos serviços camarários de acção social é por regra o universo dos utentes que beneficiam de apoio alimentar regular ao longo do ano. Mas esta entrega de bens alimentares não se confunde com as outras entregas efectuadas no resto do ano ao abrigo do apoio alimentar. É categorizada verbalmente e embrulhada¹¹⁴ de um modo que lhe confere o valor de uma *prenda* que, possivelmente, simboliza numa ocasião ritual o valor que o poder local atribui ao utente e à relação mantida com ele (Caplow 1982; 1984). Os bens que circulam assim uma vez por ano como *prenda* são mais valiosos do que é vulgar, contrastando com o pano de fundo constituído pelos bens frequentemente consumidos no dia-a-dia. Estes dados condizem com a análise antropológica dos comportamentos de consumo elaborada por Mary Douglas, em coautoria com Baron Isherwood:

«(...) the rank value of each class of goods varies inversely with the frequency of its use: the breakfast is taken separately, more of the family and friends assemble for Sunday dinner, a larger assembly collects for Christmas, and still larger for weddings and funerals. Even in this simple case, when every member of the society has potentially the same scope in his lifetime, the quality differences between goods are markers of the rank of events, as well as the rank of persons. The cultural aspect of necessities is revealed as their service in lowesteem, high-frequency events, while luxuries tend to serve essentially for low-frequency events that are highly esteemed».

(Douglas & Isherwood, 1996: 83)

¹¹⁴ Sobre o acto performativo de embrulhar, ver Carrier, 1995: 173.

Como advogam Douglas e Isherwood, ou, ainda, Alain Caillé (2009), os dados comportamentais inerentes a uma *prenda* convidam a desconstruir a teoria utilitarista, demasiado simplista, trazendo à luz do dia a lógica simbólica das trocas de bens, evidenciada por Marcel Mauss no seio de sociedades ditas “arcaicas” (no vocabulário de uma época ainda dominada pelo paradigma evolucionista) ao abrigo dos conceitos de *dádiva* e de *contra-dádiva*, lógica que se estende, como o próprio notou, às nossas sociedades (Mauss, 1989: 258–9).

Uma citação de Mauss permitirá evidenciar e ao mesmo tempo questionar a assimetria de uma troca que não se inscreve numa lógica de reciprocidade:

«Le don non rendu rend encore inférieur celui qui l'a accepté, surtout quand il est reçu sans esprit de retour. (...) La charité est encore blessante pour celui qui l'accepte, et tout l'effort de notre morale tend à supprimer le patronage inconscient et injurieux du riche "aumônier"».

(Mauss, 1989: 258)

Observações de terreno e entrevistas sobre esta matéria, sem anular a relevância deste questionamento apoiado em Mauss, que fundamenta o diagnóstico de uma ambivalência dos valores trocados ao abrigo da acção social, convidam a ponderar e aprofundar, mediante estudos complementares, os seguintes aspectos:

1) Os utentes produzem actos de agradecimento que, sem constituírem por si só uma retribuição plena da dádiva, constituem um retorno simbólico que contribui para fortalecer a relação valorizada pela oferta de um “cabaz de Natal”, que, no acto da entrega, gera uma dinâmica interpessoal que desburocratiza a relação de ajuda;

2) A “prenda” tende em ser reconvertida pelos utentes em direito adquirido, perdendo o seu valor de “dádiva-não-retribuída”. A sua entrega passa em parte a constituir o mero cumprimento de uma obrigação.

O valor de utilidade do cabaz de natal não é anulado pela ritualização da troca, facto que talvez contribua para a sua conversão em “direito adquirido”:

Trecho 20 – Transcrição 5.1.(05) [00.05.22.22 – 00.05.26.99]

(...)
 143 **Utente** isso quando vem (.) o cabazinho de natal: dá sempre jeitinho
 144 porque: [as] reformas também são pequenas
 (...)

Fonte: Corpus ACASS

Considero que a “prenda” definida como acção social pelos actores envolvidos é merecedora de uma pesquisa própria. Os recursos mobilizados e o tempo investido nos preparativos, nas compras e nas entregas dos cabazes de Natal confirmam a importância que lhe é atribuída pelos próprios actores. Nesta época ritual, as dádivas aos mais carenciados são dotadas de valor simbólico reforçado. Cabazes e jantares de Natal são trocas e interações merecedoras de pesquisas de terreno.

A seguinte citação de James G. Carrier, cujo estudo, excelente, não aborda este pronto preciso, permite enquadrar esta pesquisa:

*«Thus it is that the pattern of Christmas giving echoes the common anthropological finding that reciprocity and generosity reign at home, while relations at the margins of the group are more impersonal and calculating (e.g. Godelier 1977; Sahlins 1974a). Transactions within the nuclear family household are most likely to conform to the model of affectionate Christmas giving, and it is in these relationships that the objects transacted most need to be expressions of the personality of the transactors and their relationships. As we move away from this core the nature of the relationship changes, and with it the nature of transactions and of what are transacted. As the relationship becomes more distant, transactions become less the expression of affection and more the calculated concern for tit-for-tat or the formulaic and relatively alienated giving that marks relationships that are fairly impersonal or utilitarian. The office-party present is hardly spontaneous; the *douceur* is almost coerced. Paralleling this, the presents given are less personal and more stereotyped, for here too the present must express the relationship between transactors. The office-party present is more impersonal than the family present because it expresses impersonal office relations rather than mutual affection. The annual *douceur* to the doorman is the most impersonal object of all, money».*

(Carrier, 1995: 171)

Após uma pausa suspensiva de dois segundos e meio, a técnica reactiva o sistema de organização em turnos, apoderando-se da palavra, por meio de uma unidade discursiva indexalizadora, que institui e entrega à falante um aqui e agora: «*ora bem*» (Lt 023). Uma vez ter chamado a atenção da utente para a sua actividade de falante por meio de uma forma nominal de tratamento, a técnica produz um preliminar de preliminar (*pre-*

pre) (Schegloff, 1980; Almeida (de), 2010), UCT que anuncia um acto («*eu queria lhe pedir*»: Lt 023), cuja realização efectiva é adiada para depois de uma pré-sequência (ou sequência preliminar) contextualizadora e justificadora do acto projectado.

O *pre-pre* abre a sequência centrada no pedido de autorização para gravar. Quero aqui chamar a atenção para o facto de, excepção feita da escolha da localização do gravador, os pedidos de autorização para gravar são fundamentalmente idênticos em ambos os quadros (gabinetes e domicílios). Esta observação permite sustentar a tese de que as interações conversacionais são organizadas em módulos accionais com um *script* que lhes são próprios independentemente das especificidades do quadro em que ocorrem. O preliminar à formulação do pedido se estende da linha de transcrição nº 024 às linhas nº 049-050. A técnica identifica as instituições que enquadram o pedido, motivando-o em função dos objectivos visados (definidos em termos normativos) e dando garantias de preservação do anonimato. Durante esta acção preliminar, a técnica monitoriza a actividade cognitiva da utente, solicitando por duas vezes confirmação da compreensão das informações prestadas. Da primeira vez, o pedido de confirmação da compreensão é realizado entoacionalmente (Lt 035-036). O retorno é negativo: a utente, por meio de uma pergunta, incentiva a técnica a prosseguir a sua explicação dos motivos e do teor do pedido na iminência de ser realizado (Lt 037-038). A técnica reformula e prossegue a explicação preliminar, tarefa finalizada por um segundo pedido de confirmação da compreensão, realizado desta vez sob a forma de uma pergunta: «*percebe dona Yyyyy?*» (Lt 044-045). A utente responde pela positiva: «*sim*» (Lt 046). Confirmada a compreensão pela utente do contexto do pedido, a técnica encerra a sequência preliminar («*pronto*»: Lt 047) para, logo a seguir, a reabrir e reiterar de forma condensada e identicamente finalizada por um pedido de retorno («*sim?*»: Lt 049). Trata-se de uma tentativa de assegurar o quadro cognitivo de informações e saberes partilhados que condiciona a validade do acordo em via de ser celebrado. O pedido é finalmente realizado (PPP: «*importa-se então que eu grave?*» - Lt 049-050) e aceite, logo a seguir, pela utente (SPP: Lt 051). A plena realização do pedido de autorização e a relevância de uma transição sequencial são registadas e efectivadas mediante uma nova ocorrência da UCT que constitui de acordo com o nosso corpus o recurso mais usado como SCT nestas condições pelos falantes do português europeu: «*pronto*» (Lt 052). No novo turno iniciado por este meio, a técnica, após uma auto-interrupção, produz com ênfase uma pausa cheia («*eh*»: Lt 052) que funciona como sinalizador e apagador de um erro (Morel & Danon-Boileau, 1998: 89), por ela autocorrigido logo a seguir, referente

ao nome da utente. A técnica introduz de novo o tópico da «visita não concretizada», a título desta vez de convite a entabular uma troca de sociabilidade (*small talk*), valor accional realizado por meio de índices entoacionais. A utente activa o sistema de sinalização de problemas, interrompendo a técnica para chamar a atenção para a sua deficiência auditiva (Lt 055), levando-a a inferir, ao abrigo das máximas do contrato de cooperação conversacional (Grice, 1975; Wilson & Sperber, 1981; Almeida (de), 2010), que ela não ouviu parte ou totalidade do turno que ela acabou assim de interromper.

Antes de repetir e reformular o conteúdo do turno acabado de ser sinalizado, a técnica activa o módulo de pilotagem conversacional das acções não-verbais passíveis de serem iniciadas e realizadas no quadro da interacção. Esta activação consiste recorrentemente num acto suspensivo do curso da conversação, mediante um pedido para esperar. Como vimos acima, o atraso que então se verifica na realização da acção verbal em curso equivale a uma ocupação invasiva do território temporal da utente (que, de repente, está a “perder o seu tempo”). O carácter potencialmente ofensivo desta invasão territorial é ritualmente minimizado («*deixe-me só*»: Lt 056), justificado por uma descrição do resultado visado que ostenta e torna mutuamente manifesta a sua razoabilidade («*tirar aqui os meus papéis*»: Lt 056-057), neutralizado e reparado por um pedido de desculpa («*peço desculpa*»: Lt 057), seguido de um agradecimento («*obrigada*»: Lt 058), acções que incorporam três ocorrências de uma forma nominal de tratamento («*dona Xxxxx*») que mantêm o contacto enquanto a conversação é suspensa e a técnica executa uma acção não intrinsecamente interactiva.

Considero interessante referir aqui uma situação semelhante e gerida de forma semelhante, ocorrida noutro atendimento de outro serviço. O telefone tocou no decurso do atendimento, e a técnica, depois de pedir desculpa, pediu licença para atender, minimizando assim a invasão do território temporal da utente («*deixe-me só*»: Lt 001) e acrescentando uma informação, pretendendo valer como justificação pela suspensão momentânea do atendimento.

Trecho 21 – Transcrição 4.2.(01)

(...)
 001 *Técnica* peço desculpa (1.2) deixe-me só atender isto que é o
 002 nosso motorista
 (...)

A reentrada no quadro da interacção conversacional é operada mediante a UCT «*ora bem*» (Lt 058), cuja função indexicalizadora já foi acima mencionada. A seguir, a técnica recicla a conversa de cortesia centrada no tópico indicado. Mas a utente, em vez de encadear sobre o tópico, limita-se a ratificar fracamente a sua “noticiabilidade”, por uma UCT («*ah pois*»: Lt 063) pouco apoiada entoacionalmente, declinando assim o convite a entabular uma conversa de cortesia. A técnica, que tomou acto da rejeição do convite a entabular um *small talk* centrado neste tópico, cancela-o, por meio de um «*pronto*» (Lt 064), seguido de uma pausa.

No turno seguinte, é a utente, que, após ter acabado de recusar alinhar numa conversa de sociabilidade, toma a iniciativa de completar a abertura do atendimento, efectivando a transição para o corpo principal do mesmo, mediante a introdução de uma tarefa dada como pertencente ao *script* do encontro: «*quer o meu nome todo?*» (Lt 066). A técnica, por sua vez, alinha com a tarefa proposta, por meio de uma UCT que modaliza¹¹⁵ a aceitação da tarefa em termos que a estabelecem como uma tarefa para a execução da qual ela própria estava orientada: «*já agora*» (Lt 067). Esta tarefa não-verbal de registo escrito é executada em colaboração: utente e técnica copilotam conversacionalmente a execução pela técnica da acção motora fina exigida pela grafia do nome completo da utente (Lt 068-069 e Lt 068’-069’). Nestas sequências organizadas em torno de um foco de actividade não-verbal, a gestão da temporalização do comportamento conversacional (cadência, velocidade de elocução, pausas, etc.) obedece a um regime especial, interssincronizado com a temporalidade da tarefa não-verbal.

Depois de terminada esta tarefa, a técnica tenta introduzir o nome da utente como tópico de uma conversa de cortesia, a iniciar sob o auspício de um convite a rir em conjunto, mandado por modalização entoacional (“voz sorridente”), pelo facto de este nome ser partilhado por uma figura pública com grande visibilidade mediática (Lt 070-071). A replica da utente (Lt 072) é desconcertante para a técnica, que manifesta surpresa (Wilkinson & Kitinger, 2006), incompreensão e apela a uma eventual explicação. A utente não se apodera da palavra na pausa dotada do estatuto interaccional de TRP que se segue à sequência de retoma, o que leva a técnica a continuar o seu turno, reciclando a sua tentativa de introdução do tópico sob o auspício de um convite a rir em conjunto (Lt 073-074). Desta vez a introdução do tópico é aceite e o convite a rir atendido pela utente (Lt 075). Após um reforço por parte da técnica da risibilidade deste nome

¹¹⁵ Cf. Charaudeau, 1992: 576.

possuído em comum com uma figura mediática (Lt 076), a utente encadeia sobre o tópico (Lt 077-078), alinhando com o convite a entabular uma conversa de cortesia, fenómeno já aqui sinalizado como tipicamente recorrente nas sequências de pré-abertura de atendimentos. A utente pré-anuncia (*pre-telling*) o carácter inesperado, curioso, engraçado do facto que ela se prepara a relatar ao abrigo do tópico introduzido (Lt 077). Após uma curta pausa, TRP que possibilitava a produção por parte da técnica de um retorno convidando a prosseguir (*go-ahead response*), a utente continua o seu turno, relatando o facto anunciado. O valor surpreendente do facto relatado é validado pela técnica, mediante uma manifestação de espanto que funciona como convite a prosseguir (Lt 079). A utente prossegue, reciclando com maior granularidade o relato, terminado por uma *coda* (Labov, 1972: 365–6), que tira a principal ilação, a saber, a falsa imagem de si projectada junto de terceiros pelo facto relatado («*parece que não sou*»: Lt 082), situação entoacionalmente modalizada como risível, num convite a rir em conjunto, atendido pela técnica.

Segue-se uma longa pausa de sete segundos (ocupada por uma actividade não verbal de consulta da documentação trazida, cuja realização plena é pilotada conversacionalmente pelas duas primeiras UCT que efectivam a tomada de turno), silêncio quebrado desta vez pela técnica, que toma os comandos do atendimento agora aberto, procedendo ao inquérito (Lt 085), sequência multiturnos pertencente ao *script* do corpo principal dos atendimentos.

O trecho de transcrição seguinte, do mesmo atendimento, permite constatar que no decurso de um atendimento já aberto, a técnica pode inserir uma sequencia realizando uma troca de cortésia, mediante a conversão de uma informação acabada de ser dada em tópico introduzido sob o auspício de um convite a rir em conjunto (Lt 122-125).

O efeito cómico pretendido só se efectiva num pano de fundo de saberes partilhados. O efeito cómico indissociável do carácter alegadamente surpreendente do facto relatado (Glenn, 2003: 19–21) só opera como tal no quadro de um dado contexto cultural. No caso anterior (Lt 077-078), o facto era passível de ser apontado como surpreende no contexto da cultura portuguesa (onde é costume haver uma transmissão bilinear dos nomes patronímicos de ambos os progenitores aos filhos); não no, por exemplo, da cultura francesa, onde o patronímico é herdado só pela linha paterna (Ghasarian, 1999: 53).

No caso abaixo reproduzido (Lt 122-125), o saber convocado como pano de fundo (guerra 14-18) a partir do qual o facto notado era susceptível de se revelar surpreendente não é compartilhado pela utente, que não atende o primeiro convite a rir em conjunto lançado pela técnica por meio de uma modalização entoacional (“voz sorridente”) e de uma pausa (Lt 122-123). A seguir ao fracasso desta primeira tentativa, a técnica continua o seu turno, reiterando o convite, mediante uma pergunta-tag («*não foi?*»: Lt 123) seguida de uma reciclagem do relato, identicamente modulado no plano entoacional (Lt 123-125). Esta segunda tentativa obtém em resposta um riso da utente, prosodicamente pouco apoiado.

Trecho 22 – Transcrição 5.2.(01) [00.04.02.04 – 00.04.40.52]

(...)
 114 *Técnica* mm (1.3) eh:: (1.3) portanto tem noventa? (.) vai fazer
 115 noventa anos? ou já va- vai [fazer ou já] fez
 116 *Utente* [vou] (1.1) quer dizer (0.8) pela data de eh (.) do
 117 bilhete de identidade é em outubro [mas eu] faço em
 118 setembro
 116' (*Técnica*)
 117' [mm]
 118'
 119 *Técnica* em setembro foi [registada mais tarde]
 120 *Utente* [pois: mas] mas perante a lei
 121 é em outubro
 122 *Técnica* em outubro (1.4) é curioso apanhou: eh o final da guerra
 123 d- ↑catorze dezoito (1.2) não foi? nasceu no último ano
 124 da guerra (0.9) catorze dezoito (0.6[]) primei]ra guerra
 125 mundial (0.6) ((ri[so]))
 122' (*Utente*)
 123'
 124' [((riso))]
 125' [((ri]so))
 126 *Técnica* dona Xxxxx disse-me que não tinha nenhum familiar é
 127 isso?
 (...)

Fonte: Corpus ACASS

A transição da macro-sequência de abertura para o corpo principal do atendimento é um processo cuja gradualidade pode configurar uma zona liminar, margem separando as duas macro-sequências. Nesta zona liminar, as perguntas da técnica que visam se inteirar da vida da utente podem ser tratadas por ela com algum embaraço quanto à sua implicação sequencial, por indefinição do modo de gestão, cortês ou informacional, a adoptar.

Na sequência de abertura, o modo de gestão apropriado de tais perguntas é essencialmente ritual, o que autoriza inclusive a falante a responder pela positiva (sem que esta resposta, dada nesta posição sequencial, seja emicamente tratada como entrando em flagrante contradição com o seu estatuto de utente precisando de ser ajudada) e a retribuir a cortesia (Sacks, 1975; Binet & Freitas, 2010). Uma vez efectivada a transição das falantes para o corpo principal do atendimento, este modo de gestão ritual, que anula o valor de verdade da resposta dada, é substituído por um modo de gestão principalmente informacional, ao abrigo de um contrato enunciativo que vincula as falantes à veracidade das informações que prestam em resposta às suas respectivas perguntas.

No trecho de transcrição seguinte, a pergunta da técnica, que incide sobre a vida da utente e dos seus familiares, é realizada menos de 30 segundos após a ligação do gravador (Lt 018-019), numa zona de transição entre a abertura interaccional e o atendimento propriamente dito, zona cuja liminaridade gera uma incerteza sobre o valor ritual ou informacional da resposta a dar-lhe, o que leva a utente a responder de forma evasiva (Lt 020), resposta incompatível com o contrato enunciativo vigorando num atendimento de acção social. O sinal de retorno da técnica incorpora uma subida tonal que constitui uma pista dada à utente, que desfaz a incerteza na origem da sua resposta evasiva (Lt 022). A utente não atende o convite para reelaborar a sua resposta de acordo com o modo de gestão informacional próprio ao corpo principal do atendimento. Após uma pausa interturno de 2 segundos (Lt 022), a técnica reitera a sua tentativa de iniciar a fase de inquérito pertencente ao começo do *script* do atendimento propriamente dito, colocando, desta vez, uma pergunta mais específica (Lt 023), que convida a utente a dar uma resposta não evasiva, mas precisa.

Trecho 23 – Transcrição 5.1.(02) [00.00.26.69 – 00.00.30.02]

(...)
 018 *Técnica* e desde o ano passado até agora como é que organizaram a
 019 vossa vida?
 020 *Utente* mais ou menos (0.6) vai indo (.) devagarinho
 021 *Técnica* m↑m
 022 *Pausa* (2.0)
 023 *Técnica* eh (.) a dona Xxxxxx exerce que profissão?
 (...)

Antes de passar à análise do corpo principal de ambos os tipos de atendimentos, vou considerar brevemente os pedidos de autorização para gravar.

3.3.1.3. Os pedidos de autorização para gravar (gabinetes e visitas domiciliares)

Apesar de a análise da conversação privilegiar a constituição de corpora de “dados autênticos”, a gravação de interações verbais que ocorrem em “quadros naturais”, não artificialmente provocados ou manipulados pelos investigadores, levanta problemas e desafios em vários planos.

A confidencialidade dos dados e o consentimento dos falantes, além de serem um imperativo moral, estão consagrados por lei em muitos países. As sequências destinadas a assegurá-los são peças centrais das negociações conducentes à abertura de terrenos. Como já mencionei, por ocasião do estabelecimento de parcerias com as instituições e os profissionais dos serviços de acção social do Concelho de Sintra, as negociações centraram-se muitas vezes nesta questão ético-legal.

A posição sequencial dos pedidos, em pré-abertura dos atendimentos, foi acordada com os profissionais no decurso destas negociações, impossibilitando a sua realização em fim de atendimento, que, no plano estritamente investigativo, teria minimizado eventuais enviesamentos (Mondada, 2005: 134–5).

O envolvimento dos utentes neste processo de obtenção de consentimento para a gravação das interações verbais com os profissionais de serviço social, além de ser uma obrigação de ordem moral, é também uma fonte de possíveis enviesamentos. Os atendimentos que constam do corpus começam todos por um pedido de autorização, que constitui uma das interferências mais salientes do processo de investigação no normal desenrolar das interações entre profissionais e utentes.

Aparentemente, numa primeira abordagem, aquilo que Labov designa o *Paradoxo do Observador* (Labov, 1976: 116–7 & 289–90) parece mais uma vez assombrar a investigação, enfraquecendo os seus resultados. Observar o comportamento que os sujeitos adoptam quando não estão a ser observados constitui uma injunção paradoxal de impossível superação à luz dos imperativos deontológicos da investigação em ciências sociais e humanas (Shanmuganathan, 2005). Os pedidos de autorização que informam os falantes das gravações ameaçam assim alterar os comportamentos e

condenar os investigadores a produzir conhecimentos que não são mais do que artefactos metodológicos, isto é, conhecimentos distorcidos pela própria metodologia aplicada.

Os pedidos de autorização para gravar constituem sequências artificiais das interações verbais em estudo, ausentes dos atendimentos que ocorrem vulgarmente, fora do contexto da investigação. Aparentemente, constituem dados não autênticos, mais inquietantes do que interessantes para a análise.

A sequência do pedido é iniciada, de maneira prototípica, por meio de um turno relativamente extenso (que preenche várias linhas de transcrição) pelo técnico que realiza duas acções principais, atestadas no trecho abaixo reproduzido: um pedido de autorização para gravar (Lt 4), precedido de um conjunto de informações que o contextualizam, motivam e legitimam (Lt 1-3) (Jefferson & Schenkein, 1977). O pedido de autorização funciona como primeira parte de um par adjacente (PPP), sendo a segunda parte (SPP) realizada num segundo turno (muito mais curto), pelo utente (Lt 5). Uma terceira parte, *sequence-closing third* (SCT) (Schegloff, 2007b: 118), produzida pelo técnico (Lt 6) expande o par adjacente, sob a forma de um terceiro turno que firma o acordo celebrado e finaliza a abertura do atendimento; o técnico pode a seguir iniciar uma nova sequência, numa expansão do terceiro turno ou no âmbito do turno que se segue.

Trecho 24 – Transcrição Pedido de Autorização para gravar (Pedido Aut. 2)

1	<i>Técnica</i>	E:h nós estamos aqui no concelho de Sintra a desenvolver um: trabalho: (0.7) para
2		tentarmos tirar se as nossas respostas a nível institucionais são boas ou não para
3		os problemas que há aqui no concelho uma vez que é um Concelho muito populoso
4		(0.5) queria perguntar então se se importa que eu grave esta entrevista?
5	<i>Utente</i>	eu não me importo
6	<i>Técnica</i>	pronto (.) é a entrevista número um então

Fonte: Corpus ACASS

Esta organização prototípica, que tem por base um par adjacente sujeito a expansões, pode ser modelizada sob a forma de um *script* (Rodrigues, 2005: 194) que evidencia o encadeamento de acções que integra a sua organização sequencial:

Fig. 25 – *Script* de base do pedido de autorização

1	<i>Técnica</i>	-Entregar informações que contextualizam, motivam e legitimam o pedido (pré-sequência)
2		-Pedir autorização para gravar (PPP)

- | | | |
|---|----------------|---|
| 3 | <i>Utente</i> | -Autorizar dando o seu consentimento ou afastando qualquer objecção (SPP) |
| 4 | <i>Técnica</i> | -Firmar o acordo (SCT) |
| 5 | | -(Declarar-effectivar o início do atendimento) (pós-sequência - PPP) |

A análise transversal de um subcorpus de dezassete pedidos de autorização para gravar convida a relativizar o alcance do paradoxo do observador no domínio da análise da conversação (A. D. Rodrigues & Binet, 2010). Uma vez gravadas e transcritas, estas sequências constituem uma excelente janela de observação dos vários planos de organização interactiva das trocas verbais mantidas por falantes empenhados em negociar os seus respectivos estatutos de participação e em construir a ordem da interacção que enquadra os atendimentos de acção social.

Harvey Sacks surpreendia os seus alunos pela sua relativa despreocupação no que respeita à qualidade dos dados recolhidos para efeitos de investigação. Esta despreocupação de ordem metodológica tinha fundamentos teóricos sólidos: profundamente enraizados (Rodrigues, 2005 : 176), os procedimentos usados pelos falantes para coordenar as suas trocas conversacionais operam e, por conseguinte, são observáveis em todas as interacções verbais: «*given the possibility that there is overwhelming order, it would be extremely hard not to find it, no matter how or where we looked*» (Sacks, 1984: 23).

3.3.2. Corpo principal dos atendimentos (gabinetes e domicílios)

Num primeiro momento, o presente capítulo trata dos atendimentos, sem remeter para secções separadas os atendimentos em gabinete e os atendimentos ao domicílio. Não deixo, no entanto, de mencionar e de ter em atenção este dado, de forma a apurar eventuais especificidades decorrentes deste factor territorial.

Num segundo momento, as especificidades mais salientes dos atendimentos ao domicílio, entretanto apuradas, serão abordados num subcapítulo reservado ao efeito.

3.3.2.1. A macrosequência centrada num problema: o *script* dos atendimentos

As interacções informais do dia-a-dia entre conhecidos podem organizar-se com base no encadeamento de várias macro-sequências de diversos tipos, entre as quais as macro-sequências centradas num problema, possibilidade então aberta mas não imposta.

Gail Jefferson e John Lee estudaram a organização prototípica (*template*) destas sequências num corpus de conversas informais bem como, num segundo tempo, num corpus (de dimensão limitada) de interacções institucionalmente enquadradas centradas na resolução de problemas, estudo comparativo que apurou uma forte convergência entre ambas: «*Clearly, there is a strong convergence between Troubles-Talk and the Service Encounter*» (Jefferson, 1980: 170).

Fig. 26 – *Template* das Macrosequências centradas num problema em conversas informais (G. Jefferson, 1988)

<p>A. Aproximação ao problema</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Abertura e início da Macro-sequência centrada no problema <ol style="list-style-type: none"> a. Inquérito / Questionamento b. Reparar / Notar e perguntar / Interpelar 2. Pré-monitorização do problema <ol style="list-style-type: none"> a. Reacção-resposta minimizadora b. Marcador de melhoria c. Encaminhamento / Indução / Conduzir e levar a... 3. Reacção à pré-monitorização (com valor noticioso): aceitar encadear e continuar a conversa <p>B. Chegada e focalização no problema</p>

1. Anuncio
2. Reacção ao anúncio
- C. Partilha do problema (co-exposição)
 1. Exposição (descrições de sintomas, acontecimentos, etc.)
 2. Afiliação (solidarizar-se com mais ou menos intensidade)
 3. Reacção à afiliação
- D. Acomodação (diagnósticos, prognósticos, relatos de outras experiências relevantes, sugestões de resolução, etc.): Enquadramento e gestão do problema / “Socialização” do problema / Perspectivação / Catalogação – rotulagem / Tipificação / Trivialização / Rearticulação do problema com o mundo em geral
- E. Pré-Fecho da Macro-sequência
 1. Projecção optimista
 2. Invocação do Estado das coisas (compromissos com o mundo exterior à conversa. Ex. «*You ter aula agora*»)
 3. Desdramatização e minimização do problema (piadas, brincadeiras, etc.)
- F. Fecho e Saída
 1. Delimitação e passagem de uma fronteira
 - a. Fecho conversacional
 - b. Reinício conversacional
 - c. Introdução de uma referência à vida do interlocutor exterior à conversação (ex. uma actividade pendente: «*Vais fazer compras agora?*»)
 - d. Referência a um próximo reencontro
 2. Passar a outro Tópico

Este *template* evidencia a ordem subjacente ao desenrolar de macrosequências centradas num problema em conversas informais. Jefferson questiona esta ordem e a sua geração local, recusando reduzi-la a um mero artefacto metodológico mas reconhecendo o seu carácter à primeira vista fracamente constrangedor, nunca integralmente realizado, quer dizer mais reconstruído do que observado na íntegra. Mas a análise etnometodológica permite consolidar este modelo atestando a sua existência émica: os próprios interactantes orientam os seus comportamentos de acordo com este plano ou *script* interaccional (Schank & Abelson, 1977), notando e censurando o seu incumprimento, argumenta Jefferson.

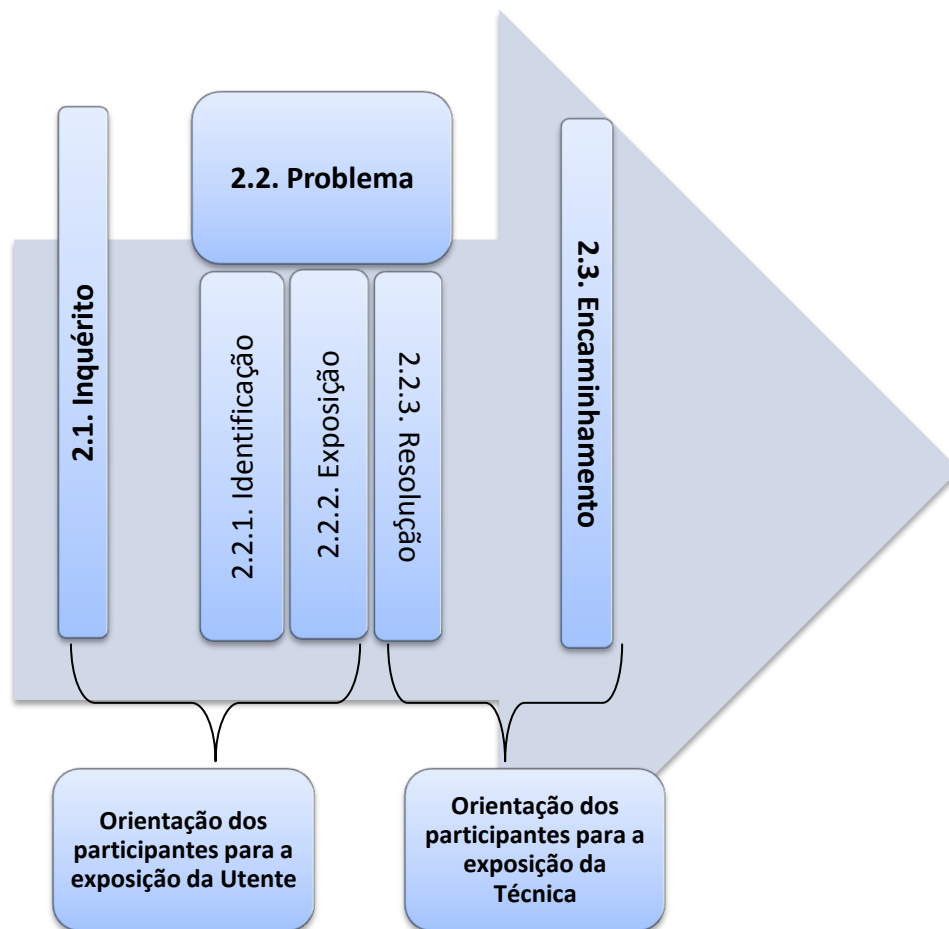
Compete à análise do nosso corpus verificar a heurística descritiva e a relevância émica deste *template*, à escala aqui considerada (será que a organização do (2) corpo principal dos atendimentos sociais tem por base as macrosequências centradas num

problema das conversas quotidianas modelizadas por Jefferson e Lee?) e a todos os outros níveis (ex.: será que o pré-fecho dos atendimentos sociais assenta nos mesmos recursos estratégicos?).

Beneficiamos para tal de importantes contributos de David Monteiro (2011), cuja dissertação de mestrado examinou e discutiu esta hipótese. Monteiro sugere um template simplificado que facilita uma primeira aproximação aos dados, a qual constitui um primeiro patamar de discussão desta hipótese e de adaptações às especificidades do corpus em análise.

Nos atendimentos sociais, parece haver uma orientação mais marcada dos participantes para a resolução do problema, apoiada em recursos mais ricos, repartidos em instituições e serviços que trabalham em rede. Atender é identificar e responder ao problema encaminhando o utente ou o seu pedido para o serviço ou para a instituição dotados de recursos e respostas apropriados.

Fig. 27 – *Template da (2) macro-sequência centrada num problema em Atendimentos sociais (adapt. Monteiro, 2011)*



Convém ainda salientar que a agenda de análise traçada a este segundo nível pode constituir uma base sólida para a delimitação da classe de eventos «atendimentos sociais».

3.3.2.2. Carreira institucional e história conversacional: primeiros tópicos e primeiras tarefas

A introdução do primeiro tópico ou a realização de uma primeira tarefa efectiva e completa a abertura do atendimento, definindo muitas vezes de forma duradoura a sua agenda. Os dois principais factores que contribuem directamente para a atribuição desta responsabilidade (introdução do primeiro tópico / da primeira tarefa) ao técnico ou ao utente prendem-se com (1) o facto de se tratar de um primeiro atendimento que coloca pela primeira vez o utente em contacto com o serviço ou de se tratar de um atendimento subsequente, preso numa carreira institucional já iniciada, e (2) com a identidade do autor do pedido de marcação do atendimento.

A relevância deste primeiro factor foi referida por uma técnica, para justificar a sua aceitação de uma sugestão da utente que ela tinha começado por rejeitar. Com efeito, no trecho que se segue, a utente sugeriu a possibilidade de mandar um amigo (Lt 477-478), de forma a superar uma incompatibilidade de horários dificultando a marcação de um próximo encontro entre ambas. No turno que se seguiu, em vez de aceitar a sugestão, a técnica reintroduz como tópico a disponibilidade da utente, perguntando qual é o seu dia de folga (Lt 479), o que equivale a um acto indirecto de rejeição da sugestão da utente. O dia de folga é aos fins-de-semana. Esta informação, dada em resposta pela utente (Lt 480), confirma o contorno do campo dos possíveis e dos impossíveis que encerra a tarefa em curso (agendamento de um próximo encontro) e justifica a alternativa sugerida (mandar um amigo). Esta resposta é repetida e assim dada pela técnica como registada (Lt 481), anunciando e justificando assim a revisão subsequente da sua decisão anterior (Lt 483).

Esta negociação decorre no quadro de uma relação assimétrica: a técnica detém uma posição de poder sobre a decisão que está a ser tomada. É ela que está em posição de autorizar ou rejeitar esta possibilidade de acção. Nos turnos seguintes (Lt 489-492 e Lt

494-498), a técnica justifica a rejeição inicial da sugestão e a sua aceitação tardia, explicando que o critério relevante para autorizar tal acção (se fazer representar por um terceiro) diz respeito ao primeiro factor acima apontado: quando o utente não é ainda conhecido do serviço, fazem sempre um atendimento, para recolher informações (inquérito) permitindo abrir o processo. Só depois, em atendimentos subsequentes, subordinados a tarefas mais burocráticas (entrega de documentos), pode dar-se o caso de um utente mandar um terceiro, por indisponibilidade sua, devidamente justificada. No decurso desta justificação (*account*) dada à utente, acto directivo que lhe dá conta dos procedimentos e regras de funcionamento da instituição que enquadram normativamente as decisões e arranjos susceptíveis de serem localmente acordados, a técnica convoca e faz ouvir a voz da instituição, por meio do uso do pronome da primeira pessoa do plural «*nós*» como sujeito enunciativo. Estamos em presença de um uso exclusivo (Filimonova, 2005; Monteiro, 2010), que traça a fronteira separando o in-group (a técnica e a instituição), sujeito enunciativo que se impõe em posição agencial de poder, e um out-group (os utentes), sujeito remetido para uma posição subordinada de paciente, passivamente submetido às decisões e aos decretos do agente (Brown & Levinson, 2009: 202). A sufixação de um diminutivo («*atendimentozinho*»: Lt 497) corresponde a uma estratégia de minimização do carácter ofensivo dos efeitos de imposição e subordinação (Brown & Levinson, 2009: 177), inerentes a esta activação da relação de poder, que enquadra a interacção em curso.

Trecho 25 – Transcrição 4.2.(08) [00.15.28.10 – 00.16.04.58]

(...)
 476 *Técnica* é com[plicado para si nesse horário?]
 477 *Utente* [então mas posso pedir ao Xxxxx] que ele sai às
 478 cinco e meia
 479 *Técnica* sai às cinco e meia (.)[qual] é que é a sua folga?
 479' (*Utente*) [(m)]
 480 *Utente* só aos fim-de-semana
 481 *Técnica* só aos fins-de-semana
 482 *Utente* sim
 483 *Técnica* ↑pronto pode pedir a alguém (1.1) pode pedir a alguém mas
 484 convém::: eh::: é depois ela fazer referência também da
 485 sua parte ou assim
 486 *Utente* sim
 487 *Técnica* está bem?
 488 *Utente* está

489 *Técnica* para nós sabermos porque nós (0.5) normalmente quando
 490 não são situações conhecidas (.) da junta (.)>uma coisa é
 491 se forem situações que nós já conhecemos e que são
 492 acompanhadas< a↑qui
 493 *Utente* sim
 494 *Técnica* não há problema já sabemos qual é que é a situação >agora
 495 se nos aparecer uma pessoa< que nunca tivemos qualquer
 496 tipo de contacto com ela (0.4) .h fazemos sempre: eh: um
 497 atendimentozinho para perceber qual é que é a situação
 498 (.) está bem?
 499 *Utente* está
 (...)

Fonte: Corpus ACASS

O uso em regime exclusivo da primeira pessoa do plural é um comportamento recorrentemente observável sempre que o técnico justifica o facto de ser levado a contrariar a vontade expressa do utente, como atesta, por exemplo, outro trecho, já apresentado, de um atendimento a um imigrante:

Trecho 26 – Transcrição 6.(07) [00.46.32.24 – 00.47.11.56]

(...)
 001 *Técnica* a maior dificuldade nós temos no nosso país (0.9) é
 002 apoiar (.)↑principalmente neste momento acho que está a
 003 ser apoiar eh: (.) este tipo de: ↑este tipo de imigração
 004 que é eh do visto estar a (temporar) e ↓como a gente
 005 chama do visto de ↑saúde
 006 *Utente* mm
 007 *Técnica* por:↑que:: realmente a mai- eh: (0.3) não ↑temos uma
 008 resposta (1.3) financeira (0.4) o nosso estado (0.9) não
 009 é? (0.4) não tem uma resposta ainda grande (.) e boa (.)
 010 para esta população que vem (0.7) daí pedirem sempre a
 011 alguém (0.4) no país de origem (0.5) neste caso devem
 012 ter pedido à sua irmã para se responsabilizar para o
 013 receber ↑cá (0.4) devem ter eh: sua irmã deve ter enviado
 014 documentos lá para a Gui↑nea: e tudo
 (...)

Fonte: Corpus ACASS

Neste trecho, é patente a existência de uma oscilação enunciativa, entre o uso da primeira pessoa (do singular e do plural) e da terceira pessoa (do singular e do plural), que possibilita um duplo posicionamento da técnica na polifonia de vozes exercendo um poder de normalização coerciva do campo das acções localmente negociáveis. A técnica passa repetidas vezes de um lado para o outro da fronteira separando agente decisor e paciente: não falando constantemente a uma só voz com a instituição, a técnica varia as distâncias e possíveis desalinhamentos entre a sua voz e a da instituição. Esta polifonia

enunciativa é um modo de gestão *in situ* da seguinte tensão paradoxal, que define a acção social: solidarizar-se com o utente no quadro de uma relação de poder institucional.

Em ambos os trechos, é também patente o reforço de convites aos utentes para o desempenho o papel de ouvintes activos, numa estratégia compensatória visando estabelecer um melhor equilíbrio entre falante primário e falante secundário, no preciso momento em que os técnicos exercem um poder de autoridade, realizando actos directivos (decretar regras de funcionamento institucional que justificam o não atendimento de uma expectativa do utente). Marcas entoacionais (de contorno ascendente), pausas e perguntas-tag apelam à compreensão do utente, pedindo a sua confirmação, e realizam pedidos de ratificação das normas editadas, no quadro de uma relação de tipo pedagógico, centrada numa tarefa de explicação.

É nesta trama interaccional de uma relação assimétrica que uma técnica explicou, a título de justificação de uma hesitação em autorizar uma acção da utente, a importância do primeiro factor susceptível de condicionar a agenda do atendimento.

Um dado atendimento pode inscrever-se num curso de acções que se configura a uma escala temporal superior, que justificaria um estudo longitudinal. O exemplo clássico é o da terapia conjugal, em que, de sessão em sessão, é possível registar evoluções e retrocessos na dinâmica relacional do casal (Kurri & Wahlström, 2003). No caso aqui considerado, cada utente pode ter um historial de relacionamento com este serviço ou com outras administrações que determine a agenda de um dado atendimento.

No entanto, o impacto deste factor é minorado pelo facto de, em cada novo atendimento, o técnico se inteirar de eventuais mudanças ocorridas na situação social do utente. A fase de inquérito e diagnóstico social não se confina aos primeiros atendimentos, mas tende em ser replicada em todos os atendimentos subsequentes.

«(...) each different kind of interview covers the steps in the social work problem-solving process: data gathering, assessment, and intervention. (...) Each and every interview mirrors and replicates in microcosm the helping process, from data gathering to intervention».

(A. Kadushin & G. Kadushin, 1997: 23)

torna o reconhecimento da voz do falante algo incerto) mas bem atestado. Deslocações e acomodações geram e preenchem pausas da actividade verbal.

A técnica produz por duas vezes uma expiração vocalizada (por meio da vogal «a»), UCT pela transcrição da qual hesito entre duas opções: uma expiração («hh») ou uma interjeição («ah::!») (Lt 008 e Lt 018). O efeito interaccional desta UCT é merecedor de uma tentativa de análise. Por um lado, pode ser encarada como tendo sido produzida ao abrigo do módulo de copilotagem verbal das acções não-verbais, cuja existência e activação são abundantemente atestados no corpus. Por outro lado, a UCT contribui para “quebrar o gelo”, projectando uma certa informalidade, que convida à partilha despreocupada de estados e problemas pessoais, não encerrada dentro das regras de etiqueta que inibem, na maioria dos quadros interaccionais, os discursos dos falantes autocentrados nos seus problemas.

Ao reproduzir na presente secção da tese este trecho de transcrição, quero sobretudo consolidar empiricamente a alegação anterior: nos atendimentos de utentes já conhecidos dos serviços, a primeira tarefa, na interface da oralidade e da escrita, corresponde também, na maioria dos casos, a um inquérito (Lt 029-030) incitando o utente a facultar informações actualizadas sobre a sua situação social (Lt 031-032). Técnica e utente tinham-se reconhecido mutuamente de modo informal. A transição da pré-abertura interaccional para o corpo principal do atendimento é operada (1) mediante a formalização para efeitos de registo escrito da identificação da utente pelo seu nome exacto (Lt 026) e (2) pelo iniciar da fase de inquérito (Lt 029-030). A entrada para o quadro interaccional do atendimento é completada de um modo lúdico: a UCT «*outra vez*» (Lt 030) é produzida pela técnica com um padrão entoacional que lhe confere um duplo valor de auto-ironia e de convite a partilhar um riso, convite atendido pela utente em abertura do seu turno seguinte (Lt 031), que efectiva o prosseguimento do inquérito, primeira tarefa do atendimento.

Trecho 28 – Transcrição 4.1.(01) [00.00.07.76 – 00.01.08.77]

001	<i>Técnica</i>	((passos))
002	<i>Téc.2</i>	olá Maria Xxxxxx
003	<i>Técnica</i>	tudo bem?
004	<i>Téc.2</i>	()
005	<i>Téc.3</i>	bom dia
006	<i>Técnica</i>	vamos
007	<i>Pausa</i>	(2.3) ((passos))

008	<i>Técnica</i>	hh/ah::!
009	<i>Técnica</i>	(0.9) ((passos))
010	???	°com licença°
011	<i>Pausa</i>	(2.4) ((acomodação))
012	<i>Técnica</i>	entrem ((riso))
013	<i>Pausa</i>	(1.7) ((acomodação))
014	<i>Técnica</i>	trouxe aquilo tudo que eu lhe pedi?
015	<i>Utente</i>	sim
016	<i>Técnica</i>	((fecho da porta do gabinete)) sim (.) então vá
017	<i>Pausa</i>	(1.7) ((acomodação))
018	<i>Técnica</i>	hh/ah::! boa?
019	<i>Utente</i>	sim
020	<i>Pausa</i>	(1.1)
021	<i>Técnica</i>	claro que ist-
022	<i>Utente</i>	(11.0) ((acomodação. Indícios sonoros: passos, papéis,
023		gavetas))
024	<i>Utente</i>	(aqui é o meu nome e a minha morada)
025	<i>Pausa</i>	(1.3)
026	<i>Técnica</i>	a dona Xxxxxxxx é a senhora certo?
027	<i>Utente</i>	sim
028	<i>Pausa</i>	(8.9) ((manuseamento de papéis))
029	<i>Técnica</i>	então fa[le-me- (.)] fale-me lá um pouco de si (0.9)
030		outra vez
029'	<i>(Utente)</i>	[()]
030'		
031	<i>Utente</i>	((riso)) () (.) sou divorcia:da (.) tenho três fi:lhos
032		(1.1) agora estou aqui a viver no xxxxxx
		(...)

Fonte: Corpus ACASS

3.3.2.3. Inquérito e Identificação do problema-por-resolver

O *template* de Gail Jefferson e John Lee incide sobre a abertura de macrosequências centradas num problema (*trouble talk*) no quadro de conversas informais.

Fig. 28 – *Template* das duas primeiras fases das Macrosequências centradas num problema em conversas informais (G. Jefferson, 1988)

A. Aproximação ao problema

1. Abertura e início da Macro-sequência centrada no problema

- a. Inquérito / Questionamento
 - b. Reparar / Notar e perguntar / Interpelar
 - 2. Pré-monitorização do problema
 - a. Reacção-resposta minimizadora
 - b. Marcador de melhoria
 - c. Encaminhamento / Indução / Conduzir e levar a...
 - 3. Reacção à pré-monitorização (com valor noticioso): aceitar encadear e continuar a conversa
 - B. Chegada e focalização no problema
 - 1. Anuncio
 - 2. Reacção ao anúncio
- (...)

As fases de (A) Aproximação ao problema e de (B) Chegada e focalização no problema são desenhadas por referência a um quadro interaccional que, sem barrar esta possibilidade, não se encontra orientado logo à partida para se centrar em problemas.

No caso dos atendimentos de acção social, o quadro interaccional é logo à partida orientado para a identificação do ou dos problemas do utente, o que simplifica o trabalho interaccional preliminar à introdução de tópicos referentes a problemas.

A interface com a escrita contribui para centrar a atenção em problemas institucionalmente relevantes, a registar (primeiros atendimentos) ou a recuperar (atendimentos subsequentes) por consulta de processos referentes a atendimentos e encaminhamentos realizados anteriormente (Frers, 2009). Os suportes documentais e os formulários abrem campos a preencher por escrito que impõem aos interactantes quadros de relevância e normalização institucional dos problemas a tratar (Moore et al., 2010).

O inquérito procede à recolha de dados de identidade, de informações de contacto e de elementos de diagnóstico social incidindo sobre o utente e os membros do seu agregado familiar.

O inquérito constrói um contexto informativo que facilita a chegada e focalização no problema. O problema emerge no decurso do inquérito, como atesta o trecho que se segue, do atendimento 3.2.(09), devidamente anonimizado¹¹⁶, que reproduz os turnos

¹¹⁶ A anonimização do trecho foi assegurada mediante numerosas alterações de detalhe: A letra inicial dos nomes, quando indicada, as idades, os topónimos e os odónimos, os nomes de empresas, os pisos, os números de rua, etc, constam dos elementos que foram substituídos.

que se seguiram à aceitação do pedido de autorização para gravar. A seguir a reprodução do trecho, passarei a analisar de perto a trama interaccional deste inquérito, para descrever detalhadamente o momento e as modalidades de introdução do tópico que identifica o problema.

Trecho 29 – Transcrição 3.2.(09) [00.00.28.06 – 00.02.53.29]

(...)
0014 *Pausa* (6.3) ((manuseamento de folhas de papel))
0015 *Técnica* ora (0.6) dia (4.5) portanto o seu nome todo?
0016 *Utente* Maria Oxxxxx (1.9) Axxxxx (0.9) Sxxx
0017 *Pausa* (2.1)
0018 *Técnica* Axxxxx?
0019 *Utente* Sxxx (.) com s
0020 *Técnica* com s
0021 *Utente* exacto
0022 *Técnica* Sxxx
0023 *Utente* Sxxx
0024 *Técnica* Sxxx
0025 *Utente* é isso mesmo
0026 *Técnica* a morada
0027 *Utente* Rua eh:: Rua m- (.)↑Rua: (..) Armador ai! espere aí Rua
0028 Grande Armador é que isto é (0.5) de vez em quando eu
0029 bloqueio
0030 *Técnica* mm
0031 *Utente* Armador Xxxxxx da Xxxx (2.7) número dois (1.8)
0032 *Técnica* sim:
0033 *Utente* segundo esquerdo (.) Rio do Mouro
0034 *Técnica* um ponto de referência
0035 *Utente* de quê?
0036 *Técnica* de: da sua morada da da sua há[bitação]
0037 *Utente* [fica perto] do: (.)
0038 Restaurante José
0039 *Técnica* ah! Restaurante José
0040 *Utente* portanto aquela rua que vai pa:ra: eh: (0.4) Campo da
0041 vinhas quando a gente desce: (.) é logo a primeira rua
0042 do lado direito que não se pode entrar com o carro (1.3)
0043 é logo o primeiro prédio tem uma tem uma vivenda de
0044 esquina e depois tem logo o primeiro prédio
0045 *Técnica* mm
0046 *Pausa* (3.6) ((ruído de actividade à secretária - abrir de
0047 gavetas))
0048 *Técnica* dona Oxxxxx [a dona] Oxxxxx vive com quem?

0048' (Utente) [diga]

0049 Utente neste momento com o meu filho

0050 Pausa (4.9)

0051 Técnica diga-me só eh: portanto a sua idade

0052 Utente eh cinquanta e seis

0053 Pausa (1.0)

0054 Técnica habilitações

0055 Utente ((riso)) infelizmente cá em Portugal o nono ano

0056 Técnica m

0057 Utente antigo (1.8) te[nho o] décimo segundo mas não interessa

0058 (Técnica) [e:]

0059 Técnica pois (.) e:: está desempregada?

0060 Utente [não] (.) eu estou [a trabalhar] (.) trabalho e:

0061 sou empregada em::: limpezas

0060' (Técnica) [não] [>está a trabalhar<]

0061'

0062 Pausa (1.1)

0063 Técnica tempo inteiro?

0064 Utente eh:: s:- portanto vim agora trabalho n- pela XXXXXXXXX

0065 vim agora que (.) entrei no em Mem Martins no Dia

0066 Técnica m↑m:

0067 Utente e vou entrar agora eh:: às quinze para as duas e:: (0.4)

0068 [()]

0069 Técnica [pois (.) não é seguido] não é um trabalho seguido

0070 por[tanto vai para várias sítios]

0071 Utente [não não fa- não] faço duas horas num e

0072 seis horas noutra

0073 Técnica que dá as oito (.) [ótimo] (.) está bem

0073' (Utente) [exactamente]

0074 Pausa (0.9)

0075 Técnica pronto (.) e o seu filho? como é que se chama?

0076 Utente o meu filho Jxxx Mxxxx (0.8) Axxxxx Xxxxxx

0077 Pausa (0.7)

0078 Técnica mm que idade tem?

0079 Utente trinta e três

0080 Pausa (0.9)

0081 Técnica e habilitações dele?

0082 Utente eh: o Mxxxx fez o oitavo ano só (1.0) deixou de estudar

0083 Pausa (0.7)

0084 Técnica portanto tem o segundo ciclo (0.4) pronto [completo]

0085 Utente [ah não] sei

0086 [sin]ceramente

0085' (*Técnica*)
 0086' [m]
 0087 *Técnica* o que é que ele faz?
 0088 *Utente* >o meu pa- o meu filho está desempregado o meu filho tem<
 0089 uma depressão
 0090 *Pausa* (1.9)
 (...)

Fonte: Corpus ACASS

Indícios sonoros confirmam que o inquérito, primeira tarefa do corpo principal do atendimento, se realiza na interface da oralidade e da escrita: a técnica organiza folhas de papel com vista a registar por escrito as informações que ela se prepara para solicitar (Lt 0014). A UCT que abre o primeiro turno do trecho consiste numa palavra discursiva, «*ora*» (Lt 0015), que traça uma fronteira sequencial e focaliza a atenção na actividade que se segue, o inquérito, iniciado por um pedido de identificação pelo nome completo (Lt 0015), identificador institucionalmente garantido, por documentos autenticados sob controlo estatal.

Uma forte assimetria caracteriza esta actividade concertada de identificação: o utente está a ser identificado pelo técnico de um modo unilateral. Os pedidos de informação do técnico são tratados como auto-evidentes; por sua vez, um semelhante pedido dirigido ao técnico pelo utente é por ele tratado como invasivo e ofensivo, como atesta a sua ritualização, patente no trecho seguinte:

Trecho 30 – Transcrição 3.2.(09)

(...)
 001 *Utente* senhora doutora já agora dava-me o seu telefone e
 002 [dava-me o seu nome eu peço desculpa]
 (...)

Fonte: Corpus ACASS

O primeiro turno do trecho 3.2.(09) (Lt 015-016) acima reproduzido permite apurar uma característica que se estende ao conjunto da sequência de inquérito: a actividade verbal (solicitação e comunicação de informações) é interssincronizada com a actividade não-verbal de registo escrito. Em virtude desta característica, que remete a fala para uma função de copilotagem de uma actividade não-verbal dotada do seu curso temporal próprio, as pausas verbais deixam de funcionar como TRP, pelo facto de não corresponderem a tempos mortos de inactividade. A actividade não-verbal é dotada do poder de projectar TRP, sempre que alcança um ponto de completude, tornado

mutuamente manifesto pelo preenchimento do campo de um formulário e/ou pelo comportamento do técnico, que assegura e controla a actividade de registo escrito.

A actividade de resposta verbal é efectuada pela utente de um modo que respeita e acompanha o ritmo de execução pela técnica da actividade não-verbal de registo escrito (Lt 0016). O nome indicado, documento etnográfico sobre as regras de formação e transmissão dos nomes vigorando em Portugal, é ditado, quer dizer, produzido para ser registado por escrito pelo alocutário, finalidade que altera a economia temporal da fala, de um modo facilmente reconhecível. As primeiras linhas de transcrição do trecho permitem assim observar a primeira ocorrência da sequência tripartida que serve de base de organização e geração por replicação do inquérito: um acto iniciativo de pedido de informação (PPP: Lt 0015), um acto reactivo de resposta (SPP: Lt 0016) e um tempo de conclusão (*completion*) da actividade de registo escrito (pausa verbal: Lt 0017). A conclusão do registo escrito da informação equivale a uma repetição em terceira posição dotada do valor funcional de uma *sequence-closing third* (SCT).

Fig. 29 – Sequência tripartida de base da fase de inquérito

0015	<i>Técnica</i>	Acto iniciativo de pedido de informação (PPP)
0016	<i>Utente</i>	Acto reactivo de resposta (SPP)
0017	<i>Pausa verbal</i>	Conclusão da actividade (não-verbal) de registo escrito (SCT)

No trecho em análise, que tem uma duração de dois minutos e vinte e um segundos, é possível encontrar sete ocorrências que seguem de forma linear o *script* accional desta sequência de base:

Trecho 31 – Primeira ocorrência da sequência tripartida de base da fase de inquérito (Trecho de transcrição 3.2.(09) | Duração total do trecho: 2 min. 21. seg.)

(...)		
0015	<i>Técnica</i>	ora (0.6) dia (4.5) portanto o seu nome todo?
0016	<i>Utente</i>	Maria Oxxxxx (1.9) Axxxxx (0.9) Sxxx
0017	<i>Pausa</i>	(2.1) *
(...)		

*Nota: Esta primeira ocorrência da sequência de base é reaberta e expandida no turno seguinte / Fonte: Corpus ACASS

Trecho 32 – Segunda ocorrência da sequência tripartida de base da fase de inquérito (Trecho de transcrição 3.2.(09))

(...)		
0048	<i>Técnica</i>	dona Oxxxxx [a dona] Oxxxxx vive com quem?

0048' (Utente) [diga]
 0049 Utente neste momento com o meu filho
 0050 Pausa (4.9)
 (...)

Fonte: Corpus ACASS

Trecho 33 – Terceira ocorrência da sequência tripartida de base da fase de inquérito (Trecho de transcrição 3.2.(09))

(...)
 0051 Técnica diga-me só eh: portanto a sua idade
 0052 Utente eh cinquanta e seis
 0053 Pausa (1.0)
 (...)

Fonte: Corpus ACASS

Trecho 34 – Quarta ocorrência da sequência tripartida de base da fase de inquérito (Trecho de transcrição 3.2.(09))

(...)
 0075 Técnica pronto (.) e o seu filho? como é que se chama?
 0076 Utente o meu filho Jxxx Mxxxx (0.8) Axxxxx Xxxxxx
 0077 Pausa (0.7)
 (...)

Fonte: Corpus ACASS

Trecho 35 – Quinta ocorrência da sequência tripartida de base da fase de inquérito (Trecho de transcrição 3.2.(09))

(...)
 0078 Técnica mm que idade tem?
 0079 Utente trinta e três
 0080 Pausa (0.9)
 (...)

Fonte: Corpus ACASS

Trecho 36 – Sexta ocorrência da sequência tripartida de base da fase de inquérito (Trecho de transcrição 3.2.(09))

(...)
 0081 Técnica e habilitações dele?
 0082 Utente eh: o Mxxxx fez o oitavo ano só (1.0) deixou de estudar
 0083 Pausa (0.7)
 (...)

Fonte: Corpus ACASS

Trecho 37 – Sétima ocorrência da sequência tripartida de base da fase de inquérito (Trecho de transcrição 3.2.(09))

(...)
 0087 Técnica o que é que ele faz?

0088	<i>Utente</i>	>o meu pa- o meu filho está desempregado o meu filho tem<
0089		uma depressão
0090	<i>Pausa</i>	(1.9) *
(...)		

*Nota: transição sequencial por introdução do tópico de identificação do problema / Fonte: Corpus ACASS

A primeira ocorrência da sequência de base do inquérito é expandida. Ocorre nesta ocasião um fenómeno interessante: o penúltimo nome é repetido pela técnica, com uma curva entoacional ascendente, que lhe confere o valor accional de um pedido de confirmação. Mas o pedido não incide sobre o penúltimo nome assim repetido: incide, sim, sobre o último nome listado, que, não ouvido ou compreendido, não era facilmente mencionável ao abrigo do pedido directo de confirmação. Na tarefa conversacional de listagem, um pedido de confirmação realizado por repetição de uma UCT correspondente a um item da lista, pode funcionar como pedido de reiteração do item que se segue, na estrutura enumerativa da lista. A utente repete o nome sinalizado como não ouvido ou compreendido, sinalizando e corrigindo a provável fonte do problema: um erro de identificação da letra inicial (Lt 0019).

O módulo de sinalização e correcção de erros organiza-se com base numa sequência quadripartida:

Fig. 30 – Organização sequencial quadripartida da sinalização e correcção de possíveis erros no decurso de uma tarefa de inquérito, na interface da oralidade e da escrita

0022	<i>Técnica</i>	Sinalização por repetição de uma UCT, valendo como Pedido de confirmação ou de correcção (PPP)
0023	<i>Utente</i>	Confirmação por repetição da UCT (SPP)
0024	<i>Técnica</i>	Validação da confirmação, por repetição da UCT (SCT)
0025	<i>Utente</i>	Validação final da informação registada (Sequence-closing)

Emanuel Schegloff (2007b: 126) observa que a repetição pode funcionar como SCT de uma sequência gerada por activação do módulo de sinalização e correcção de erros, mas que este valor funcional é equívoco (do ponto de vista dos próprios interactantes), na medida em que pode igualmente valer como sinalização de um possível erro. Os dados aqui analisados confirmam a polifuncionalidade da repetição de uma UCT, a qual é sequencialmente organizada, em quatro “movimentos” (*moves*). A primeira repetição (Lt 0022), efectuada pela técnica, em posição de ouvinte envolvida numa tarefa de registo escrito das informações que lhe são comunicadas oralmente, vale como

activação do módulo sinalizador de um possível erro, realizando o acto iniciativo de um pedido de confirmação ou de correcção (PPP). A segunda repetição (Lt 0023), efectuada pela utente, vale, nesta posição sequencial, como um acto reactivo de confirmação (SPP). A terceira repetição (Lt 0024), operada pela técnica, vale como *sequence-closing third* (SCT), validando a confirmação acabada de ser dada. Este valor funcional é fixado, finalmente, por uma sequência de fecho (*sequence-closing*) realizada em quarta posição sequencial (Lt 0025), pela utente, falante em posição de autoridade epistémica (Heritage & Raymond, 2005), durante a fase de inquérito, que, apoiada por esta posição, se outorga o direito de efectuar a validação final da informação registada.

Voltando à primeira ocorrência desta sequência quadripartida de base (LT 0018-0021), verificamos que a tarefa conversacional de listagem gera um nicho particular que abriga modalidades específicas de funcionamento do módulo sinalizador e corrector de possíveis erros, acima descritas, que formalizo agora como se segue:

Fig. 31 – Organização sequencial quadripartida da sinalização e correcção de possíveis erros no decurso de uma tarefa conversacional de listagem (Inquérito)

0018	<i>Técnica</i>	Repetição de um item da lista, valendo como Pedido de reciclagem do item seguinte (marca prosódica: curva entoacional de um Pedido de confirmação)
0019	<i>Utente</i>	Repetição do item ocupando a posição seguinte na lista, seguida de uma hetero-sinalização e hetero-correcção da possível fonte do problema
0020	<i>Técnica</i>	Validação por repetição do dado corrigido
0021	<i>Utente</i>	Validação final da informação registada (<i>Sequence-closing</i>)

Acabei assim de mostrar que o sistema de sinalização e de correcção de possíveis erros desempenha um papel importante na geração de certas expansões da sequência tripartida de base da fase de inquérito. Outros factores susceptíveis de gerar expansões podem ser apurados por análise detalhada do trecho da transcrição 3.2.(09).

3.3.2.3.1. Construção da referência e expansão da sequência tripartida de base da fase de inquérito: referenciação de localizações e deslocações no espaço

Trecho 38 – Indicação e localização da morada: complexidade cognitiva da informação e expansão da sequência tripartida de base da fase de inquérito (Trecho de transcrição 3.2.(09))

(...)
 0026 *Técnica* a morada
 0027 *Utente* Rua eh:: Rua m- (.)↑Rua: (.) Armador ai! espere aí Rua
 0028 Grande Armador é que isto é (0.5) de vez em quando eu
 0029 bloqueio
 0030 *Técnica* mm
 0031 *Utente* Armador Xxxxxx da Xxxx (2.7) número dois (1.8)
 0032 *Técnica* sim:
 0033 *Utente* segundo esquerdo (.) Rio do Mouro
 0034 *Técnica* um ponto de referência
 0035 *Utente* de quê?
 0036 *Técnica* de: da sua morada da da sua há[bitação]
 0037 *Utente* [fica perto] do: (.)
 0038 Restaurante José
 0039 *Técnica* ah! Restaurante José
 0040 *Utente* portanto aquela rua que vai pa:ra: eh: (0.4) Campo da
 0041 vinhas quando a gente desce: (.) é logo a primeira rua
 0042 do lado direito que não se pode entrar com o carro (1.3)
 0043 é logo o primeiro prédio tem uma tem uma vivenda de
 0044 esquina e depois tem logo o primeiro prédio
 0045 *Técnica* mm
 (...)

Fonte: Corpus ACASS

O formato de identificação formal da e pela morada opera uma institucionalização do eu (Gubrium & Holstein, 2001), por imposição de uma linguagem que não corresponde necessariamente à linguagem quotidiana da utente. A comunicação da morada nos termos fixados por esta linguagem institucional exige por parte da utente um trabalho cognitivo de recuperação memorial que pode revelar-se laborioso. A utente, que começa o turno por auto-interrupções e sinais de hesitação, produz um grito de resposta («ai!»: Lt 0027) que sinaliza um problema e opera um desdobramento dos eus: um eu empenhado em recuperar o controlo da tarefa em curso distingue-se e manifesta-se perante o eu que, desajeitadamente, não está a executar de forma competente a tarefa pedida, solicitando um tempo adicional («espera aí»: Lt 0027) (G. Smith, 2006: 109). A

utente produz no final do turno uma justificação (*account*) que (1) faz ouvir a voz do eu controlador e competente que recusa ser confundido com o eu desajeitado, (2) eu que assume a seu cargo o acto de se autocriticar, acto menos ofensivo do que uma heterocrítica, e que (3) minimiza o problema, circunscrevendo-o no tempo (Lt 0028-0029). A gestão ritual (*face-work*) de uma falha de execução de uma tarefa verbal é patente neste turno da utente (Lt 0027-0029). A técnica alinha na justificação e convida a utente a reciclar o seu turno, por meio de um sinal de retorno («*mm*»: Lt 0030).

Fig. 32 – Sequência tripartida de base da fase de inquérito: expansão por auto-activação em segunda posição sequencial do sistema de sinalização e correcção de erros

0026	<i>Técnica</i>	Acto iniciativo de pedido de informação (PPP)
0027	<i>Utente</i>	Acto reactivo de resposta (SPP) auto-interrompido
0028		Sinais de hesitação Autosinalização de um problema a
0029		resolver Autojustificação do problema
0030	<i>Técnica</i>	Convite a prosseguir para correcção do problema e conclusão da tarefa
0031	<i>Utente</i>	Reciclagem parcial do turno auto-interrompido, para autocorreção da informação, dada em regime de copilotagem verbal da actividade (não-verbal) de registo escrito
0032	<i>Técnica</i>	Confirmação de registo da informação parcial e pedido para completar
0033	<i>Utente</i>	Comunicação da segunda e última parte da informação solicitada (conclusão da SPP)

A utente recicla o turno, ditando a informação (Lt 0031), facilitando assim o seu registo escrito. O prolongamento da segunda pausa é copilotado pela técnica, que convida a utente a prosseguir, por meio de um «*sim*:» (Lt 0032) incorporando uma marca prosódica (prolongamento), sinal de retorno que, pelo seu valor de convite a continuar, informa ao mesmo tempo a utente de que completou o registo da primeira parte da informação. A utente completa a informação, no turno seguinte (Lt 0033). Esta interssincronização fina da copilotagem verbal da actividade de registo escrito acaba por dispensar a pausa verbal final, na terceira posição sequencial do *script* da sequência de base.

A seguir, a segunda etapa da tarefa é iniciada por um pedido de informação adicional: a técnica solicita a indicação de um ponto de referência (Lt 0034). O pedido (PPP1) não é logo atendido: a utente, em vez de uma resposta (SPP1), adia a conclusão do primeiro par adjacente em curso, mediante uma expansão por inserção de uma sequência, iniciada por meio de um pedido de reformulação (PPP2: Lt 0035) do pedido anterior

(PPP1), como esquematiza a tabela abaixo reproduzida. A técnica acrescenta a título de resposta (SPP2: Lt 0036) uma informação adicional que precisa o pedido inicial (PPP1). No turno seguinte, a utente atende o pedido inicial entretanto reformulado, indicando o nome de um restaurante como ponto de referência (SPP1: Lt 0037-0038). A técnica assinala a sua mudança de estado epistémico, correspondente à passagem de um estado de ignorância da localização da morada para um estado de conhecimento aproximativo desta localização, mudança alcançada por meio do reconhecimento do ponto de referência indicado pela utente. Esta mudança epistémica, que, uma vez assinalada, projecta um possível ponto de compleção da tarefa de localização da morada, é comunicada à utente por meio de uma unidade interjectiva «ah!» (Lt 0039), recurso funcional atestado entre locutores da língua inglesa (Heritage, 1984). O turno incorpora uma segunda UCT: uma repetição da SPP1, efectuada em terceira posição sequencial, posicionamento que lhe confere um valor de SCT, algo equívoco, precisa, com razão, como vamos constatar, Schegloff, numa análise já acima referida (Schegloff, 2007b: 126).

Fig. 33 – Expansão por inserção de uma sequência: um segundo par adjacente adiando por inserção a plena realização de um primeiro par adjacente

0034	<i>Técnica</i>	PPP1	um ponto de referência
0035	<i>Utente</i>	PPP2	de quê?
0036	<i>Técnica</i>	SPP2	de: da sua morada da da sua há[bitação]
0037	<i>Utente</i>	SPP1	[fica perto] do: (.)
0038			Restaurante José
0039	<i>Técnica</i>	SCT1	ah! Restaurante José

O objectivo visado por esta segunda etapa consiste em habilitar a técnica a, se necessário, se deslocar até o domicílio da utente, mediante a localização precisa da morada. Fica indefinido se, munida de uma formulação completa em formato institucional da morada e deste ponto de referência espacial, a técnica já é ou não capaz de realizar esta acção. A repetição pela técnica do nome do restaurante (Lt 0039) operacionalizado pela utente no turno anterior como localizador da sua morada (SPP1: Lt 0038) deixa, de facto, a utente na incerteza quanto à conclusão da tarefa, dado que valida a observação de Emanuel Schegloff acima mencionada.

A proximidade da morada da utente ao Restaurante José não consta como tal do formato institucional indicando a sua morada. Mas a referência conversacional de uma localização espacial habilita os falantes a recorrer a localizadores, cujo valor

georreferencial, condicionado pelos seus respectivos mapas cognitivos, é confirmado passo a passo, como atesta o trecho de transcrição 3.2.(09): a técnica manifestou logo o seu reconhecimento do localizador (Lt 0039), introduzido pela utente no turno anterior (Lt 0038).

3.3.2.3.2. Membership Categorization Analysis (MCA) e referenciação de pessoas e objectos

O principal objectivo da presente secção é descrever minuciosamente como um inquérito em andamento, primeira fase da maioria dos atendimentos, constrói sucessivos contextos informativos que constituem uma série de quadros locais de referência que tornam relevante e oportuna a introdução de tópicos centrados em problemas-a-resolver. No trecho seguinte, uma pessoa tinha sido referida em primeira instância por um nome comum do domínio profissional, remetendo para uma posição ocupada dentro da divisão sociotécnica de um serviço: «a psicóloga». É apenas no pré-fecho do atendimento que as interactantes entendem ser necessário completar esta referenciação por um duplo dado de contacto: o número de telefone do serviço onde ela trabalha e o nome pessoal por meio do qual ela é formalmente reconhecível no seio deste serviço.

Trecho 39 – Transcrição 3.2.(09)

016	<i>Utente</i>	senhora doutora já agora dava-me o seu telefone e
017		[dava-me o seu nome eu peço desculpa]
018	<i>Técnica</i>	[eu era isso que eu ia tirar]
019	<i>Utente</i>	[ah:]
020	<i>Técnica</i>	[está aqui]
021	<i>Utente</i>	pronto
022	<i>Técnica</i>	e vou pôr aqui o da psicóloga
023	<i>Utente</i>	certo (.) okay

Fonte: Corpus ACASS

Características intrínsecas particularizantes podem ser convertidos em identificadores que singularizam uma pessoa no seio de uma classe, ou um objecto (Mazeland et al., 1995: 278).

No trecho seguinte, a utente coloca uma pergunta cuja resposta precisa de ser elaborada por recurso a uma operação de referenciação orientada para um reconhecimento em nome particular: «*a quem tenho de pedir*» (Lt 091)? Antes de ceder a vez, a utente, colaborando da elaboração, progressiva, da resposta à sua própria pergunta, mobiliza uma coordenada relativa do domínio espacial («*eu venho aqui*»: Lt 093), que convoca o sistema categorizador (MCD) da instituição sediada nesta coordenada espacial, e uma coordenada de acção, que por sua vez gera coordenadas temporais intrínsecas correspondendo ao *script* do curso da acção («quando vou à X, e que já X, eu X?»), dotado do seu próprio sistema categorizador de natureza actancial (MCD).

No turno seguinte e ao longo do trecho, a técnica valida a coordenada de localização (Lt 094 e Lt 102-103), e precisa, por informações adicionais, as coordenadas de acção e de tempo (Lt 094-097), sobre as quais o seu trabalho de referenciação se focaliza (Lt 105-108). Para a técnica, o objectivo visado é o de capacitar a utente a executar a acção. O reconhecimento em nome particular de uma pessoa membro de uma das categoriais dos sistemas socialmente organizados e organizadores (MCD) mobilizados é do ponto de vista da técnica irrelevante.

A utente é orientada para a prossecução de outro objectivo: reconhecer nominalmente no seio da organização a pessoa habilitada a interagir com ela num momento sequencialmente definido pelo *script* da acção. Para alcançar este objectivo, a utente precisa da colaboração da técnica, que, ao contrário dela, conhece nominalmente os membros da organização. Para levar a técnica até à pessoa a reconhecer nominalmente, a utente procede à sua referenciação por meio de duas coordenadas intrínsecas, a idade e o tamanho : «*aquela menina alta*» (Lt 098-099); «*está lá uma menina alta*» (Lt 110). A técnica não colabora. A utente desiste de reconhecer nominalmente a funcionária com quem terá de interagir.

Trecho 40 – Transcrição 3.2.(03) [Lt 091 – 113]

091	<i>Utente</i>	[a quem tenho] de pedir
092		(0.4) (por) quando vou à doutora Xxxxx Xxxx (0.5) que já
093		reembolsei (0.3) eu venho aqui não é minha filha?
094	<i>Técnica</i>	sim quando tiver depois receita- mas eu- pronto
095		[quando- quando tiver receitas] para aviar (.)
096		[a] senhora vai (.) todos os meses à farmácia (Xxxx)
097		(.) aviar [a receita (e os vinte e cinco euros)]
094'	<i>(Utente)</i>	
095'		[(quando ela (.) pode)]
096'		[olha]
097'		

098 *Utente* [sim (.) eu conheço a-] aquela
 099 menina al[ta]
 100 *Técnica* [pron]to
 101 *Utente* pois >()< (.) [olha] ()
 101' (*Técnica*) [mas depois explico]
 102 *Técnica* pronto vai assim com isto (.) chega à junta de
 103 fre[que]sia]
 104 *Utente* [olha]
 105 *Técnica* olha chega à junta de freguesia e diz assim (0.8) olha
 106 tenho esta receita para aviar (0.3) venho buscar o
 107 sub[sídio] (.) dona Xxxxx (1.4) primeiro junta de
 108 freguesia buscar o subsídio e depois à farmácia Xxxx
 109 [()]
 105' (*Utente*)
 106'
 107' [olha]
 108'
 109'
 110 *Utente* [()] está lá uma menina alta=
 111 *Técnica* =só depois de eu lhe telefonar
 112 *Utente* sim senhora=
 113 *Técnica* =está [bem]

Fonte: Corpus ACASS

Trílogos e polílogos, que colocam em co-presença três ou mais pessoas, obrigam os interactantes, pontual ou recorrentemente, consoante os quadros interaccionais, a uma gestão mista das formas de tratamento e das formas de referenciação. No trecho seguinte, a visita domiciliar 5.2.(02), realizada por duas técnicas, põe em co-presença três interactantes.

Trecho 41 – Transcrição 5.2.(02) [00.47.31.32 – 00.47.45.98]

(...)
 1885 *Técnica2* isto tem os santos todos? PPP1
 1886 *Pausa* (2.4) Slot SPP1
 1887 *Utente* não ouvi o que ela disse PPP2
 1888 *Técnica1* eh (.) eh:: se tem os santos todos? (1.0) a doutora
 1889 Isabel estava-lhe a perguntar <se o calendário tem (.)^os
 1890 santos (.) todos?> SPP2 - PPP1
 1891 *Utente* eu penso que sim SPP1
 (...)

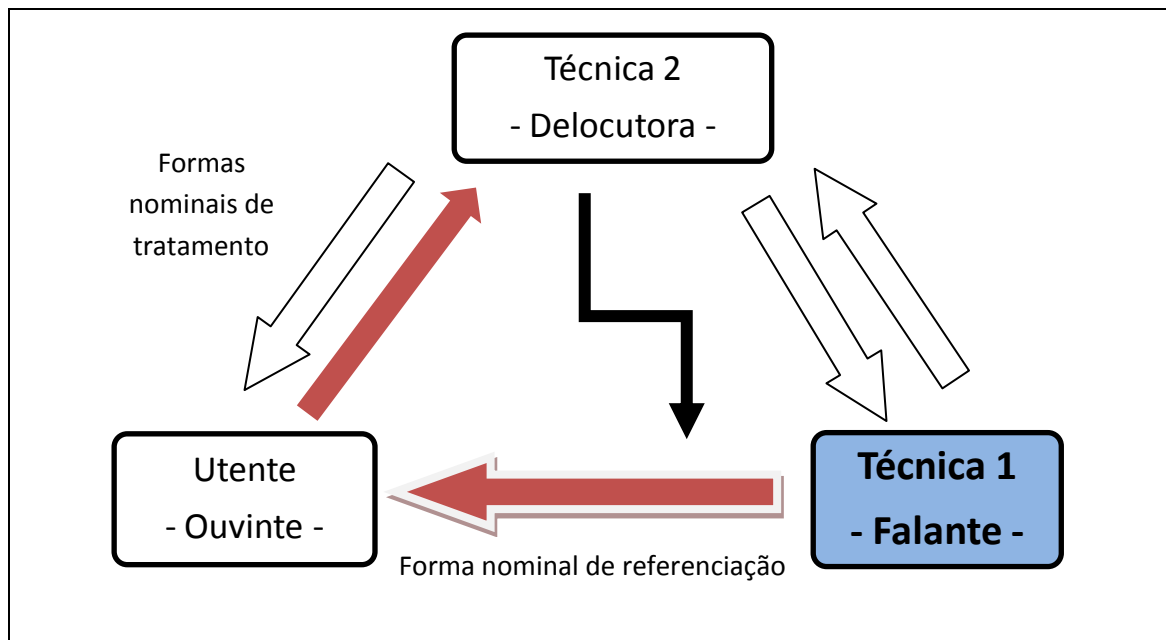
Fonte: Corpus ACASS

A técnica 2 endereça à utente uma pergunta (PPP1: Lt 1885), cujo referente, um calendário, é apontado verbalmente (e também, muito provavelmente, pelo gesto e pela

orientação do olhar), por meio de um pronome demonstrativo, indexado ao aqui e agora da situação interlocutiva. A utente deixa vacante o espaço projectado (*slot*) pela PPP1: ocorre uma pausa de 2 segundos e quatro décimas (Lt 1886). A seguir, a utente, em vez de responder (SPP1), activa o sistema de sinalização de problemas: autosinaliza não ter ouvido a pergunta anterior, declarando «*não ouvi o que ela disse*» (Lt 1887), o que equivale a um pedido de reciclagem do turno não ouvido (PPP2). O uso da terceira pessoa do singular indicia que o pedido foi dirigido à técnica 1. E é efectivamente esta, a técnica 1, que recicla a pergunta da sua colega (PPP1), tentativa de resolução do problema (hetero-resolução) que atende o pedido da utente (SPP2). A reciclagem é efectuada em duas etapas. Primeiro, a técnica 1 repete a PPP1 em formato idêntico. A seguir, reformula o enunciado da pergunta, explicitando todos os valores referenciais actancialmente envolvidos: «*a doutora Isabel [agente] estava-lhe [-destinatária] a perguntar [acção] se o calendário [referente] tem os santos todos [conteúdo informativo solicitado]?*» (Lt 1888 – 1889). O conteúdo informativo solicitado é delimitado e realçado por marcas prosódicas: a conjunção subordinativa integrante «*se*» recebe uma ênfase prosódica, e, a seguir, a fala é desacelerada e as palavras discretizadas (Lt 1889 – 1890). No turno seguinte, a utente responde, com uma modalização epistémica fraca: pensa que sim, sem ter a certeza (Lt 1891).

É este o contexto preciso no qual a técnica 1, ao dirigir-se à utente, é levada a fazer referência à técnica 2, na sua presença («*doutora Isabel*»: Lt 1888 – 1889). Esta forma de referenciação não corresponde às formas de tratamento usadas entre si pelas técnicas. A técnica 1 usou como forma de referenciação não uma forma de tratamento por ela usada na sua interacção com a colega, mas, sim, a forma de tratamento que ela considera, do seu ponto de vista, normativo, apropriada a ser usada pela utente para se dirigir à técnica 2.

Fig. 34 – Gestão das Formas de tratamento e de referênciação de um delocutor presente no quadro interaccional (5.2.(02): Lt 1888 - 1889)



No trecho abaixo reproduzido, a utente sinaliza à atenção da técnica como «*engraçado*» (Lt 077) um facto que foge à norma padrão que regula a formatação institucional dos nomes próprios. O caracter invulgar do seu “nome todo” é sinalizado por contraste com o pano de fundo da norma vulgarmente estabelecida, norma padrão que a utente explicita com precisão.

Trecho 42 – Transcrição 5.2.(01) [Lt 077 – 083]

077 *Utente* [é: olhe] mas é engraçado (0.6) é porque
 078 eu tenho dois sobrenomes do pai e não tenho de mãe
 079 *Técnica* não?
 080 *Utente* lugar de ter (0.6) Xxxxxx xx Xxxxx Xxxxxxx que era da
 081 parte da minha mãe .h tenho dois sobrenomes do meu pai
 082 e de da minha mãe não tenho (0.5) parece que não sou
 083 filha do [mesmo pai] ((riso)) e da mesma mãe

Fonte: Corpus ACASS

Sexo, nacionalidade, idade, estado civil, parentalidade, habilitações e categoria socioprofissional são traços intrínsecos que podem integrar um sistema institucionalmente normalizado de coordenadas absolutas, quer dizer, independentes das características do locutor e da relação que este mantém com a pessoa referida.

Trecho 43 – Transcrição 4.1. (01)

029 *Técnica* então fa[le-me- (.)] fale-me lá um pouco de si (0.9)

030 outra vez
 029' (*Utente*) [()]
 030'
 031 *Utente* ((riso)) () (.) sou divorcia:da (.) tenho três fi:lhos
 032 (1.1) agora estou aqui a viver no xxxxxx
 (...)

Fonte: Corpus ACASS

A construção da referenciação é o objectivo prosseguido pela primeira tarefa que consta do *script* dos atendimentos sociais: o inquérito. Esta operação concertada e regulada acompanha no entanto todas as fases interaccionais percorridas pelos atendimentos.

Trecho 44 – Transcrição 5.1.(02) [Lt 023]

023 *Técnica* eh (.) a dona Xxxxx exerce que profissão?
 (...)

Fonte: Corpus ACASS

Existe uma assimetria patente no plano dos recursos mobilizados pela construção referencial das identidades em co-presença no quadro dos atendimentos sociais. A diversidade e a granularidade das categorias descritivas mobilizadas par a referenciação da identidade dos técnicos no quadro institucionalizado da interacção são muito limitadas, por contraste com as categorias que, neste contexto, identificam os utentes.

O técnico tende a definir-se quase exclusivamente por referência à sua posição sociotécnica no sistema categorizador (MCD) do serviço de acção social, enquanto o utente é definido por referência a uma multiplicidade de sistemas categoriais, que não se limitam ao domínio profissional: o utente é definido na intersecção de múltiplos sistemas categoriais e círculos sociais.

As informações trocadas em sede de atendimentos respeitantes aos técnicos são, assim, muito mais pobres. As informações categorizando técnicos como membros de sistemas familiares (MCD), por exemplo, são muito poucas. São raras vezes partilhadas por iniciativa dos técnicos, a não ser ao abrigo das trocas de sociabilidade e de cortesia (*small talk*), que acompanham a entrada e a saída do quadro interaccional. Quando a partilha de informações sobre si de teor familiar ocorre no corpo principal, em resposta a uma pergunta do utente, esta é, por regra, como atestam o trecho de transcrição seguinte e a respectiva gravação, entoacionalmente marcada como troca de cortesia (Lt 033), centrada num tópico, que uma tentativa de encerramento (operada pela técnica)

ocorrendo quase imediatamente a seguir a sua introdução (SCT: «pronto», Lt 035) trata como pouco ou nada relevante para a agenda do atendimento.

Trecho 45 – Transcrição 3.2.(03)

030 *Técnica* (então) (.) [pois é] ((arrumação de papeis)
 031 *Utente* [não é] (.) .h é uma palavra tão doce que
 032 você traz na barriga
 033 *Técnica* também já tenho uma menina (1.0) já sabe
 034 *Utente* não tira beijos da outra
 035 *Técnica* ↑ah ↓não (.) cla↑ro que não (0.8) pronto (.) eu tenho
 036 aqui já [aquilo]

Fonte: Corpus ACASS

No trecho seguinte, a tentativa operada por uma utente, no decurso de uma visita domiciliar, de introdução de um tópico centrado em problemas referentes à vida das técnicas é rapidamente encerrada por uma das técnicas, por meio de uma fórmula proverbial recategorizando em termos impessoais o tópico, dispensando assim a necessidade de elaboração de uma resposta contendo dados pessoais.

Trecho 46 – Transcrição 5.2.(02) [Lt 3019 – 3028]

3019 *Utente* [a doutora] também tem problemas também tem [q- na sua
 3020 vida]
 3021 *Técnica2* [todos
 3022 nós] ↑te:[mos]
 3023 *Utente* [muita] responsabilidade
 3024 *Técnica2* ↑pois
 3025 *Utente* não é? do- doutora(0.4) porque tem? (1.0) pois (.) claro
 3026 *Técnica2* não é?
 3027 *Utente* então não é?
 3028 *Técnica2* então vá

Fonte: Corpus ACASS

No decurso do mesmo atendimento, uma pergunta de teor pessoal (PPP: Lt 3211), dirigida a uma das técnicas pela utente, introduz um tópico, sobre o qual a técnica é reticente em encadear: os *slots* projectados pela PPP são deixados vacantes pela técnica, que não responde, numa tentativa de incitar a utente a abandonar o tópico (Lt 3211 e Lt 3213). Mas a utente insiste, reiterando a pergunta (Lt 3211 – 3212) e deixando as pausas prolongarem-se. Convocada a responder com esta coercividade redobrada, a técnica produz uma resposta em formato minimalista, que incorpora marcas entoacionais de

impaciência («não»: Lt 3214), que sinalizam a irrelevância para a técnica da informação, não referente à sua identidade profissional, solicitada pela utente.

Trecho 47 – Transcrição 5.2.(02) [Lt 3211 – 3216]

3211 *Utente* são muito novinhas as duas (0.5) já casou? (0.9) já
 3212 casou?
 3213 *Pausa* (0.7)
 3214 *Técnica* não: (.) dona Xxx[xxxxxxxx]
 3215 *Utente* [ainda não]
 3216 *Técnica* ainda não

Fonte: Corpus ACASS

No trecho seguinte, da transcrição do atendimento 5.1.(05), a utente introduz uma coordenada relativa ao seu filho (falecido), que liga este último à técnica por meio de uma relação de copertença a um mesmo sistema categorizador (MCD), o da instituição onde ambos trabalham (trabalhavam, no caso do filho). Esta coordenada relativa (Lt 074 – 075), que põe em relação um sistema categorizador do domínio profissional com o sistema categorizador do domínio familiar de uma das falantes (a técnica), é deixada sem implicação sequencial: a técnica não converte esta coordenada relativa em tópico, negando-lhe assim relevância.

Trecho 48 – Transcrição 5.1.(05) [Lt 068 – 079]

068 *Técnica* ↑a senhora falou em filhos ↑quantos filhos tem?
 069 *Utente* ↓°olha filha infelizmente tinha dois filhos mas agora só tenho
 070 um°
 071 *Técnica* sim:: faleceu?
 072 *Utente* morreu com quarenta e três anos
 073 *Pausa* (4.3)
 074 *Utente* () em quarenta e sete (.) por acaso era era chauffeur ali
 075 da cxxxxx também
 076 *Pausa* (0.5)
 077 *Técnica* mm
 078 *Pausa* (5.0)
 079 *Técnica* trinta e sete anos não é?

Fonte: Corpus ACASS

Esta ausência de encadeamento tópico sobre uma coordenada relativa de copertença introduzida pela utente é, por parte da técnica, um comportamento marcado, como apurou e salienta Frederick Erickson:

«The "footing" of shared co-membership, the "frame" of unofficial, underlife, off-the-record, informal relations within a formal organization - all this was signaled sub rosa by the counselor's question "You wrestlin'?". It was by means of such indexicality that Mr. Rossetto and Dom were able to fly below the college's panoptic radar, accomplishing covert resistance to the draft. Or better, it was not so much flying below the radar as it was flying within the radar in a novel but invisible way - opportunistically taking advantage of the prestructured discursive content - the very speech genre that was officially appropriate for the scene - as a resource for doing the unofficial work of hiding out from the local draft board».

(Erickson, 2004: 173)

O atendimento de acção social é gerido pelos interactantes na interface da oralidade e da escrita. No trecho seguinte, a técnica dispõe de um nome pessoal para referir e tratar o utente, de 13 anos de idade, recurso que é plenamente suficiente, ao nível da economia referencial da troca oral orientado para o reconhecimento em nome particular. Mas a economia referencial da comunicação escrita exige o recurso a um sistema de referenciação em categorias absolutas, independentes das coordenadas situacionais próprias do quadro interaccional que opera o registo identificador. O formato fixado e autenticado por documentos oficiais, normalizado à escala territorial do país pelo registo civil, é o “nome todo”, pouco económico do ponto de vista da troca oral, solicitado para efeitos de registo escrito pela técnica.

Trecho 49 – Transcrição 2.1.2.(03)

(...)
 001 *Técnica* olha ó Xxxx diz-me lá (1.9) tu vens daonde? (1.1) como é
 002 que tu t- (.) como é que tu te chamas o teu nome to:do?
 (...)

Fonte: Corpus ACASS

No trecho que se segue, é a utente que, numa situação idênticamente estabilizada no plano da referenciação das identidades em co-presença para uso oral (reconhecimento nominal da utente pela técnica: Lt 056-061), toma a iniciativa de sugerir que se proceda ao registo concertado do seu “nome todo” (Lt 066), numa estratégia de conclusão da abertura do atendimento.

Trecho 50 – Transcrição 5.2.(01) [Lt 056 – 067]

056 *Técnica* então (0.3) então dona Xxxxx deixe-me só tirar aqui os
 057 meus papéis (2.5) ai (0.8) °peço desculpa dona Xxxxx°
 058 (1.9) obrigada dona Xxxxx (0.9) ora bem dona Xxxxx
 059 estava-lhe a dizer que (.) eu: (.) eh::: (0.8) já tinha
 060 visitado a dona Xxxxx ↑mas que não tinha encontrado a
 061 dona Xxxxx (0.5) portanto já tinha tocado mas não: (.)
 062 ninguém [atendeu]

063 *Utente* [ah: pois]

064 *Técnica* °pronto°

065 *Pausa* (1.1)

066 *Utente* quer o meu nome todo?

067 *Técnica* já agora

Fonte: Corpus ACASS

O registo administrativo dos elementos de identificação dos utentes e dos seus familiares efectuado em sede de atendimento social privilegia o(s) sistema(s) de referenciação em coordenadas absolutas, partes integrantes de sistemas de classificação e de categorização relacionados com a organização macrossocial (Durkheim & Mauss, 1971; E. Schegloff, 1972: 96).

Nos atendimentos realizados nas instalações dos serviços, o quadro espacial, repleto de coordenadas absolutas explorando o canal visual por via da escrita, a identidade do técnico é mutuamente manifesta, dispensando os interactantes na maioria dos casos de se envolverem numa tarefa concertada de referenciação por via da oralidade.

A identidade do lugar é associada a um sistema categorizador (MCD) que auxilia, se necessário, a identificação do assistente social enquanto membro do sistema de uma organização, ocupando no seu seio uma posição definida, de acordo com a divisão sociotécnica do serviço. Este recurso é recorrentemente mobilizado no caso dos atendimentos ao domicílio. Desta vez, o assistente social não está rodeado de informações visuais referindo a sua identidade local. No trecho que se segue, é oralmente que a assistente social precisa de se dar a conhecer e reconhecer na sua identidade profissional à utente, mediante a identificação do seu local de trabalho, ele próprio referido por coordenadas remetendo para uma região espacial discretizada por topónimos e para um sistema categorizador (MCD) de nível superior (o sistema das divisões orgânicas e funcionais do poder local). Numa segunda etapa do processo de construção e estabilização da referência, a assistente social dá-se a conhecer e reconhecer por meio de uma coordenada de acção, coordenada actancial pertencente ao

repertório accional da organização por referência a qual a actante se identificou em primeira aproximação: «sou a agente que realiza a acção de visitar pessoas, pacientes definidas nos termos desta acção como «*pessoas que recebem cabaz de natal*» » (Lt 004-005). A falante não se deixa totalmente prender nesta autorreferenciação de si por meio de uma única coordenada de acção, acrescentando: «*e não só*» (Lt 005).

Trecho 51 – Transcrição 5.2.(01)

(...)
 ((ligação do gravador))
 001 *Técnica* pronto dona Xxxxx eh::: eu trabalho na junta de
 002 freguesia de Xxxxx Xxxxx e de Xxx Xx↑xxxx
 003 *Utente* m
 004 *Técnica* e eh estou a visitar as pessoas que: eh recebem cabaz
 005 de natal (.) e não [só]

Fonte: Corpus ACASS

As coordenadas de acção ancoram as identificações num quadro institucional de nível superior (MCD) e disponibilizam lugares identitários de natureza actancial, em relação mútua. A categorização de si como paciente da acção pode ser aceite, questionada, reivindicada, negociada, pelo utente.

A acção de gravar o atendimento não pertence ao repertório accional de um serviço de acção social. As identidades actanciais projectadas por esta acção (agente gravador e paciente gravado) não são mobilizadas no decurso dos processos de referenciação, nem se constituem em objectos de negociação, uma vez a autorização ter sido dada. No trecho seguinte, a técnica não dispõe de uma referenciação da acção estabilizada pela terminologia de uso comum do campo da sua profissão (sob a forma de uma única categoria nominal, por exemplo). A utente não reconhece como imediatamente evidente a inscrição desta acção do programa accional da visita domiciliar (Lt 037-038).

Trecho 52 – Transcrição 5.2.(01) [Lt 028 – 046]

028 *Técnica* e: eh: e no- e aquilo que eu estou a fazer é todas as
 029 visitas domiciliá:rias todos os atendimentos que eu
 030 tenho (.) .h eu gravo (.) para depois serem analisados
 031 numa faculdade (.) eh: aquilo que eu gravo aqui (.) vai
 032 directamente para eles e portanto eles não conhecem a
 033 ↑dona Xxxxx não me conhecem a mim >quer dizer a mim
 034 conhecem mas não conhecem a dona Xxxxx< portanto tudo
 035 aquilo que a dona Xxxxx aqui disser (.) .h será ↑no fundo
 036 confidencial por[tanto]
 037 *Utente* [mas eh] é dizer que: (0.3) em que
 038 sentido filha?

039 *Técnica* dizer: portanto a- a forma como eu olhe (.) para que é
 040 que isto serve? (0.7) isto serve para (0.8) .hh eu e
 041 mais uns quantos colegas que estamos a fazer este
 042 trabalho (0.5) .h depois eles analisarem (.) e verem se
 043 nós eh fazemos bem as visitas domiciliárias se nós (1.0)
 044 .hh eh relacionamos bem com as pessoas percebe dona
 045 Yyyyy?
 046 *Utente* [sim]

Fonte: Corpus ACASS

No trecho abaixo reproduzido, a assistente social, que acabou de participar na exposição dos problemas do utente, construída com referências em coordenadas relativas, indexadas a uma vivência singular destes problemas, sofridos pelo utente na primeira pessoa, opera uma recategorização impessoalizante, mediante reformulação das referências em coordenadas absolutas («*este tipo de imigração que é eh do visto estar a (temporar)*»): Lt 003-004), que constrói um contexto impessoal mais apropriado à introdução do tópico: «não tenho uma resposta para si».

Este tópico é uma resposta muito negativamente marcada como não preferencial ao pedido de ajuda na origem do atendimento. Ela é dada mediante estratégias de minimização de ordem temporal («*não tem ainda*»; ou seja, hoje é assim mas amanhã pode ser diferente), de eufemização («*não tem uma resposta ainda grande e boa*» é um meio indirecto e suave de dizer que «*não tem nenhuma resposta*») e de referência em coordenadas absolutas: «não sou eu, nem nós, cá, no serviço, mas o estado, que não tem uma resposta para si».

A responsabilidade da resposta negativa é tornada assim difusa e impessoal, não envolvendo directamente as identidades em interacção no quadro desta relação administrativa de proximidade. Importa notar que esta estratégia opera uma inversão do processo de referência orientado até então para o reconhecimento pessoal, por recategorizações institucionais absolutas, que impessoalizam o caso singular do utente, tratando-o como mais um membro entre muitos outros de uma categoria comum, que se sujeita a uma gestão administrativa comum e impessoal.

As referências categoriais são sensíveis ao contexto interaccional singular de dentro do qual são cunhadas: neste atendimento, que coloca a assistente social, de nacionalidade portuguesa, em presença de um utente de nacionalidade guineense, o Estado português é referido por meio de um possessivo na primeira pessoa do plural (usado em regime excludente): «*o nosso estado*» (Lt 008). O estado é assim posto pela falante em relação com a sua própria nacionalidade, operando por meio desta

coordenada relativa a sua referenciação plena como «Estado português». A UCT «*neste caso*» (Lt 011) opera uma nova inversão da direcção seguida pelo processo de referenciação, permitindo reparticularizar o tópico, o tempo de coresponsabilizar a irmã do utente da situação de desapoio sofrida por ele.

Trecho 53 – Transcrição 6.(07)

(...)
 001 *Técnica* a maior dificuldade nós temos no nosso país (0.9) é
 002 apoiar (.)↑principalmente neste momento acho que está a
 003 ser apoiar eh: (.) este tipo de: ↑este tipo de imigração
 004 que é eh do visto estar a (temporar) e ↓como a gente
 005 chama do visto de ↑saúde
 006 *Utente* mm
 007 *Técnica* por:↑que:: realmente a mai- eh: (0.3) não ↑temos uma
 008 resposta (1.3) financeira (0.4) o nosso estado (0.9) não
 009 é? (0.4) não tem uma resposta ainda grande (.) e boa (.)
 010 para esta população que vem (0.7) daí pedirem sempre a
 011 alguém (0.4) no país de origem (0.5) neste caso devem
 012 ter pedido à sua irmã para se responsabilizar para o
 013 receber ↑cá (0.4) devem ter eh: sua irmã deve ter enviado
 014 documentos lá para a Gui↑nea: e tudo
 (...)

Fonte: Corpus ACASS

Emanuel Schegloff (2007a: 436 & 449) chama a atenção para o facto de os elementos de informação referentes a uma pessoa poderem ser mobilizados ao abrigo de uma tarefa de descrição particularizante ou de categorização, que não se cingem a uma só função de referenciação. Uma vez a referenciação estabilizada, a descrição particularizante ou a categorização podem prosseguir, para compor um contexto informativo que tornará relevante a introdução de um novo tópico, por exemplo, ou para fixar as identidades dos actantes e as coordenadas de lugar, de tempo e de acção, de uma sequência narrativa, iniciada a seguir.

Trecho 54 – Transcrição 3.2.(03)

020 *Utente* como eu vou podendo (..) e não me enver↑gonho (.) camisas
 021 do meu marido muitas muitas muitas (.) apanho as
 022 [()] o meu marido não sabe como é
 020' (*Técnica*)
 021'
 022' [dona]
 023 *Técnica* sim dona Xxxxx se precisar de roupa nós temos ↑roupa
 024 [de ve]rão de inverno [pode vir] ↑cá:

Fonte: Corpus ACASS

No trecho seguinte, a utente enfatiza de maneira emocional o problema decorrente de uma despesa imprevista (Lt 207 – 208). No turno que se segue, a técnica, que trata o relato como um *pré-telling*, ratifica a introdução do problema como tópico de uma narrativa, por meio de uma palavra discursiva, «*então?*» (Lt 209), *go-ahead response* que incentiva a utente a prosseguir. Pelos seus sinais de retorno (Lt 212 e Lt 215), a técnica continua a incentivar a utente a prosseguir, desempenhando activamente o seu papel de falante secundária.

Trecho 55 – Transcrição 4.1.(01) [Lt 207 – 215]

(...)		
207	<i>Utente</i>	mas esta semana tive outra despesa (.) ai (.) até fiquei
208		a bater mal (.) foi o resto do meu ordenado
209	<i>Técnica</i>	então?
210	<i>Utente</i>	foi eu comprei um fogão a:: (0.7) a prestação (.) mas:
211		(.) em segunda/-mão::
212	<i>Técnica</i>	[mm]
213	<i>Utente</i>	[>tudo] o que eu comprei para a minha casa é em segunda-
214		mão<=
215	<i>Técnica</i>	=mm
(...)		

Fonte: Corpus ACASS

Harvey Sacks propôs duas abordagens da análise da conversação: a organização sequencial e a organização categorial. A articulação entre ambas continua ainda hoje a ser objecto de estudo. A primeira abordagem acabou por dominar, sob a influência de Emanuel Schegloff, uma vez que a maior parte da produção de Schegloff que se seguiu ao falecimento de Sacks trata da organização sequencial. Mas não deixa de ser verdade que Schegloff nunca abandonou a segunda abordagem, tendo publicado importantes artigos sobre esta matéria.

A relegação da MCA (*membership categorization analysis*) para um segundo plano, na agenda investigativa de muitos analistas da conversação, é motivada pelas seguintes considerações:

- 1) A análise da conversação compartilha uma orientação de fundo com a etnometodologia, a de promover uma abordagem empírica da fenomenologia de Alfred Schütz a partir de uma perspectiva comportamentalista;
- 2) Os interactantes não inventam os sistemas categorias que utilizam em cada uma das suas interacções. Estão depositados na sua mente e são por eles mobilizados para definir as suas relações com pessoas presentes, com quem interagem, e pessoas ausentes, de quem

pretendem falar. Estes sistemas são socialmente compartilhados no seio de uma comunidade. A sua formação e estabilização não têm por *locus* nichos interaccionais, mas a sociedade no seu todo. A ligação estabelecida pela MCA entre os níveis micro e macro da organização social (*micro-macro link*) é tão forte, que, por um efeito em retorno, incitaria a retratar os interactantes como sujeitos passivos, limitando-se a convocar e habitar sem remodelações mundos cognitivos definidos superiormente.

É possível replicar nos seguintes termos:

1) O ponto forte da análise da conversação no campo dos estudos cognitivos consiste precisamente na sua capacidade de ancorar no *locus* da fala-em-interacção, mediante dados autênticos minuciosamente descritos, as construções teóricas que se esforçam por modelizar o funcionamento da cognição humana. Esta capacidade, que lhe advém da sua metodologia, justifica o alargamento do programa investigativo da análise da conversação às questões cognitivas (e reciprocamente), como defendeu o próprio Emanuel Schegloff (2006: 154);

2) Uma dada situação (activamente participada ou activamente referida) é sempre sujeita a ser definida e redefinida à luz de uma multiplicidade de potenciais sistemas categoriais. Habitantes de uma realidade múltipla (Schütz), os interactantes podem redefinir, de dentro, uma situação de interacção, escolhendo, num dado momento, um sistema categorizador, dentro de um leque de outras opções possíveis;

3) Dada esta margem de escolhas e alternativas categoriais, os interactantes podem travar negociações;

4) Os sistemas categoriais são protótipos padronizantes inacabados: dão conta de uma variedade de situações sem se adequar perfeitamente a nenhuma em particular. Geram expectativas e presunções estereotipadas, que os interactantes, não remetidos para um papel passivo, precisam de nivelar, em um, vários ou todos os seus pontos, por cima (*upgrade*) ou por baixo (*downgrade*), reforçando ou enfraquecendo, acrescentando ou tirando, confirmando ou desmentindo, capacidades, recursos, propriedades, alegadamente associados a uma dada categoria por eles ocupada ou atribuída a uma pessoa no curso da sua referenciação.

Tipificações e protótipos (Schiffrin, 2006: 127–8) não são gerados a um nível superior da organização social para, a seguir, serem passivamente aplicados nas situações interaccionais. Sofrem permanentemente remodelações locais passíveis de provocar, a termo, mudanças e alterações (Hester, 1994; Housley & Fitzgerald, 2002: 63). O mundo real é composto de uma multiplicidade de *locus* interaccionais onde ocorrem remodelações conversacionalmente negociadas de modelos prototípicos.

No trecho seguinte, a utente opera um nivelamento para baixo da confiança e das expectativas que pode legítima e realisticamente ter em relação a um dos seus filhos, operação justificada por meio de descrições que desmentem as expectativas vulgarmente associadas ao protótipo das relações mãe-filho. A fórmula adversativa «*afinal das contas*» (Lt 001) é um operador de reorientação argumentativa: projecta e organiza uma estrutura argumentativa que permite nivelar para baixo as inferências do ouvinte baseadas no protótipo: «a utente pode contar com o apoio desta pessoa, ao abrigo do laço de parentesco que os liga um ao outro».

As descrições da utente que se seguem desmentem a existência de um forte laço socio-afectiva entre mãe e filho, reorientando as inferências da técnica em direcção a uma conclusão diametralmente oposta, de forma a não perder a oportunidade de ser ajudada (Carstensen, 2006): «a utente não pode contar com o apoio deste filho». O trabalho argumentativo é revelador dos saberes e das construções cognitivas tidos como partilhados pelos falantes. Se era do conhecimento comum que mãe e filho têm relações negativas, a utente não se daria ao trabalho de confirmar o tido por óbvio. Mas como o conhecimento comum estabelece que mães e filhos são unidos por relações positivas, a utente tem de se dar ao trabalho de remodelar localmente o modelo prototípico (MCD) que mobilizou para referir esta pessoa como seu filho, de forma a adequar a representação que a técnica elabora das suas condições de vida e dos seus suportes, às particularidades do seu caso singular.

Trecho 56 – Transcrição 5.2.(02)

(...)
 001 *Utente* e é nos filhos afinal de contas .h deposita a confiança
 002 toda neles (.) .hh e eles não são (0.9) pronto (0.5) o
 003 outro o outro não é assim já é mais sincero para mim já
 004 (.) .h agora não me fala (0.5) entra cá em casa fica à
 005 porta da cozinha (0.3) olá (0.4) adeus boa tarde (0.9)
 006 mais nada
 (...)

Fonte: Corpus ACASS

Nos dois trechos seguintes, a falta de colaboração de uma técnica no trabalho de nivelamento por baixo, por consideração pelos seus problemas de saúde, das expectativas normativas associadas à sua categorização como mulher em idade activa é denunciada com veemência (entoação) pela utente como a fonte de uma violência exercida sobre ela.

O nivelamento por baixo teria consistido, explicam de forma concertada as próprias interactantes, numa recategorização formulável nos seguintes termos «uma mulher em idade activa que [afinal das contas] é uma senhora [que] realmente psicologicamente [que] não está bem, que, [logo] não está em condições [de trabalhar]».

Trecho 57 – Transcrição 5.2.(03) [Lt 442-455]

442 *Utente* =sim (0.5) eu já da outra vez també- (0.4) também
 443 fiquei: com essa impressão e desta vez fiquei com-
 444 porque ela poderia dizer ↓olhe esta senhora realmente
 445 (0.5) psicologicamente não está bem=
 446 *Técnica* =não está em condições=
 447 *Utente* =não está em condições e é assim (0.3) também (.)↑pronto
 448 eh (0.3) e levávamos is↑so: pronto (0.6) s- se fosse
 449 preciso eu ir à minha médica se fosse preciso ir ao
 450 psiquiatra se fosse preciso ir ao reumatologista eu
 451 traz- traria um papel .h a ver a dizer qual era a minha
 452 situação (0.6) não é? (0.4) mas isso (0.3) de trazer
 453 três ↑até amanhã senhora (0.3) porque amanhã faz um mês
 454 (0.3) que eu estive lá (0.4) tenho que arranjar (.) três
 455 comprovativos em como foi à procura de trabalho

Fonte: Corpus ACASS

Trecho 58 – Transcrição 5.2.(03) [Lt 498-501]

498 *Técnica* e também é obrigada a viver eh:: (0.5) regras que: vão
 499 ↑contra si própria não é? sente que é uma violência
 500 [()]
 501 *Utente* [EXACTamente] doutora ↑exactamente (...) *
 (...) (...)

*Nota: Transcrição parcial do turno / Fonte: Corpus ACASS

Na parte inicial do trecho abaixo reproduzido, devidamente assinalada por uma cor de fundo, optei, uma vez sem exemplo, por descontinuar a transcrição, sinalizando os cortes efectuados. Os turnos assim isolados permitem documentar tópicos introduzidos pela técnica, psicóloga, através de perguntas. A técnica definiu como focos de atenção da interacção tópicos psicologizantes, que pretendiam tratar do bem-estar emocional da utente, numa perspectiva compreensiva.

A utente não reconhece como pertinentes os tópicos introduzidos, do ponto de vista da sua representação prototípica dos atendimentos de acção social. Estas acções exteriores ao programa accional que define, segundo a utente, uma visita domiciliar de acção social, levam-na a duvidar da identidade profissional da pessoa à sua frente, declarando-lhe que estava e continua «à espera (...) de uma senhora que há-de cá vir (0.9) a doutora ali da (1.8) da junta» (Lt 366 – 367).

Trecho 59 – Transcrição 5.2.(01) [Lt 280 | Lt 344 | Lt 362 – Lt 390]*

(...)
 280 *Técnica* nunca sentiu o desejo de ser mãe?
 (...)

 344 *Técnica* houve algum período da sua vida em que possa dizer que foi feliz?
 (...)

 362 *Técnica* portanto é como se [a sua vida] (..) a vida [foi] a vida foi
 363 difícil
 362' (*Utente*) [pois não] [hã?]
 363'

 364 *Pausa* (2.0)

 365 *Utente* foi (.) mas cá se vai vivendo (03.6) agora estava (.) estava à
 366 espera até de uma senhora que há-de cá vir (0.9) a doutora ali da
 367 (1.8) da junta

 368 *Técnica* ↑sou eu!

 369 *Utente* ah! és [tu]

 370 *Técnica* ↑[sou] eu!

 371 *Utente* ((risos)) (..) [a:h] já doutora depois (.) não disse que
 372 estava à espera assim de uma senhora (0.5) ai ai

 371' (*Técnica*) [sou eu!]
 372' sim

 373 *Técnica* ↑é:

 374 *Pausa* (1.3)

 375 *Utente* vinha cá então ↑pois eu: (0.5) eu na do cabaz de natal não estive
 (0.9) eu acho que bateram à porta não estava cá

 376 *Técnica* sim

 377 *Pausa* (1.3)

 378 *Utente* pois não filha (0.4) pois não senhora doutora (2.3) e é assim
 379 (0.5) a vida (1.2) pois é a: a pequena eh: uma pequena que cá
 380 está comigo [(0.8)] e ela disse olhe vem cá uma senhora
 381 doutora vem cá na: (0.8) da junta na quarta-feira ↑eu até estava
 382 ali depois à janela (0.7) diz assim olha (0.6) a ver se vejo a
 383 senhora doutora (1.6) então prazer em conhecê-la e muitas
 384 felicidades é o que lhe desejo filha

 378' (*Técnica*)
 379'
 380' [a Jxxxx]
 381'
 382'
 383'
 384'

 385 *Técnica* e eu também (.) dona Gxxxxx

 386 *Utente* obrigada

387 *Pausa* (0.7)
 388 *Técnica* portanto já agora quando é que conheceu a eh então a assembleia
 389 de deus?
 390 *Utente* hã?
 (...)

*Nota: a parte inicial da transcrição é descontínua / Fonte: Corpus ACASS

Ao declarar que continua à espera (Lt 366 – 367), a utente anula o reconhecimento da identidade profissional da pessoa à sua frente, inicialmente firmado na abertura da interacção.

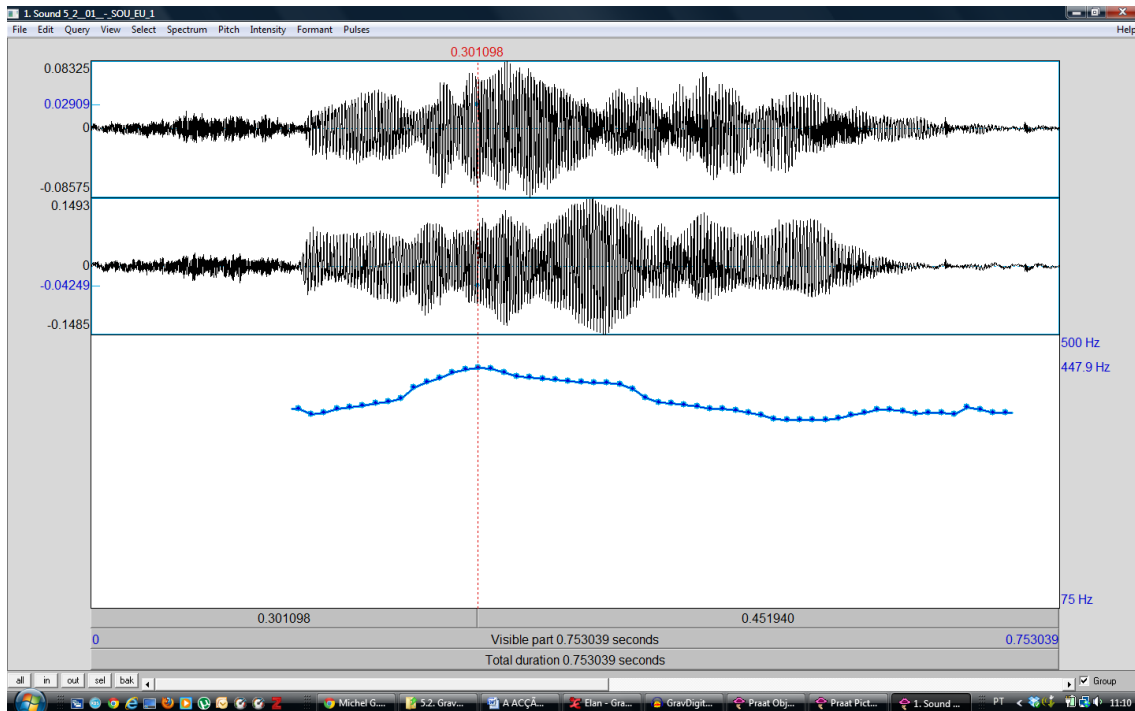
Trecho 60 – Transcrição 5.2.(01) [Lt 001 – 007]

(...)
 ((ligação do gravador))
 001 *Técnica* pronto dona Xxxxx eh::: eu trabalho na junta de
 002 freguesia de Xxxxx Xxxxx e de Xxx Xx↑xxxx
 003 *Utente* m
 004 *Técnica* e eh estou a visitar as pessoas que: eh recebiam cabaz
 005 de natal (.) e não [só]
 006 *Utente* [pois] eu não recebi (0.7) [este
 007 ano]
 (...)

Fonte: Corpus ACASS

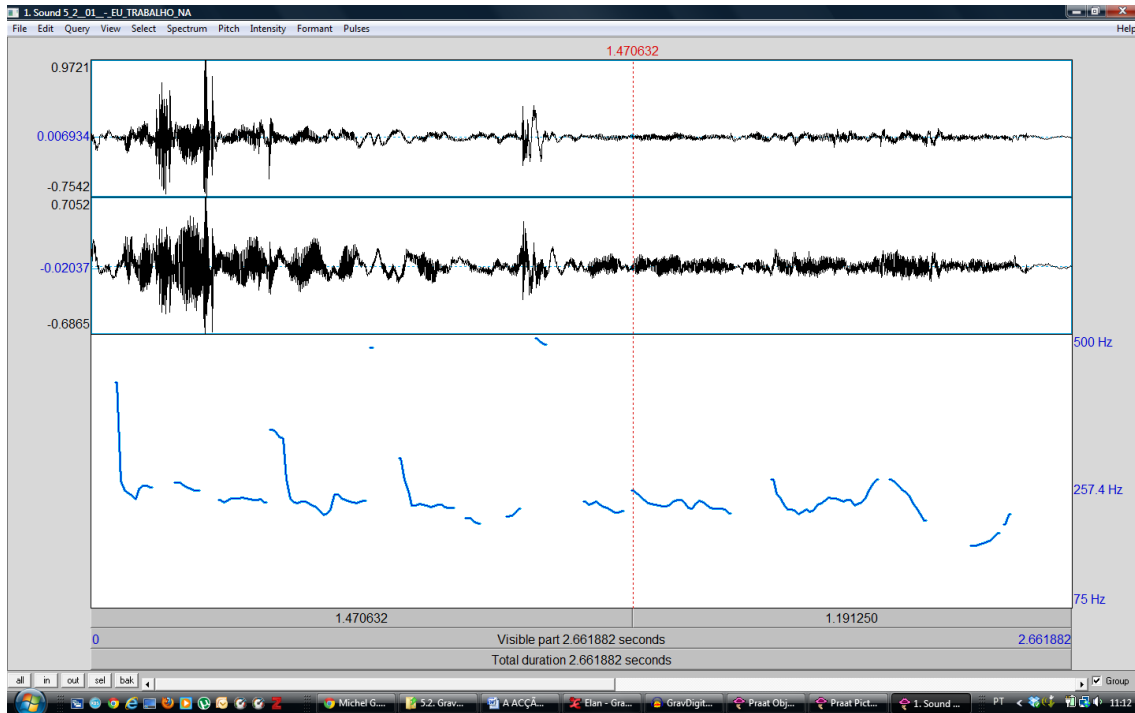
Incidente interaccional, esta negação repentina do reconhecimento pela utente da sua identidade, firmada em abertura da interacção por meio de uma categorização profissional (MCD), provoca uma forte reacção da técnica, que protesta, reivindicando e apelando ao devido reconhecimento da sua identidade: «↑sou eu!» (Lt 368, Lt 370 e Lt 371’).

Fig. 35 – Transcrição 5.2.(01) – Análise da frequência tonal (Ponto mais alto: 447.9 Hz | estabilização em redor dos 400 Hz) da reivindicação pela técnica da sua identidade profissional negada pela utente: «↑sou eu!» (Lt 368) [00.11.43.40 – 00.11.43.96] (PRAAT – Captura de ecrã)



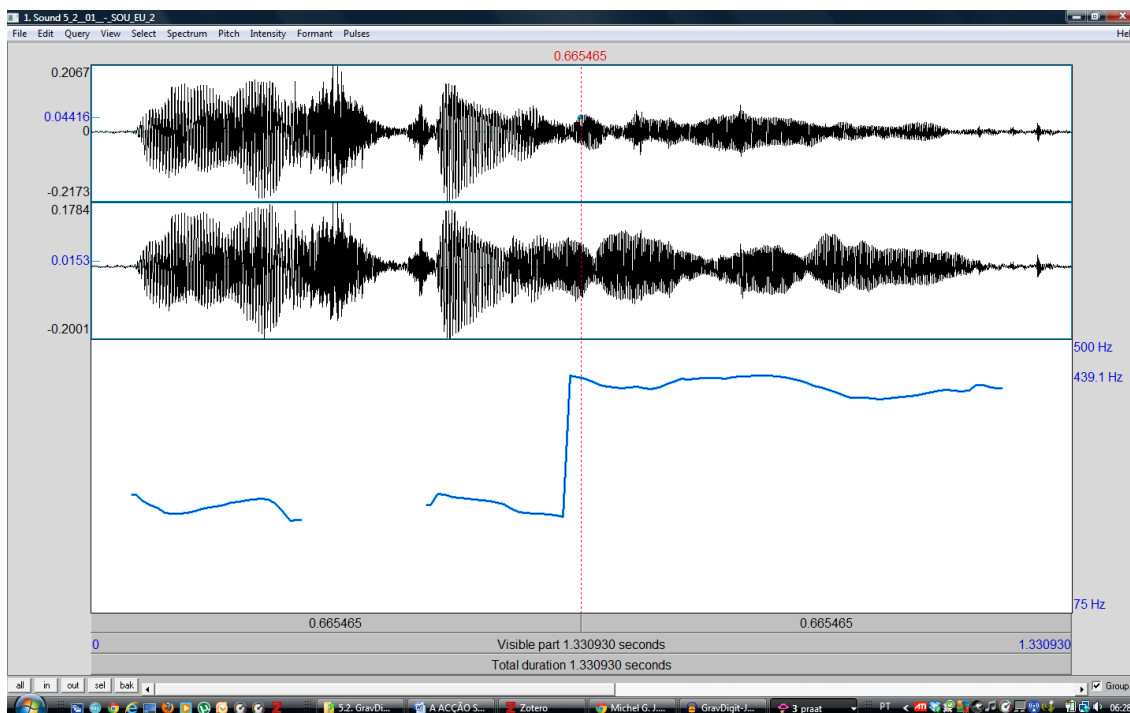
O valor de protesto da resposta é marcada entoacionalmente, como uma análise auxiliada pelo programa PRAAT permite evidenciar: o contorno entoacional da primeira ocorrência da UCT (Lt 368) estabiliza-se em torno da frequência tonal de 400 Hz, o que contrasta, muito significativamente, com a estabilização tonal em torno do ponto de 257.4 Hz apurável na autorreferenciação de si em abertura da interação.

Fig. 36 – Transcrição 5.2.(01) – Análise da frequência tonal (Ponto mais alto: 424.5 Hz | estabilização em redor do ponto sinalizado: 257.4 Hz) da autorreferenciação da sua identidade pela técnica em abertura da visita domiciliar: «eu trabalho na junta de freguesia de Xxxxx Xxxxx e de Xxx Xx↑xxxx» (Lt 001 – 002) [00.00.03.64 – 00.00.06.16] (PRAAT – Captura de ecrã)



A utente manifesta a alteração do seu estado epistémico, passando de um estado de dúvida para um estado de reposição da identidade referencial da técnica, por meio de uma unidade interjectiva, «ah!», seguido de uma UCT explicitando a mudança de estado epistémico: «és tu» (Lt 369) (Heritage, 1984). Dada, de repente, no decurso do atendimento, como desconhecida, o reconhecimento da identidade da técnica é dado como repostado. A seguir, ocorre a segunda ocorrência do apelo da técnica ao reconhecimento da sua identidade-profissional-na-interacção: «↑sou eu!» (Lt 370). O forte desalinhamento prosódico (Reed, 2010) entre o turno da utente («ah! és tu»: Lt 369) e o turno seguinte, da técnica («↑sou eu!»: Lt 370) é bem visível, com o auxílio do PRAAT:

Fig. 37 – Transcrição 5.2.(01) – Análise do desalinhamento prosódico entre o turno da utente («ah! és tu» (Lt 369) | frequência tonal do último ponto: 223.8 Hz) e o turno da técnica («↑sou eu!» (Lt 370) | frequência tonal do primeiro ponto: 432.5 Hz) [00.11.44.68 – 00.11.45.88] (PRAAT – Captura de ecrã)



A forma pronominal de tratamento usada então pela utente («ah! és tu»: Lt 369), a segunda pessoa do singular, reenquadra a relação de poder por referência às idades, num acto vantajoso para a utente, que, a seguir, justifica o incidente crítico por referência, precisamente, à idade da técnica, inferior à por ela esperada (Lt. 371 – 372).

A utente procura contextualizar e justificar a micro-crise de identidade que ela provocou. No decurso deste trabalho de justificação reparadora da ofensa cometida, a utente ratifica o reconhecimento da identidade reencontrada, por uma repetição que recapitula a trajetória referencial acabada de ser percorrida: «pois não filha (0.4) pois não senhora doutora» (Lt 378). De uma referenciação mobilizando uma categoria etária que destabilizou o reconhecimento da identidade da técnica, a utente passa para uma referenciação baseada no duplo sistema categorizador dos graus académicos e da profissão, recorrendo a formas nominais honoríficas de tratamento, reiteradas três vezes ao longo do turno (Lt 378, Lt 380 – 381 e Lt 383). A saída do estado de crise referencial das identidades em co-presença é operada por meio de uma troca ritual de reabertura e reentrada no quadro interaccional (Lt 383 – 386). Este trecho permite atestar que as identidades-em-interacção não são fixadas uma vez por todas pelo trabalho de referenciação que assegurou um primeiro reconhecimento mútuo. Quebras de expectativas (que têm por pano de fundo a representação prototípica da situação de um

dos interactantes) podem minar este primeiro reconhecimento e provocar uma crise de definição das identidades em presença, crise gerida localmente, por interactantes empenhados em estabilizar de forma concertada as suas referências.

Activada no trecho que se segue pelo operador de reorientação argumentativa «*só que*» (Lt 216), tornado saliente por uma desaceleração da fala, a operação de nivelamento por baixo de uma das capacidades prototipicamente associadas a um item referido por meio de uma categoria nominal contempla também objectos inanimados.

Trecho 61 – Transcrição 4.1.(01) [00.07.51.80 – 00.08.08.76]

(...)
 210 *Utente* foi eu comprei um fogão a:: (0.7) a prestação (.) mas:
 211 (.) em segunda/-mão::
 212 *Técnica* [mm]
 213 *Utente* [>tudo] o que eu comprei para a minha casa é em segunda-
 214 mão<=
 215 *Técnica* =mm
 216 *Utente* <só que> aquilo trazia bicos (.) de gás ↑natural=
 217 *Técnica* =m
 218 *Utente* °↓e eu estranhava ai mas isto está a arder tanta chama e
 219 fazia uma () (0.9) pensei isso não pode ser° ↑e
 220 depois telefonei para os senhores ↑mesmo do gás:=
 221 *Técnica* =mm
 (...)

Fonte: Corpus ACASS

No último turno, a utente reproduz os seus pensamentos, como discurso relatado, envolvendo uma reindexicalização: «*isto está a arder*» (Lt 218) e «*isso não pode ser*» (Lt 219). Os pronomes demonstrativos «*isto*» e «*isso*» são indexados não à situação onde a utente está a falar (o atendimento) mas à situação de que ela está a falar. Marcas prosódicas (descida tonal e redução do volume sonoro) recortam os segmentos de fala relatada, indexada a uma situação passada, no continuum da fala, indexada ao aqui e agora da situação interlocutiva em curso.

A análise do trecho que se segue permite consolidar empiricamente importantes quadros teóricos da análise da conversação. No decurso da visita ao domicílio 5.2.(01), de que acabamos de analisar um trecho, a utente faz referência a uma pessoa por meio do encadeamento progressivo de uma coordenada intrínseca de base etária nominalizada

(«*a pequena*»: Lt 016), uma coordenada relativa do domínio espacial («[uma pequena que] *eu tenho cá* [em casa]: Lt 016») e uma coordenada relativa de acção (invulgar) que a define como «agente da acção de «*fazer companhia de noite*» à utente» (Lt 017), então definida pelo lugar actancial de paciente. Esta mesma pessoa foi referida em termos categoriais semelhantes no trecho acima analisado (Lt 379 – 380).

Trecho 62 – Transcrição 5.2.(01)

(...)
 016 *Utente* e ao depois a pequena: eh eu tenho cá uma pequena eh .hh
 017 (enfim) é só para fazer companhia de noite .hh [e ao
 018 depois ela] disse (0.8) [eh:: e]
 019 ela disse ah! eh: .h vais à junta da freguesia procura
 020 porque elas este ano não me deram o cabaz de natal (0.8)
 021 e depois ela procurou
 (...)

Fonte: Corpus ACASS

O território da casa é o território de um importante sistema categorizador (MCD): a família. O facto de a utente não recorrer a coordenadas relativas à instituição familiar para a referenciação da pessoa que partilha consigo o espaço da casa leva a técnica a inferir a inexistência de um laço de parentesco entre ambas. Esta inferência, muito forte, contribui para validar a teoria das máximas conversacionais de Grice (Grice, 1975; Almeida (de), 2010a) e, com ela, a teoria da relevância de Sperber e Wilson (2001), bem como a teoria inerente à *membership categorization analysis* (MCA) e ao conceito de *membership categorization device* (MCD) de Harvey Sacks.

3.3.2.3.3. Outras expansões da sequência tripartida de base da fase de inquérito, identificação do problema-a-atender e transição para a fase de exposição

A análise da fase de inquérito do atendimento 3.2.(09) (Lt 0014 – 0091), que serve de base empírica ao apuramento das questões a abordar no presente subcapítulo, pode ser agora retomada.

Relembro que a análise anterior levou a apurar que a fase de inquérito tem por base de organização a seguinte sequência tripartida:

Fig. 38 – Sequência tripartida de base da fase de inquérito

0015	<i>Técnica</i>	Acto iniciativo de pedido de informação (PPP)
0016	<i>Utente</i>	Acto reactivo de resposta (SPP)
0017	<i>Pausa verbal</i>	Conclusão da actividade (não-verbal) de registo escrito (SCT)

O trecho seguinte reproduz duas activações desta sequência de base. No decurso da primeira activação e da conclusão da sequência de base (Lt 0048 – Lt 0050), a utente partilha uma informação referente a uma pessoa identificada por meio de duas coordenadas relativas mobilizando os sistemas categorizadores do parentesco e da coabitação «[vivo no meu alojamento] *com o meu filho*» (Lt 0049).

De acordo com as cláusulas do contrato conversacional explicitadas e formalizadas por Paul Grice (1975), a primeira UCT («*neste momento*»: Lt 0049) da SPP, considerada à luz da máxima da quantidade, delimita e restringe o quadro temporal de validade da resposta, convidando a técnica a inferir que este estado é o resultado de mudanças ocorridas num passado relativamente recente.

A resposta (Lt 0049) introduziu uma referência a uma pessoa, dada como relacionada com a utente pelo duplo laço do parentesco e da coabitação, referenciação que gera um contexto informativo que torna localmente relevante a introdução do filho como tópico do inquérito. Mas, a segunda activação pela técnica da sequência de base continua a incidir sobre a utente, de forma a completar a informação sobre ela, antes de incidir sobre o filho. A organização da ordem sequencial segundo a qual as informações são partilhadas em fase de inquérito inicial é gerida concertadamente. A técnica (1) assinala à utente ter noção de que poderia ser localmente relevante introduzir o filho como novo tópico do inquérito, (2) anuncia-lhe que vai optar por outra gestão da ordem sequencial do inquérito, (3) sem prejuízo de, a seguir, passarem a falar do filho, por meio de um *misplacement marker* (Sacks & Schegloff, 1973: 319–322): «*diga-me só* [ainda antes de passarmos ao seu filho]» (Lt 0051).

Trecho 63 – Gestão concertada da organização sequencial das informações em fase de inquérito: adiamento da introdução de um tópico por um *misplacement marker* (Trecho de transcrição 3.2.(09): Lt 0048 - 0053)

(...)		
0048	<i>Técnica</i>	dona Oxxxxx [a dona] Oxxxxx vive com quem?
0048'	<i>(Utente)</i>	[diga]
0049	<i>Utente</i>	neste momento com o meu filho
0050	<i>Pausa</i>	(4.9)

0051 *Técnica* diga-me só eh: portanto a sua idade
 0052 *Utente* eh cinquanta e seis
 0053 *Pausa* (1.0)
 (...)

Fonte: Corpus ACASS

Após ter dado por terminado o inquérito referente à utente que entretanto se prolongou por meio de uma SCT («pronto»: Lt 0075), a técnica reintroduz o filho como tópico do inquérito, activando a sequência tripartida de base.

Trecho 64 – Gestão concertada da organização sequencial das informações recolhidas em fase de inquérito: retomada de um tópico anteriormente introduzido (Trecho de transcrição 3.2.(09): Lt 0075 – 0077)

(...)
 0075 *Técnica* pronto (.) e o seu filho? como é que se chama?
 0076 *Utente* o meu filho Jxxx Mxxxx (0.8) Axxxxx Xxxxxx
 0077 *Pausa* (0.7)
 (...)

Fonte: Corpus ACASS

A sequência tripartida de base da fase de inquérito sofre, no trecho abaixo reproduzido, uma trajectória sequencial diferente.

O acto iniciativo de pedido de informação (PPP) é realizado por meio de uma UCT composta por uma única palavra, «*habilitações*» (Lt 0054), procedimento recorrente na fase de inquérito, dado comportamental que comprova que ambas as falantes têm bem presente que estão envolvidas numa macrosequência que tem por base de organização a sequência tripartida acima identificada. A resposta (SPP), cuja adjacencialidade é quebrada por um riso em posição inicial (Lt 0055), adiamento que anuncia o carácter não preferencial («infeliz», no vocabulário usado pela utente) da resposta que se segue: «*infelizmente cá em Portugal o nono ano*» (Lt 0055). A resposta, encarada pela utente como desvalorizadora da sua face, é limitada no seu alcance identitário por delimitação referencial de um quadro espacial («*cá em Portugal*»), fora do qual a utente deixa entrever que tem bases mais solidas de valorização de si ao abrigo do sistema categorizador (MCD) das habilitações. O contexto informativo elaborado mediante esta resposta, no quadro do qual a utente manifestou uma certa vulnerabilidade identitária, fundamenta uma referenciação da utente como pouco qualificada do ponto de vista formal do sistema categorizador das habilitações mobilizado pela técnica, o que torna localmente relevante encadear com um pedido de informação incidindo sobre a sua

situação face ao emprego. É isso mesmo que acontece a seguir: a técnica realiza esta acção por meio de um pedido de confirmação de uma inferência gerada com base na informação anterior. A técnica diagnosticou uma fraca empregabilidade da utente, o que a levou a inferir uma provável situação de desemprego, inferência pela qual ela solicita uma confirmação: «*está desempregada?*» (Lt 0059). Este acto de linguagem (PPP) solicita uma confirmação de uma informação que é presumida como se encontrando já na posse do autor do pedido, contrariamente a uma pergunta, pedido de uma informação dada como ignorada, pelo autor do pedido. O desmentido de uma informação presumida valida (SPP) é por si só uma resposta não preferencial, que desautoriza o autor do pedido de confirmação (PPP), desqualificando a sua competência inferencial. Mas o contexto tem a agravante de ser particularmente sensível do ponto de vista da gestão ritual das faces identitárias em presença (*face work*). A informação inferida, presumida valida, tem do ponto de vista da utente, que acabou de manifestar alguma vulnerabilidade identitária face à ameaça sentida por ela de degradação moral associada aos sistemas categorizadores das habilitações e do emprego, um carácter potencialmente ofensivo. Cada informação dada para efeitos de referenciação de si no quadro de uma interacção gera uma identificação prototípica (*virtual*, na terminologia de Goffman) associada a expectativas normativas, negativas ou positivas do ponto de vista da face identitária. As expectativas positivas podem vir a ser desniveladas para baixo, degradação e desacreditação de si perante as expectativas do outro. No caso aqui considerado, mostrei que a utente tentou minimizar estrategicamente a ameaça de desvalorização de si projectada pelo sistema categorizador das habilitações, limitando espacialmente o seu raio de validade. O pedido da técnica (Lt 0059) é ofensiva para ela, na medida em que revela à utente que ela foi mal sucedida na sua tentativa de minimização da desqualificação de si à luz da sua categorização como pessoa com pouca escolaridade. Esta vez, a utente responde logo, sem demora nem adiamento, desmentindo se encontrar numa situação de desemprego (Lt 0060). A técnica manifesta muito zelo em corrigir o seu erro de inferência e em se redimir da ofensa cometida, tentando participar activamente na co-enunciação da informação valida, o que a leva a falar, de um modo acelerado, em sobreposição com a utente (Lt 0060’).

Trecho 65 – Resposta despreferida, seguida de uma Introdução e invalidação de um possível tópico centrado no problema-a-resolver (fase de inquérito) (Trecho de transcrição 3.2.(09): Lt 0054 – 0061’)

(...)

0054 Técnica habilitações

0055 *Utente* ((riso)) infelizmente cá em Portugal o nono ano
 0056 *Técnica* m
 0057 *Utente* antigo (1.8) te[nho o] décimo segundo mas não interessa
 0058 (*Técnica*) [e:]
 0059 *Técnica* pois (.) e:: está desempregada?
 0060 *Utente* [não] (.) eu estou [a trabalhar] (.) trabalho e:
 0061 sou empregada em::: limpezas
 0060' (*Técnica*) [não] [>está a trabalhar<]
 0061'
 0062 *Pausa* (1.1)
 (...)

Fonte: Corpus ACASS

A seguir, a topicalização do emprego é estabilizada pela técnica, por uma activação da sequência tripartida de base do inquérito, centrada neste tópico. A técnica desempenha de forma mais ostensiva e activa o seu papel conversacional de falante secundária, numa provável tentativa de reposição da confiança da utente na sua competência inferencial. O sinal de retorno da linha de transcrição nº 0066 é realçado entoacionalmente. Pouco a seguir, a técnica apodera-se da palavra em sobreposição com a utente (Lt 0069), de forma a verbalizar em voz alta a inferência que ela elabora com base nas informações que estão a ser prestadas. Esta inferência da técnica é validada pela utente (Lt 0071 – 0072). A seguir, mais uma vez, a técnica tira uma inferência das informações acrescentadas pela utente, que é imediatamente validada pela utente, em sobreposição com o turno da técnica ainda em curso de produção (Lt 0073'). A penúltima UCT do último turno da técnica no trecho sob análise é uma SCT valorizativa da condição de empregada em tempo integral da utente: «*ótimo*» (Lt 0073). Ameaçada por uma inferência mal sucedida, ocorrida num contexto sensível, a face identitária da utente é salvaguarda e valorizada (Scheff, 2000). A conclusão do trabalho de gestão ritual do incidente autoriza a mudança de tópico, que, efectivamente, ocorre no turno seguinte.

Trecho 66 – Reposição da sua imagem de falante secundária dotada de competência inferencial após uma inferência mal sucedida (*face work*) (Trecho de transcrição 3.2.(09): Lt 0063 – 0074)

(...)
 0063 *Técnica* tempo inteiro?
 0064 *Utente* eh:: s:- portanto vim agora trabalho n- pela XXXXXXXXX
 0065 vim agora que (.) entrei no em Mem Martins no Dia
 0066 *Técnica* m↑m:
 0067 *Utente* e vou entrar agora eh:: às quinze para as duas e:: (0.4)
 0068 [()]

0069	<i>Técnica</i>	[pois (.) não é seguido] não é um trabalho seguido
0070		por[tanto vai para várias sítios]
0071	<i>Utente</i>	[não não fa- não] faço duas horas num e
0072		seis horas noutra
0073	<i>Técnica</i>	que dá as oito (.) [ótimo] (.) está bem
0073'	<i>(Utente)</i>	[exactamente]
0074	<i>Pausa</i>	(0.9)
		(...)

Fonte: Corpus ACASS

Como acima mencionado, o tópico seguinte é referente ao filho da utente. Após uma pausa, a técnica coloca uma pergunta *and-prefacing* (Heritage & Sorjonen, 1994), desenho que tem por função de sustentar e manter activa uma tarefa ao longo de uma sequência: «*e habilitações dele?*» (Lt 0081).

No decurso do inquérito de rotina, este tópico referente à escolaridade do filho desencadeia uma resposta marcada como não preferida, por uma quebra de adjacencialidade (pausa cheia de hesitação: Lt 0082). O filho tinha acabado de ser referido por meio do sistema etário de categorização (MCD).

Como vimos, uma categorização é um acto de ordem, ao mesmo tempo, cognitivo e moral (Jayyusi, 1984): localiza o seu referente no seio das estruturas socioposicionais da sociedade, por meio de descrições geradoras de prescrições, de uma injunção coerciva a corresponder a presunções prototipicamente associadas à categoria. A utente sabe que a informação agora solicitada pela técnica não corresponde às presunções e expectativas normativas decorrentes da categorização etária anterior do filho. Cognitivamente dissonante, a sua resposta é marcada como não preferida, porque vai necessariamente operar um nivelamento por baixo da identidade estatutária do filho, equiparável a uma degradação moral. Ao informar que o filho, referido como tendo trinta e três anos de idade, tem o oitavo ano de escolaridade, ela acrescenta a UCT adverbial «*só*», quantificador fraco que marca e opera o nivelamento por baixo, no campo escolar e não só, das expectativas relacionadas com a sua idade. Dada a quebra de expectativas por ela induzida, a utente não trata esta informação como auto-evidente: acrescenta uma UCT valendo como tentativa de justificação: «*deixou de estudar*» (Lt 0082). Após uma pausa (Lt 0083), a técnica reactiva a sequência de base, estabilizando a topicalização operada sobre o filho. Não pede uma informação nova, ignorada por ela, mas, sim, a confirmação de uma informação inferida por ela com base nas informações anteriormente trocadas (Lt 0084). Mais uma vez, a utente dá uma resposta não preferida,

iniciada por uma unidade interjectiva sinalizadora de uma mudança de ordem epistémica («ah»: Lt 0085), declarando não saber responder (Lt 0085 – 0086).

A sua categorização como «mãe» coloca a utente sob a alçada de uma ordem moral: a categoria de «mãe» faz recair sobre ela fortes exigências e injunções culturais (Heritage & Lindström, 1998: 403), muito mais coercivas do que as que recaem sobre os homens categorizados como «pais», duplo padrão normativo (*double standard*) atestado em muitas culturas (Strathern, 1997), sujeito a mudanças no contexto português actual (Wall et al., 2010). Ao dirigir uma pergunta à utente na sua qualidade de mãe, a técnica presume que ela detém a resposta, presunção tratada como auto-evidente, inseparável de uma expectativa normativa de fundo. O facto desta expectativa não ser correspondida (a utente não sabe o que ela é culturalmente tida como devendo saber na sua qualidade de «mãe») pode gerar um juízo negativo que realiza um nivelamento por baixo (*downgrade*) da utente, equivalendo a uma degradação moral.

A utente faz questão de precisar que ela está a respeitar a máxima de sinceridade do contrato conversacional, sem a qual os actos de linguagem ficam privados do seu valor accional, impossibilitando a interacção de prosseguir: «*sinceramente*» (Lt 0086). Trata-se de uma possível tentativa de reabilitação moral e de bloqueio do processo de nivelamento para baixo desencadeado pela sua resposta.

As respostas não preferidas da utente referentes ao filho sinalizam um possível problema-a-atender e induzem a técnica a estabilizar e a fazer incidir sobre ele o foco da atenção, transitando assim da fase de inquérito para a fase de exposição do problema. A técnica, que reactiva a sequência de base, pede agora informações sobre a sua ocupação profissional: «*o que é que ele faz?*» (Lt 0087). Numa fala acelerada, a utente responde, dando a saber que o seu filho está desempregado, informação seguida de uma justificação, que, esta vez, identifica a “causa”¹¹⁷ dos problemas do filho, nos campos escolar e profissional: uma depressão. O problema-a-atender é dado como identificado: as interactantes transitaram para a fase de exposição do problema.

¹¹⁷ Coloco o termo « “causa” » entre aspas, para sinalizar a recursividade das causas e dos efeitos nos problemas indissociavelmente individuais e sociais abordados em sede de atendimentos de acção social.

Trecho 67 – Transição da fase de inquérito para a fase de exposição do problema: introdução do tópico identificado como problema-a-atender por meio de uma SPP não preferencial (Transcrição 3.2.(09): Lt 0081 – 0090)

(...)
 0081 *Técnica* e habilitações dele?
 0082 *Utente* eh: o Mxxxx fez o oitavo ano só (1.0) deixou de estudar
 0083 *Pausa* (0.7)
 0084 *Técnica* portanto tem o segundo ciclo (0.4) pronto [completo]
 0085 *Utente* [ah não] sei
 0086 [sin]ceramente
 0085' (*Técnica*)
 0086' [m]
 0087 *Técnica* o que é que ele faz?
 0088 *Utente* >o meu pa- o meu filho está desempregado o meu filho tem<
 0089 uma depressão
 0090 *Pausa* (1.9)
 (...)

Fonte: Corpus ACASS

Convém precisar, antes de passar à fase seguinte da organização sequencial dos atendimentos, que o inquérito é um fim em si mesmo. Permite ao técnico proceder ao diagnóstico da situação social e familiar do utente, apurando factores de vulnerabilidade social e sinalizando casos a acompanhar.

O atendimento 5.1.(05), por exemplo, enquadra-se neste tipo: inquéritos sociais (por meio de visita domiciliar) realizados por ocasião da entrega de cabazes de Natal, não centrados em nenhum problema especificamente definido. A relevância das informações recolhidas ao longo de todo o atendimento justifica a sua realização, em casos que, como este, aconselham uma intervenção e um acompanhamento de proximidade, para prevenir e atender situações de isolamento e de perda de autonomia na velhice.

Trecho 68 – Transcrição 5.1.(05) [00.00.07.76 – 00.01.08.15]

(...)
 003 *Técnica* o↑lha (.) era (.) eh era: para: eh::: (.) p-tanto me falar um
 004 bocadinho de si::: (.) e::: eh::: eu sei que a senhora recebe o
 005 cabaz de natal pelo menos recebeu no ano passado não foi?
 006 *Utente* sim: [este] ano eu estava a pensar se não sei se este ano me dão
 007 ou não?
 006' (*Técnica*) [mm]
 007'
 008 *Técnica* o↑lha também não sei se vai haver eu estou a eu estou a a fazer o
 009 levantamento portanto eu não sei se vai haver mas de qualquer
 010 forma a senhora já está aqui assinalada
 011 *Utente* foi [exa]ctamente está bem

012 *Técnica* [Sim?]
 013 *Pausa* (2.5)
 014 *Técnica* mm (.) o ano passado foi a primeira vez que recebeu, não foi?=
 015 *Utente* =sim sim é a primeira vez
 016 *Pausa* (10.9)
 017 *Técnica* mm (1.5) eh: eh::: (1.1) fala-me um pouco de si
 018 *Pausa* (0.4)
 019 *Utente* ↑eh: de mim: de::
 020 *Técnica* da sua família como é que: se sempre viveu aqui na freguesia:?
 021 *Utente* ↑sim eu sou mesmo: eh: eu sou mesmo: quando nasci fui mesmo
 022 baptizada na freguesia de São Mxxxxxxx=sou mesmo daqui da
 023 freguesia eu[()]
 (...)

Fonte: Corpus ACASS

Em certos casos, como no trecho do atendimento 4.2.(08) abaixo reproduzido, a utente, atendida pela primeira vez no serviço (Lt 027-029), pode, em resposta à pergunta da técnica referente ao motivo na origem da marcação do atendimento (Lt 030), preparar logo a introdução do tópico centrado no problema, mediante uma pré-expansão anunciadora do mesmo (Lt 031 e Lt 033). A técnica incentiva a utente a introduzir o tópico, por meio de um sinal de retorno convidando a prosseguir (Lt 032) e de uma pergunta (Lt 034). O teor do problema e o pedido de ajuda que lhe é associado são neste caso logo introduzidos, de forma concertada, pela utente (Lt 035). A técnica produz um sinal de retorno acusando recepção do pedido de ajuda (Lt 036). Após uma pausa (Lt 037), a técnica inicia o inquérito (Lt 038 e Lt 040), que visa recolher informações referentes à identidade da utente e à sua situação social, para efeitos de contextualização do problema e de fundamentação de possíveis respostas.

Trecho 69 – Transcrição 4.2.(08) [00.00.47.50 – 00.01.12.97]

(...)
 027 *Técnica* então diga lá dona Xxxxxxxx é a primeira vez que vem
 028 aqui à junta não é?=
 029 *Utente* =sim sim é a primeira vez
 030 *Técnica* e então? o que é que a traz por cá
 031 *Utente* (1.1) estamos a passar eh: alguma dificuldade em casa
 032 *Técnica* m
 033 *Utente* é por isso que eu vim pedir uma ajuda
 034 *Técnica* uma ajuda como? em que aspecto?
 035 *Utente* alimentação e roupa

036	<i>Técnica</i>	mm
037	<i>Pausa</i>	(3.3)
038	<i>Técnica</i>	então e diga-me lá (.) mora aqui em XXXXXXXXXXXX?
039	<i>Utente</i>	sim sim
040	<i>Técnica</i>	eh diga-me lá o seu nome completo
(...)		

Fonte: Corpus ACASS

3.3.2.4. Partilha do(s) problema(s): entre exposição do utente e afiliação do técnico

Em regra, as situações são multiproblemáticas. Os relatos centrados num problema criam contextos que favorecem a emergência de outros problemas, candidatos ao estatuto de problemas a resolver com o apoio do serviço. A atribuição deste estatuto é objecto de negociações.

Certos problemas são abordados sem a pretensão de obter apoio, mas com intenção de construir um contexto cognitivo que motiva e justifica a introdução subsequente de outro problema, cuja formulação está, desta vez, associada a uma expectativa do utente de vir a beneficiar de uma ajuda por parte do serviço.

Trecho 70 – Transcrição 5.2.(03) [00.20.13.30 – 00.23.07.98]

(...)		
438	<i>Técnica</i>	portanto é como se >desculpe interrompê-la dona Xxxxxx< a
439		dona Xxxxxx sente que eh (1.1) esperava uma reacção não
440		diria que mais cúmplice mas mais companheira (0.7) e
441		amiga a doutora Xxxxx Xxxxx=
442	<i>Utente</i>	=sim (0.5) eu já da outra vez també- (0.4) também
443		fiquei: com essa impressão e desta vez fiquei com-
444		porque ela poderia dizer ↓olhe esta senhora realmente
445		(0.5) psicologicamente não está bem=
446	<i>Técnica</i>	=não está em condições=
447	<i>Utente</i>	=não está em condições e é assim (0.3) também (.)↑pronto
448		eh (0.3) e levávamos is↑so: pronto (0.6) s- se fosse
449		preciso eu ir à minha médica se fosse preciso ir ao
450		psiquiatra se fosse preciso ir ao reumatologista eu
451		traz- traria um papel .h a ver a dizer qual era a minha
452		situação (0.6) não é? (0.4) mas isso (0.3) de trazer
453		três ↑até amanhã senhora (0.3) porque amanhã faz um mês
454		(0.3) que eu estive lá (0.4) tenho que arranjar (.) três
455		comprovativos em como foi à procura de trabalho
456	<i>Técnica</i>	po[rtanto disse] isso é o seu- ↑a [sua tarefa]

- 456' (Utente) [↑eu arranjo]
- 457 Utente [disse-me] a doutora
- 458 Xxxxx agora
- 459 Técnica mm
- 460 Utente a doutora Xxxxx disse ↑tem que arranjar (0.6) s- isso i-
 461 (0.5) está a ver? é essas coisas (0.4) <que eu acho que>
 462 (0.3) ((risos)) (0.4) eh pronto as pessoas não pensam
 463 (.) porque é assim (.)↑eu a qualquer lado vou e ↑metem-me
 464 o ca↑rimbo (0.6) ↑isso é tudo uma mentira: (0.4) ↑a gente
 465 estamos a viver num mundo de ↑mentira (1.1) ↓não é
 466 doutora? ↑eu posso ir a uma oficina de pedra (0.3) que eu
 467 não posso trabalhar numa oficina de pedra nem pouco mais
 468 ou menos (0.6) hã? (.)↑ai não este momento (não) (.) a
 469 gente não está a precisar ↑carimbo (1.2) ora (0.8) ↑é uma
 470 mentira (.)↓porque (0.4) ((riso)) (0.6) ↑eu vou pôr
 471 aquele carimbo (1.8) ↑é claro que nunca vou fazer esse
 472 trabalho: nunca jamais seria (0.4) hã? (1.4) não era
 473 preferível a gente viver na verdade? (1.2) não era prec-
 474 preferível? ↓eu acho que era ↑preferível (0.5) olhe é
 475 assim (0.4) deixa deixe vir o- o ↑curso (0.3) e:: não
 476 ande a:: ↑ver porque (.)↑isso é tudo uma ↑farsa (1.1)
 477 porque isso é tudo uma farsa doutora
- 478 Técnica a dona Xxxxx também sente um desencanto muito grande não
 479 é? eh (0.6) eh:: sente-se desencan↑ta:da sente-se eh: eh
 480 magoa:da não é? (.) desiludida eh: (0.4) e também
 481 preferia quer dizer então (0.4) que tudo realmente fosse
 482 na verdade não é? fosse [fosse <tudo transparente> (
 483)]
- 484 Utente [↑oh! doutora pois é- eu acho
 485 que] a gente viver na s- se a gente vivesse na verdade
 486 (0.7) ↑acho que talvez até: eh: até o mundo até ↑fosse um
 487 bocadinho ↑melhor (0.5) agora (.) eu () na ↑bo:a eu
 488 vou eu (0.4) ((riso)) (0.3) vou busca- (.)↑vou: eu vou
 489 v- vou a qualquer ↑firma (0.5) ah eh: porque pronto ↑eu
 490 vou: vou meter os carimbos (0.9) só que é assim vou
 491 ↑contra a minha vontade (0.8) porque estou a- >estou numa
 492 mentira< estou a (.) estou a fazer ↑o jogo deles (1.1) é
 493 o jogo do esconde é do: (.) do ↑gato e do ↑rato (0.4)
 494 ↑pronto (1.9) ESTOU a viver na ↑mentira deles (.) porque
 495 sou obrigada a viver na ↑mentira
- 496 Técnica mm
- 497 Utente eles estão a me a [fazer viver] ↑a ↑mentira
- 497' (Técnica) [também]
- 498 Técnica e também é obrigada a viver eh:: (0.5) regras que: vão
 499 ↑contra si própria não é? sente que é uma violência
 500 [()]
- 501 Utente [EXACTamente] doutora ↑exactamente (...) *
 (...)

3.3.2.4.1. Tempo e conversação: os interactantes como narratólogos práticos

A análise da fase de exposição dos problemas exige a abordagem de uma questão que acompanha a interacção em todas as suas fases: o tempo.

Num trabalho analítico não incorporado na tese (Binet, 2012)¹¹⁸, descrevi os mecanismos que habilitam os falantes a recortar e extrair do continuum temporal absoluto segmentos dotados de uma temporalidade interna, unidades definidas como sendo narrativo-actanciais (Schiffrin, 2006: 157–8). Esta actividade narratológica ocupa um lugar central nas interacções conversacionais que ocorrem em sede de atendimentos sociais (Hall, 1993; Piccini, 2005) e em outros contextos laborais (Holmes, 2005). Uma narrativa é uma operação complexa, realizada quotidianamente pelos falantes (Ochs & Capps, 2001), autênticos narratólogos no e do quotidiano.

«Many different root metaphors have been put forth to represent the essential nature of human beings: Homo faber, Homo economicus, Homo politicus, Homo sociologicus, “psychological man,” “ecclesiastical man,” Homo sapiens, and, of course, “rational man.” I propose that Homo narrans be added to the list».

(Fisher, 1987: 62)

A construção referencial de unidades narrativo-actanciais e a organização da sua temporalidade interna mobilizam métodos que constituem o objecto de estudo da presente secção, narratologia de 2º grau.

Uma vez estabilizado o seu referente temporal e actancial, o discurso narrador tem um grande leque de opções e de dispositivos narrativos para organizar os relatos, na intenção de produzir narrativamente efeitos de realidade, uma “realidade” realizada e organizada narrativamente, que podemos abordar tendo por referencial os vários modos de relacionamento do realizador de cinema documental com os protagonistas dos seus filmes (Metz, 2003; Saini, 2006). Este realizador narrativo pode produzir filmes mudos, sem ou com “voz *off*” (comentários seus exteriores aos quadros temporais accionais). O seu cinema “realizador” pode incluir vozes dos actantes como actantes (vozes *in*), quer dizer, falas, reproduzidas no discurso directo, que participam directamente no

¹¹⁸ Esta decisão prende-se com os limites de páginas da tese: com efeito, a análise se desenvolve ao longo de cinquenta páginas.

desenrolar da trama actancial dos acontecimentos narrados; pode até se converter num “documentário”, permitindo aos actantes de fazer ouvir a sua “voz *off*” de comentadores e críticos dos acontecimentos que protagonizaram. O realizador pode se referir a unidades narrativo-actanciais que ele próprio integrou como actante, desdobrando as suas vozes e respectivas gestões narrativas. A voz do narrador silencia a voz do actante por ele incarnado na narrativa, ou a trata e realiza como “voz *in*” ou, até, como “voz *off*”, quer dizer, como voz participando no desenrolar das acções e interacções narradas e, até, como voz que comenta de fora estas mesmas acções e interacções, metacomunicando sobre elas. Ao se relacionar entre si, configurando um modo de produção narrativa, estas vozes *off* e *in* formam sintaxes narrativas, relacionadas com o modelo que William Labov tentou formalizar (1972).

A ocorrência de uma *coda* (Labov, 1972: 365), comentário metacomunicativo exterior à trama actancial da sequência narrada, por meio do qual o narrador metacomunica (voz *off*) a sua avaliação, a sua atitude emocional, a ilação de vida que tira da sequência narrada considerada no seu todo, é solidamente atestada no corpus ACASS, na sua função de finalização e encerramento das sequências narrativas.

Trecho 71 – Transcrição 5.1.(05) [Lt 228 – 231]

(...)
 228 *Utente* e () (.) trabalhando (0.5) e ajudando também para [dar] a
 229 minha mãe: para a ajuda dela (0.4) e () (0.5) mais nessa
 230 alt- depois exactamente. (0.8) e pronto (.) e foi assim (.)
 231 depois criaram-se casaram-se (1.2) e pronto [e **é**] **assim a vida**
 (...)

Fonte: Corpus ACASS

Trecho 72 – Transcrição 5.1.(02) [Lt 331 – 332]

(...)
 331 *Utente* a gente pensava que conseguia (0.5) mas depois eh (.)
 332 entretanto apareceu-me essa doença (.) **pumba**
 (...)

Fonte: Corpus ACASS

Trecho 73 – Transcrição 5.2.(03) [Lt 187 – 197]

(...)
 187 *Utente* claro (0.8) doutora eu tenho que ↑pensar: porque chegando
 188 a ↑junho (0.6) se já assim (0.5) eh eh (0.7) pronto eh hh
 189 (0.4) não tive eh eh (0.9) porque ainda agora a doutora
 190 Xxxxxx me estava a dizer (0.4) eh eh (0.6) eh eh (.) a
 191 senhora não quer um::: (0.4) não quer eh: emprego de
 192 de:: não quer (0.4) de assistente familiar mas são eles
 193 que lhe estão a dar o ↑subsídio (.) é por eles que a

194 senhora está a receber um subsídio (0.6) é por eles que
 195 a senhora pode receber o subîsídio (1.5) eu eu fiquei
 196 ↑assim quer dizer (0.5) eu tive vonîtade (.) não é? (1.0)
 197 [quer dizer]
 (...)

Fonte: Corpus ACASS

A UCT «*quer dizer*» (Lt 196 e Lt 197) é um dispositivo de gestão da polifonia e da estratificação do quadro interaccional. Opera uma retomada da palavra pela narradora, que, desta forma, fecha o quadro narrativo no âmbito do qual fez ouvir por encenação a voz de outro actante.

No decurso destas opções e operações narrativas, o narrador pode assim optar para uma focalização externa, que relata de fora, ao discurso indirecto, as acções e falas narradas, sem acesso aos pensamentos e às emoções dos actantes; ou optar para relatar do ponto de vista de um só actante (focalização interna fixa), ele próprio, por exemplo, ou variar a focalização interna (*emic*), narrando de dentro o desenrolar dos acontecimentos de um ponto de vista plural, atenta à diversidade de perspectivas sobre os acontecimentos, de um actante a outro (Adam & Revaz, 1997: 100).

O tempo narrador pode se ancorar numa só localização fixa dentro do tempo narrado ($T'0$), ou reinicializar esta ancora temporal sempre que passa de uma acção e outra da sequência accional narrada, num presente narrador fazendo corpo com cada presente actancial ($T0$) responsável pela geração dos acontecimentos narrados.

O tempo narrador pode reproduzir e acompanhar linearmente o tempo linearizado da unidade narrativo-actancial que constitui o seu referente, respeitando o ritmo e a ordem sequencial das acções narradas (Genette, 1980: 33). Ou o narrador pode autonomizar e reorganizar retórica e cognitivamente o tempo da sua narração, em operações de montagem, importante *locus* de produção fílmica (Metz, 1968: 27).

As operações narratológicas são atestadas nas práticas conversacionais dos falantes. Uma vez recortada e localizada no espaço e no tempo, a unidade é discretizada pela sua estruturação actancial: no seu seio, são discriminadas acções, e, à volta delas, actantes, com papéis diferenciados. Estas unidades são decomponíveis em subunidades, por variação da escala de detalhes (granularidade) no curso da narração. As acções posicionadas no início ou no fim de uma sequência de acções encadeadas podem ser discretizadas para referir a ocorrência da sequência do seu todo.

«Si on nous demande, par exemple, « Qu'a-t-il fait ? », nous pouvons répondre « Il a tué l'âne », ou « Il a tiré un coup de fusil », ou « Il a appuyé sur la détente », ou « Il a remué l'index ». Et toutes ces réponses peuvent être correctes» selon le contexte.

(Austin, 1991: 118)

Uma unidade narrativo-actancial pode ser estratificada, por referenciação no seu seio de uma subunidade narrativo-actancial, suporte de uma narração dentro da narração (estratificação por encaixe), que multiplica os tempos narrados e complexifica a sua gestão narrativa.

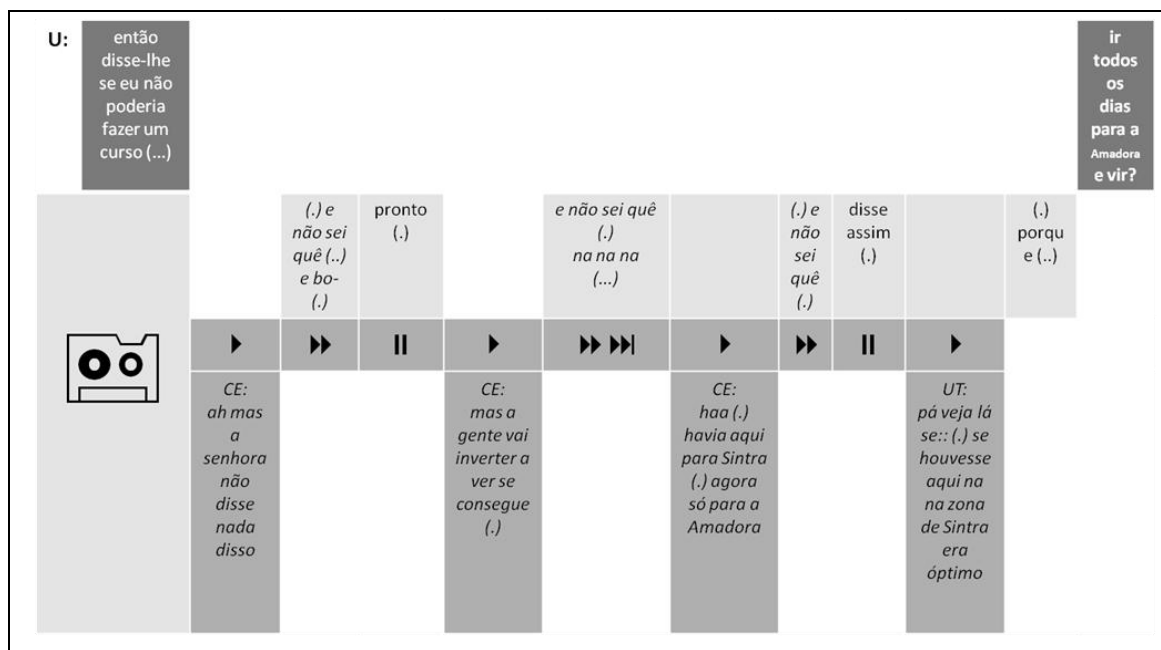
David Monteiro (2011) identificou e evidenciou importantes operações narratológicas efectuadas pelos falantes, para relatar episódios interaccionais passados, num estudo que tem por base empírica o corpus ACASS.

Ao «(...) encenarem interacções com terceiros para documentar eventos passados, os falantes reproduzem e manipulam o 'contínuo sonoro' da sua intervenção, usando dispositivos conversacionais para recortar o contínuo da fala que é invocado e reproduzido, ora avançando sobre algumas partes, esbatendo o detalhe da formulação (“não sei quê”), ora compactando a sua realização em segmentos muito breves, repetidos de forma cadenciada (“na na na”) e parando noutras (“bo- (.) pronto”), ora atenuando e esbatendo a intensidade da encenação para voltar à interacção principal. Esta estratégia discursiva é mobilizada pelos interactantes para, por um lado, evidenciar a extensão da interacção encenada (que se pode estender além das intervenções encenadas) e, por outro, para permitir a inserção de comentários com a informação contextual necessária, de modo a que possam avançar sobre as porções irrelevantes da interacção encenada».

(Monteiro, 2011: 46–7)

Monteiro operacionalizou um esquema que potencia uma visualização analítica das operações mencionadas na citação anterior:

Fig. 39 – Visualização e análise de operações de reprodução e de manipulação de falas associadas ao uso do discurso relatado em interações orais (Monteiro, 2011; 2012)



Fonte: Monteiro, 2012.

No trecho seguinte, podemos acompanhar a construção referencial de uma nova unidade narrativo-actancial (subunidade de uma unidade maior de centenas de linhas de transcrição) no decurso do mesmo atendimento, acima analisado por Monteiro.

Trecho 74 – Transcrição 5.2.(03) [00.04.58.10 – 00.06.10.90]

(...)
 130 *Utente* e eu inscrevi-me para eh:: (.) auxiliar de: ↑educação (.)
 131 [que] é pronto para: (.) ou vigilante ou: pronto para
 132 e:ssa: (.) .h porque eu fui chamada ainda agora (0.4)
 133 eh: uma senhora ali da: (1.0) a doutora da:: (1.2)
 134 escola Xxxxxxxx chamou-me (0.7) para eu poder para eu
 135 ir eh frequentar (.) a a: esco:la ali da: para ser vi-
 136 vigilante (0.5) de crianças ali na: no Xxxxxx

130' (*Técnica*)
 131' [mm]
 132'
 133'
 134'
 135'
 136'

137 *Técnica* mm
 138 *Utente* eh: só que tinha que ser a recibos verdes
 139 *Técnica* mm
 140 *Utente* doutora isto eh é assim a recibos verdes (.) pagavam-me
 141 ↑dois euros à hora (1.5) de segunda a sexta (0.6) se
 142 fosse feriados já: não pagavam sábados e domingos não
 143 pagavam (.) férias não pagavam e até junho (0.4) e tinha

144 que ser a reci↑bos verdes
 145 *Técnica* sim
 146 *Utente* então (0.4) eu ↑aí (0.5) e ela disse-me oh dona Xxxxx
 147 veja lá como é que é é porque isto re↑almente (0.7) a
 148 senhora aqui: (0.4) co- está com duzentos e setenta e
 149 quatro euros ↑que eu falei sinceramen[te] com a senho-
 150 com (.) com a ↑doutora com a: a doutora Xxxxxxx (.) .h e
 151 disse eh:: ↓a doutora Yyyyyy (.) eu disse logo (.)↑oh
 152 doutora eu estou com isto duzentos e setenta e quatro
 153 de:: (.) que eu não sei se isto é subsídio se é: (0.4)
 154 se é u:ma ajuda se se é o quê pronto

146' (*Técnica*)
 147'
 148'
 149' [m]
 150'
 151'
 152'
 153'
 154'
 (...)

Fonte: Corpus ACASS

Da análise emerge uma estrutura global da narrativa que converge com o modelo formalizado por William Labov em *The Transformation of Experience in Narrative Syntax* (1972: 363), convergência que, pelo seu alcance, merece ser examinada de perto.

Fig. 40 – Estrutura global de uma narrativa centrada num problema (adapt. Labov, 1972)

1.	Sinopse
2.	Aproximação ao problema / Construção referencial de uma unidade narrativo-actancial
3.	Problema
4.	Avaliação do problema
5.	Resultado / Resolução
6.	Coda

Retorno aos dados, munido desta grelha analítica:

Fig. 41 – Estrutura global da subunidade narrativo-actancial 5.2.(03) [Lt 130 – 154]]

1.	<p>Sinopse</p> <p>«e eu inscrevi-me para eh:: (.) auxiliar de: ↑educação (.) [que] é pronto para: (.) ou vigilante ou: pronto para e:ssa:» (Narradora (Utente): Lt 130 - 132)</p>
2.	<p>Aproximação ao problema / Construção referencial de uma unidade narrativo-actancial</p> <p>«porque eu fui chamada ainda agora (0.4) eh: uma senhora ali da: (1.0) a doutora da:: (1.2) escola Xxxxxxxx chamou-me (0.7) para eu poder para eu ir eh frequentar (.) a a: esco:la ali da: para ser vi- vigilante (0.5) de crianças ali na: no Xxxxxx» (Narradora (Utente): Lt 132 - 136)</p>
3.	<p>Problema</p> <p>«só que tinha que ser a recibos verdes» (Narradora (Utente): Lt 138)</p>
4.	<p>Avaliação do problema</p> <p>«doutora isto eh é assim a recibos verdes (.) pagavam-me ↑dois euros à hora (1.5) de segunda a sexta (0.6) se fosse feriados <u>já:</u> não pagavam sábados e domingos <u>não</u> pagavam (.) férias <u>não</u> pagavam e até junho» (Narradora (Utente): Lt 140 - 144)</p>
5.	<p>Resultado / Resolução</p> <p>«então (0.4) eu ↑aí (0.5) e ela disse-me oh dona Xxxxx veja lá como é que é é porque isto re↑almente (0.7) a senhora aqui: (0.4) co- está com duzentos e setenta e quatro euros» (Narradora (Utente) + Actante (doutora Yyyyyy): Lt 146 - 149)</p> <p>«eu disse logo (.)↑oh doutora eu estou com isto duzentos e setenta e quatro de::» (Narradora (Utente) + Actante (Utente): Lt 151 - 154)</p>
6.	<p>Coda</p> <p><i>[Integra uma Coda de nível superior de organização interaccional]</i></p>

É apenas na quinta etapa, correspondente à fase de gestão do problema orientada para a sua resolução, que a narradora recorre ao discurso directo, dando voz a uma actante, que desaconselha a utente a não completar a sua inscrição, conselho que a utente reitera em seu nome, na qualidade de actante presa na trama actancial deste episódio narrativo. O estatuto atribuído à primeira actante legitima a decisão tomada a seguir em seu nome próprio pela utente: não se candidatar a este emprego. Os efeitos argumentativos visados e produzidos pela construção desta narrativa, no quadro do atendimento, são bem evidenciados por esta análise.

Localizados com precisão na estrutura narrativo-actancial e argumentativa, podemos recorrer a uma adaptação simplificada (adequada ao grau de complexidade dos dados aqui analisados) da grelha de Monteiro para analisar a metodologia conversacional responsável pela gestão do discurso directo em contexto narrativo e argumentativo, dentro das fronteiras de um só turno, unidade de intervenção monológica, inserida na organização hierárquica de escala superior da troca discursiva (Roulet, 1999):

Fig. 42 – Discurso directo: operações conversacionais e narratológicas (5.2.(03): Lt 146 – 149)

Discurso indirecto	então	eu aí	e	ela disse-me				
Operações	Delimitação e passagem de uma fronteira sequencial	Construção da referência: coordenadas actancial e espacial	<i>And-prefaced</i> : manter a continuidade da actividade narrativa em curso	Coordenadas agenciais: acto + inscrição dos actantes nos lugares actanciais de falante primário («doutora Yyyyyy») e de ouvinte (Uente)				
					Interjeição reindexicalizadora	Summon	Acto de linguagem director: desaconselhar, orientando a atenção sobre as consequências negativas da acção nuclear da unidade narrativa	Acto argumentativo subordinado: justificação do acto director
Discurso directo					oh	dona Xxxxx	veja lá como é que é	é porque isto realmente (0.7) a senhora aqui: (0.4) co-está com duzentos e setenta e quatro euros

Fig. 43 – Discurso directo: operações conversacionais e narratológicas (5.2.(03): Lt 151 – 154)

Discurso indirecto	e disse		eu disse	logo					pronto
Operações	<i>And-prefaced:</i> manter a continuidade da actividade narrativa em curso + Acto nuclear (de fala) realizado no mundo da unidade narrativo-actancial		Construção da referência (coordenadas agencias): acto + inscrição dos actantes nos lugares actanciais de falante primário (Utente) e de ouvinte («doutora Yyyyyy»)	Referenciação temporal em coordenada intrínseca : «logo a seguir a abertura da interacção ou da acção anterior (acima analisada)					Sequence-Closing Third
					Interjeição reindexalizadora Summon		Acto de linguagem director: contra-argumentar por meio de uma informação valendo como objecção		
Discurso directo					↑o h doutora		eu estou com isto duzentos e setenta e quatro de::		

Fig. 44 – Construção contínua da referência e Reiteração da celebração do contrato conversacional (5.2.(03): Lt 146 – 154)

Discurso indirecto	que eu falei sinceramen [te] com a senho-	com (.) com a ↑doutora com a: a doutora Xxxxxxxx	↓a doutora Yyyyyy	que eu não sei se isto é subsidio se é: (0.4) se é u:ma ajuda se se é o quê
Operações	Firmar o contrato conversacional (clausula da sinceridade): no mundo de que se fala (entre actantes) + no mundo onde se fala (entre narradora e narratária)	Consolidação da construção referencial da identidade de uma actante: Membership Categorization Device + nome	Consolidação da construção referencial da identidade de uma actante: sinalização e correcção de um erro (nome da actante)	Desconsolidação de uma referência (modalização epistémica)
Discurso directo				

A heurística destas tabelas, que convertem a página em branco num espaço organizado de transcrição e análise, é, como espero ter demonstrado, patente, para uma análise, ao mesmo tempo, (1) de uma macroseqüência considerada na sua organização global e (2) dos seus turnos incorporando relatos ao discurso directo.

Homo Narrans, os falantes convertem as suas interações conversacionais num teatro dotado de um ou vários palcos onde se desenrolam diversas dramaturgias. O narrador constrói pelo seu trabalho referencial pequenos mundos mobilados (Adam & Revaz, 1997: 34), que pessoas referencialmente construídas habitam, estabelecendo entre si relações actanciais de apoio mútuo ou de adversidade, unidas pela composição narrativa de *intrigas*. Cada narração é assim uma *performance* (Alexander, 2006: 29), que integra pessoas referenciadas na unidade de uma *intriga*, estrutura actancial no seio da qual podem ocorrer conflitos. O estudo destes conflitos narrativizados revela que as operações narratológicas são orientadas não só para a produção de efeitos de realidade

como ainda para a produção de efeitos de argumentação no quadro da conversação onde ocorrem (Stewart & Maxwell, 2010: 17–8).

O trecho seguinte atesta que as argumentações-em-interacção (Hample, 2005) constituem um nicho conversacional no decurso do qual uma falante (a técnica 2) pode, por exemplo, projectar num futuro possível (cuja efectivação é condicionada por acções subordinadas ao acordo da utente, que a argumentação em curso visa, precisamente, obter) uma sequência narrativo-actancial que tem a narratária por actante, de forma a evidenciar vantagens inerentes a este futurível: a acção de pedir um copo de água será muito mais fácil de realizar num lar, do que em casa. A unidade narrativo-actancial é a seguir reiterada em novas coordenadas espaciais e temporais, a casa da utente na situação actual, para evidenciar, por contraste, a desvantagem de ficar em casa: a mesma acção é muito mais difícil de realizar. Conclusão visada e reforçada por esta dupla operação argumentativa e narrativa: a utente tem boas razões de sair de casa e de entrar num lar.

Trecho 75 – 5.2.(029 [01.11.05.70 – 01.11.25.50])

(...)
 2748 *Utente* eu gosto de conversar
 2749 *Técnica2* gosta tanto de conversar até é bom estar com ↑outra
 2750 pessoa
 2751 *Utente* é não é? (0.5 exac[tamente]
 2752 *Técnica2* se precisa de alguma coisa pede à outra pessoa
 2753 *Utente* tal e [qual]
 2754 *Técnica2* [po]de chamar porque quero um copo de água (.)
 2755 tenho sede (.) quer ajuda
 2756 *Utente* exata[mente]
 2757 *Técnica2* [está] a ver? ↑en[tão:]
 2758 *Utente* [é:] (.) tudo isso é=
 2759 *Técnica2* = aqui pede água a quem? à bo[neca?] a boneca ↑não vai
 2760 [lá::]
 2759' (*Utente*) [pois é]
 2760'
 2761 *Utente* [tudo] isso faz um ambiente de:: (0.4) de de de elevação
 2762 do meu espírito
 2763 *Técnica2* ↑claro: ↓por isso mesmo
 (...)

Fonte: Corpus ACASS

No trecho seguinte, a utente contrapõe ao comportamento adoptado por uma actante no decurso de uma unidade narrativo-actancial tratada como tendo realmente ocorrido num

passado recente, outro comportamento possível e desejável, inscrito na trama actancial de um acontecimento idêntico ocorrendo noutra mundo possível.

Trecho 76 – Transcrição 5.2.(03) [Lt 442 – 445]

(...)
 442 *Utente* =sim (0.5) eu já da outra vez també- (0.4) também
 443 fiquei: com essa impressão e desta vez fiquei com-
 444 porque ela poderia dizer ↓olhe esta senhora realmente
 445 (0.5) psicologicamente não está bem=
 (...)

Fonte: Corpus ACASS

Enquanto artefactos narratológicos performativos, as estruturas actanciais que organizam os nossos relatos de vida são simultaneamente realistas e realizadores, descritivos e prescritivos (Holstein, 1992): somos, usando uma fórmula derivada de Cassirer e de Geertz, animais simbólicos presos nas teias das suas narrativas autobiográficas, teias que constroem um mundo simbolicamente unificado, coabitado com outros, mediante a sua narratização biográfica (Berger & Luckmann, 1999: 76).

A etnometodologia que habilita os falantes a realizar operações narratológicas é um *locus* de articulação de uma prática discursiva enformada por uma etnociência da conversação, tese defendida por David Monteiro e partilhada por mim:

«Esta prática evidencia não só o facto de que os interactantes possuem um conhecimento sistemático da organização sequencial da interacção, encenando turnos, pares adjacentes, sequências e mesmo várias interacções, como também que, explorando a materialidade sonora da fala e a organização sequencial da interacção conversacional, os interactantes efectuam, de modo selectivo, um recorte do material discursivo que consideram relevante reproduzir».

(Monteiro, 2011: 48)

Em primeiro lugar, os falantes recortam no continuum da sua experiência social unidades de base interaccional, por meio de coordenadas de lugares, de tempo e de actantes. Usam, em primeira aproximação, categorizações vulgares, que submetem a seguir a uma crítica e a uma reformulação apoiadas em dados de experiência de escala microsocial. No trabalho de referenciação, mediante o qual recortam, mobilam e povoam unidades narratizáveis, os falantes mobilizam informações macro, meso e microcontextuais, articulando assim saberes que eu qualifico de sociológicos, etnográficos e micro-etnográficos. Procedem a seguir a uma exposição, atenta à

dimensão sequencial dos episódios interaccionais que retratam, alternando a sua voz de narradores e analistas com as vozes dos actantes, que reproduzem, conjuntamente com as estruturas conversacionais que as enquadraram e que contribuíram em gerar. Narrações e falas relatadas ao discurso directo são artefactos metodológicos, activamente produzidos por operações narratológicas dotadas de efeitos realistas e argumentativos, por meio das quais os narradores defendem posições, análises, interpretações, acerca das acções que relatam.

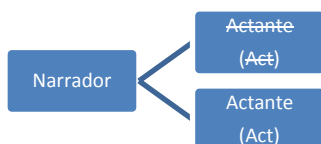
A narratização das experiências e das identidades que tem por quadro natural interacções conversacionais assenta em processos complexos, cujo estudo gera um vasto programa de investigação (Polanyi, 1989). O presente trabalho pretende dar alguns contributos a este programa investigativo, abordando sucessivamente os seguintes pontos: (1) os modos de gestão da polifonia e da agencialidade mobilizáveis pelo narrador, (2) a operação de reindexicalização que rege o recurso narrativo ao discurso directo e (3) os pedidos de afiliação que o narrador de um conflito endereça ao narratário.

3.3.2.4.1.1. Os modos de gestão polifónica e agencial da actividade narrativa

Quero aqui apresentar, gradualmente, um esquema que integra numa só classificação tipológica os modos de produção narrativa, diferenciados com base em dois traços: a polifonia e a agencialidade. Trata-se de um trabalho de formalização dos modos de gestão polifónica e agencial mobilizáveis por um falante em posição de narrador, trabalho movido por uma intenção heurística.

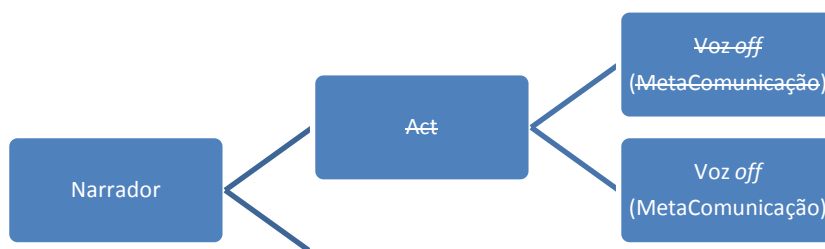
A um primeiro nível, podemos classificar as narrativas consoante o estatuto actancial do próprio narrador. Temos uma divisão muito marcada entre um narrador em posição de observador exterior e um narrador participante, que observa e relata de dentro um acontecimento passado. O primeiro, que privilegia o discurso indirecto, descreve e relata de fora, numa posição *etic*, enquanto o segundo adopta uma perspectiva *emic*, mais orientada para o recurso a relatos no discurso directo.

Fig. 45 – Estatuto actancial do narrador (1/5)



Vou prosseguir a análise, debruçando-me, num primeiro momento, apenas sobre o narrador exterior à trama actancial do acontecimento por ele relatado.

Fig. 46 – A actividade metacomunicativa do narrador (2/5)



O narrador de um acontecimento passado no qual ele não participou a título pessoal pode optar por não fazer ouvir a sua voz, não metacomunicando sobre os episódios actanciais relatados. As suas descrições e os seus relatos são elaborados de um modo que privilegia do discurso indirecto, a partir de uma posição que aparenta neutralidade e frieza, possibilitando uma reconstituição *etic*, distanciada, dos acontecimentos tais e quais aconteceram (focalização externa). Estes relatos, que reivindicam um estatuto de objectividade, são limitados a juízos factuais, delegando por completo ao ouvinte a responsabilidade de formular juízos de valor. Este narrador corresponde ao retrato feito por Benveniste do historiador, positivista, que apaga dos seus relatos todas as marcas da sua subjectividade, em prol de uma verdade factual.

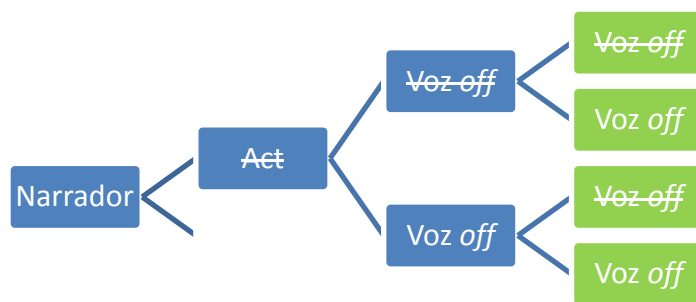
«Personne ne parle ici; les événements semblent se raconter eux-mêmes. Le temps fondamental est l'aoriste [pretérito perfeito], qui est le temps de l'événement hors de la personne d'un narrateur».

(Benveniste, 1997: 241)

Rompendo com a focalização neutra do primeiro modo narrativo, o narrador pode, ao contrário, optar por fazer ouvir a sua própria voz, metacomunicando acerca dos

acontecimentos relatados, de forma a partilhar com a sua audiência emoções, pensamentos, críticas, etc., que lhe suscitam os acontecimentos por ele relatados, numa perspectiva mais compreensiva e *emic*, que sai do quadro limitado da descrição meramente factual. Este modo de relato subjectivo visa exercer uma influência sobre a compreensão avaliativa que o ouvinte elabora acerca dos acontecimentos relatados. Os pedidos de retorno, confirmativos da compreensão e do acordo, dirigidos pelo falante primário em posição de narrador ao falante secundário, são mais frequentes, o que convida a resituar esta narrativa subjectiva no quadro das relações interlocutivas do quotidiano.

Fig. 47 – Modos de gestão da relação Narrador – Actantes no plano polifónico (3/5)



No nível seguinte, o narrador introduz actantes, silenciosos ou capazes de metacomunicar (*voz off*) sobre as suas motivações, as suas reacções emocionais, as suas visões do mundo, a sua maneira de definir situações, de categorizar outrem, etc.

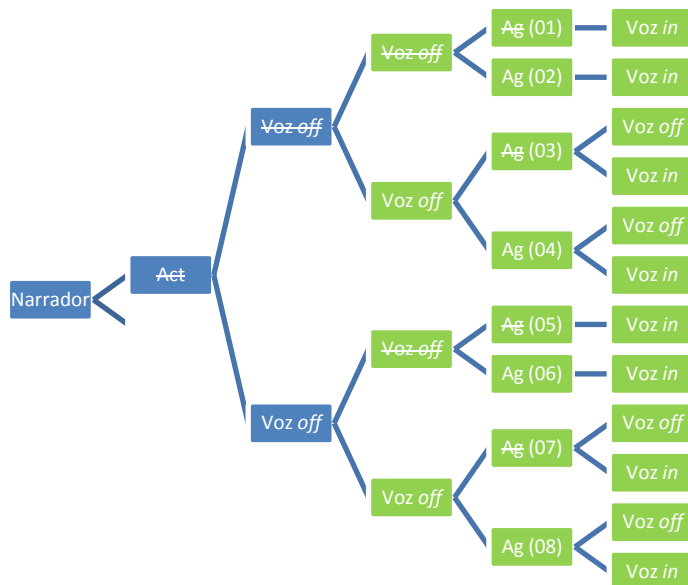
Num polo extremo, temos um narrador que apaga no plano metacomunicativo todas as marcas de subjectividade, suas e dos actantes, introduzidos no seu relato mediante descrições compartamentalistas privilegiando uma perspectiva *etic*, que se abstém de ter em atenção a interioridade dos actantes. Estes actantes falam e agem, sim, mas sem metacomunicar sobre as situações e os actos que realizam (*vozes in*). As suas falas e os seus actos são preferencialmente reproduzidos em discurso indirecto.

No outro polo, temos um narrador que opina na primeira pessoa, partilhando as suas emoções e pensamentos, que introduz e anima, recorrendo ao discurso directo, actantes que falam entre si (*vozes in*) e sobre si (*vozes off*). Este modo narrativo polifónico é atestado no corpus.

Os dois primeiros modos de narração evidenciados a este nível definem também duas grandes orientações das ciências sociais e humanas. O primeiro modo, de que acabei de

falar, é o da orientação positivista e comportamentalista. O segundo modo é o das abordagens compreensivas, interessadas em recolher, transcrever e restituir a voz dos actores, de forma a descrever de perto e de dentro a trama actancial dos acontecimentos, de um ponto de vista *emic*, ou seja, que dá a ouvir e a compreender a subjectividade dos actores. A intenção de objectivação da subjectividade dos actores leva os narradores a manter sob vigilância apertada as manifestações da sua própria subjectividade, no decurso do seu trabalho de narração de acontecimentos passados, repleto do eco das vozes dos actores, vozes *in* presas em tramas actanciais observadas no terreno e vozes *off* recolhidas em situações de entrevista.

Fig. 48 – Modos de gestão da relação Narrador – Actantes no duplo plano polifónico e agencial (4/5)



Nesta edição, correspondente à penúltima etapa da sua construção, o meu esquema em arborescência permite identificar oito modos de gestão da relação Narrador – Actantes, assentes em dois traços: a polifonia metacomunicativa e a agencialidade. Este último traço, o da agencialidade, classifica os actantes, silenciosos sobre si mesmos ou dotados de uma voz, nas duas grandes categoriais actanciais do agente e do paciente.

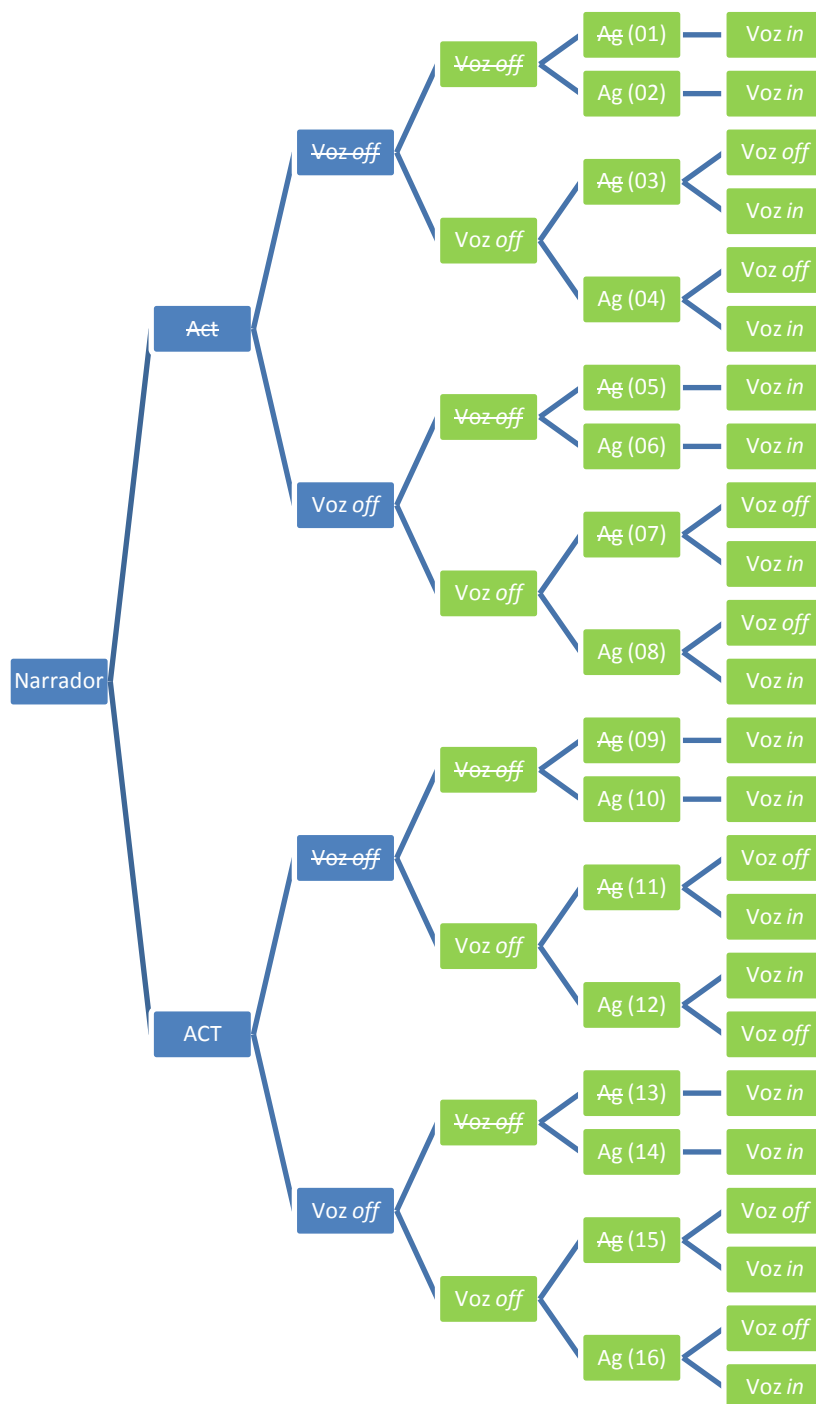
Localizado em posição extrema, o modo de gestão narrativa (01) corresponde ao de uma história positivista, centrado em grandes estruturas deterministas, que fixam os destinos de sujeitos retratados como passivos e silenciosos, na sua acomodação e alienação. O segundo modo (02), próprio a um possibilismo histórico, reconhece aos sujeitos margens de iniciativa e de acção dentro das malhas das grandes estruturas condicionantes que ocupam o palco da história. Os dois modos seguintes devolvem as

suas vozes aos actantes, (03) retratando na primeira pessoa voz passiva a sua miséria, o seu sofrimento, ou (04) enfatizando na primeira pessoa voz activa as suas vontades de agir e de mudar o curso da sua história pessoal e familiar, ou a de unidades sociais de escala maior.

Os restantes quatro modos correspondem a uma postura mais interventiva e cívica do narrador, que politiza o seu discurso narrativo fazendo ouvir em seu nome próprio críticas, emoções, volições, etc. Este narrador exterior, que se envolve na trama actancial das vidas dos sujeitos de que fala, (05) / (06) faz ouvir uma voz *off*, a sua, apenas, (07) / (08) ou, mais abertamente dialógico, reproduz as vozes *off* dos actores, para se posicionar a título pessoal face a elas, em regime de concordância ou de discordância. Os agentes surgem perante ele como (05) falantes em voz *in* e passivos, (06) falantes em voz *in* e activos, (07) falantes em vozes *in* e *off* comunicando dentro e sobre uma condição social que sofrem passivamente e, finalmente, (08) actantes (voz *in*) reflexivos (voz *off*), reactivos, actores das suas vidas, que se desenrolam em condições nunca totalmente constrangedoras.

Finalmente, a versão completa do esquema, reproduzida na página seguinte, reitera esta análise, incidindo esta vez sobre unidades narrativo-actanciais nas quais o narrador participa na qualidade de actante.

Fig. 49 – Tipologia dos modos de narração: polifonia e agencialidade (5/5)



A versão completa do esquema alarga a classificação e análise às unidades narrativo-actanciais que o narrador descreve e relata de dentro, integrado como actante na sua trama actancial. Estes relatos têm, em potência, a riqueza informativa que só o método da observação participante coloca ao alcance do narrador.

Os quatro modos de narração (09), (10), (11) e (12) são mobilizados por um observador que adopta uma postura investigativa, interessada em primeiro lugar em estabelecer e

relatar, mediante juízos factuais documentados ou documentáveis, os acontecimentos tal e qual ocorreram e se desenrolaram. O observador trata a sua participação como uma fonte de informações privilegiadas, apresentadas num formato factual desprovido de juízos de valor. A observação pode ter um cunho naturalista e determinista, que gera narrativas produzidas sem a voz *off* do narrador (ou uma voz *off* limitada ao trabalho referencial), que tendem a situar os comportamentos dentro de encadeamentos de acções que os condicionam de um modo coercivo. Estes condicionamentos podem ser relatados (09) como sofridos de modo fatalista e passivo, sem possibilidades de controlo e de contra-medidas. Os acontecimentos aparentam contar-se a si próprios, sem necessidade de se fazer ouvir as vozes *off* dos actantes. Este modo narrativo pode ser mantido nos seus traços essenciais e passar a contemplar (10) relatos que outorgam aos sujeitos uma maior capacidade de iniciativa e de acção. Nos dois modos narrativos seguintes, (11) e (12), os actantes são elevados à condição de falantes dotados da capacidade, metacomunicativa (voz *off*), de falarem de si próprios, enquanto actantes e interactantes. O narrador, apoiando-se na sua observação participante, pode desta vez enriquecer os juízos factuais dos seus relatos com juízos de valor dos actantes, ele inclusive, enquanto incorporados na trama actancial dos acontecimentos (voz *in*) ou reflectindo sobre eles (voz *off*), e isso, de dois pontos de vista distintos, (11) um que enfatiza os condicionalismos sofridos pelos actantes, (12) outro que realça as suas margens de iniciativa e de acção.

Voices de pessoas ausentes podem fazer-se ouvir e desautorizar a voz de um interactante presente, por uma breve operação narrativa, que reproduz, no trecho abaixo reproduzido, ao discurso indirecto, palavras de uma delocutora, a nora da utente, produzidas no decurso de uma unidade narrativo-actancial evocada mais do que referida com coordenadas temporais precisas, ancorada na mesma localização espacial que a interacção em curso. Ocorre um conflito de autoridade entre a voz tornada presente da delocutora e uma das interactantes presentes, a técnica 1, que realiza uma operação argumentativa organizada em três etapas:

- (1) repetição das palavras da delocutora (reproduzidas indirectamente, pela utente no turno anterior), retomada entoacionalmente marcada como irónica (Lt 1076);
- (2) repetição precedida de uma negação, que contesta o seu pretendido valor de verdade (Lt 1077');
- (3) repetição do enunciado, invertendo por completo a sua orientação argumentativa, mediante uma transformação gramatical (Lt 1078).

Cada etapa tem um padrão entoacional próprio, que, infelizmente, não pode ser visualizado com o auxílio do PRAAT, dada a sobreposição de falas ocorridas durante a operação.

Trecho 77 – Transcrição 5.2.(02) [00.29.31.35 – 00.29.46.82]

(...)
 1072 *Técnica1* mas isso não devia estar ↑aí sabe uma coisa? (.) devia
 1073 estar tapadinho com a tampa e guardado no ↑frigorífico
 1074 *Utente* a: minha nora estava a dizer que tira o valor e:: (.)
 1075 eu [quando estou sozinha como]
 1076 *Técnica1* [↓tira agora o valor]
 1077 *Utente* pois (.) [eu quando estou sozinha] faço isso
 1077' (*Técnica1*) [não tira valor nenhum]
 1078 *Técnica1* o valor que tira [é estar ali aberto]
 1079 *Utente* [mas como ela é muito] autoritária
 (...)

Fonte: Corpus ACASS

Esta classificação tipológica é movida, repito, por uma intenção heurística. O trabalho de pilotagem conversacional dos atendimentos sociais efectuado pelos técnicos pode vir a ser heurísticamente descrito à luz dos vários modos narrativos aqui descritos. No trecho de transcrição abaixo reproduzido, a técnica, que se converte em narradora secundária (ou *co-narradora*; Cf. Mandelbaum, 1989: 115; Stewart & Maxwell, 2010: 31), incita a utente, narradora primária, a transitar dos modos narrativos em focalização externa (09) e (10) para os modos narrativos mais reflexivos e introspectivos (11) e (12), potenciados por uma focalização interna.

Trecho 78 – Transcrição 5.2.(03) [Lt 187 – 206]

(...)
 187 *Utente* claro (0.8) doutora eu tenho que ↑pensar: porque chegando
 188 a ↑junho (0.6) se já assim (0.5) eh eh (0.7) pronto eh hh
 189 (0.4) não tive eh eh (0.9) porque ainda agora a doutora
 190 Xxxxxx me estava a dizer (0.4) eh eh (0.6) eh eh (.) a
 191 senhora não quer um::: (0.4) não quer eh: emprego de
 192 de:: não quer (0.4) de assistente familiar mas são eles
 193 que lhe estão a dar o ↑subsídio (.) é por eles que a
 194 senhora está a receber um subsídio (0.6) é por eles que
 195 a senhora pode receber o sub↑sídio (1.5) eu eu fiquei
 196 ↑assim quer dizer (0.5) eu tive von↑tade (.) não é? (1.0)
 197 [quer dizer]

198 *Técnica* [teve von]tade de:? diga
 199 *Utente* ↑tive [de]
 200 *Técnica* [de] desculpe diga teve vontade de?
 201 *Utente* de: dizer à senhora que:: (0.6) que (.) a esmola que
 202 nos- que nos estão a dar (.) eu só não lhe: (.) não fui
 203 com isto à frente e não segui isto também porqu- (.)
 204 algumas colegas minhas talvez aquilo levasse uma
 205 reviravolta (07) se eu fosse aos sítios certos (0.9) de
 206 ver as coisas ↑que eu vi lá
 (...)

Fonte: Corpus ACASS

Trecho 79 – Transcrição 5.2.(03) [Lt 438 – 441]

(...)
 438 *Técnica* portanto é como se >desculpe interrompê-la dona Xxxxx< a
 439 dona Xxxxx sente que eh (1.1) esperava uma reacção não
 440 diria que mais cúmplice mas mais companheira (0.7) e
 441 amiga a doutora Xxxxx Xxxxx=
 (...)

Fonte: Corpus ACASS

Os quatro últimos modos narrativos, (13), (14), (15) e (16), gerados pela ramificação tipológica da estrutura arborescente do esquema, convidam o analista a ter em atenção os impactos sobre cada um dos modos narrativos (09), (10), (11) e (12) do apoderamento do narrador resultante da adopção de uma voz *off* de nível mais global e distanciado.

Este apoderamento pode ser trabalhado em sede de atendimentos sociais. Uma das técnicas, com formação de base em psicologia, convida recorrentemente os utentes a fazerem ouvir a sua voz, metacomunicando as suas emoções e os seus pensamentos perante os factos e os acontecimentos que relatam (Kettunen et al., 2003; Nijnatten (van), 2006). Estas intervenções fazem dos atendimentos um quadro interaccional que favorece a conversão dos relatos impessoais em relatos pessoais.

Trecho 80 – Transcrição 5.1.(05) [Lt 281]

(...)
 281 *Técnica* sim senhora sente-se sozinha?
 (...)

Fonte: Corpus ACASS

Trecho 81 Transcrição 5.2.(03) [Lt 478 – 483]

(...)
 478 *Técnica* a dona Xxxxx também sente um desencanto muito grande não
 479 é? eh (0.6) eh:: sente-se desencan↑ta:da sente-se eh: eh
 480 magoa:da não é? (.) desiludida eh: (0.4) e também
 481 preferia quer dizer então (0.4) que tudo realmente fosse
 482 na verdade não é? fosse [fosse <tudo transparente> (
 483)]
 (...)

Fonte: Corpus ACASS

Modo de escuta activa, estas intervenções, que copilotam a actividade narrativa da utente, geram um quadro de formulação concertada das expectativas e do pedido de ajuda.

Trecho 82 – Transcrição 5.1.(06a) [00.18.11.75 – 00.18.1.54]

(...)
 489 *Técnica* portanto não era isto que tinha imaginado: (.) gostaria as
 490 suas expectativas gostaria de dar (.) um outro apoio à sua
 491 mãe: (.) ao seu irmão:
 (...)

Fonte: Corpus ACASS

3.3.2.4.1.2. A operação de reindexicaliçaõ da fala para a reprodução ao discurso directo de trechos de trocas verbais pertencentes à trama actancial de uma unidade narrativo-actancial

Interjeições e palavras discursivas entoadas de modo interjectivo constituem um dispositivo quase sempre mobilizado pelos falantes para reindexicalizar uma fala reproduzida ao discurso directo, inicialmente produzido em outras coordenadas de tempo ($T'0$ temporalmente desalinhado de $T0$), e, muitas vezes, espacial e actancial. Estas unidades reindexicalizadoras ancoram a fala que se segue numa situação enunciativa que difere em pelo menos uma das coordenadas espacial, temporal e actancial do Aqui-Agora-Eu enunciativos.

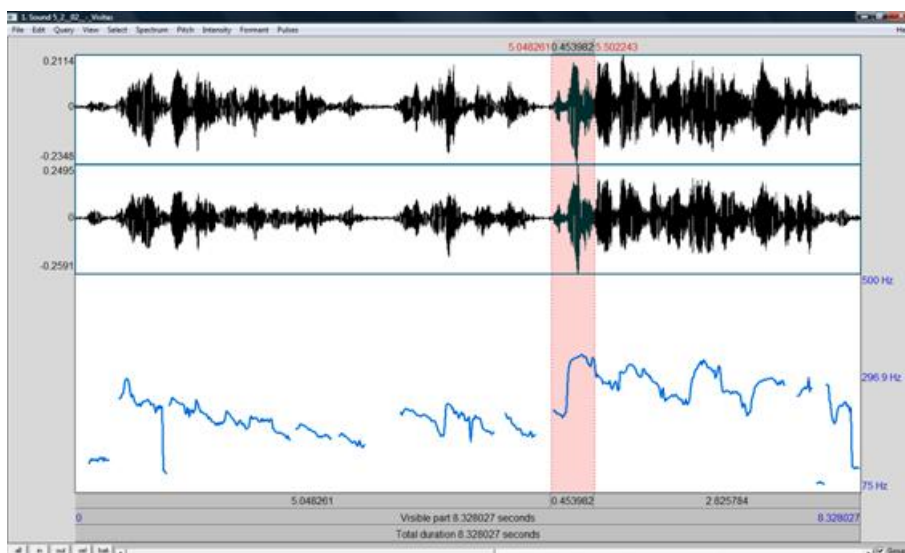
Trecho 83 – Transcrição 5.2.(02) [Lt 2488 – 2499]

(...)
 2488 *Utente* custa-me de ser velha muito muito muito muito (0.5) e
 2489 não ter carinho (0.6) não tenho um amor não tenho um
 2490 conhecido () (0.5) aparte (0.4) pronto (0.5)
 2491 isto referente aos familiares não é? (2.0) não tenho
 2492 familiar que cá venha com (0.3) com amizade do coração
 2493 (.) **↑então** como estás? estás boazinha? estás melhor?
 2494 frito cozido (0.6) já não tenho ninguém (0.4) já foi
 2495 tudo (0.8) os que ficaram (0.4) têm a família deles
 2496 (1.4) e nem s- nem se lembram que eu também sou:
 2497 (indigente) (0.6) ainda sou gente (1.4) também necessito
 2498 de falar (0.8) não é? (2.4) enfim (1.3) era o meu
 2499 destino
 (...)

Fonte: Corpus ACASS

A análise acústica, auxiliada pelo programa PRAAT, permite visualizar a forte subida entoacional operada por meio da unidade reindexalizadora (neste caso: «↑então»). Este fenómeno é muito recorrente.

Fig. 50 – Transcrição 5.2.(02) – Análise do contorno entoacional (Frequência da UCT: Ponto mais baixo: 222.4 Hz / Ponto mais alto: 341.9 Hz) da unidade reindexalizadora que introduz uma fala relatada no discurso directo: «↑então» (Lt 2493) (PRAAT – Captura de ecrã)



3.3.2.4.1.3. A negociação da relevância e do valor argumentativo: retornos e afiliações

Pedidos de afiliação e sinais de retorno de valor afiliativo têm uma importância bem atestada em muitos trechos reproduzidos na tese. A análise destes dados leva-me a

concluir que a frequência e a intensidade destes comportamentos, centrais do ponto de vista da dinâmica interaccional dos atendimentos, variam em proporção directa da relevância e da força argumentativa que os interactantes atribuem a um dado tópico ou a um argumento.

Quando um utente expõe um problema ou relata um acontecimento que, na sua opinião, são relevantes e apoiam os seus pedidos, solicita retornos, recorrendo, para o efeito, a três principais dispositivos conversacionais (susceptíveis de se combinarem entre si): (1) incorporar um contorno entoacional ascendente à UCT (parte integrante de uma descrição¹¹⁹ ou de uma narração¹²⁰), (2) usar uma pergunta-tag («*não é?*») e (3) marcar uma pausa.

Os sinais de retorno valem como continuadores (incentivam a prosseguir) ou como SCT (*sequence-closing thirds*). No primeiro caso, são, todas as coisas sendo iguais, produzidos em formatos minimalistas («*mm*», «*pois*», «*sim*», etc.), em sobreposição de um turno que não interrompem: não efectivam uma tomada de turno (I. Rodrigues, 1998; Almeida (de), 2008, 2009 & 2010c). No segundo caso, realizam tomadas de turno, são produzidos a seguir à conclusão de um turno ou de uma unidade de escala superior (sequências multiturnos). O modelo de Labov permite identificar pontos de completude de sequências multiturnos que organizam a estrutura global de narrativas centradas em problemas, que constituem posicionamentos sequenciais privilegiados para retornos afiliativos.

No trecho seguinte, a utente relata o fracasso final de uma tentativa de resolução de um problema (5ª fase do modelo de Labov). No turno que se segue, a técnica produz uma unidade interjectiva seguida de uma invocação de Deus, coda (6ª fase do modelo de Labov) que manifesta a reacção emocional e a avaliação moral deste desenlace. O alinhamento das emoções (falta de paciência, desespero, exasperação, etc.) e dos juízos morais (censura e indignação) entre ambas as falantes é tornado mutuamente manifesto por esta SCT, em posição sequencial e funcional de coda da narrativa.

Trecho 84 – Transcrição 2.2.2.(07) [Lt 74 – 76]

74	<i>Utente</i>	exatamente (0.5) voltei para trás (0.5)
75		sem ter tratado de nada (0.9) com dinheiro na mão
76	<i>Técnica</i>	ah! (.) °meu deus°

Fonte: Corpus ACASS

¹¹⁹ Descrição: informações respeitantes a um estado de coisas.

¹²⁰ Narração: informações directamente relacionadas com o desenrolar de uma acção.

reprovada por constituir um perigo de rebentação (Lt 07') e uma possível fonte de problemas (Lt 09).

Trecho 87 – Transcrição 2.2.2.(07) (Lt 03 – 09)

(...)		
03	<i>Utente</i>	°e agora estamos neste impasse (.) é que não tenho (água na mesma) (.) e o meu marido já
04		disse que vai lá abrir e não sei quê mais que [mais ^o]
05	<i>Técnica</i>	[.h] mas olhe mas [olhe que is↑so ↓claro]
06	<i>Utente</i>	[então ele]
07		já fez isso [uma vez (.) e ele já sa]be (0.5) ele ele já sabe
06'	<i>Técnica</i>	
07'		[é que aquilo rebenta tudo não é?]
08	<i>Pausa</i>	(1.3)
09	<i>Técnica</i>	veja [lá eu não que]ro mais problemas
(...)		

Fonte: Corpus ACASS

Todas as coisas sendo iguais, o ouvinte, verdadeiro falante secundário, guia activamente o falante primário, por meio de sinais de retorno que constituem uma base de apoio ou de desapoio, que o incentiva a prosseguir, a reforçar, a abreviar, a reorientar, a cancelar, etc., o seu discurso, no próprio curso da sua elaboração (B. Phillips, 1999).

Os conceitos de *game* e *gaming*, derivados de Erving Goffman (1972: 36), apresentados na primeira parte da tese, permitem dar conta dos dados comportamentais aqui analisados: o atendimento de acção social é um encontro equiparável a um jogo, com papéis e acções possíveis bem definidos. Cada jogador pode endossar o seu papel ostentando adesão, envolvimento ou distanciamento, como Goffman demonstrou na sua belíssima análise da utilização de um carrossel por uma criança, em várias etapas do seu crescimento: jovem adolescente, a criança de ontem que exprimia tanta alegria no carrossel arvora agora um sorriso condescendente, deixando claro que, aos seus olhos, já não é um divertimento para a sua idade (Goffman, 1972b: 86–7). À semelhança dos lances de um participante num jogo, os actos iniciativos de um interactante desempenhando o papel conversacional de falante primário ostentam adesão, envolvimento ou distanciamento em relação à situação e às pessoas presentes. Mas o conceito de *gaming* também contempla as recepções e devoluções de bola de um jogador, os sinais de retorno de um falante secundário. A metáfora do jogo de ténis permite apreender que o mesmo jogo pode ser desempenhado (*enacted*) de várias maneiras, ao longo do seu desenrolar. Um jogador pode (1) de repente devolver a bola com uma força redobrada, forçando o parceiro a envolver-se mais numa dada sequência

da partida ou (2) convertendo um jogo amigável e cooperativo orientado para o prolongamento das trocas de bola (mediante uma flexibilização das regras de jogo: uma bola fora de campo é devolvida e mantida em jogo) num jogo competitivo orientado para a vitória de um dos jogadores (cada bola fora de campo, integrada num sistema de pontuação aplicado com rigor, interrompe a troca), pode (3) abrandar o ritmo da troca, assinalando cansaço e provocando o fim antecipado de um encontro, etc. À luz desta análise derivada do estudo dos jogos, os sinais de retorno são importantes recursos, que constituem uma base de apoio sem a qual um falante primário só muito dificilmente consegue manter um tópico na troca conversacional.

Negar ao falante esta base de apoio, remetendo-se ao silêncio, verbal e não-verbal (adopção de uma máscara inexpressiva), é um meio eficaz ao dispor do ouvinte para incitar o falante primário a abandonar o tópico e o turno.

Na gravação 5.2.(02), atendimento ao domicílio realizado por duas técnicas, a utente introduz um tópico, uma erva medicinal, que dá matéria a uma longa sequência narrativa de mais de três minutos (00.19.05.33 – 00.22.08.92), que preenche mais de setenta linhas de transcrição (Lt 623 – 696). Ambas as técnicas tratam o tópico como irrelevante, remetendo-se a um silêncio quase total, que, desta vez, não trava a utente, tão forte é a sua convicção de que o tópico é merecedor da atenção dos presentes (*tellability*; Cf. Georgakopoulou, 2006: 251–2). Os poucos sinais de retorno são produzidos em formato minimalista («m» ou «*pois*»), entoado de modo fraco (baixo volume), que ostenta desinteresse pelo tópico.

O relato de acontecimentos envolvendo perdas de familiares ou de próximos altera os padrões de comportamento do falante secundário e, concomitantemente, os do falante primário: num tal contexto, que eu qualificaria de “luto ritualizado conversacionalmente”, o silêncio não tem o mesmo valor semântico-pragmático: deixa de valer como sinal de desafiliação e de afrouxamento do envolvimento conversacional convidando ao abandono do tópico, mas passa a valer como sinal de respeito e de comunhão na dor. Paralelamente, numa segunda fase (a partir de Lt 19), a técnica cancela certos desenvolvimentos narrativos dolorosos, manifestando a sua compreensão, mediante sinais de retorno, reforçados por repetição: «*exacto exacto exacto*» (Lt 19, Lt 23 & Lt 32’), «*mm mm sim sim sim sim sim sim sim sim sim sim*» (Lt 24’) e «*pronto pronto pronto pronto*» (Lt 62’). Ocorrem duas UCT com um forte valor de retorno afiliativo, observado em outros atendimentos, que não incorporam unidades de

segunda articulação (fonemas) do sistema da língua (Martinet, 1960; 1965), traço que dificulta a sua transcrição: «pffff» (Lt 65) e «.hh hhh» (Lt 78).

Reproduzo a transcrição, a título de testemunho, mais um, das disfunções do sistema nacional de saúde, no campo, desta vez, da saúde materna, cujos riscos associados são supostos beneficiar de cuidados reforçados.

Trecho 88 – Transcrição 2.2.2.(07) [00.14.50.78 – 00.19.27.46]

(...)

- 1 *Técnica* então vamos lá ver se agora tem mais sorte
- 2 *Utente* eh:: (0.3) é o que eu digo depois eu- e como eu abortei (0.9) (temo) sempre que um: um azar
3 nunca vem SÓ vêm logo todos (0.5) [()]
- 4 *Técnica* [oh! Sxxxx] essa essa questão você estava eh
5 ((garganta)) estava grávida há mui- quando abortou de quand- ?[você disse-me ontem]
- 6 *Utente* [°quatro meses°]
- 7 *Pausa* (0.8)
- 8 *Técnica* quatro meses
- 9 *Utente* °estava a entrar no quarto mês°
- 10 *Pausa* (0.3)
- 11 *Técnica* estava a fazer as rotinas todas? todos os exames?
- 12 *Utente* °esta↑va ↑tu↓do estava tudo:: (0.4) tudo normal°
- 13 *Técnica* mm
- 14 *Utente* só que eu pronto (0.8) eh:: (0.3) já tinha ido à consulta da m- da mé:dica já [estava a tomar os]
15 medicamen:tos
- 14' *Técnica* [mm]
- 15'
- 16 *Técnica* claro
- 17 *Utente* e estava tudo (.) só que eu nunca ↑senti o bebé (1.2) °pronto (1.0) [só] que: (0.6) na consulta da
18 médica (0.8) quando ela fez a pulsação do bebé (0.8) cardíaca
- 17' *Técnica* [e o]
- 18'
- 19 *Técnica* exato exato exa[to]
- 20 *Utente* [o:] pulsa- a pulsação °era muito fraquinha° (0.6) eu notei que °era muito
21 fraquinha°
- 22 *Pausa* (0.6)
- 23 *Técnica* exato exato [exato]
- 24 *Utente* [e ela] disse: (.) que ↑era normal (0.8) quando foi das outras (0.5) ↑das outr- das
25 outras pareciam uma bomba [tata tata tata babum babum babum] (.) °↑e desta
26 não era pum (0.6) pum (0.5) pum (0.4) pum (.) só daí via-se que
- 24' *Técnica* [mm mm sim sim sim sim sim sim sim sim sim sim]
- 25'
- 26'
- 27 *Pausa* (0.5)
- 28 *Técnica* que as coisas não es[tavam: bem]
- 29 *Utente* [que as coisas] não estavam bem

- 30 *Técnica* sim=
- 31 *Utente* =ela só deveria: ao mandar-m- ↑mesmo que ele não sobrevivesse (0.4) mas pelo menos (0.3) eh:
32 tra: (0.4) preVENIA-me ou:: vai: po:r por uma urGÊN[cia ou ou assim já: EU] já
33 tar a contar ↑que: (0.4) iria acontecer ↑qualquer coisa ↓não é?
- 31' *Técnica*
32' [exato exato exato ↑QUEM é a médica?]
33'
- 34 *Técnica* quem é a médica Sxxxx?=
35 *Utente* = é a doutora Oxxxx (1.2) ali no posto (1.4) e depois quando (.) eu custei m- (0.8) bué para
36 marcar a ecografia ninguém m-
- 37 *Técnica* pela segu[rança social] é difícil é
- 37' *Utente* [marcava]
- 38 *Utente* marcava-me a ecografia era só por o ↑MÊS: ou por ↑QUIN:ze dias ou assim (.) se calhar se
39 fizesse se tivesse sido °mais cedo se calhar teríamos detectado mais cedo°=
- 40 *Técnica* =e depois como e como isso foi de[etectado Sxxxx?]
- 41 *Utente* [↑aquilo foi de] dias (0.6) fui fazer a ecografia (0.8)
42 quando fui fazer a ecografia o: o médico fez (.) disse (0.6) eh está tudo bem o bebé está
43 ↓nor↑mal: tem os membros todos membros superiores membros infe- inferiores (0.6) está tudo
44 bem (0.6) só não tem eh:: (0.6) >só não está bem<
- 41' *Técnica*
42'
43' .hh
44' hh
- 45 *Pausa* (0.8)
- 46 *Técnica* mandou [↑logo para a médi↑ca de família] mandou ↑logo para a médi↑ca de família=
46' *Utente* [não me disseram mais nada]
- 47 *Utente* =mandou-me logo para a médica de família eu FUI à médica de família (1.1) só (.) o que que ela
48 me disse? (0.8) ah! hoje já não (1.1) só amanhã de manhã (2.0) foi [o que ela ()]
- 49 *Técnica* [você aí já tem] a
50 ecografia na mão?
- 51 *Utente* °nessa altura (a gente já tinha) a ecografia° (0.6) eu disse ↑olhe doutora já tenho aqui a
52 eco↑grafia (0.4) e o médico disse ↑não estava bem (0.5) que o- ↑o bébé não estava bem (0.4)
53 comigo estava tudo bem mas ↑o bebé é que não estava bem (1.0) ↓e ela não fez mais nada (.)
54 ↑ah então venha cá amanhã às oito horas da manhã
- 55 *Técnica* mm
- 56 *Utente* °e eu (fiquei) em casa (.) () o bebé não está bem (0.3) há (alguma) coisa°
- 57 *Técnica* e depois foi à con[sulta?]
- 58 *Utente* [eu não vou vir] não vou ficar (assi- que) assim o bebé está bem [não ()]
- 59 *Técnica* [então foi] à
60 urgência?
- 61 *Pausa* (0.9)
- 62 *Utente* acabei por ir para casa (.) eh:: (.) [me () pronto (ali)viar:] a coisa (0.6) eh::
63 ↑abriu o papel
- 62' *Técnica* [↑pronto pronto pronto pronto pronto]
63'
- 64 *Pausa* (0.5)
- 65 *Técnica* pffff e e leu?
- 66 *Pausa* (0.5)
- 67 *Utente* e li o papel (1.4) foi ao ler o papel que vi (0.6) que as car- eh:: as pulsações cardíacas (0.6)

- 68 estavam ausentes (1.2) e o:: (0.9) eh:: (0.5) th °não ()°
- 69 *Pausa* (0.6)
- 70 *Técnica* deixa estar ↑se isso a martiriza não fala ↓nisso
- 71 *Utente* aie: os movimentos: fetais estavam ausentes (0.9) e o: as acti- actividade cardiaca (.) estava
- 72 ausente também eu ai eu fui ao hospital (0.6) fiquei [()]
- 73 *Técnica* [foi Ama]dora-Sintra?
- 74 *Utente* (a maternidade) Amadora-Sintra
- 75 *Técnica* isto foi há quantos dias Sxxxx?
- 76 *Utente* foi dia vinte e cinco que °()°
- 77 *Pausa* (1.0)
- 78 *Técnica* .hh hh[h estive lá internada] algum tempo?=
[neste dia ()]
- 78' *Utente* =fiquei logo lá (1.3) só sai no sábado (0.9) por- fiquei logo lá na quinta feira
- 80 *Técnica* mm
- 81 *Utente* eh: pro- e: provocaram porque não: (1.0) não foi logo espontaneo (0.4) tiveram que provocar
- 82 (1.1) com comprimidos (0.9) eh:: (1.2) na quinta feira ainda ↑nada na sexta feira foi mes↑mo ao
- 83 fim do dia (1.2) aí é que saiu tudo (1.1) e depois só tive alta no sábado
- 84 *Pausa* (0.4)
- 85 *Técnica* e já voltou à médica de família Sxxxx?
- 86 *Utente* tive agora dia (0.4) treze à médica de família ↓ela já me marcou uma data de exames (0.7) tenho
- 87 uma uma: receita para: (.) para aviar por causa de uma infecção urinária que tenho
- 88 *Técnica* mm
- 89 *Utente* e só depois de fazer este tratamento é que vou fazer a: (1.0) a: tenho análises por fazer e: a:
- 90 ecografia: eh: (0.8) pé|[vica para ver se] se está tudo: normal
- 89' *Técnica*
- 90' [exato correcto]
- 91 *Técnica* e você [acha que]
- 92 *Utente* [e so aí] é depois vo- vou: (0.4) poder engravidar outr- outra vez
- 93 *Pausa* (0.3)
- 94 *Técnica* você eh ontem já se falou nisso (.) você acha que estar em casa ainda lhe faz pior é isso Sxxxx?
(...)

Fonte: Corpus ACASS

3.3.2.4.1.4. Narração de conflitos: pedidos de afiliação e reinclusão num mundo cognitivo comum

Os relatos são movidos por uma intenção epistémica: comunicar informações e partilhar experiências com o alocutário. A finalidade de aumentar a mutualidade dos mundos cognitivos (Sperber & Wilson, 2001: 298) outorga ao falante secundário o direito de intervir a qualquer momento ao abrigo de pedidos de informação adicional ou de

confirmação permitindo tirar uma dúvida ou consolidar o trabalho de referência que delimita e mobiliza o mundo onde decorre o episódio interaccional que fornece a matéria da narração.

Trecho 89 – Transcrição 2.2.2.(07) [Lt 41 – 42]

(...)
 41 *Técnica* [então quer dizer
 42 se estou a perceber (0.7) você pagava esse recibo e depois poderia] haver negociação é isso?
 (...)

Fonte: Corpus ACASS

As narrações centradas em conflitos (Stewart & Maxwell, 2010) relatam interações conversacionais em que esta mutualização dos mundos cognitivos dos falantes falhou, provocando uma cisão seguida de uma colisão entre mundos cognitivos separados. Os argumentos trocados de parte a parte não surtiram efeitos e a separação não foi superada, o que trouxe uma série de consequências, próprias ao contexto em que ocorreu o conflito.

Estes conflitos são mutuamente excludentes. Cada um dos seus protagonistas exclui os outros do seu respectivo mundo cognitivo. Estas micro-exclusões que têm por nichos interações conversacionais podem gerar muito sofrimento. As sequências narrativo-actanciais centradas em conflitos constituem micro-observatórios dos impactos psicossociais dos conflitos conversacionais. Os utentes expressam os seus ressentimentos e o seu mal-estar decorrentes de tais episódios, revelando, por vezes, uma grande vulnerabilidade. O conflito relatado no trecho de transcrição seguinte atesta isso: a coda do relato incide sobre a ruptura da inteligibilidade mútua, «*eu não consigo compreender eh: (0.9) certas pessoas não com- não consigo não consigo com[preender]*» (Lt 259 – 261), com a agravante de ter tido por quadro de ocorrência um atendimento anterior, com outra interventora social.

Trecho 90 – Transcrição 5.2.(03) [00.11.22.60 – 00.12.09.98]

(...)
 250 *Técnica* [portanto] sentiu que até (0.7) sentiu que lhe deram
 251 ↑assim um::: um ↑estalo ↓não foi? eh uma uma bofetada
 252 portanto até estão a fazer um ↑favor
 253 *Utente* estão-me a fazer um favor de duzentos e setenta e quatro
 254 euros (1.4) porqu- eh:: eu não faço ideia? mas a doutora
 255 Xxxxx com certeza que não está com duzentos e setenta e
 256 quatro euros (.) por mês eh ao ao fim do mês não é?
 253 *Técnica* sim

254 *Utente* então (0.6) eh a esmola que m- parece uma esmola que me
 255 estão a dar hã? (0.5) hã? (0.4) porque (0.3) e e dizer
 256 ah mas a senhora eh (0.3) eh (0.3) pois eles podiam
 257 (dizer) mas foi mas foi por eles (0.9) por eles doutora
 258 (1.9) eh pá (0.4) eu (.) para já (1.0) ((tosse)) acho
 259 que isto é::: pronto isto isto .h eu não consigo
 260 compreender eh: (0.9) certas pessoas não com- não
 261 consigo não consigo com[preender]
 (...)

Fonte: Corpus ACASS

A análise deste atendimento permite verificar que esta utente foi sensível a uma das tensões paradoxais inerentes ao serviço social: (1) por um lado, a profissão e os seus porta-vozes (van Ewijk, 2009) reivindicam-se dos valores democráticos e dos direitos humanos, se autodefinindo por referência à luta contra a desigualdade das condições de existência no seio da sociedade; (2) por outro lado, muitos atendimentos têm por pano de fundo a negação da existência de uma comum condição social entre técnicos e utentes. Os técnicos fazem recair sobre os utentes exigências que não suportariam ver alargadas a eles próprios, denuncia esta utente, que assume sentir-se injustiçada (Lt 327-8)¹²¹.

Nos relatos de conflitos, os pedidos de afiliação (Tracy & Robles, 2009: 134) aumentam em frequência e em intensidade. Os protagonistas de um conflito passado mal resolvido procuram reintegrar um mundo cognitivo mutuamente partilhado, fazendo de novo valer os seus argumentos, na expectativa de estes serem finalmente validados, no decurso do presente atendimento. A interacção conversacional converte-se então num quadro de reabilitação da validade dos seus argumentos e de reinclusão no seio de uma comunidade de razões. A importância psicossocial deste processo, bem atestado no corpus, é sublinhada pela utente, que assume que, em caso de falhanços repetidos das suas tentativas de reintegração numa comunidade de razões, poderia cometer suicídio (Lt 345-6).

Trecho 91 – Transcrição 5.2.(03) [Lt 339 – 346]

(...)
 339 *Técnica* sente-se isolada
 340 *Utente* um bocado (0.5) e então quando eu me sinto isolada tenho
 341 que (.) tenho que procurar as pessoas que me compreendem
 342 melhor (0.8) ou que me compreendem mesmo (0.9) eh: (0.4)
 343 do q- (0.8) eh prontos se eu se eu num destes dias (1.1)
 344 eu encontrar uma outra pessoa que que que não me

¹²¹ Trecho não retranscrito na tese.

345 compreende (0.5) ↑eu não sei o que é que pode vir a ser
 346 (.) um dia (.) não é?
 (...)

Fonte: Corpus ACASS

Estes dados convidam a um pleno reconhecimento das responsabilidades assumidas pelos assistentes sociais que asseguram serviços de atendimento a pessoas fragilizadas.

3.3.2.5. A fase de resolução do(s) problema(s)

Um atendimento de acção social não é apenas um quadro de exposição de problemas, sob a direcção de um profissional. É um quadro orientado para a resolução dos mesmos. Em que consiste concreta e precisamente esta fase? A resposta, empiricamente fundamentada, a esta pergunta, proporciona uma base consolidada de definição da profissão de assistente social e de profissões afins, que asseguram atendimentos de utentes em serviços de acção social.

A introdução de tópicos centrados em possíveis problemas realizada de forma negociada nas fases anteriores encontra aqui um dos seus principais quadros de relevância émica: é tratado como localmente relevante um problema passível de ser resolvido no decurso do atendimento. Daí a importância da fase de resolução dos problemas, que se impõe como quadro de relevância, desde o pedido de marcação do atendimento até ao seguimento dado ao caso, depois do atendimento ter terminado.

3.3.2.5.1. O empoderamento do técnico: de falante secundário a falante primário

O primeiro resultado paradoxal da investigação incidindo sobre esta fase consiste na observação seguinte: o quadro interaccional dos atendimentos de acção social confere aos profissionais uma licença para invadir territórios do eu considerados na maioria das outras situações da vida social como sendo de acesso reservado. Esta invasão dos domínios territoriais alheios não se restringe a uma licença dos profissionais para realizar pedidos de informação, mas estende-se também a actos directivos.

Ao definir os actos profissionais tornados possíveis pelo quadro muito específico dos atendimentos sociais como “invasões territoriais”, coloco-me em posição de observador imparcial (Goffman, 1971; Brown & Levinson, 2009: 61; Moeschler, 1985: 112). Não se trata da minha parte de um juízo de valor exterior às definições locais da interacção pelos seus participantes. Trata-se de uma problemática emicamente relevante, negociada como tal, como irei mostrar, no âmbito de uma relação assimétrica.

O paradoxo pode ser formulado nos seguintes termos: os assistentes sociais autodefinem a sua prática profissional por referência à noção de *empowerment* (empoderamento) dos utentes. A presente investigação leva-me a definir em primeiro lugar a fase de resolução dos problemas como um ponto de viragem e transição da interacção operando um empoderamento dos técnicos.

Como notou David Monteiro (2011: 51), a passagem para a fase de resolução dos problemas opera-se mediante uma reorientação dos comportamentos localmente observáveis: os participantes redistribuem entre si os papéis de falante primário e de falante secundário. Na fase anterior, de exposição dos problemas, os utentes desempenham predominantemente o papel conversacional de falante primário, partilhando informações respeitantes à sua vida, sob a direcção dos técnicos. Esta última precisão é importante: sob a direcção dos técnicos. A passagem de uma fase para a outra não corresponde à passagem de uma fase não directiva para uma fase directiva. Inquérito, introdução do problema e exposição são fases de grande directividade (Wang, 2006). Mas esta directividade consiste em guiar o utente na sua exposição, mediante pedidos de informação, no sentido lato. Ouvinte, o técnico é nas fases anteriores um falante secundário muito activo e directivo (Van De Mierop & Van der Haar, 2008: 370).

A mudança observável na fase de resolução consiste numa ocupação pelo técnico do terreno conversacional do atendimento no papel de falante primário. Quem fala primeiro, agora, é o técnico, que remete o utente para um papel de ouvinte, papel não passivo, mas menos activo. As decisões respeitantes à resolução dos problemas são tomadas pelo técnico, com o consentimento do utente. Este consentimento do utente não é simplesmente dado: ele é, sim, activamente construído, mediante actos de autoridade, estratégias de persuasão e celebrações de acordos vinculadores (Suoninen & Jokinen, 2005).

A passagem para a fase de resolução do problema é efectuada mediante uma tomada de turno, por meio da qual o técnico se apodera da fala como falante primário.

Trecho 92 – Transcrição 2.1.2.(14) [Lt 041 – 042]

(...)
 041 *Técnica* é diferente é uma situação diferente (.) pronto (.)
 042 agora (.) é assim
 (...)

Fonte: Corpus ACASS

O técnico focaliza a atenção do utente na fonte do problema: perguntas muito direccionadas e asserções localizam e cercam a fonte do problema.

Trecho 93 – Transcrição 5.2.(02) [00.22.27.92 – 00.22.56.26]

(...)
 715 *Técnica1* e dorme aqui sozinha?
 716 *Utente* durmo (0.5) e durmo muito bem (0.3) isto hoje (0.4) foi
 717 uma noite de sonho de sonho meu querido santo antónio
 718 (0.9) e eu (.) conforme eu- eu me deitei eu acordar
 719 assim (0.6) parece que me tinha levantado aco- acordado
 720 agora
 721 *Pausa* (0.8)
 722 *Técnica1* mas [não pode]
 723 *Utente* [há para] aí há do- há mais de dois meses que eu
 724 não durmo uma noite=
 725 *Técnica2* =dona XXXXXXXXXXXX (.) mas não pode estar sozinha de
 726 [noite]
 727 *Utente* [não faz] mal (0.3) não me importo nada (0.5) não me
 728 importo nada (0.3) rezo rezo penso em deus
 (...)

Fonte: Corpus ACASS

Deste modo, certos dados da vida do utente são sinalizados como constituindo uma das fontes do problema a atender. O que importa salientar é que esta operação não é efectuada unilateralmente pelo técnico. O utente é activamente associado e levado a ratificar a localização da fonte do problema e o subsequente plano de mudanças e acções visando corrigir a situação. O poder do técnico se exerce no quadro de uma relação de concertação que associa activamente o utente nas resoluções e medidas a tomar. Mais do que padronizado, da concepção à sua prestação, o serviço é co-produzido localmente, redesenhado caso a caso, dentro de um espaço de manobra mais ou menos limitado, mediante o interagir comunicativo dos técnicos e dos utentes (Barcet et al., 1990; Borzeix, 1992: 11).

O utente detém o poder de bloquear e inviabilizar a resolução do problema. A sua adesão é activamente procurada pelo técnico. A relação de poder é assimétrica mas a

resolução dos problemas não deixa de ser uma acção concertada e negociada. A redefinição do campo de possíveis assenta na maioria dos casos na obtenção do assentimento do utente: a UCT «*não pode*» (Lt 722 e Lt 725) realiza um acto de linguagem cujo grau de directividade varia consideravelmente consoante o padrão entoacional usado. Tentar convencer a utente da impossibilidade de uma dada acção é muito diferente de uma ordem autoritária dada unilateralmente. É uma troca de argumentos subordinados a uma validação por parte do utente. Em caso de desacordo (Lt 727 – 728), a troca de argumentos prolonga-se ou o primeiro plano de acção é abandonado. É mantida uma ambivalência accional entre o modo epistémico (informar que não estão reunidas as condições de possibilidade para a realização continuada de uma acção) e o modo deôntico (proibir uma acção ordenando a sua cessação) (Pène, 1993: 58), de forma a proteger a face (o modo epistémico é menos ofensivo para a face do alocutário do que o modo deôntico; Cf. Brown & Levinson, 2009: 172) e a manter aberto um espaço de autoresolução do utente, sob pressão coerciva do técnico.

No entanto, a fase de resolução nem sempre assenta numa tal ronda negocial. Por vezes, a exposição do utente sinalizou problemas e apontou resoluções (Transcrição 2.1.2.(14): Lt 011), ratificados sem alterações pelo técnico (Lt 047).

Trecho 94 – Transcrição 2.1.2.(14) [Lt 010 – 013]

(...)
 010 *Técnica* então o que é que a menina Xxxxx Xxxxx vem cá fazer?
 011 *Utente* vim cá pedir à doutora ajuda ver se me escreve uma carta
 012 para (.) ir lá à câmara porque o meu irmão Xxxxx recebeu
 013 hoje uma carta
 (...)

Fonte: Corpus ACASS

Trecho 95 – Transcrição 2.1.2.(14) [Lt 045 – 052]

(...)
 045 *Técnica* temos que ver (.) essa situação (.) tu vais ver isso (.)
 046 e depois (.) vais-me dizer o que é que se passa
 047 exactamente (.) e depois eu ajudo-te a fazer a carta
 048 *Utente* está bem
 049 *Técnica* está bem (.) Xxxxx
 050 *Utente* está
 051 *Técnica* pronto (.) senão vai ter que esperar mais um bocadinho
 052 como nós falámos da última vez
 (...)

Fonte: Corpus ACASS

Mas o utente nunca definiu unilateralmente o seu problema e a sua resolução. Alinhou argumentos e submeteu à apreciação do técnico pedidos e suas justificações.

A exposição do seu problema pelo utente é associado a um pedido de afiliação e de ajuda, cujo não atendimento pode gerar uma ruptura do quadro interaccional. A carga dramática do problema pode alimentar uma escalada emocional no curso da sua exposição, que pode levar até uma saída disruptiva (Transcrição 2.1.2.(14): Lt 024 – 025), que só uma pronta manifestação de afiliação e solidarização por parte do técnico permite gerir e normalizar, manifestação de afiliação que pode precipitar a transição da fase de exposição para a fase de resolução do problema (Lt 026) dentro das fronteiras de uma sequência multiturnos.

Trecho 96 – Transcrição 2.1.2.(14) [Lt 204 – 028]

(...)
 024 *Utente* até abril (.) até as lições mais ou menos (.) mas eu já
 025 não me aguento de estar ali doutora
 026 *Técnica* ó Xxxxx então vais fazer assim (.) vais ver o que é que
 027 teu irmão (.) eu tenho a certeza absoluta que não vai
 028 ser para a atribuição de casa
 (...)

Fonte: Corpus ACASS

É o técnico que detém e exerce na fase de resolução o poder de definição do problema e da resposta adequada. Os atendimentos de acção social são comunicações assimétricas entre actores dotados de um poder desigual de decisão (François, 1990), sobre os problemas aguardando uma resolução.

O poder de resolução do técnico se limita em muitos casos a um poder de encaminhamento do problema e do pedido de ajuda junto de uma instância decisional de nível superior. Uma das tensões paradoxais do atendimento consiste em obter o acordo e a adesão do utente sem, no entanto, se comprometer quanto ao desfecho do pedido de resolução. No trecho reproduzido na página anterior (Transcrição 2.1.2.(14): Lt 045 – 052), a técnica firma o acordo referente a um encaminhamento por carta do pedido de ajuda (Lt 049 – 050), sem deixar, no entanto, de sinalizar como futurível uma eventual resposta negativa.

O trecho da transcrição 2.1.2.(14) que serviu de base empírica à presente análise (Lt 010 – 052) reproduz uma sequência multiturnos que constitui um modelo reduzido (quarenta e duas linhas de transcrição) do curso seguido pelo atendimento no seu todo (quatro

cento e sessenta e uma linhas de transcrição). Esta sequência multiturnos, que ocorreu na fase de exposição, configura uma saída disruptiva, seguida de uma gestão das emoções e de uma reentrada no quadro do atendimento (na sua fase expositiva). Como indiquei, corresponde a um método de co-gestão das cargas emocionais inerentes aos problemas sob exposição. A gravidade dos problemas a atender pode com efeito conferir ao pedido de afiliação e de ajuda que acompanha a sua exposição uma primazia sobre a partilha de informações ao seu respeito, pressionando o técnico a transitar sem demora para a fase de resolução, o tempo necessário a uma operação de normalização da interacção, que consiste a firmar o contrato enunciativo, ou seja, a orientação da interacção para a resolução dos problemas abordados, antecipando sobre a medida de resolução que será co-ratificada no fim do atendimento.

Trecho 97 – Transcrição 2.1.2.(14) [Lt 452 – 457]

(...)
 452 *Utente* está bem depois eu venho cá com o Xxxxx o Xxxxx eu eu
 453 pensei ele para vir () e falar consigo e depois virmos
 454 e depois se coiso você ajuda-nos a escrever uma carta
 455 para o Preside:nte ou qualquer coisa (.) está bem?
 456 *Técnica* exactamente ajudo sim senhora ajudo sim senhora está
 457 bem?
 (...)

Fonte: Corpus ACASS

Uma vez completado o curso desta sequência multiturnos que reproduz antecipadamente o curso inteiro do atendimento, ocorre uma retomada da fase de exposição dos problemas, entretanto suspensa.

3.3.2.5.2. Em busca do futuro perdido

A transição para a fase de resolução é caracterizada por uma orientação para o futuro, em estreita ligação com a identificação dos problemas presentes. O diagnóstico dos problemas presentes leva a um plano de acções a realizar no futuro. O futuro é o tempo de resolução dos problemas passados e presentes. É um tempo construído por planos, projectos e volições.

Le futur «(...) *n'est qu'un présent projeté vers l'avenir, il implique prescription, obligation, certitude (...)*».

(Benveniste, 1997: 245)

A projecção no e do futuro é realizada conversacionalmente: os tempos verbais assinalam e operam esta orientação para o futuro. As incertezas e ameaças que pairam sobre o futuro do utente e dos seus familiares são um foco de atenção central dos atendimentos (Noordegraaf et al., 2008).

Trecho 98 – Trecho 5.1.(06a) [00.23.27.00 – 00.23.36.08]

(...)
 622 *Utente* ↑graças a deus até hoje ↑nunca lhe faltou nadinha (1.6)
 623 nada (1.0) mas: (1.0) ↑até hoje (0.6) ↓agora daqui para a
 624 frente não sei
 (...)

Fonte: Corpus ACASS

A ausência de respostas para problemas que irão colocar-se no futuro é, assim, um importante argumento mobilizado de parte a parte nas rondas negociais travadas em redor da localização da fonte dos problemas e da definição das medidas que urge tomar.

Trecho 99 – Transcrição 6.(04) [Lt 019 – 033]

019 *Utente* [()] (digo o que) ao telefone? (1.3) chamam (.) dizem a
 020 mim (.) diga que (queremos falar) à dona Mxxxxxx (.) digo
 021 eu sou dona Mxxxxxx (.) então o que a senhora está à
 022 espera? até agora não paga a renda de casa (1.3) (digo)
 023 está à espera (.) de segurança social? não sei
 024 *Pausa* (4.6)
 025 *Técnica* pois
 026 *Utente* mm
 027 *Pausa* (1.8)
 028 *Utente* porque eu também sou doente () não tenho saúde para
 029 trabalhar
 030 *Pausa* (2.3)
 031 *Técnica* ((cinco batimentos no tampo da mesa)) hhh (.) pois vamos
 032 lá ver o que <a gente consegue>
 033 *Utente* mm
 (...)

Fonte: Corpus ACASS

A busca concertada de um futuro mais seguro é o objectivo visado pelos interactantes. Esta insegurança, que acarreta sofrimento psicológico, é gerada por riscos que são susceptíveis de ser socialmente minorados, por medidas de protecção social, cuja execução é precisamente o propósito dos atendimentos.

O futuro do utente depende de uma acção futura, definida na fase de resolução. A calendarização desta acção é um dos objectos negociados em sede de atendimento. Sem marcação de uma data, sem uma referência temporal (ex.: o mês de abril do corrente ano) que precisa o cronograma de execução da acção planeada, a resolução permanece vaga e algo indefinida. Os utentes tentam vincular os técnicos a um cronograma de acção, pano de fundo das suas expectativas para o futuro da acção concertada, acordada em sede de atendimento. Um acordo firmado num dado atendimento pode ser posteriormente invocado pelo utente para legitimar uma expectativa de resolução atempada do seu problema (Transcrição 2.1.2.(14): Lt 021 – 022): um tal acordo se converte em recurso argumentativo para pressionar o técnico a executar uma dada acção. Mas pode existir por parte do técnico um metadesacordo sobre o alegado acordo anteriormente firmado. Questionar ou negar o acordo anterior liberta o técnico de qualquer compromisso (Lt 023), invocado pelo utente para pressionar o técnico.

Trecho 100 – Transcrição 2.1.2.(14) [Lt 021 – 023]

(...)
 021 *Utente* como você disse para mim esperar até abril (.) eu
 022 esperei
 023 *Técnica* eu não disse até abril
 (...)

Data do atendimento: 02 de Abril de 2008 / Fonte: Corpus ACASS

Estas negociações comprovam a natureza microcontratual das interacções conversacionais. A celebração de acordos e a sua posterior invocação evidenciam que os interactantes se tratam mutuamente como contratantes, ligados por obrigações morais. É uma dimensão moral dos atendimentos sociais, constitutiva da sua historicidade conversacional e institucional (Golopentia, 1988).

A assimetria da relação (Prego-Vásquez, 2007) se manifesta aqui por um poder desigual de prender o outro a uma obrigação decorrente da celebração de um contrato. O discurso dos profissionais tende a se centrar no cumprimento ou incumprimento por parte dos utentes das suas obrigações contratuais. O incumprimento de obrigações contratadas junto dos utentes por técnicos e serviços não é tratado como o mesmo grau

de exigência e corresponsabilidade. Certos utentes carregam um historial de expectativas não correspondidas e de acordos não cumpridos que interferem na sua participação em atendimentos sociais: deixaram de acreditar no contrato que liga utentes e técnicos. Reconquistar e merecer de novo a confiança do utente é uma condição *sine qua non* para o êxito do atendimento e da intervenção: a firmeza dos acordos passíveis de serem celebrados no seu seio é um aspecto constitutivo do quadro interaccional e do envolvimento dos interactantes nas acções concertadas que nele decorrem.

3.3.2.5.3. Direitos sociais e partilhas de responsabilidade: o princípio da subsidiariedade

A definição da segurança como uma questão de política social é uma construção sociohistórica, que tem por pano de fundo as ideias de *contrato social* e de *felicidade social*, que encontraram as suas formulações clássicas nas obras de Jean-Jacques Rousseau (2006) e de Saint-Simon (Simon, 1991: 190), respectivamente.

Direitos humanos e sociais envolvem vários níveis de responsabilidade, cuja articulação, localmente negociada, assenta no chamado princípio de subsidiariedade. Este princípio introduz uma hierarquia que responsabiliza, em primeiro lugar, o indivíduo pelo bom governo da sua própria vida. Compete, em primeiro lugar, ao próprio indivíduo a obrigação de diligenciar e providenciar meios próprios para atender as suas necessidades. Em caso de incapacidade do indivíduo, é activado um segundo nível de responsabilidade, assente em laços primários (agregado familiar, família alargada, vizinhança e amigos pessoais), e assim por diante, até se chegar ao Estado.

Encaro o princípio de subsidiariedade como simultaneamente enquadrador e emergente a partir de processos negociais travados localmente. A recente formalização administrativo-legal deste princípio no quadro da construção europeia não é a causa directa e única que determinaria de cima para baixo a sua emergência interaccional no quadro dos atendimentos de acção social. A sedimentação sociohistórica subjacente a este princípio constitutivo do quadro interaccional dos atendimentos sociais se inscreve numa escala temporal muito maior à recente construção europeia.

3.3.2.5.3.1. O indivíduo e o seu agregado familiar: a unidade de base da vida social

A responsabilização em primeira instância do indivíduo pela resolução dos problemas que afectam a sua vida é, com efeito, um senso comum institucionalizado, partilhado por técnicos e utentes, pano de fundo auto-evidente dos atendimentos de acção social, fruto de um processo de sedimentação histórica de longa duração. Trata-se de uma das teses mais solidamente ancoradas nos dados do corpus.

A desresponsabilização do indivíduo, que assenta no apuramento de um estado de incapacidade pessoal para suprir as suas necessidades, é a condição *sine qua non* da mobilização de recursos e apoios sociais em benefício do utente.

A unidade de intervenção é o agregado familiar, nível elementar de organização da vida social. As informações tidas por relevantes contemplam cada membro do agregado familiar, que se vê assim constituído como unidade referencial dos processos de informação e de acção.

«Within this complex event [«Telling the Case: Constructing the Client»] the "family" is always to the fore of case talk (...). The family is the conversational unit of analysis and becomes a framework within work is accomplished as a witnessable and appropriate activity».

(Pithouse, 1987: 112)

O utente não é atendido como um indivíduo atomizado, mas é associado pela acção social a uma unidade social composta por laços de parentesco formalmente registados: uma família. Esta categorização institucional do utente como membro de um agregado familiar unido por obrigação de inter-ajuda (Sacks, 1966; Francis & Hester, 2004: 98–103) é uma peça-chave do senso comum institucional nos atendimentos sociais, partilhado pelos utentes, em maior ou menor grau, facto que condiciona o desenrolar do atendimento.

Trecho 101 – Transcrição 5.2.(02) [00.15.00.30 – 00.15.19.50]

(...)

001	<i>Utente</i>	e é nos filhos afinal de contas .h deposita a confiança
002		toda neles (.) .hh e eles não são (0.9) pronto (0.5) o
003		outro o outro não é assim já é mais sincero para mim já
004		(.) .h agora não me fala (0.5) entra cá em casa fica à

005 porta da cozinha (0.3) olá (0.4) adeus boa tarde (0.9)
 006 mais nada
 (...)

Fonte: Corpus ACASS

Quando os mundos cognitivos dos utentes e dos técnicos são organizados de acordo com categorias semelhantes, a comunicação, que tem como referente uma realidade partilhada, processa-se de um modo tido por ambas as partes como óbvio e “natural”, facto observável no plano da troca conversacional por um elevado grau de concertação: orientações argumentativas alinhadas, sinais de retorno de valor afiliativo, interssincronização, organização preferencial dos pares adjacentes, firmeza dos acordos celebrados, etc (N. Coupland et al., 1991).

Quando existem incongruências cognitivas, geradoras de uma realidade múltipla repleta do eco de definições plurais, observa-se um trabalho conversacional de conformação negociada do mundo relacional e accional do utente às categorias descritivas e prescritivas do senso comum institucional, atestado no seguinte trecho de transcrição: a interrupção do apoio até então prestado ao utente por uma irmã, entretanto emigrada, carece, ao ver da técnica, de justificação, como comprova a pergunta por ela colocada.

Trecho 102 – Transcrição 6.(07) [00.44.51.08 – 00.44.56.06]

(...)
 001 *Utente* [.hh] porque a sua irmã foi assim de repente para a
 002 Suíça e fez lhe isto? (0.4) [tem alguma razão?]
 (...)

Fonte: Corpus ACASS

As “informações” não são exteriores ao mundo, mas por ele constituídas e dele constitutivas, estruturadas e estruturantes (Bourdieu, 2001a: 204), padronizadas e padronizantes (Garfinkel, 2007: 99). O estado da relação com a irmã descrita por um utente pode ser, por exemplo, retomado e reformulado, com invocação pelo técnico da lei, em termos prescrevendo uma ajuda intrafamiliar reforçada. As esferas de responsabilização individual, familiar e estatal na resolução dos problemas são (re)definidas em sede de atendimento de acordo com a ordem social normalizadora do senso comum institucional do momento histórico considerado.

O serviço social é um serviço de apoio às famílias, apoio por meio do qual a sociedade mobiliza recursos colectivos para regular e estabilizar o nível elementar da sua

organização. O estudo do serviço social é inseparável de uma sociologia duplamente articulada das famílias e da sua institucionalização (Donzelot, 1980). Cada família forma um sistema de pequena escala cujos desequilíbrios internos são relacionados no quadro dos atendimentos com factores externos, de natureza social, para o apuramento dos problemas e das suas possíveis resoluções. A intervenção junto de cada família trabalha as interfaces entre o sistema familiar e os sistemas sociais de escala maior: educação, saúde, emprego, alojamento, etc.

Há indivíduos e famílias que acumularam um capital económico que lhes permite gerir problemas frente às quais outras famílias se revelam muito mais vulneráveis. O diagnóstico social efectuado em sede de atendimento pretende apurar as variáveis contextuais que condicionam a vulnerabilidade do utente ao problema por ele sinalizado. A desigualdade dos rendimentos e recursos económicos dos indivíduos e das famílias é tratada como determinante da sua vulnerabilidade, desigual, face aos problemas.

Os conflitos que, pela sua escalada, típica da história relacional e conversacional dos casais em crise (Flahault, 1987; Golopentia, 1988), fomentam a desunião dos cônjuges, são gerados ou agravados por dificuldades materiais (Pithouse, 1987: 118) e constituem factores de vulnerabilidade social agravada, observáveis em relatos biográficos gerados em sede de atendimento social.

Em caso de ameaça contra a integridade física de um dos membros da família perpetrada por um agressor pertencente ao sistema familiar, o Estado tem meios definidos por lei para dissolver laços de parentesco e de coresidência. Fora destes casos que envolvem uma judicialização, as intervenções são orientadas para a manutenção da integridade estrutural e funcional dos sistemas familiares.

Os sistemas familiares são mais ou menos vulneráveis ao impacto de uma doença incapacitante de um dos seus membros, de acordo com a divisão de responsabilidades que vigora no seu seio, susceptível de variar (Kellerhals et al., 1989: 29–37), no que diz respeito, nomeadamente, à provisão de recursos materiais e à prestação de cuidados entre os seus membros. Como atesta o caso dos cuidadores familiares, a doença de um dado membro pode ter consequências em cadeia no seio da família, que podem levar à destruição dos seus equilíbrios e provocar um estado de crise, que torna então necessários apoios e intervenções exteriores.

O envelhecimento, ao aumentar os índices de morbilidade e de mortalidade no seio das redes sociais do utente, tende a ser acompanhado pela redução das relações de

sociabilidade, pela desvinculação dos laços familiares e pela descapitalização dos laços de amizade e de interconhecimento pessoal, processos que geram isolamento e solidão, enfraquecendo o suporte social da pessoa, numa idade de maior dependência. Dificultada de forma crescente pelas perdas sensoriais e motoras, a gestão do quotidiano, fora e dentro de casa, fica circunscrita a um raio de acção cada vez mais reduzido, até levar o sujeito à condição de pessoa acamada. Em cada etapa deste retrocesso, a pessoa caminha para um estado de inactividade, em que cada acção se vê associada a um custo (físico) crescente, até atingir um limiar a partir do qual o balanço entre ganhos e custos joga em seu desfavor (Moles & Rohmer, 1976). A doença, independentemente da idade, é susceptível de afectar de uma forma semelhante a gestão do quotidiano.

Trecho 103 – Transcrição 5.1.(06a) [00.15.35.79 – 00.15.54.28]*

(...)
 428 *Utente* gosta- é uma c- eh gostava de ter a minha casa sempre .h
 429 encerada
 430 *Técnica* mas não consegue
 431 *Utente* eu hoje não consigo estive a aspirar ontem (0.5) aspirei
 432 a casa (.) tive que me vir deitar (0.5) vou arrumar a
 433 cozinha (.) tenho que me vir deitar (0.5) pronto é assim
 434 ↑(estive a) estender roupa ↓tenho que me vir deitar
 (...)

*Nota: primeira minicassete da gravação (analógica) do atendimento / Fonte: Corpus ACASS

3.3.2.5.3.1.1. Apoios precários e subsídios sob ameaças de corte: a subsidiariedade individual como empoderamento forçado

Vigora uma tensão paradoxal entre responsabilização individual e socialização dos problemas, que se constitui como arena de lutas pela definição da profissão de assistente social e das responsabilidades do Estado no campo das políticas sociais. Os pólos opostos desta tensão paradoxal que atravessa o serviço social podem ser formulados nos seguintes termos:

- (1) Os problemas que afectam os indivíduos são antes de mais nada problemas sociais, quer dizer, problemas de desorganização da própria sociedade, cabendo a ela (a) minimizar os

efeitos (apoiar indivíduos e famílias atingidos pelos problemas sociais) e (b) remediar as causas (zelar pela sua regulação);

(2) Subsidiar as suas necessidades é antes de mais nada uma responsabilidade que cabe ao indivíduo.

Esta tensão paradoxal é gerida no quadro dos próprios atendimentos sociais, locais de uma redefinição incessante da profissão de assistente social. As medidas de contratualização resituam o apoio social num campo de responsabilidades partilhadas entre os indivíduos e o Estado, ao abrigo do princípio de subsidiariedade. As medidas são desenhadas de forma a precarizar os utentes na sua condição e no seu direito a beneficiar dos apoios, para desencorajar a subsidiodependência. O apoio é subordinado a contrapartidas visando o reforço da empregabilidade dos beneficiários e o incentivo à procura activa de emprego. Os utentes são pressionados no sentido da sua autonomização, pela atribuição de apoios por um tempo limitado.

3.3.2.5.3.1.2. Orçamentos familiares sob controlo administrativo: ajudar as famílias a autorregular as suas finanças ou institucionalizar a desigualdade das condições sociais ?

Esta pressão no sentido da autonomização é acompanhada, outra tensão paradoxal, por medidas de controlo administrativo das contas e finanças da família, de tal maneira que a obtenção de um direito a ser apoiado é concomitante à entrada num campo de heteronomia orçamental. A coresponsabilização dos utentes se traduz por uma ingerência dos serviços na gestão financeira das famílias, como atesta o trecho de transcrição abaixo reproduzido (Transcrição 3.2.(08): Lt 001 – 200).

Trecho 104 – Transcrição 3.2.(08) [00.45.50.69 – 00.52.10.56]

(...)
 001 *Técnica* l[uz] ((tosse))
 001' *(Utente)* [luz]
 002 *Utente* °pois essa é que falta pagar mesmo° (1.4) °esta é a que
 003 já paguei°
 004 *Pausa* (2.4)
 005 *Técnica* tem dinheiro para pagar isso?

006 *Utente* isso aí que que ((riso)) não tenho (1.1) e já passou o
007 prazo olha (0.4) já consegui pagar esses todos (0.9) °a
008 água também que era muito°

009 *Pausa* (1.4)

010 *Técnica* isto é muita luz

011 *Utente* é mui:ta luz eu não sei porquê não [sei porquê ()]

012 *Técnica* [o que é que acha]
013 (.) dá ao contagem ou:: e- este é por estimativa deixe-
014 m- ↑isto [é estimativa]

015 *Utente* [estimativ-] estimativa

016 *Técnica* telefone

017 *Utente* ↑mesmo assim estimativa mandaram-me (0.5) no mês de
018 dezembro (1.0) o acerto de janeiro a fevereiro o quê?
019 (0.6) ↑cento e quarenta e sete eu[ros]

020 *Técnica* [é esti]mativa

021 *Utente* deixa ver se [isso não ()]

022 *Técnica* [porque não] dá contagem actual (1.3)
023 para depois vir certo

024 *Utente* pois é cento e quatro também

025 *Técnica* ↑isto é cem (.) isto está tudo estimado (.) [Dona Xxxxx
026 (.) não pode] (.) tem que ligar para lá ao menos você
027 sabe que está (.) a pagar aquilo que consome (0.6)
028 porque estimativa é por cálculos per[ceb-] é estimava
029 nunca é uma conta certa (1.1) [é um cálculo estima:]do
030 aproxima:do de que [vocês gastam] não é? (0.6)
031 porque não liga para lá?

025' (*Utente*) [s:::
026']
027'
028' [sim]
029' [tenho que ver isso]
030' [sim sim sim sim]
031'

032 *Utente* mm

033 *Técnica* é que estes valores são estrondosos a não ser que você
034 acha que se justifique (.) [cinquenta euros por] mês
035 gasta em electricidade cinquenta euros por mês?

033' (*Utente*)
034' [↑não não]
035'

036 *Pausa* (1.6)

037 *Utente* não sei de repente subiu assim (0.4) [não sei era
038 seten]ta e tal (0.7) seten:ta sessen:ta e tal

037' (*Técnica*) [pois aí é
038' que está]

039 *Pausa* (1.3)

040 *Técnica* está bem que vocês são cinco (1.8) tem muitas
041 televisões?

042 *Pausa* (1.2)

043 *Utente* °nós [()]
044 *Técnica* [tem computa]dores?
045 *Utente* °computador°
046 *Pausa* (0.7)
047 *Técnica* está sempre ligado?
048 *Utente* °tenho que desligar° (0.7) computador eu pensava que não
049 gastava
050 *Técnica* ↑então ↓tudo junto não é? tudo: jun:to:: [dá::]
051 *Utente* [que] aflição
052 olha (neste momento só estamos todos) (.)
053 [(para variar)]
054 *Técnica* [quando uma coisinha] aqui ligada outra coisinha ali
055 outra coisinha ali outra coisinha ali há? tudo ↑junto
056 *Utente* temos (um) no quarto [() só] (0.8) no quarto e
057 temos no quarto dos miudos só (.) [como] eh
058 televisão? (está) (.) fora de questão (0.7) (credo)
056' (*Técnica*) [tudo gasta]
057' [tudo gasta]
058'
059 *Técnica* depois é os micro-↑on:das e os fo:rnos [não]
060 *Utente* [não] isso:::
061 [nem tanto]
062 *Técnica* [então aque:]le: deve ser a internet tem internet?
063 *Utente* m
064 *Pausa* (1.4)
065 *Técnica* passa eh (de di-) de manhã liga o computador e só
066 desliga à noite
067 *Utente* não (1.1) não
068 *Técnica* (eh eh:)
069 *Utente* ((riso))
070 *Técnica* quanto paga da internet? diga lá (0.3) tv cabo ()
071 internet é isso? netcabo
072 *Utente* (0.9) eh::[:]
073 *Técnica* [não] trouxe
074 *Utente* ah isso não trouxe ((voz sorridente))
075 *Técnica* ah pois (.) não trouxe ((voz sorridente)) (.) [ia trazer
076 uma despesa]
077 *Utente* [°não
078 trou:xe] porque: é outro problema que [tenho com os]
079 miudos°
077' (*Técnica*)
078' [((riso))]
079'
080 *Técnica* por tirar a internet
081 *Pausa* (1.0)

082 *Utente* é [isso (.) não há:]

083 *Técnica* [olha (.) é da] maneira que não há computadores
084 [liga]dos nem é uma [despesa que] você tem

083' (*Utente*)
084' [não:] [já desligaram]

085 *Utente* já desligaram (0.8) °hoje de manhã quando eu fui ver já
086 (.) está desligado [eu]

087 *Técnica* [mas] escusa de se chatear

088 *Utente* °↑eu disse assim [que tem
089 que] ser° (0.5) eu disse aos miudos tem que ser a
090 mamãe tem que cortar as coisas (0.6) um bocadinho aqui
091 um bocado lá porque senão (0.4) estamos travados da vida
092 [(seja) um dia (nós vam-)]

088' (*Técnica*) [escusa de se chatear ((bate uma
089' palma))]
090'
091'
092'

093 *Técnica* [está (.) quanto você] paga diga é a netcabo? ou:
094 ou: o quê? (0.5) tvcabo com netcabo? é isso que paga? ou
095 é o clix? ou é [o:]

096 *Utente* [eu] pago s: eh eh sapo [(.) a]dsl

096' (*Técnica*) [hhh]

097 *Técnica* sim

098 *Utente* mas: (1.5) °nunca° (.) che- cheguei a pagar (este valor)

099 *Técnica* então?

100 *Utente* são setenta e tal

101 *Técnica* acumulam: e depois vem uma [factur-?]

102 *Utente* [down]loads

103 *Pausa* (1.7)

104 *Técnica* os [down]loads que eles fazem?

104' (*Utente*) [eles]

105 *Utente* °tenho que desligar essa porcaria (o mais) cedo possível
106 (0.5) há [uma] sobrinha que vai lá (0.4) está no hi5
107 [não sei que] (.) e eu sou uma pessoa (0.5) eh: (0.9)
108 não gosto de falar (0.5) porque (.) (vai achar mal)
109 (0.5) ah não sei quê (0.5) (ela diz) ↑ah linda (.)↑está
110 estás no hi5? estou sempre no hi5 não sei quê (0.4) isso
111 é internacional o trafégo é internacional [o hi5]
112 ([) (1.1)] JÁ
113 DESligaram aquilo se calhar

105' (*Técnica*)
106' [ah:::]
107' [tss:::]
108'
109'
110'
111' [tss:::]
112' [[então quer dizer paga mas pronto (.) o: q- o:]
113'

114 *Técnica* se calhar você não sabe (0.9) o o é cortar o [mal pela
115 raíz:] (.) tiraram-lhe a adsl dona [dona]

114' (*Técnica*) [ss::
115' (.) ss::]

116 *Utente* [sim] tenho uma
117 factura como vem uma factura electrónica está lá setenta
118 e tal mas estive a discutir com eles porque .h aderi ao
119 trafégo ilimitado (.) pagando mais sete e meio (1.8)
120 e::: [eu ()]

121 *Técnica* [((riso)) você] ainda ajud- contribui para ((riso))
122 desculpa estava a rir me porque você ainda lhes faz as
123 vontades (.) pronto eh ainda facilita a vida aos seus
124 filhos ((riso)) com trafico ilimitado ((riso)) [depois
125 lhe aparecem estas coisas]

126 *Utente* [não
127 para não pagar] o excesso=

128 *Técnica* =nt ((clic))

129 *Utente* senão é pior

130 *Técnica* pois mas (.) já viu?

131 *Utente* o os dezoito mais v- v:- (.) sete e meio .h é menos do
132 que ↑setenta e tal

133 *Técnica* sim mas mesmo assim [não deixa] de ter esta factura para
134 pagar [não é?]

135 *Utente* [sim] agora pronto não agora: é para cortar e
136 pronto acabou já não há nada para ninguém

137 *Técnica* quando voltarmos a falar espero que (.) [já não tem
138 adsl]

139 *Utente* [não não
140 não] não quero não eu não quero (.) [não eu não quero]

141 *Técnica* [então são]
142 dezoito euros mais sete e meio não é?

143 *Utente* sim sim (0.4) eu não quero mas ↑já não quero isso (.) já
144 [não quero]

145 *Técnica* [((riso))]

146 *Utente* ↑não já não quero porque ↑não posso [eu ()]

147 *Técnica* NÃO ↑PO:de isso é um ↑lu[xo]

148 *Utente* [o] problema (.) o [pro-]
149 *Técnica* [se]
150 podemos dizer [isso eh:::]

151 *Utente* [não (.) o luxo entre aspas]

152 *Técnica* É ISSO se [eh é um eh .hh]

153 *Utente* [pronto (.) pronto] (.) é um luxo entre aspas porque (.)
154 .h há coisas que eu faço também que já trabalhei tantos
155 anos computa[dor] internet não sei que .h e tive coisas
156 que () o site das finanças (contactar) qualquer coisa
157 [não sei quê]

153' (*Técnica*)
154'
155' [É]

156'
157'

158 *Técnica* [não] dá jeito [quando se pode pagar]

158' (*Utente*) [↑dá je]to

159 *Utente* ↑sim quando se pode se não tem que pagar oitenta euros aí
160 ↓ah nt ((clic)) oitenta centimos por [aí]

161 *Técnica* [pois] pois=

162 *Utente* =no Xxxxx (.) para ver qualquer coisa que eu tenho [por
163 fazer]

164 *Técnica* [vai
165 lá] e:=

166 *Utente* =sim=

167 *Técnica* =é uma hora ou meia hora oitenta centimos? (0.6) eh não
168 nt ((clic))

169 *Utente* meia hora?

170 *Técnica* <oitenta> centimos por? (1.3) é meia hora oitenta
171 [centimos?]

172 *Utente* [°deve] ser uma hora° (0.6) °deve ser uma hora°

173 *Técnica* não é muito pensei- só isso?

174 *Utente* parece-me que sim (.) deve ser meia hora (.) já [()]

175 *Técnica* [mas]

176 mas é às meias horas? pois pois pois meias [horas]

177 *Utente* [sim]

178 *Técnica* m

179 *Utente* ah! mas para ver uma coisa ou se ter mais informação [ou
180 mandar ()]

181 *Técnica* [às
182 vezes] não chega (.) pois não? (.) [meia
183 hora] ((riso)) dona Xxxxx tem que re- [tem que::
]

181' (*Utente*)
182' [()]
183' ((riso))]

184 *Utente* [para não
185 falar] ao telefone ((voz sorridente)) (0.5) [com os]
186 meus irmãos para Cabo Verde para [minha] irmã não sei
187 quê para América eu ((aspiração labializada)) (então)
188 falo outra vez da- (1.4) mas pronto (.) [eu tenho que
189 cortar porque: não há vida para isso] ↓já falei com eles
190 (0.8) [hoje] foi oh mãe já desligaram (0.8) paciência

184' (*Técnica*)
185' [é é]
186' [cá está]
187'
188' [.hhh
189']
190' [não há]

191 *Técnica* ah mas já não tem mas tem (.) [já não tem] adsl?

191' (*Utente*) [já não tenho]

192	<i>Utente</i>	não já acabou
193	<i>Técnica</i>	ah já não [tem]
194	<i>Utente</i>	[já des]ligaram
195	<i>Técnica</i>	quando? (0.5) agora?
196	<i>Utente</i>	hoje (.) de manhã
197	<i>Técnica</i>	m::: (.) [então isso já não- não existe]
198	<i>Utente</i>	[porque era para pagar até] dia vinte e
199		nove
200	<i>Técnica</i>	okay já não existe (0.7) isto é que é a água (0.6) okay
		(...)

Fonte: Corpus ACASS

A ingerência nas finanças da família assenta em processos negociais visando a obtenção da adesão e do acordo do próprio utente. Os gastos são controlados e documentados por facturas. A capacidade financeira da utente é monitorizada à medida que os gastos são apurados («*tem dinheiro para pagar isso?*»: Lt 005). A incapacidade financeira é convertida em argumento para reduzir o consumo e cortar gastos (UCT «*não pode*»: Lt 026). A utente tenta contrariar esta orientação, redireccionando a atenção para as facturas que conseguiu pagar, por meio de uma UCT introduzida por um «*olha*» (Lt 007) (Sidnell, 2007). Esta tentativa fracassa: a técnica continua a tentar localizar em concertação com a utente fontes de desperdício e de gastos susceptíveis de ser definidos como desnecessários e dispensáveis («*tem muitas televisões?*»: Lt 040 – 041).

A boa fé da utente quanto à sua participação nesta acção concertada de redefinição dos gastos aceitáveis e das acções possíveis em sua própria casa é questionada. A técnica suspeita que a utente pode estar interessada em ocultar certas despesas de forma a evitar uma eventual injunção a proceder à sua suspensão, ao abrigo do acordo de contenção orçamental a negociar no decurso do atendimento, suspeita que a técnica insinua, num turno que se singulariza no plano entoacional (Lt 075 – 076).

Com efeito, para recolher as informações necessárias à racionalização dos gastos da utente, a técnica mobiliza um recurso estratégico da interacção conversacional: a entoação, que permite desdobrar eus e estratificar a troca em vários planos relacionais. Um mesmo sujeito falante pode dar voz a vários dos seus eus de uma forma tornada reconhecível pelo interlocutor por recurso a modulações entoacionais distintas e distintivas.

O caso dos rituais de posse pode ser invocado a título de exemplo (Wales, 2009: 351), sob reserva de não encobrir ocorrências do fenómeno muito mais vulgares entre

nós, que envolvem vozes não de alegados eus de outros sujeitos falecidos, mas múltiplos eus de um só e mesmo sujeito.

Recorrendo a uma terminologia que remete para a teoria freudiana e a sua aplicação por Eric Berne ao estudo dos jogos relacionais (Berne, 1964)¹²², localizo no trecho modulações entoacionais que performam instanciações do Id e do Superego. Numa tentativa de estabelecimento de uma comunicação conivente entre os Id em presença, a técnica projecta, por meio de um tom lúdico e infantilizante (Lt 075 – 076), um quadro de conversação convidando a uma abordagem dos consumos de um modo prazeroso e livre de responsabilidades de outra ordem. Noutras sequências do mesmo atendimento, ocorre uma mudança de instanciação do Eu, marcada e efectivada entoacionalmente: a técnica tenta convocar o Superego da utente, fazendo ouvir a voz do seu próprio Superego, para cercar de interditos e proibições um comportamento movido por uma busca de prazer («*não pode*»: Lt 147).

A utente ratifica as injunções da técnica (UCT «*tenho que...*»: Lt 029', Lt 048 e Lt 105). Num discurso relatado que reproduz uma interacção recente com os filhos, a utente, fazendo ouvir a voz do seu Superego, se apodera do papel autoritário de imposição por injunções normativas de limitações de consumo («*tem que ser a mamãe tem que*»: Lt 089 – 090).

A utente justifica-se relatando as diligências que efectuou, que lhe permitiram localizar a fonte dos gastos (downloads dos filhos e tráfego internacional alegadamente associado ao uso de uma rede social por uma sobrinha) e adoptar uma medida de contenção orçamental: aderir ao tráfego ilimitado (Lt 118 – 119). A técnica censura esta medida, acusando a utente de facilitar a vida dos filhos em vez de os obrigar a restringir despesas. Trata-se de um acto duplamente ofensivo, pelo facto de censurar uma acção realizada pelo interlocutor e de invadir um dos seus territórios de soberania (a educação dos filhos dentro da própria casa). O turno (Lt 121 – 125) é acompanhado de um riso que pretende neutralizar ou, pelo menos, minimizar a ofensa. A utente ainda tenta se defender, justificando a racionalidade da medida, em termos de controlo de custos (Lt 126 – 127, Lt 129 e Lt 131 – 132). Mas a técnica rejeita as justificações (Lt 128, Lt 130 e Lt 133 – 134), confrontando a utente com a necessidade de pagar a factura, qualquer que seja o seu montante. De facto, nestas negociações, a técnica dispõe de um recurso argumentativa que lhe permite, a qualquer momento, impor a sua vontade: invocar a

¹²² O meu agradecimento ao José Gabriel Pereira Bastos, pela troca de reflexões em redor deste trecho de transcrição.

incapacidade financeira da utente¹²³. Ocorre então uma rendição total da utente à injunção de corte deste gasto: «*sim agora pronto não agora é para cortar e pronto acabou já não há nada para ninguém*» (Lt 135 – 136). Esta rendição é ratificada e firmada pela técnica, que avisa a utente esperar que a ligação internet seja cortada na altura do próximo atendimento (Lt 137 – 138).

A utente, que até então argumentava no sentido de se chegar a uma solução de compromisso permitindo controlar os custos sem obrigar a um corte total do serviço, efectua um movimento de retirada, declarando reiteradas vezes já não querer o serviço (sete ocorrências da UCT «*não quero*» em sete linhas de transcrição: Lt 139 – 140, Lt 143 – 144 e Lt 146). A utente justifica esta mudança de posição, ratificando a linha de argumentação da técnica, que condiciona o usufruto de um serviço à capacidade financeira do consumidor: «*já não quero porque não posso*» (Lt 146). A validação pela utente da força deste argumento é imediatamente reforçada pela técnica, com ênfase entoacional: «*não pode*» (Lt 147). A técnica acrescenta uma segunda UCT com valor de reforço do argumento, qualificando o serviço de «*luxo*» (Lt 147).

Esta qualificação é sinalizada como possivelmente errada por ambas as falantes, que a seguir ressalvam a utilidade do serviço e procuram encontrar uma solução alternativa ao alcance da utente: cibercafés. A colocação entre aspas da definição do serviço como «*luxo*», operada de concerto por ambas as interactantes (Lt 151, Lt 152 e Lt 153), me parece ser motivada por uma razão subjacente, não abertamente explicitada: o caminho negocial seguido pelas interactantes negou à utente o direito de usufruir do serviço, por incapacidade financeira. Tal linha de argumentação degrada a condição social da utente por referência ao seu fraco poder de compra. Um atendimento de acção social não se compagina com um tal processo de degradação social. Daí a necessidade sentida pela técnica (autora da iniciativa de activar o módulo de sinalização de problemas: Lt 149 – 150) e pela utente de ponderar esta definição. A busca concertada de uma solução alternativa é um modo de gestão, por compensação simbólica da degradação social inerente à negação do direito de usufruto do serviço, da tensão paradoxal aqui identificada.

O tópico «cibercafé» gera uma troca de cortesia, que minimiza a coacção exercida pela técnica sobre a utente. Do decurso deste *small talk* que alivia a tensão, a técnica processa uma informação já dada, sem êxito, pela utente: a ligação internet já foi

¹²³ O usufruto de um serviço, por mais útil que seja, é subordinado pela técnica ao poder de compra (Lt 158).

cortada. O trabalho interaccional e argumentativo investido na formalização de um acordo sobre o corte desta despesa revela-se de repente irrelevante. Após confirmação deste estado de coisas, a técnica reinicia o controlo do orçamento familiar da utente (Lt 200).

Esta ingerência pode confirmar o utente no seu direito a ser ajudado, em caso de apuramento de uma situação de insustentabilidade financeira não decorrentes de despesas indevidas.

Trecho 105 – Transcrição 3.2.(08) [01.03.02.44 – 01.03.05.88]

(...)
 001 *Técnica* quer dizer que se não fosse o recurso ao cartão de
 002 crédito não tinham de comer?
 003 *Utente* sim
 (...)

Fonte: Corpus ACASS

Os orçamentos das famílias empobrecidas, centrados na gestão das despesas regulares, são vulneráveis às despesas irregulares, motivadas por problemas repentinos de saúde, multas, necessidade de obras em casa, avaria do carro ou de um electrodoméstico, etc.

Trecho 106 – Transcrição 4.1.(01) [00.07.46.70 – 00.07.51.18]

(...)
 207 *Utente* mas esta semana tive outra despesa (.) ai (.) até fiquei
 208 a bater mal (.) foi o resto do meu ordenado
 (...)

Fonte: Corpus ACASS

Orçamentos muito reduzidos paralisam a capacidade de iniciativa e de acção dos indivíduos e das famílias, impedindo-os de suportar múltiplos pequenos gastos associados, não tidos em consideração por outros agentes dotados de uma maior capacidade financeira. Uma acção pode ser encarada como “simples” por quem não precisa de contar pequenos gastos que se situam abaixo de um certo limiar, situação que a pobreza complica drasticamente, induzindo uma alteração de atitude perante uma acção, só aparentemente a mesma.

Trecho 107 – Transcrição 6.(07) [00.38.13.26 – 00.38.36.66]

(...)
 001 *Utente* mesmo para pagar o comboio não tenho °dinheiro° não
 002 tenho nada ↑mesmo o dia de con↑sulta ↑não tenho nada para

003 ir- fazer (0.7) quer dizer (0.7) eu já fui apanhado na
 004 (0.4) na: como se diz: (.) no comboio sem (0.7) sem
 005 título de viagem (1.2) já tenho esta multa para pagar
 006 (0.9) não consegui renovar o meu visto a tempo (0.4) e
 007 tenho multa para pagar (...) *
 (...)

*Nota: Transcrição parcial do turno / Fonte: Corpus ACASS

Trecho 108 – Transcrição 4.1.(01) [00.25.05.61 – 00.25.13.15]

(...)
 001 *Utente* não (.) não trouxe nada porque é assim (0.5) para ir lá
 002 buscar (.) tinha que pagar o transporte (0.6) e não
 003 tinha (0.5) como fazer isso (...) *
 (...)

*Nota: Transcrição parcial do turno / Fonte: Corpus ACASS

3.3.2.5.3.2. A família alargada como rede de suporte

Não é minha intenção desenvolver este tópico a partir de uma análise do corpus. Como já expliquei na parte dedicada à metodologia, um corpus de gravações, que denominei de 1º tipo, não é a abordagem mais operacional para estudos sistemáticos de certos tópicos. Só após uma conversão do corpus consistindo numa organização sistemática e completa dos metadados dotado de metadados organizados de forma sistemática seria possível realizar análises transversais de conteúdos, não centradas na organização dos atendimentos enquanto eventos interaccionais.

No estado actual do corpus, os dados disponíveis não proporcionam informações completas e organizadas sobre estas matérias. Apesar de serem parcelares, os dados não são por isso menos sólidos, mostrando claramente que a resolução dos problemas em sede de atendimentos sociais pode assentar num recurso à família alargada como rede de suporte social.

3.3.2.5.3.3. Acção social e rede de parceria público-privada: as IPSS

Os recursos mobilizados para efeitos de resolução dos problemas dos utentes podem pertencer a uma rede de parceria público-privada: Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS), entidades não lucrativas, cujas actividades e equipamentos

são cofinanciados pelo Estado, são peças importantes da Rede de Serviços e Equipamentos Sociais operando em Portugal e, em particular, no Concelho de Sintra (J. Gonçalves, 2009: 9–11).

Estas respostas funcionam frequentemente num regime misto, com utentes abrangidos por protocolos com a Segurança Social e outros que pagam do seu bolso os serviços que lhes são prestados. Esta protocolização é um dos objectos em jogo nas negociações que ocorrem no quadro dos atendimentos sociais.

3.3.2.5.3.4. A segurança social como responsabilidade do Estado

Quando o indivíduo, o seu agregado familiar, a sua família alargada e as instituições particulares prestatárias de serviços sociais pagos não permitem uma resolução adequada dos problemas, a responsabilidade passa a ser, em última instância, do Estado. Nestes casos, devidamente apurados na fase de inquérito e de exposição do problema, os técnicos encaminham os pedidos de apoio para a segurança social.

3.3.2.5.3.4.1. Falhas do Estado social e transferências de responsabilidade

Em caso de ausência de respostas de nível superior, ocorre um regresso aos níveis inferiores, numa nova ronda de negociações e indagações visando localizar pessoas a quem transferir a responsabilidade não atendida pelo Estado.

Trecho 109 – Transcrição 6.(07) [Lt 161 – 180]

(...)
 161 *Técnica* é ↑uma linha de emergência nacional que nós temos ↓pode
 162 ligar de uma cabina qualquer não paga nada (0.4) à borla
 163 (1.0) mas eu só lhe- ↓eu peço faça isto caso não consiga
 164 mesmo solução nenhuma e veja que nessa noite vai dormir
 165 na rua (1.4) está bom? sempre que arranjar estes amigos
 166 (1.0) que encon:tre (0.7) peça (.) se pode lá ficar: (.)
 167 durante uns tempos enquanto está em tratamento médico
 168 (1.6) ↑pronto explica a sua situação ↑as pessoas até já
 169 devem saber e tudo (1.4) eh:: peça sempre sempre sempre

170 ↑porque isto é só mesmo em último caso porque .h arranja
 171 acolhimento por pouco tempo (0.5) e eu não lhe consigo
 172 garantir que as assistentes sociais lá consigam
 173 prolongar (1.0) depois (.) mais dias (.) estes
 174 acolhimentos (0.8) está a perceber? (0.8) ↑arranjam
 175 pronto uma noite ou ↑duas ↑mas são capazes de não
 176 prolongar mais porque o seu visto caducou (1.9) eh:: e
 177 depois temos o o: ↓o que queria ver com a minha outra
 178 colega ↑se a gente lhe consegue aqui alguma forma de
 179 renovar este visto JÁ lhe disseram qual é o valor da
 180 multa?
 (...)

Fonte: Corpus ACASS

3.3.2.5.3.4.2. «Tem um familiar ou alguém que possa ajudar?»: a interajuda como “obrigação moral” ou recurso de sobrevivência em caso de falha e demissão do Estado social

A questão aqui abordada é idêntica à que que foi tratada na tese de doutoramento do fundador da análise da conversação, Harvey Sacks, intitulada *Em busca de ajuda: ninguém a quem recorrer* (1966). Analisando um corpus de chamadas a uma linha telefónica de prevenção do suicídio, Sacks apurou que ambos os falantes se preocupavam em buscar de forma concertada uma possível ajuda dentro de uma rede de relações ordenadas de acordo com um *membership categorization device* (MCD): um sistema de categorias de parentesco que ordenam a representação do mundo social. A interacção conversacional decorre tendo por pano de fundo um senso comum definindo relações sociais onde é sensato vigorar uma obrigação moral (reforçada por lei) de interajuda.

O corpus ACASS revela a existência nos atendimentos de acção social de um semelhante pano de fundo de “certezas”, compartilhadas de um modo autoevidente e inquestionado, susceptível, no entanto, de remodelações e ajustes às singularidades de cada situação, como já referi, num desenvolvimento anterior.

3.3.2.5.3.4.3. O «Estado Paralelo»: incumprimento da lei e gestão dos problemas sociais no sector do alojamento

No trecho seguinte, a utente refere que acumulou dívidas com a renda da casa, que totalizam seis mil euros (Lt 042) e que o senhorio ordenou a sua saída da casa, decisão, que, ao ser relatada em sede de atendimento, é tratada pela utente como legítima (Lt 030) à luz dos interesses em conflito e na ausência de um laço social entre ambos ao abrigo do qual seria possível apelar à ajuda do senhorio. Assim, a utente anuncia o seu despejo como inevitável (*«a partir deste mês- do fim do mês já estou na rua»*: Lt 043 – 044), encarando a decisão do senhorio como justificada. A utente não pretende denunciar ou recorrer da decisão do senhorio mas ver o seu problema de alojamento resolvido com a ajuda do Estado, mediante a intercessão do serviço de acção social.

O pagamento do montante da renda mensal é uma obrigação fixada por lei. O congelamento das rendas não indexado à inflação é uma forma de intervenção estatal no domínio do alojamento reveladora de uma preocupação do Estado português orientada contra a especulação imobiliária e a favor da salvaguarda dos interesses dos inquilinos, parte fraca da relação comercial ligando proprietários e inquilinos (Melo, 2009). Num contexto de grandes carências habitacionais e de salários baixos, as protecções legais dos interesses dos inquilinos e a morosidade dos tribunais constituem uma almofada social, em situações de crise. Com efeito, os proprietários ficam privados de meios legais eficazes para fazer valer os seus interesses em caso de litígio. Rendas congeladas e morosidade dos recursos judiciais mobilizáveis pelos proprietários criaram um contexto que favoreceu uma transferência de competências e de responsabilidades do Estado para os particulares proprietários de fracções de imóveis colocadas no mercado do arrendamento. Uma tal modalidade de intervenção estatal, que se enquadra no conceito de *Estado Paralelo* definido por Boaventura de Sousa Santos, permitiu amenizar o impacto das crises sociais, que, na ausência desta forma atípica de regulação estatal, se traduziriam no campo do alojamento negativamente de uma forma aguda e a uma maior escala.

«Perante o fosso entre a regulação institucional e a acumulação, e na impossibilidade de alterar a lei, o Estado [paralelo] começou por adoptar, informalmente, uma política de distanciamento em relação às suas próprias leis e instituições, não aplicando as leis, ou

fazendo-o apenas de modo extremamente selectivo, não punindo as violações da lei e chegando até a fomentá-las, adiando a entrada em vigor de medidas já criadas por lei, (...) etc. (...) Uma certa discrepância entre a lei escrita e a sua aplicação (...) é uma característica do Estado moderno, abundantemente demonstrada pela sociologia do direito. O que é específico do caso português é o alto grau, a natureza e a difusão dessa discrepância nos organismos do Estado, os quais passaram a actuar (...) autonomamente como micro-Estados dotados de uma concepção própria do grau de aplicação da lei recomendável na sua esfera de acção».

(Santos, 1993: 31)

O trecho abaixo reproduzido documenta esta forma de intervenção estatal consistindo em fomentar o incumprimento de uma obrigação fixado por lei, para amenizar uma situação crítica sofrida por um cidadão, num contexto pautado por uma falta de resposta adequada do Estado aos problemas sociais subjacentes aos problemas vividos em termos pessoais por um utente.

Trecho 110 – Transcrição 2.1.1.(05) [00.02.35.60 – 00.06.26.92]

(...)
001 Utente portanto
0022 Pausa (2.3)
003 Técnica qual é a situação sa senhora?
004 Utente ↑pronto minha senhora a situação é esta é: que: (1.1) eu
005 estou sozinha agora (1.0) ele vai estar ele vai ter de
006 estar lá (0.5) em prin- em princípio dois anos (1.0) (
007) (1.4) tenho aqui (2.1) eu tenho todos os documentos eu
008 não tenho recibo de de da renda mas eu tirei do contrato
009 (1.9) ((manuseamento de folhas de papel)) tirei do contrato
010 (0.9) ((manuseamento de folhas de papel)) o senhorio (
011) ((manuseamento de folhas de papel)) (2.1) que é este
012 (1.7) ((manuseamento de folhas de papel)) está escri- é
013 estes três folhas que o senhorio não: (0.6) ()
014 (2.3) portanto (0.4) ele pede o contrato da casa ↑eu estou:
004' (Técnica)
005'
006' mm
007'
008'
009'
010'
011'
012'
013'
014'
015 Técnica falta a primeira fi- folha
016 Utente fal[ta?]
017 Técnica [fal]ta=

018 *Utente* =é este
019 *Técnica* ([°ah! está bom°])
020 *Utente* [desculpe]
021 *Utente* é é
022 *Pausa* (1.9) ((manuseamento de folhas de papel))
023 *Utente* peço desculpa quer (uní-las)?
024 *Pausa* (0.9) ((manuseamento de folhas de papel))
025 *Utente* pronto=
026 *Técnica* =↑que ()
027 *Pausa* (0.9)
028 *Utente* eu estou::[:]
029 *Técnica* [↑o]lha para mim=
030 *Utente* =↑vou ser desalojada no final do mês (.) tenho a[qui]
031 *Técnica* [des]te
032 mês?
033 *Utente* sim (.) agora (tenho) aqui já o o o montante da da dívida
034 que a gente tem (0.8) portanto isto é a: a dona da casa
035 (0.9) [(tenho)]
036 *Técnica* [quanto] estão a pagar de renda?
037 *Utente* quatro centos e dez »está aqui no« no é por isso que tirei:
038 o: é por isso que tirei o contrato (.) ↓como não tinha os
039 recibos de venci- de: [de:] a senhora não passa recibo
040 (0.7) e eu tirei do contrato () (por isso mesmo)
041 (1.4) e é quatro centos e dez euros (1.1) para aí já a
042 dívida que a gente tem são seis mil (0.5) já são seis mil
043 euros (1.2) a partir deste mê- do fim do mês já estou na
044 rua porque pronto já (depois estou na rua com mais nada)
037' (*Técnica*)
038'
039' [pronto]
040'
041'
042' mm
043'
044'
045 *Técnica* pronto mas é assim Dona: Dona Fxxxxxxx (.) TEM alguma ordem
046 de despejo do tribunal?
047 *Utente* do tribunal não tenho é ↑dela
048 *Técnica* mas ela não pode mandar a senhora pa[ra () sem ↑uma
049 ordem ↑judicial]
048' (*Utente*) [pois e- exa-
049' exatamente]
050 *Utente* é já o o des()=
051 *Técnica* =não ↑po::de (.) independentemente da senhora ter esta
052 divi[da ()] (.) uma coisa é a
053 senhora querer deixar a casa (.) porque já [tem esta dívida
054 e (quer entregar) a chave (.)] de livre von- de livre
055 vontade (.) outra coisa é ter o senhorio a dizer que tem de

056 sa↑ir: (.) porque é ela que ↑manda (.) isso ↑não: tem que
057 haver uma ordem do tribunal a dizer que a senhora tem ordem
058 de despejo e tem de [()]

051' (Utente)
052' [e- exatamente mas eu pronto eu]
053' [pois exatamente
054' (.) é isso]
055'
056'
057'
058'

059 Utente [pronto] a situação é ↑mesmo essa é
060 aquela senhora pronto diz que (0.6) tem pessoas que podem
061 (0.4) eventualmente pagar a renda e eu não ↑posso estou ali
062 (0.4) há muitos poucos meses que não: pronto (1.6) e eu
063 ↑pronto tenho andado à segurança social e=

064 Técnica =diga-me uma coisa ↑a senhora tem (de) ir para onde?=
065 Utente =pois (1.4) foi isso que eu disse à senhora não: não: ↑não
066 te↑nho para ↑onde ↑ir (1.7) é por isso que me encaminharam
067 para aqui (1.3) ↑pronto ↓para aqui quer dizer=

068 Técnica =pois oh!: Dona [Fxxxxxx me]sm- mesmo que o pedido de
069 habitação que a senhora está a fazer aqui no serviço (1.1)
070 a Câmara não tem neste momento qualquer tipo de resposta
071 para o seu pedido vai ficar em lista de espera (muito
072 grande) (0.7) portanto não há nenhuma resposta imediata
073 para esta situação: (.) por isso que estou a dizer (.) é
074 assim às vezes mais vale ficar no sitio onde está

068' (Utente) [()]
069'
070'
071'
072'
073'
074'

075 Utente exato

076 Técnica esperar para uma ordem de despejo (.) ou que quando tiver
077 encontrado outra solução e então abandonar aquela casa (.)
078 do que sair e ↑não saber para onde vai (.) [()] não é?=
076' (Utente)
077' m
078' [m]

079 Utente =mas é assim doutora portanto agora eu fico em lista de
080 espera mas isto pode demorar anos (.) não [é?]

081 Técnica [cla]ro claro
082 (2.0) ↓não ↑há: uma certeza que a Câmara depois ↑possa:
083 (0.6) resolver esta situa↑ção

084 Pausa (2.8)

085 Técnica hhh

086 Pausa (10.3)

087 Técnica quantos quartos tem esta casa?
(...)

3.3.2.5.4. Encaminhamentos, trabalho em rede e poder normalizado(r) da escrita administrativa

A resolução dos problemas dos utentes envolve em muitos casos um trabalho em rede, que reveste a forma de encaminhamentos e de articulações entre serviços organizados hierarquicamente. O que importa aqui salientar é que a fixação do estatuto de problema-passível-de-ser-relatado-e-encaminhado-para-resolução no seio de uma rede de cadeias operatórias que saem das fronteiras espaciais e temporais do atendimento é uma preocupação central da agenda do técnico, o que envolve uma certa deslocalização do poder de decisão. O centro de decisão final não está localizado dentro do quadro interaccional. Cada atendimento é um quadro de negociação local de “boas razões” de apoiar ou de desapoiar o utente, a validar superiormente.

O técnico pode vir a responder, perante chefias, colegas ou entidades exteriores, pelo atendimento realizado (Zimmerman, 1969: 326–7; Pithouse, 1987: 33). Ao documentar o seu “caso”, o técnico converte, colaborativamente, o sujeito em “utente” de um serviço trabalhando em rede, fundamentando e prestando conta pela intervenção, presente e futura, realizada por ele.

«(...) the worker and the applicant joined together to produce and sustain a routine bureaucratic encounter in which the problematic character of the applicant's claim was resolved by reliance upon the definite character of official documents».

(Zimmerman, 1969: 342)

A racionalização da acção opera-se nas e pelas tecnologias da conversação e da documentação escrita. “Boas razões” para pedir ajuda são apresentadas pelos utentes; “boas razões” para atender este pedido de uma determinada forma são dadas pelos técnicos. Estas “boas razões” produzidas conversacionalmente no aqui e agora da situação de atendimento remetem para instâncias de legitimação e poderes normalizadores de escalas meso e macroscópicas.

«The interpretations and accounts are (...) not simply post hoc rationalizations of action but are continuously updated, revised, redefined and realigned, again reflexively».

(Boden, 1994: 180)

As “boas razões” para agir ou para não agir devem ser institucionalmente validáveis, sob pena de eventual futura anulação das decisões apontadas e de possível reprovação superior dos planos de acção delineados em sede de atendimento. Esta pressão institucional reforça a responsabilização do técnico pela conformidade regulamentar das resoluções tomadas. O discurso trocado localmente é condicionado por outros discursos, enquadramento interdiscursivo que constitui um traço que define a maioria das interacções que ocorrem em contextos institucionais (Sitri, 2001*: 43)¹²⁴.

Trecho 111 – Transcrição 6.(06) [00.29.37.32 – 00.29.42.00]

(...)
 01 *Técnica* eh:: (0.3) <a nível da sua regularização> qual é o
 02 documento que tem?
 (...)

Fonte: Corpus ACASS

A possibilidade de justificação (*accountability*) das acções e das decisões liga e vincula entre si utentes e técnicos no decurso das suas interacções presenciais, mas também vincula ambos, de um modo diferenciado, com redes de actores e instituições, que lhes impõem de fora e à distância expectativas e quadros normativos. Acções e decisões são conformadas com exigências de justificação junto de instâncias não fisicamente presentes no atendimento (Goldberg & Fruin, 1976).

A escrita desempenha um papel fundamental na articulação entre serviços, viabilizando uma rede de comunicações internas que configuram uma «cadeia de inscrições e traduções» (Mondada, 1998: 52), bem como na racionalização e normalização administrativas dos processos. A categorização local do utente e dos seus problemas como sendo eligíveis para beneficiarem de uma dada medida de apoio é enquadrada por textos normativos, alguns dos quais são elevados ao estatuto altamente coercivo de leis. Cito de novo Dorothy Smith e Berta Granja que sublinharam a importância desta questão:

«Texts are key to institutional coordinating, regulating the concerting of people's work in institutional settings in the ways they impose an accountability to the terms they establish».

(Smith, 2005: 118)

¹²⁴ Paginação da edição *on line*.

«O conhecimento das normas e sua aplicação está sempre presente na actividade profissional, pela sua ligação aos direitos sociais e articulação destes com as condições de vida concretas das populações. (...) Em todos os casos estudados o conhecimento das normas que regulam as políticas e os consequentes ou interligados direitos sociais demonstraram ser um campo de saber imprescindível para os profissionais, não exclusivamente como constrangimentos prescritivos mas também como um campo de saber que permite explorar as possibilidades de acção política».

(Granja, 2008: 245)

A escrita profissional, conformada com um sistema de informações e de decisões de base organizacional muito superior ao quadro local de cada atendimento, normaliza os problemas e as respostas que lhes são dadas, convertendo pessoas e problemas singulares em «utentes» e «casos», artefactos de uma escrita documental (Kagle & Kopels, 2008).

A tiragem de fotocópias, que potencia a duplicação, arquivagem e apresentação sempre que solicitada dos documentos que comprovam as informações que justificam o seguimento dado a cada caso, revelou-se constituir uma tarefa pertencente ao *script* dos atendimentos.

Trecho 112 – Transcrição 3.2.(03) [00.20.19.89 – 00.20.22.31]

(...)
 001 *Técnica* vou tirar umas fotocópias está bem?
 002 *Utente* sim senhora
 (...)

Fonte: Corpus ACASS

Funcionando como interface de saberes e de poderes, esta tecnologia documental opera uma *tradução* (Latour, 2005a: 108) que regula a relação entre utentes e técnicos dos serviços de acção social (*ruling relation*), gerando “agentes-administrados” cuja vida administrativa tem por suporte ficheiros e processos escritos dialogando com textos investidos de autoridade pela mediação de “agentes-administradores-controlando-se-mutuamente” no seio de uma organização burocrática (Zimmerman, 1969: 321).

Ciente do alcance teórico do conceito de *ruling relations* no quadro de uma etnografia das redes socio-institucionais das sociedades ocidentais, Dorothy Smith (2005: 51–2), numa convergência com a teoria do actor-rede digna de ser assinalada, inscreve no seu programa investigativo o projecto de uma *ontologia do social*: as cadeias de tradução e mediação trazem à existência social seres e agentes artefactuais. Comparada com a

teoria latouriana do actor-rede, que reivindica a sua ligação à etnometodologia, a plena integração e articulação da etnometodologia e desta etnografia institucional mantém-se inacabada e problemática no trabalho de Dorothy Smith, que, no entanto, reconhece como é importante ancorar os estudos em descrições densas de processos locais.

«Institutional ethnography stands in direct opposition to mainstream sociological discourse's perpetuation of conceptual distance from the local actualities of people's lives».

(Smith, 2005: 55)

Esta investigação pretende contribuir para uma maior articulação entre a etnometodologia e a etnografia institucional, por meio de uma abordagem micro-etnográfica assente na análise da conversação, que evidencia empiricamente como esta articulação é operada localmente pelos próprios interactantes, no decurso de negociações conversacionais travadas no quadro de relações assimétricas.

Convém precisar que a articulação entre vários níveis de responsabilidade não assenta exclusivamente na interface entre oralidade e escrita. A deslocalização do centro decisional pode remeter para outro quadro de interacção conversacional, facto que incita os investigadores a não abandonar a análise da conversação, em benefício, por exemplo, de uma análise documental da legislação, mas, sim, a multiplicar os terrenos e registos de forma a abranger os vários quadros interaccionais directamente envolvidos na gestão administrativa dos casos: reuniões da equipa técnica (Riemann, 2005), exposições de um caso perante um superior hierárquico (Pithouse, 1987: 102–124) ou um supervisor (Pithouse, 1987: 63–79), conversas ao telefone proporcionando uma intervenção articulada entre colegas do mesmo e/ou de outro serviço (Granja, 2008: 63, 189 & 246), etc.

A atomização inerente a estudos de casos perspectivados como fechados sobre si mesmos deu lugar a uma etnografia multisituada atenta à integração dos quadros interaccionais em redes de acções e actores coordenados por relações regulamentadas:

«Institutional ethnographers had not expected, when we started out, that studies in widely different institutional settings would provide resources for an interchange among us from which we were learning about institutional processes in general and how institutions are put together. This has been a piece-by-piece learning process, but it has certainly enlarged the scope of what is now possible. We were also discovering that the individual studies were more than case studies, that entering into the regions of the ruling relations meant an

ethnographic exploration of processes and relations that generalize beyond the particular instance».

(Smith, 2005: 51)

Igualmente ciente do alcance da questão aqui considerada, Deirdre Boden, num estudo que John Heritage qualificou de excelente aplicação da análise da conversação no campo dos estudos organizacionais, analisa as ligações inter-institucionais sob a forma de uma matriz de acções e interacções organizadas em sequências (cadeias operatórias e carreiras institucionais).

«By producing a complex matrix of actions and interactions spun simultaneously and collaboratively, across time and space, actors create and recreate their organizations and the links between them (...).».

(Boden, 1994: 205)

«The key to this continuity of structure-in-action is sequence. Action coheres as sequence. Through coherent sequences of coordination we discover the structuring quality of all social life».

(Boden, *Op. Cit.*: 206)

Estas sequências que se organizam a um nível superior e envolvem um trabalho em rede enformam as negociações locais entre técnicos e utentes. O conceito de *negociação* é aqui fundamental (Kerbrat-Orecchioni, 2005a: 94–5): convida a reconhecer e estudar de perto cada interacção como um *locus* de reprodução activamente negociada e de rearticulação local de estruturas de diversas escalas (Boden, 1994: 201; Nicolini, 2009). Dentro da rede, os actores se ajudam mutuamente na resolução dos problemas dos utentes. Ao prestar ajudas a colegas, cada actor acumula um capital de boas vontades, que potencia a sua própria capacidade de mobilização de recursos distribuídos na rede, em prol a resolução dos problemas dos utentes que recorrem ao seu serviço. De pleno acordo com a lógica maussiana da dádiva e da contra-dádiva (Mauss, 1989a: 143–279), cada um é rico das ajudas dadas aos outros. A troca de serviços dentro da rede a consolida, reforçando no seu seio a disposição dos actores a se interajudarem uns aos outros. Este capital de boas vontades e de obrigação mútua a cooperar constitui um valor gerado pela economia da troca de serviços que rege o trabalho em rede.

Os encaminhamentos de utentes dentro da rede de serviços sofre de um ponto fraco: a instabilidade das identidades referenciais dos técnicos fixadas pelos utentes. Os técnicos

estão interessados em identificar os colegas que já atenderam e instruíram o caso do utente. Mas, por regra, o utente não fixou com precisão nem o nome nem o cargo dos profissionais que trataram do seu caso em atendimentos anteriores, o que dificulta a articulação entre serviços e o trabalho em rede. No trecho seguinte, a utente tenta proceder à identificação de uma técnica por referência aos actos de linguagem que realiza no desempenho das suas funções. Interessante do ponto de vista do analista (esta tentativa de identificação documenta a competência analítica dos próprios falantes no que respeita à dimensão accional das suas trocas conversacionais; Cf. Katsiki & Traverso, 2004), estes elementos de identificação são pouco relevantes do ponto de vista do técnico interessado em articular o seu trabalho com colegas, actores da mesma rede social.

Trecho 113 – Transcrição 5.2.(02) [01.08.19.95 – 01.08.25.57]

(...)
 2654 *Utente* quem será a outra doutora (0.7) que dá sentenças (0.8) e
 2655 que dá ordens (.) quem será?
 (...)

Fonte: Corpus ACASS

A escrita não é meramente um vector de normalização institucional dos pedidos de ajuda e dos seus atendimentos. É também um recurso legitimador de uma intervenção orientada para o efectivo reconhecimento de direitos sociais. Os textos normativos não falam de uma só e única voz. São sujeitos a interpretações e a confrontos. Uma norma pode ser ignorada ou violada em nome de um princípio superior: a urgência atribuída a uma intervenção ou a invocação do superior interesse do utente.

Pela escrita, o técnico pode tornar-se o porta-voz e advogado dos interesses do utente e dos seus familiares, fazendo valer os seus direitos por invocação de textos e regulamentos.

Trecho 114 – Transcrição 2.1.2.(14) [Lt 009 – 011]

(...)
 013 *Utente* vim cá pedir à doutora ajuda ver se me escreve uma carta
 014 para (.) ir lá à câmara porque o meu irmão Xxxxx recebeu
 015 hoje uma carta
 (...)

Fonte: Corpus ACASS

Este uso dos poderes da escrita ao serviço dos interesses dos utentes incita a uma definição da profissão de assistente social com referência à figura histórica do «*écrivain public*» (Spitz & Mellot, 1985). Numa sociedade administrada por escrito, esta analogia histórica convida a enfatizar o importante trabalho de empoderamento dos utentes assegurado na actualidade pelos assistentes sociais, que auxiliam pela escrita as diligências dos utentes junto de diversas instâncias, pertencentes ao sistema da segurança social e não só: os assistentes sociais podem, por exemplo, auxiliar utentes na redacção de uma carta endereçada à EDP, empresa do ramo energético, solicitando o pagamento faseado de uma dívida.

3.3.2.6. As visitas ao domicílio: um nicho ecológico dotado de episódios interaccionais e de recursos próprios

O *script* de um atendimento ao domicílio do utente segue um template que comporta um módulo interaccional ausente dos atendimentos em gabinete: o da visita propriamente dita, módulo muito rico no plano ritual.

A análise detalhada deste módulo interaccional próprio às visitas domiciliare será desenvolvida no próximo e último capítulo, pelo seguinte motivo: a visita propriamente dita se constitui como acção final(izadora) dos atendimentos ao domicílio. A transição para a sequência de préfecho e fecho do atendimento coincide a conclusão da visita propriamente dita, o que justifica a sua abordagem no último capítulo da tese.

A base territorial dos comportamentos de interacção é evidenciada pela análise contrastiva dos atendimentos em gabinete e dos atendimentos ao domicílio. Nos atendimentos em gabinete, o domínio territorial pertence ao técnico, que dispõe de uma licença para deslocar-se sem restrições no espaço e utilizar os equipamentos do local. Nos atendimentos ao domicílio, é o utente que domina o território da interacção. O acto de iniciar a visita propriamente dita carece de uma autorização prévia do utente. Esta afirmação não consiste numa norma formulada de fora por uma autoridade superior, que seria preciso impor aos técnicos, por meio de manuais de boas práticas e de etiqueta. Trata-se de uma descrição émica: são os próprios interactantes que tratam localmente e de forma concertada a acção de visitar a casa como carecendo de uma autorização prévia do utente.

Trecho 115 – Transcrição 5.2.(01) [Lt 606 – 607]

(...)
 606 *Técnica* dona Gxxxxx posso só: dar: eh: (0.4) ah! diga-me só uma
 607 coisa os avós (.) vêm-lhe dar a comida não é?
 (...)

Fonte: Corpus ACASS

Trecho 116 – Transcrição 5.2.(01) [Lt 654 – 657]

(...)
 654 *Técnica* dona Gxxxxx posso só dar uma vista de olhos pela casa ou
 655 não?
 656 *Utente* ↑po[de filha
 656' (*Técnica*) [posso?]
 657 *Técnica* só para ver como é que é a sua casita está bem?
 (...)

Fonte: Corpus ACASS

O pedido de licença para visitar a casa é tratado como invasivo, o que motiva a sua ritualização: a técnica minimiza a invasão territorial inerente ao pedido, por meio do emprego na sua formulação do advérbio «só» (Lt 606, Lt 654 e Lt 657) e de um diminutivo na construção da referência espacial («casita»: Lt 657). A utente atende o pedido de licença, autorizando a visita («pode filha»), de forma entoacionalmente apoiada (Lt 656), de acordo com regras de hospitalidade (pôr à vontade) que enquadram ritualmente o atendimento ao domicílio. A licença outorgada não suspende o domínio territorial do utente. É sob a sua direcção que a visita se realiza, sendo o pedido de licença para visitar e olhar reiterado pelo técnico no limiar de entrada de cada divisão da casa, cuja passagem é, desta forma, ritualizada (Van Genep, 1909).

A observação proporcionada pela visita do domicílio permite ao técnico recolher directamente pelo olhar informações que não passam pelo canal da comunicação verbal. Trata-se de um recurso próprio à visita domiciliar, ausente dos atendimentos em gabinete (Olaison, 2009).

Por um lado, este olhar, enformado por normas próprias a meios sociais possivelmente distantes do utente, pode ser enviesado por um certo etnocentrismo social, convertendo o domicílio visitado numa arena de lutas de classe (Löfgren, 2003: 155).

Por outro lado, este olhar tende a ser banalizante: encara como óbvio e evidente a maioria dos dados factuais que processa de um modo despercebido e préreflexivo (Carroll, 1987; Salins (de), 1998: 9–11). O pano de fundo das expectativas normativas

do técnico leva-o a tratar como irrelevantes e auto-evidentes muitos factos que um etnógrafo se daria ao trabalho de registar preciosamente.

Os dados factuais inesperados processados pelo canal visual são susceptíveis de ser sinalizados verbalmente à atenção dos presentes, como no trecho de transcrição seguinte, ocorrências que documentam as normas culturais referentes ao alojamento, quer do técnico na origem do reparo (não deixar no chão um pacote de leite), quer do utente convidado a “normalizar” o facto assim sinalizado (local onde depositar embalagens para reciclagem: Lt 1465 – 1466).

Trecho 117 – Transcrição 5.2.(02) [Lt 1455 – 1471]

(...)
 1455 *Técnical* dona Gxxxxxxxx posso fazer uma pergunta? (.)tem aqui um
 1456 coiso
 1457 *Utente* no cabaz do natal trouxeram-me
 1458 *Técnical* olhe (porque) é que está aqui um um:: (0.7)
 1459 [uma] embalagem de leite? no chão?
 1458' (*Utente*)
 1459' [(umas)]
 1460 *Utente* pois está a ver? (0.7) isto é cevada
 1461 *Técnical* olhe dona Gxxxxxxxx (0.3) porque é que está aqui no chão o
 1462 o: (.) leite?
 1463 *Pausa* (2.6)
 1464 *Técnical* porque é que o pacote do leite está no chão?
 1465 *Utente* é quando eu vou à rua costumo ou a outra pessoa peço para
 1466 me levarem para (.) para a reciclagem
 1467 *Técnical* ah::
 1468 *Utente* é
 1469 *Técnical* (está bem)
 1470 *Utente* e por isso é que está aí tombado (riso)
 1471 *Técnical* (pois)
 (...)

Fonte: Corpus ACASS

A visita é acompanhada de descrições que são constitutivas do mundo material e imaterial da casa. Cada casa é um mundo internamente dividido em zonas definidas e equipadas para desempenhar funções diferenciadas, que correspondem a territórios partilhados pelos ocupantes da casa ou a territórios de uso separado apropriados a título pessoal por um dos ocupantes.

Trecho 118 – Transcrição 5.2.(01) [Lt 672 – 673]

(...)
 672 *Utente* isso é o meu quarto aqui (2.1) ai vida (4.8) isto é o meu
 673 quarto
 (...)

Fonte: Corpus ACASS

Enunciados performativos, os actos de referenciação e mostração ostensiva («isto é _____») que retalham e baptizam divisões são definidores de uma ordem domestica e de um modo de alojar próprios a uma dada microcultura familiar (Mallett, 2004).

Este espaço é activamente organizado pelos seus ocupantes, por meio, nomeadamente, de estruturas de arrumação que proporcionam um domínio cognitivo partilhado sobre a casa e os seus artefactos e afazeres. Na visita domiciliar do corpus realizada por duas técnicas (5.2.(02)), a preparação de um lanche documenta a riqueza e a complexidade próprias ao nicho ecológico de cada casa: as técnicas precisam do auxílio da utente para localizar loiça, alimentos e bebidas. Esta operação concertada, que atesta o domínio cognitivo da utente sobre o seu ambiente de vida, é repleta de pedidos de licença formulados pelas técnicas, para abrir gavetas, placards, etc., e para usar os recursos disponíveis.

A mobilidade reduzida da utente induz a seguinte divisão do trabalho: as acções que implicam deslocações físicas (procura de uma carta, preparação de uma refeição, etc.) são realizadas pelas técnicas, mediante autorizações e instruções da utente (Lindström, 2005: 211): «*pode tirar* (.) *pode tirar*» (Lt 190), «*abra aquela gaveta do fundo de todas*» (Lt 233 – 234), «*podem abrir*» (Lt 239), «*pode pôr*» (Lt 466), etc.

As técnicas agem num ambiente territorial saturado de proibições e interditos, levantados passo a passo pela utente, por iniciativa desta (PPP) ou em resposta a solicitações das técnicas (SPP).

Trecho 119 – Transcrição 5.2.(02) [Lt 1340 – 1341]

(...)
 1340 *Técnica2* olha vamos pôr isto no frigorífico
 1341 *Utente* pode-se pôr
 (...)

Fonte: Corpus ACASS

Existe uma tensão paradoxal entre a obrigação ritual de não invadir o território e a obrigação ritual de ser prestável. Realizar sem cometer erros a acção autorizada num contexto de acções proibidas gera um certo desconforto:

Trecho 120 – Transcrição 5.2.(02) [Lt 249]

(...)
 249 *Técnical* não gosto nada de abrir as coisas
 (...)

Fonte: Corpus ACASS

A utente, que reside sozinha, viu o seu domicílio invadido pelos filhos durante uma hospitalização. É a própria utente que define como invasão e abuso (Lt 416) a ida dos filhos à sua casa e uma série de actos que realizaram nesta ocasião (busca nos seus papeis, consulta dos seus extractos bancários, apropriação de documentos que lhe pertencem, abertura de uma carta em seu nome encontrada na caixa de correios, etc.)

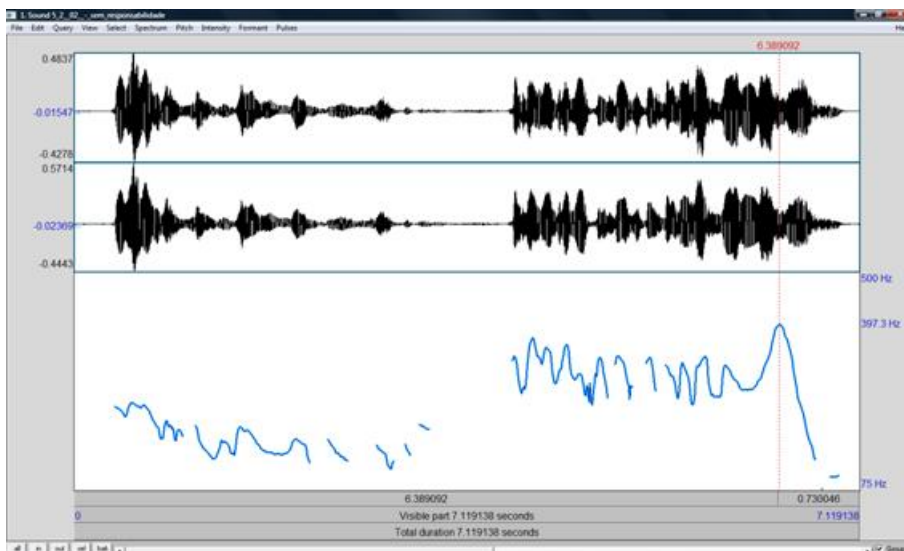
Trecho 121 – Transcrição 5.2.(02) [Lt 510 – 512]

(...)
 510 *Utente* que me era endereçado da: da assistente social (0.9)
 511 ↑quando ele abriu-me aquilo sem responsabilidade ne↑nhu:
 512 ↓ma
 (...)

Fonte: Corpus ACASS

Os valores accionais de denuncia e de indignação do relato são incorporados na segunda UCT do turno (Lt 511 – 512) por meio da entoação, como o recurso ao programa PRAAT permite visualizar.

Fig. 51 – Transcrição 5.2.(02) – Análise do contorno entoacional de duas UCTs (Lt 510 – 512) (PRAAT – Captura de ecrã)



Estes dados entoacionais bem como a dramatização e radicalização da formulação do relato (Pomerantz, 1986) atestam a força do processo de territorialização da casa, o que leva a apurar um factor explicativo da falta de adesão dos utentes a propostas de acolhimento em instituição: o apego à casa, enquanto território sob domínio de um eu empoderado. Na ocasião de um desacordo (arrumação da manteiga dentro ou fora do frigorífico: Lt 1187 – 1191), a utente afirmou o seu domínio territorial, fazendo imperar a sua vontade, num acto de autoridade que deixou bem claro que é ela que manda em sua casa (Collins, 1987: 205). Sair de casa significaria perder a base territorial que a habilita a mandar nos assuntos e afazeres da sua vida.

A visita ao domicílio do utente não permite apenas fiscalizar sinais de riqueza indiciando fontes de rendimento não declaradas. Permite aferir graus de autonomia, necessidades de apoio, bem como informações sociais veiculadas não só pelo vestuário (Lurie, 1981) mas também pelo decoro e pelo recheio da casa.

As fotografias em exposição constituem outro recurso mobilizável no decurso das visitas domiciliares. São uma fonte de informações directamente acessíveis sobre estruturas e eventos da vida familiar, práticas e ligações à comunidade e, eventualmente, o capital de relações sociais do utente e do seu agregado (Bourdieu, 1990: 23). A função de solenização de momentos da vida familiar desempenhada pela tiragem, ritualmente obrigatória, de fotografias explica a importância deste recurso.

«(...) photographic practice only exists and subsists for most of the time by virtue of its family function or rather by the function conferred upon it by the family group, namely that of solemnizing and immortalizing the high points of family life, in short, of reinforcing the integration of the family group by reasserting the sense that it has both of itself and of its unity.

Because the family photograph is a ritual of the domestic cult in which the family is both subject and object, because it expresses the celebratory sense which the family group gives to itself, and which it reinforces by giving it expression, the need for photographs and the need to take photographs (the internalization of the social function of this practice) are felt all the more intensely the more integrated the group and the more the group is captured at a moment of its highest integration» (Bourdieu et al., 1990: 19).

(Bourdieu, 1990: 19)

Os assistentes sociais instrumentalizam por vezes as fotografias de família, expostas em diferentes locais da casa (paredes da sala; no quarto, junto a ícones religiosos; etc.),

associados a significações e valorizações distintas (Bourdieu, 1990: 24), como recurso de sociabilidade (*small talk*) ou como técnica de elicitación de informações pessoais e familiares (Cappello, 2005).

3.3.3. Pré-Fecho e Fecho

3.3.3.1. Gabinetes de atendimento: Pré-Fecho e Fecho

Como vimos, factores externos, ligados ao funcionamento organizacional, condicionam a marcação e a hora em que se efectiva o início dos atendimentos. Mas, uma vez o atendimento iniciado, os participantes exercem um controlo interaccional sobre a sua própria duração, que tende a não ser previamente fixada nem controlada de fora.

O número de utentes a aguardar a vez e o controlo dos seus tempos de espera podem pressionar um profissional a encurtar um atendimento em curso; um utente pode ter um compromisso exterior que o incita a abreviar o encontro. Mas, tanto num caso como no outro, o encerramento do atendimento exige um trabalho interaccional conjunto, que se desenrola gradualmente. A questão aqui tratada pode ser formulada nos seguintes termos (Sacks & Schegloff, 1973: 294–5 & 322): como procedem os interactantes para encerrar um atendimento sem que tal operação seja encarada por nenhuma das partes como uma interrupção antecipada ou uma saída injustificada do quadro interaccional?

A conclusão mutuamente manifesta das tarefas acabadas de serem realizadas no corpo principal do atendimento (inquérito sobre a situação social e familiar do utente, identificação e exposição de um ou vários problemas, socialização do ou dos problemas e encaminhamentos) forma o pano de fundo do trabalho de encerramento. A estrutura temporal que define o *script* do encontro constitui etapas que, completadas umas a seguir às outras, levam os interactantes à sequência de encerramento. Os interactantes não são sujeitos passivos deste processo temporal, mas seus actores: são eles que, de mútuo acordo (gerado assimetricamente), dão por completada uma dada tarefa e introduzem outra tarefa a seguir, constituída por eles como sequencialmente relevante. Esta “scriptização”, passo a passo, do seu encontro, garante a sua narratividade.

Como atesta o trecho de transcrição 3.2.(09), a palavra discursiva «pronto» (Lt 001), dispositivo de delimitação conversacional de fronteiras temporais, é um importante recurso mobilizado pelos falantes para a scriptização da sua interacção. A introdução como acção-a-realizar-agora de uma tarefa pertencente à parte final do *script* interaccional é outro recurso da sua finalização: pedir à utente o favor de arrumar as suas coisas e os seus documentos (Lt001-002) e iniciar esta mesma tarefa (arrumar documentos relacionados com o atendimento ainda em curso) são duas acções de pré-fecha que convidam ao encerramento do atendimento, projectando o seu fim. Ambas as

acções são iniciadas pela técnica, que exerce de forma visível um maior poder de controlo sobre a temporalização do encontro: é ela que autoriza a utente a preparar a sua saída pela arrumação dos seus pertences. A assimetria de poder é patente no plano da gestão da ordem temporal do atendimento: a mesma acção realizável de forma emicamente apropriada pela técnica não é passível de ser efectuada com idêntico efeito pela utente.

É também patente a existência de um desdobramento da interacção em dois módulos: um módulo de acções conversacionais pilota o módulo das acções-a-realizar-agora. A realização de certas acções é subordinada à sua inscrição no curso de acção do atendimento, operação a cargo de um módulo de gestão conversacional da interacção. Técnicos e utentes não detêm um igual poder de activação deste módulo: a distribuição de tarefas observável neste trecho de transcrição é muito recorrente nos atendimentos do corpus. A preparação da saída do quadro interaccional só é iniciada mediante a activação pela técnica do módulo de pilotagem conversacional das acções-a-iniciar-agora.

A dimensão ritual da interacção é simultaneamente a fonte de um problema interaccional e o meio da sua gestão. A pressa em sair de uma interacção pode valer como ofensa ritual. “Sair sem uma palavra” é um comportamento muito marcado, observável em interacções agonais. A ritualização da saída do quadro temporal e espacial da interacção neutraliza a ameaça de desvalorização e de corte da relação entre os interactantes. A descrição e análise detalhadas das sequências de pré-fecho e fecho dos atendimentos permite observar de perto e de dentro a ritualização das saídas conversacionais.

Trecho 122 – Transcrição 3.2.(09) [Parte Final - Duração: 00.01.10.98]

(...)
001 *Técnica* [pronto pode a]r[rumar então (0.8) todas as coisinhas
002 (0.8) todas [os (.) os documentos] (0.9) pronto
003 (1.0) (°pronto°) ((arrumação de papeis))
001' (*Utente*) [°isto é ()°]
002' [°os documentos onde estão os meus°]
003' [(°pois é°)]
004 *Técnica* poderá então aguardar a minha o meu telefonema está bem?
005 *Utente* certo
006 *Técnica* e eh: [se s:::]
007 *Utente* [como eu lhe disse (.) peço-lhe]se não se importa
008 senhora doutora se me:: (0.7) até à uma porque depois
009 eles não me deixam: atender o telefone >e já nem sequer

A tarefa subsequente (SPP) é realizada por ambas as interactantes, em dois cursos paralelos de acção, que registam e operam uma divisão da propriedade dos artefactos documentais usados no atendimento. A entrega de um documento para consulta não efectiva uma transmissão da sua propriedade. O uso de um pronome possessivo na fala de orientação monologal da utente que acompanha a acção não-verbal (Lt 002') participa num comportamento de apropriação continuada de artefactos no decurso de uma interacção.

Passando do presente (Lt 001) para o futuro (Lt 004), o tempo verbal opera uma saída do quadro temporal do atendimento, orientando a atenção para uma acção a realizar no futuro, que garante a continuidade da relação (e do trabalho social), além das fronteiras temporais do atendimento. Por este acto promissivo, a técnica compromete-se perante a utente, gerando uma expectativa, assente num micro-acordo cuja celebração é organizada por um par adjacente (Lt 004 – 005). Ocorre logo a seguir um microconflito de gestão local da alternância de vezes: a utente fala em sobreposição com a técnica que tinha acabado de tomar a vez, a levando a suspender e abandonar o seu turno antes de alcançar um ponto de completude (TRP) (Lt 006 – 007). Esta interrupção é tratada como justificável em virtude do seu teor: interromper a mudança iminente de tópico, para reabrir a celebração do acordo, enquanto se acrescenta ou relembra uma cláusula, que fixa uma das condições de exequibilidade da acção projectada (telefonar antes das 13h). Subordinar um acordo ao cumprimento de uma cláusula que coage a gestão do tempo da profissional equivale a uma invasão do seu território temporal. O carácter potencialmente ofensivo desta acção é minimizado por meio de um trabalho ritual: entoação, autodefinição da acção como pedido que coloca a técnica em posição de aceitar ou de recusar («peço-lhe» - Lt 007), reconhecimento da soberania da técnica sobre a gestão do seu próprio tempo («se não se importa» - Lt 007), forma de tratamento honorífica («senhora doutora» - Lt 008), justificação do pedido, alegando condicionamentos alheios independentes da sua vontade. A técnica aceita o pedido («sim» Lt 011), o retraduzindo como entrada na sua agenda («ligar até: (.) à: uma» - Lt 011), auto-instrução validada pela utente (Lt 012). O acordo está firmado.

Ocorre um breve silêncio verbal (em paralelo com o curso de acção não verbal da arrumação de papéis e documentos), correspondente a uma pausa conversacional. Ambos os interactantes completaram os seus turnos anteriores. Existe uma indefinição sobre a identidade do autor da próxima tomada de turno. A palavra discursiva «portanto» (Lt 014) aparenta-se mais com uma pausa cheia do que com uma tomada de

turno: não realiza nenhuma acção iniciativa definida (PPP). Segue-se outro breve silêncio verbal: nenhuma PPP convocou a utente a tomar a palavra para produzir uma fala valendo como SPP.

A tomada de turno, efectuada pela utente, ocorre passado um segundo. A utente põe fim a esta breve ausência de turnos apoderando-se da palavra para formular outro pedido (PPP), igualmente envolto num intenso trabalho ritual, que torna patente a assimetria de papéis que define a interacção no quadro institucional próprio dos atendimentos de acção social. A utente pede à técnica o seu contacto telefónico e a indicação do seu nome (Lt 016-017). Este duplo pedido é tratado por ela como ameaça a neutralizar no decurso da sua produção, comportamento que é em si mesmo revelador da sua definição da situação e do contrato interlocutivo. O pedido é precedido de um *summon* realizado mediante uma forma de tratamento honorífica («*senhora doutora*» - Lt 016), que convida a técnica a colaborar na reactivação da interacção e do motor do seu desenrolar: o sistema de organização em pares adjacentes. A locução adverbial de tempo «*já agora*» minimiza a invasão territorial, lhe conferindo um valor casual. Ocorre de novo uma sobreposição de fala: a técnica toma a palavra uma vez completado o pedido do contacto telefónico formulado pela utente. A utente não cede a vez e completa o seu turno, formulando um segundo pedido, o do nome da técnica, seguido de um pedido de desculpa (Lt 017). O sentimento moral de obrigação ritual de reparação de um acto potencialmente ofensivo está na origem deste fenómeno de sobreposição (que se prolonga durante os turnos seguintes – Lt 019 – 020): a utente não se auto-interrompeu antes de ter formulado o seu pedido de desculpa. A ritualização da troca pode sobrepor-se à estrita aplicação das regras do sistema de alternância de vezes.

A mesma acção (pedido de contactos e de indicação do nome completo) realizada pela técnica é emicamente tratada como auto-justificada: nunca é precedida ou seguida de um pedido de desculpa. Declinar a identidade e os contactos é, do ponto de vista dos próprios interactantes, uma obrigação inerente ao lugar de utente de um serviço de acção social. Esta obrigação não é interaccionalmente naturalizada como obviamente recíproca. É o que mostra a subordinação da reciprocação a um pedido de desculpa, atestada neste trecho.

A acção reactiva por meio da qual a técnica atende o pedido de informações de contacto formulado pela utente (Lt 016-017) é completada em várias etapas (Lt018-032), na interface da oralidade e da escrita. Durante a realização desta acção que atende o seu pedido, a utente restringe a sua participação à produção de *third-position assessments*

(J. Coupland et al., 1994: 91–2; Schegloff, 2007: 120–4): «*certo* (.) *okay*» (Lt 023), «*certo*» (Lt 029) e «*então pronto okay*» (Lt 033). A organização sequencial do atendimento gera redistribuições dos papéis conversacionais. Em certas fases, é o técnico que está predominantemente em posição de recepção e validação por meio de *third-position assessments* de informações facultados pelo utente; em outras fases, os papéis são redistribuídos.

A segunda ocorrência da palavra discursiva «*pronto*» (Lt 021) declara (ingl. «*claim*») finalizada e terminada a acção reactiva (SPP), o que lhe confere o valor de pré-fecho. Mas a técnica não ratifica a sua conclusão e reinicia a acção, activando o módulo de pilotagem conversacional do curso de acção: «*e vou pôr aqui o da psicóloga*» (Lt 022). A actividade deste módulo é patente no turno seguinte da técnica (tendencialmente monologal): o registo escrito do contacto telefónico da psicóloga é realizado ao longo de um “turno” de mais de 20 segundos, em várias etapas. Este turno é ocupado pela realização de uma acção não-verbal, mantida sob pilotagem conversacional, que permite à técnica monitorizar o acompanhamento pela utente do seu desenrolar, manter a vez e dissociar o eu que pilota a acção do eu que a executa, de forma insegura. A modalização epistémica da primeira oralização da parte final do número de telefone denota (entoacionalmente) um grau de incerteza (Le Querler, 1996: 71), o que leva a técnica a proceder à sua confirmação, por consulta de uma fonte escrita. Autorizada por esta consulta, a última oralização do número que está a ser escrito denota uma modalidade epistémica correspondente a um elevado grau de certeza.

A palavra discursiva «*pronto*» da linha de transcrição nº 027 tem valor de pré-fecho, dando por terminada a acção não-verbal de registo escrito, valor accional confirmado pela activação do módulo de pilotagem conversacional do curso de acção: «*tem aqui os dois contactos*». A unidade vocálica que abre o turno da técnica (Lt 030) que se segue a uma das ocorrências dos *third-position assessment* produzidos pela utente em posição final de cada etapa do curso desta acção, tem valor de continuador, típico das pausas cheias que incorporam uma subida tonal (Morel & Danon-Boileau, 1998: 16): a técnica prolonga a acção enquanto define um plano de contingência caso se verifique um atraso que impossibilite o contacto (Lt 030-032).

A sequência de fecho projecta o futuro facultando informações de contacto necessárias aos encaminhamentos e à acção temporalmente coordenada de uma rede de actores. Os contactos e a mobilização destes actores são em muitos casos planeados para serem

realizados de forma concertada pelo técnico e pelo utente, sendo que o poder de acesso do primeiro aos outros serviços e actores é maior do que o do segundo.

Os actos promissivos (Austin, 1991: 159) que comprometem os locutores articulam duas escalas temporais. À escala temporal do atendimento, os actos promissivos são produzidos numa estrutura conversacional organizada em pares adjacentes: o acto iniciativo (PPP) que compromete o falante a realizar uma acção futura precisa de ser aceite e validado pelo interlocutor (SPP), para que seja firmado dentro das fronteiras temporais do atendimento o acordo contratual da promessa. O contrato celebrado conversacionalmente obriga os interactantes a cumprir acções, fora das fronteiras temporais do atendimento. O acto iniciativo de uma promessa (PPP) projecta assim de certa forma dois “*slots*”, um primeiro, na ordem temporal da interacção em curso, um segundo, na ordem temporal de cursos de acção posteriores ao atendimento. Estes cursos de acção articulam-se em várias escalas de organização, relacionados com políticas sociais de âmbito nacional. O seguimento dado a um atendimento envolve não apenas o evento interaccional em si, mas assenta em vários níveis de organização social. As respostas aos problemas identificados em sede de atendimento mobilizam actores, recursos e apoios da sociedade envolvente.

A firmação do acordo contratual reveste a forma de um pedido de confirmação («*está bem?*» - Lt 035), acto iniciativo da técnica não atendido pela utente, já orientada para um foco de atenção, o autocarro, exterior às fronteiras do atendimento. A técnica recicla o pedido de confirmação do acordo (Lt 038), que, desta vez, é atendido pela utente, que sela o acordo (SPP: «*está bem?* – Lt 039).

A última ocorrência da palavra discursiva «*pronto*» (Lt 040) encerra o atendimento. A saída do quadro temporal e espacial do atendimento é ritualizada por uma troca de agradecimentos (Lt 040-041). Desta vez, a técnica desligou o gravador, deixando o analista sem saber se o registo foi completo ou interrompido antes de o encerramento ter sido plenamente consumado.

O segundo trecho de transcrição que documenta o trabalho conversacional de pré-fecho e fecho da interacção provém de um atendimento cuja abertura foi detalhadamente analisada, gravado no mesmo serviço que o anterior. Este atendimento põe em relação uma assistente social e uma utente separadas por um fosso geracional de mais de quarenta anos. Vigora um certo desconcerto conversacional, que já foi analisado. A utente introduz tópicos cuja relevância não é logo validada pela técnica.

As primeiras linhas deste trecho de transcrição (Lt 001-048) reproduzem a interação que antecede a transição dos interactantes para a macrosequência de pré-fecho e fecho. Está a decorrer uma acção não-verbal de tiragem de fotocópias executada pela técnica, que detém o monopólio de uso da máquina fotocopadora que equipa o gabinete de atendimento. De acordo com o *script* que serve de pano de fundo à interação, a finalização desta acção (tiragem de fotocópias) constitui um ponto de completude do atendimento, mutuamente manifesto (Lt 026). Mas as modalidades de articulação dos cursos de acção verbal e não-verbal aqui observáveis diferem do atendimento anterior. A utente não trata a acção não-verbal executada pela técnica como configurando um turno de pleno direito, remetendo ao silêncio. A utente alinha com uma gestão policrónica que mantém em actividade dois cursos paralelos de acção. A técnica, por sua vez, mantém dois focos de atenção, com o risco de uma participação limitada na interação verbal, enquanto executa a tarefa não-verbal. Este trecho permite observar que, nas condições próprias a este modelo de co-gestão local das acções verbais e não-verbais, o fim da tarefa de tiragem de fotocópias (Lt 026) não coincide com o fim das tarefas propriamente verbais do atendimento que antecedem o seu pré-fecho e fecho. Vamos constatar que, enquanto finaliza a tiragem de fotocópias, a técnica auxilia a utente a neutralizar um estigma que faz obstáculo à plena aceitação de uma resposta às suas necessidades (roupas em segunda mão) (Lt 012, Lt 015, Lt 017 e Lt 019), acabando por reiterar a oferta deste serviço de entrega de roupas a título de apoio (Lt 023-024), num curso de interação verbal que, dotado do seu próprio ponto de completude (Lt 028), é susceptível de adiar a delimitação da fronteira temporal que permite aos interactantes transitar de forma concertada do corpo principal do atendimento para a sequência de fecho. Vamos verificar ainda que a técnica auxilia a gestão do estado emocional da utente, incentivando a passagem de um quadro depressivo para um quadro definido por cuidados e apoios (Lt 038-040 e Lt 042).

Iniciada pela técnica, a transição concertada para a sequência de fecho ocorre e é completada nos turnos das linhas de transcrição nº049-056, significativamente mais tarde do que o ponto de completude constituído pela finalização da tarefa de tiragem de fotocópias (Lt 026).

Trecho 123 – Transcrição 3.2.(03) [00.25.54.81 – 00.29.55.27]

(...)

001 *Utente* sabe o que lhe faço? (0.7) [(met-)]

002 *Técnica* ((tirando fotocópias))* foi [()] a frente?

003 *Utente* não senhora (0.4) (pico) um saco (0.6) [no] saco todo
 004 (.) e meto dentro da minha maquina de lavar (.) e lavo
 005 (0.6) depois [() (.) olhe)]

003' (*Técnica*) [ssi-]
 004'
 005'

006 *Técnica* [↑ah::: sim já percebi sim] sim

007 *Utente* vê?

008 *Técnica* sim sim [sim sim]

009 *Utente* [assim é] que eu faço (.)>e o outro à gente diz<
 010 ah! (.) ela anda muito bonita [()] () [()]e
 011 pronto

009' (*Técnica*)
 010' [(riso)] [(riso)]
 011'

012 *Técnica* [↑são] coisas boas pois [claro]

012' (*Utente*) [e:]

013 *Utente* [mas ()] ninguém precisa de
 014 saber

015 *Técnica* desde que não seja roto a ir estragada

016 *Utente* não ()

017 *Técnica* ↑claro

018 *Utente* os pontinhos como vou podendo

019 *Técnica* ai ops (.) claro (2.2) e é assim mesmo

020 *Utente* como eu vou podendo (..) e não me enver↑gonho (.) camisas
 021 do meu marido muitas muitas muitas (.) apanho as
 022 [()] o meu marido não sabe como é

020' (*Técnica*)
 021'
 022' [dona]

023 *Técnica* sim dona Xxxxx se precisar de roupa nós temos ↑roupa
 024 [de ve]rão de inverno [pode vir] ↑cá:

023' (*Utente*)
 024' [sim] [então quando]

025 *Utente* ↑posso sim senhora (.) olha você fica sem dinheiro filha

026 *Técnica* ((fim fotocópias))* ((riso)) (.) dona Xxxxx está bem
 027 pronto ((riso)) (0.9) é como co- como achar melhor (.)
 028 ((riso)) (0.7) [hã:? é como] achar melhor

026' (*Utente*)
 027'
 028' [como? filha]

029 *Utente* é um amor tão lindo

030 *Técnica* (então) (.) [pois é] ((arrumação de papeis)

031 *Utente* [não é] (.) .h é uma palavra tão doce que
032 você traz na barriga

033 *Técnica* também já tenho uma menina (1.0) já sabe

034 *Utente* não tira beijos da outra

035 *Técnica* ↑ah ↓não (.) cla↑ro que não (0.8) pronto (.) eu tenho
036 aqui já [aquilo]

037 *Utente* [não tira] beijos da outra

038 *Técnica* não vá não fique assim está bem? olha (0.9) agora tem
039 que se cuidar porque também precisa de se cuidar (0.4) a
040 si e ao seu marido (.) não é?

041 *Utente* pois [sabe]

042 *Técnica* [en]tão vá

043 *Utente* sabe olha a gente agora já anda aí a passar mal (.)
044 porque não chega (.) para tudo (.) gás (0.7) subiu (.)
045 trezento- (0.6) eh eu não sei contar o dinheiro (1.4) eu
046 [não sei] contar o dinheiro (1.1) ainda vou fazer
047 compras (0.8) vou com eu e ele (1.0) mas não sei fazer
048 compras ((arrumação de saco plástico))

043' (*Técnica*)
044'
045'
046' [poi:s]
047'
048'

049 *Técnica* [pronto]

050 *Utente* [eu gostava] (.) () toda a [gente]

051 *Técnica* [olha] arruma isso
052 dona Xxxxx vamos ficar por aqui já terminamos já tenho
053 aqui eh elementos (0.6) para a- avaliar (0.5) e fazer a
054 proposta para o seu apoio medicamentoso está bem?

055 *Utente* sim sim senhora (0.6) tudo seja tudo para ter saúde
056 (0.4) [e para as suas filhas]

057 *Técnica* [pronto em princípio] irei fazer uma visita
058 também à sua casa

059 *Utente* TOda a hora

060 *Técnica* está bem? (.) [não sei quando] porque não sei lh- não
061 sei [não é? porque isto é: mesmo assim]

060' (*Utente*) [sim senhora]
061'

062 *Utente* [pronto olha che]gando ali (.)
063 tenho u[mas fi]tas verdes

062' (*Técnica*)
063' [pronto]

064 *Técnica* pronto

065 *Utente* há de [ser] bem recebida (0.5) [(pronto)]

065' (*Técnica*) [e:]

066 *Técnica* [e: (0.5) quan]do tiver
067 a resposta (0.4) da da desta proposta da decisão eu
068 ligo-lhe (0.7) e explico como que é (0.9) [(bem?)]

069 *Utente* mas is[to is]to tem
070 que ser outra pessoa porque a minha cabeça não ajuda
071 (1.0) ()

072 *Técnica* POI::s (.) [po]i::s=
072' (*Utente*) [tenh-]

073 *Utente* =pois tem de chamar uma pessoa ou alguém qualquer (.)
074 uns vizinhos (.) [(está)]

076 *Técnica* [nem que] sejam vizinhos eu telefono e
077 a seguir [eu espero (0.5) está bem? (0.8) pronto]

078 *Utente* [olha santa (.) está entre três tabernas] (.)
079 eu chamo o- eles conhecem me (0.4) [eu morei sempre na
080 mesma casa]

081 *Técnica* [pron:to não há
082 problema] não há problema está bem?

083 *Utente* sim senhora

084 *Técnica* então ((abertura de uma porta)) pronto

085 *Utente* e então agora [como vou]

086 *Técnica* [até a próx]ima (.) [eu depois en]tro em
087 contacto con[sigo]

086' (*Utente*) [olha lá santa]
087'

088 *Utente* [como] é que eu pago? (0.6) aí esta

089 *Técnica* (0.5) não- a- é- não isso é essa dívida que a senhora
090 tem nós não não pa[gamos] ([])

089' (*Utente*)
090' [não pode]

091 *Utente* [a quem tenho] de pedir
092 (0.4) (por) quando vou à doutora Xxxxx Xxxx (0.5) que já
093 reembolsei (0.3) eu venho aqui não é minha filha?

094 *Técnica* sim quando tiver depois receita- mas eu- pronto
095 [quando- quando tiver receitas] para aviar (.)
096 [a] senhora vai (.) todos os meses à farmácia (Xxxx)
097 (.) aviar [a receita (e os vinte e cinco euros)]

094' (*Utente*)
095' [(quando ela (.) pode)]
096' [olha]
097'

098 *Utente* [sim (.) eu conheço a-] aquela
099 menina al[ta]

100 *Técnica* [pron]to

101 *Utente* pois >()< (.) [olha] ()

101' (*Técnica*) [mas depois explico]

102 *Técnica* pronto vai assim com isto (.) chega à junta de
103 fre[que↑sia]

104 *Utente* [olha]

105 *Técnica* olha chega à junta de freguesia e diz assim (0.8) olha
106 tenho esta receita para aviar (0.3) venho buscar o
107 sub[sídio] (.) dona Xxxxx (1.4) primeiro junta de

108 freguesia buscar o subsídio e depois à farmácia Xxxx
 109 [()]
 105' (Utente)
 106'
 107' [olha]
 108'
 109'
 110 Utente [()] está lá uma menina alta=
 111 Técnica =só depois de eu lhe telefonar
 112 Utente sim senhora=
 113 Técnica =está [bem]
 114 Utente [eu] eu não abuso de ninguém ((saída do local))
 115 Técnica então pronto
 116 Utente eu não abuso de ninguém
 (...) ((corte da gravação))

*Nota: tiragem de fotocópias pela técnica (00.21.11.82 – 00.26.56.66) / Fonte: Corpus ACASS

A utente solicita a atenção da técnica, com um *pre-telling* («sabe o que lhe faço?» - Lt 001), PPP que visa conferir a ignorância da ouvinte, acção preliminar que segura o valor de novidade do relato que ela anuncia ao mesmo tempo pretender realizar a seguir (Maynard, 1997: 95). A técnica avança uma resposta (SPP) que ostenta a possível detenção do saber que a utente está a tentar transmitir (Lt 002). Esta SPP exerce um potencial efeito bloqueador (“*blocking*” *response*) sobre a acção narrativa projectada pela utente, ao negar o valor de novidade das informações que a utente se prepara a partilhar (Sacks, 1974: 343; Schegloff, 2007: 40). Mas a utente invalida a resposta («*não senhora*» - Lt 003), desbloqueando o início do relato. Todavia, a técnica bloqueia o desenvolvimento do relato, declarando, numa fase ainda inicial do relato, ter percebido o saber fazer que a utente procura transmitir. Esta declaração é feita sob duas formas: a primeira UCT é uma partícula interjectiva entoacionalmente formada (I. Rodrigues, 1998: 75), cujo valor semântico-pragmático é “glosado”, parafraseado logo a seguir pela própria falante, pela adição de uma segunda UCT, que vem apoiar a tese de uma relação de equivalência semântica unindo interjeições e frases completas (Gonçalves, 2002: 109–117). Reforçada por três ocorrências da unidade «*sim*» (Lt 006), esta *ah-prefaced* declaração de uma mudança de estado de teor epistémico (Heritage, 1984; 1998; 2002b; Heritage & Raymond, 2005: 26–28) visa produzir um efeito bloqueador. A utente formula um pedido de confirmação (PPP) da mudança do estado epistémico da técnica face ao tópico (Lt 007), que é respondido por quatro novas

ocorrências da unidade «*sim*» (Lt 008) (SPP). O tópico tratado diz respeito ao valor simbólico e social de peças de roupa em segunda mão. A primeira acção relatada pela utente consiste numa lavagem purificadora (Douglas, 1966) que visa reabilitar simbolicamente itens estigmatizados aos seus próprios olhos. A seguir, a ocorrência da partícula interjectiva «*ah!*» (entoada diferentemente da ocorrência anterior) reindexicaliza a fala, abrindo uma sequência narrativa na qual a utente faz ouvir em tom de brincadeira a voz de um falante radicado noutra situação (reconstituída por encenação), dirigindo a terceiros (não especificados) comentários que elogiam a boa aparência da utente vestindo roupa adquirida em segunda-mão: «*ah! (.) ela anda muito bonita*». No preciso ponto de completude gramatical e entoacional desta UCT da utente, a técnica responde ao convite a rir, lançado pela utente pela modalização lúdica entoacionalmente marcada da UCT, começando a rir (Lt 010'), riso que se prolonga em sobreposição com outra UCT do relato em curso. O riso da técnica funciona como acto reactivo, de valor afiliativo (Glenn, 2003: 29), que ratifica e avalia retrospectivamente o grau de risibilidade da piada acabada de ser realizada (Jefferson et al., 1977: 12; Lavin & Maynard, 2001: 456–7). A utente continua a produzir o turno narrativo, turno que tem a particularidade de desapertar a organização em pares adjacentes da interacção conversacional, autorizando o narrador a prolongar o seu turno, encadeando UCT, até terminar o relato (Sacks, 1974: 344). A UCT seguinte deste turno narrativo da utente, inaudível, é por ela entoacionalmente modalizada como piada, dotada como tal de um valor de convite a rir (Jefferson, 1979). A técnica interssincroniza com precisão a sua actividade de ouvinte de uma narração, produzindo um segundo riso, que começa, pela segunda vez, logo a seguir ao ponto de completude da UCT.

A reactivação plena do sistema de alternância de vezes que assegura a organização em turnos da interacção ocorre a seguir à conclusão do turno narrativo (Jefferson, 1978: 228), encerrado pela narradora por meio da palavra discursiva «*pronto*» (Lt 011).

A técnica apodera-se da palavra para contribuir para a consolidação da orientação argumentativa dos turnos narrativos da utente: peças de roupa em segunda-mão são boas para serem usadas (Lt 012); orientação argumentativa reiterada por ela no turno seguinte (Lt 015). O alinhamento dos argumentos inscreve-se num trabalho concertado de convergência argumentativa em redor de uma mesma conclusão. A técnica reforça positivamente os argumentos alinhados pela utente, por meio de sinais de acordo entoacionalmente marcados que ostentam um elevado grau de convicção (I. Rodrigues,

1998: 112): «claro» (Lt 012, Lt 017 e Lt 019), «pois» (Lt 012) e «é assim mesmo» (Lt 019).

Paradoxalmente, o investimento da utente neste trabalho argumentativo, iniciado por ela, revela a necessidade por ela sentida de refutar posições que contrariam o aproveitamento deste recurso (oferta de roupa em segunda-mão). Dar-se ao trabalho de iniciar e reforçar uma argumentação é posicionar-se face a outras vozes adversas, que, neste caso, estigmatizariam peças de roupa em segunda-mão e quem as veste. A argumentação é sempre uma contra-argumentação, uma actividade polifónica de um eu em luta contra outros eus (Anscombe & Ducrot, 1983: 175). Sobre-investir uma argumentação é conferir importância ao discurso de vozes discordantes.

O conector contra-argumentativo «mas» que introduz a asserção «ninguém precisa de saber» (Lt 013-014) e a negação de um sentimento de vergonha («eu não me envergonho» - Lt 020) são indícios de uma luta argumentativa envolvendo uma polifonia de vozes. A aceitação de peças de roupa em segunda-mão é, aos olhares de eus fazendo ouvir indirectamente as suas vozes nas entrelinhas do trabalho argumentativo da utente, um acto vergonhoso a esconder, um sinal exterior de pobreza a dissimular, um estigma a ocultar ameaçando desacreditar socialmente o beneficiário deste apoio (Goffman, 1988: 51–2).

Considerada à luz da teoria polifónica da argumentação (Skinder, 2008), a dimensão simbólica desta interacção enquadra-se no conceito de *looking-glass self* de Charles Horton Cooley:

«As we see our face, figure, and dress in the glass, and are interested in them because they are ours, and pleased or otherwise with them according as they do or do not answer to what we should like them to be; so in imagination we perceive in another's mind some thought of our appearance, manners, aims, deeds, character, friends, and so on, and are variously affected by it.

A self-idea of this sort seems to have three principal elements: the imagination of our appearance to the other person; the imagination of his judgment of that appearance, and some sort of self-feeling, such as pride or mortification».

(Cooley, 1968: 184)

A análise da conversação renova as teorias da argumentação pelo estudo do seu exercício interaccional em contextos naturais (Eemeren, 2009). O trecho de transcrição aqui analisado evidencia que uma sequência narrativa aberta colaborativamente pode

permitir a um dos falantes convocar polifonicamente uma terceira pessoa (Lt 010), não necessariamente como oponente (Rocci, 2009: 267), mas como apoiante de uma conclusão em curso de validação argumentativa.

O paradoxo mencionado (argumentar é importar-se com contra-argumentos que se tenta invalidar) é atendido pela técnica, que finaliza o trabalho argumentativo por uma reiteração (entoacionalmente apoiada) do convite (PPP) a beneficiar do serviço de entrega de roupa (Lt 023-024). No turno seguinte, o convite é aceite pela utente (Lt 025), que, no entanto, logo a seguir, converte em derisão a relação de ajuda, com uma piada que a autorretrata como possível abusadora capaz de arruinar a técnica. A entoação e a exageração desmedida do risco sinalizado conferem à UCT o estatuto de piada convidando a técnica a rir. Desta vez, a técnica reage produzindo risos muito mais fracos, uma UCT que, de uma “voz sorridente” (ingl. *smile voice*), responsabiliza em exclusivo a utente pela piada, e duas UCTs orientadas para o encerramento deste episódio interaccional («*está bem*» e «*pronto*» - Lt 026-027). Efectuando um movimento de retirada e encerramento (SCT), esta reacção, desafiliativa, atende o convite a rir em conjunto, sem perfilhar e validar a piada (Lavin & D. Maynard, 2001: 466–7).

A actividade concertada de argumentação a duas vozes (contra-posicionando-se de forma convergente num pano de fundo de vozes discordantes) realizada pelas interactantes tem um final emicamente desconcertante que enfraquece o seu resultado: validação de uma conclusão.

Analisado de perto, este atendimento, como já foi notado, constitui-se como caso desviante, que, longe de invalidar os resultados de análise dos casos prototípicos, consolida as análises da ordem interaccional: ocorre no seu seio um trabalho conversacional maior e mais visível de enquadramento e ordenamento do atendimento, a cargo da profissional. A utente introduz tópicos e se posiciona perante eles no plano argumentativo ou, como vai ser agora o caso, no plano emocional, obrigando a técnica a proceder ao seu reenquadramento argumentativo ou à sua gestão emocional, situação que a leva a adiar o pré-fecho do atendimento.

A forma de tratamento por ela usada no final do episódio interaccional que acabamos de analisar, «*filha*» (Lt 025)¹²⁵, projecta o tema da maternidade como matriz de definição

¹²⁵ Forma de tratamento reiterada pela utente numa breve sinalização de um problema de audição ou compreensão (Lt 028') efectuada (em sobreposição) durante o turno da técnica que se seguiu, activação

das identidades em presença, criando um contexto que converte a gravidez da técnica num tópico localmente mencionável. Em vez de ser fixado de forma estática no início ou noutra fase da interacção, o universo dos tópicos potencialmente relevantes (*unmentioned mentionables*)¹²⁶ a introduzir no aqui e agora de uma troca conversacional, sofre constantes redefinições e renegociações no seu decurso. Um tópico pode ser introduzido ao abrigo de vários estatutos (ex.: piada), facto localmente negociado que condiciona o tipo de tratamento e seguimento que lhe é dado pelos falantes (*sequential implicativeness*)¹²⁷. Os tópicos introduzidos passo a passo ao longo de uma conversação não são completamente desactivados à medida que a troca progride encerrando uma a seguir à outra as sequências centradas neles: formam um pano de fundo que serve de potencial base de apoio à reivindicação de relevância inerente a cada introdução ou reintrodução de um novo tópico. A seguir à tentativa de encerramento operada pela técnica, por meio de uma SCT (Lt 026-028), da sequência tópica em curso (que foi introduzida pela utente), um novo tópico é introduzido no turno seguinte, operação que efectiva o encerramento da sequência tópica anterior iniciando uma nova (Schegloff, 2007: 194).

Quando a acção encerradora de um par adjacente (expansível) opera simultaneamente o encerramento de uma sequência centrada num tópico, uma SCT (*Sequence-Closing Third*) liberta os falantes da obrigação de dar continuidade ao tópico até então focado, oferecendo um slot mais livre, aberto a várias possibilidades de acções iniciativas (PPP). A acção realizada mediante uma tomada de turno é condicionada em maior ou menor grau. Nas conversas informais, as acções reactivas (SPP) são mais condicionadas do que as acções iniciativas (PPP) que atendem; as acções iniciativas (PPP) que dão continuidade e contribuem para o prosseguimento de uma sequência centrada numa tarefa ou num tópico bem definidos são mais condicionadas do que as acções iniciativas realizadas a seguir uma SCT que encerrou essa sequência. Nas interacções conversacionais institucionalmente enquadradas, o grau de liberdade é, em regra, mais restrito do que nas conversas informais.

Vimos no capítulo consagrado ao corpo principal dos atendimentos que o *script* da interacção emerge localmente sob a forma de macrosequências caracterizadas pela

do sistema de sinalização e correcção de erros que foi sequencialmente apagada por ambas as interactantes, que optaram por não lher dar seguimento.

¹²⁶ Cf. Sacks & Schegloff, 1973: 301–3.

¹²⁷ Sacks & Schegloff, 1973: 296.

orientação dos falantes para atribuir a uma das partes um maior domínio territorial conferindo-lhe o estatuto de “principal falante primário” (Monteiro, 2011), exercido no caso da utente sob a alçada de acções directivas da técnica. Esta orientação pode ser observada na posição sequencial que ocorre logo a seguir uma SCT deste tipo: qual é a identidade da principal autora das acções iniciativas que se seguem às SCT que encerram sequências tópicos? A resposta é dada comportalmente pelas próprias falantes que, por este meio, scriptizam a sua interacção.

É patente à luz deste enfoque analítico o domínio territorial da utente, que realiza na posição sequencial que se segue à SCT do tipo aqui definido, encerradoras de sequências tópicas, actos iniciativos introdutórios de novos tópicos (Lt 029, L031-032 e Lt 043-048). Tal domínio territorial da utente foi por ela conquistado durante a sequência poliactiva acabada de terminar (Lt 026): enquanto a técnica se empenhou em tirar fotocópias (acção não-verbal), a utente ocupou com o estatuto de falante primário o terreno conversacional (*floor*) (Wiemann & Knapp, 1975: 86). A reocupação do terreno conversacional na qualidade de principal falante primária só será efectivada pela técnica vários turnos à frente (Lt 051-054).

O tópico da relação mãe-filha tinha sido já abordado numa fase anterior do atendimento, tendo recebido uma coloração emocional negativa, pelo facto de ter sido remetido para a perda de uma filha, sofrida pela utente. O tópico tinha sido incorporado no pano de fundo dos tópicos abordados, susceptíveis de reactivação. É isso que acontece: a utente reactiva este tópico, em duas etapas (Lt 029 e Lt 031-032), mantendo a sua coloração emocional (dor emocional capturada na gravação por meio da entoação). Em Lt 033, a técnica encadeia sobre o tópico, ratificando a sua introdução, mas conferindo-lhe entoacionalmente uma cor emocional muito mais positiva e outorgando-lhe o estatuto de troca de cortesia (*small talk*), estatuto marginalizador que tende a cancelar a sua admissão como tópico justificando de pleno direito uma sequencia inteira do quadro do atendimento centrada nele. Em vez de abandonar o tópico, a utente produz um acto iniciativo (PPP) cujo valor semântico-pragmático pertence ao continuum pedido-ordem (Kerbrat-Orecchioni, 2005b: 98) que organiza a classe dos actos directivos (Searle, 1979: 13–4). Tal acto equivale a uma dupla invasão territorial.

Primeiro, a utente parece pretender dirigir o exercício do papel parental pela técnica, cuja competência é assim questionada, pelo simples facto de a utente achar relevante dar-lhe uma instrução. O passageiro de um carro conduzido por um condutor que acabou de tirar a carta de condução pode mais facilmente produzir sem ofensa actos

directivos (dicas, instruções, conselhos, directivas, etc.) do que o passageiro de um carro conduzido por um condutor experiente. Neste segundo caso, o condutor, com provas dadas da sua competência ao volante, pode mais facilmente ficar de algum modo ofendido pelo facto de o passageiro achar oportuno lhe dar lições de condução. Oferecer de modo mais ou menos directivo uma informação é sempre mais ou menos desqualificador, pelo facto de projectar um retrato do interlocutor como precisando de receber esta informação que a nosso ver lhe faz falta. O destinatário de tal informação autorretrata-se como competente ou incompetente pela maneira como a recebe e reage. É a condução automóvel como território de competência definidor das identidades em co-presença que é, por um tal acto iniciativo e o acto reactivo que obtém em troca, constituída como objecto em jogo.

A técnica valida com força a instrução, marcando deste modo que, ao concordar com a instrução dada pela utente, é com ela própria que ela está a concordar (Lt 035). Realizada entoacionalmente, esta validação apoiada opera uma reenunciação da directiva («*clátro que não*»), que permite à técnica sair do lugar de recipiendária passiva e de ocupar o de sua enunciadora activa. É a sua identidade de mãe competente que é resgatada desta forma pela técnica.

A segunda invasão territorial cometida pela utente diz respeito ao terreno conversacional, que parece pretender ocupar como principal falante primária autorizada a dar directivas à técnica. No decurso do turno que se segue, a técnica não só valida de forma apoiada a directiva, como ainda tenta encerrar, com recurso à palavra discursiva «*pronto*» (Lt 035), a sequência poliactiva que facilitou a ocupação nestes moldes pela utente do terreno conversacional, e recuperar os comandos da conversação, fazendo estado do ponto de completude em que se encontra agora o atendimento, uma vez tiradas as fotocópias necessárias (Lt 035-036).

A utente, mais uma vez, não abandona o tópico, e reitera o acto directivo anterior, com uma coloração emocional negativa entoacionalmente reforçada (Lt 037). A técnica encadeia desta vez sobre o estado emocional manifestado pela utente, efectivando uma reocupação do terreno conversacional, mediante actos directivos («*não vá*», «*não fique assim*», «*agora tem que...*») de gestão emocional (Lt 038-040). A técnica expande estes actos directivos com perguntas-tag («*está bem?*» e «*não é?*») que coagem a utente a ratificar o papel de gestora das suas emoções reivindicado pela técnica, num movimento de reocupação do seu papel directivo por exercício das suas prerrogativas. Assim pressionada, a utente inicia o turno seguinte pela palavra discursiva «*pois*» (Lt 041),

ostenta deter em exclusividade o poder de activar o módulo de pilotagem conversacional das acções-a-realizar-agora-com-vista-a-terminar-o-atendimento. O exercício deste poder directivo é, como no caso anteriormente estudado, suavizado, por meio, desta vez, do uso, com valor de inclusividade, da primeira pessoa do plural: «*vamos ficar por aqui*» (Lt 052) (Filimonova, 2005; Brown & Levinson, 2009: 127; Monteiro, 2010: 10). A mudança dos tempos verbais, que efectiva uma reorientação para o futuro, é também novamente observável, logo no turno seguinte da técnica (Lt 057).

Ocorre uma reintrodução de tópicos abordados no decurso do atendimento, que não desempenha uma função de reabertura do mesmo mas de recapitulação de compromissos para o futuro, de uma ou de ambas as partes (Sacks & Schegloff, 1973: 317–8), orientação para o futuro que contribui para a saída gradual do quadro interaccional. Esta recapitulação é uma operação de enquadramento do atendimento: selecciona e planeia dar seguimento (além da fronteira temporal do atendimento) a alguns tópicos abordados no seu decurso, deixando de fora outros. O apoio medicamentoso é assim destacado como razão justificando o atendimento e o seguimento que lhe será dado. A pergunta-tag que encerra o turno da técnica (Lt 054) coage a utente a perfilhar o plano de acção traçado selectivamente e a ratificar a transição para a sequência de pré-fecho e fecho.

Desta vez, a utente ratifica de forma apoiada («*sim sim senhora*» - Lt 055) a plena ocupação pela técnica do terreno conversacional e a transição para a sequência de pré-fecho e fecho, ostentando a adopção de uma atitude ritualizadora (uso de uma formula votiva, igualmente orientada para o futuro: desejar saúde à técnica e às suas filhas), adaptada ao trabalho interaccional próprio a esta sequência.

Articulando duas escalas temporais, os actos promissivos realizados pela técnica projectam o futuro da relação e o seguimento a dar ao atendimento, abrindo uma sequência de arranjos e combinações que torna relevantes informações de contacto (identificações de terceiros integrando a rede de actores e de recursos mobilizada para dar seguimento ao caso, localizações temporais e espaciais, etc.). Incorporados num plano em construção, estes arranjos são, numa primeira fase da sequência de pré-fecho, subordinados a um acordo, solicitado por meio de uma pergunta-tag («*está bem?*» - Lt 054, Lt 060, Lt 077 e Lt 082). A última ocorrência desta UCT é realizada noutra posição sequencial e com outro padrão entoacional, que lhe conferem o valor de uma SCT (Lt 113), sinal forte que então sela o acordo e desencadeia o ritual de fecho do atendimento.

A tarefa de planeamento da acção futura incorpora o anúncio pela técnica de uma visita ao domicílio da utente (Lt 057-058). A utente não se limita a agendar este compromisso manifestando o seu acordo. Define a visita em termos rituais, projectando sobre ela um ritual de hospitalidade. O convite a entrar no espaço da sua casa é simbolizado pela outorga de uma licença de acesso incondicional ao seu território temporal: «[pode vir a] TOda a hora» (Lt 059).

Trecho 125 – Transcrição 3.2.(03): Gestão ritual da marcação de uma visita domiciliar

(...)
 057 *Técnica* [pronto em princípio] irei fazer uma visita
 058 também à sua casa
 059 *Utente* TOda a hora
 (...)

Fonte: Corpus ACASS

Minimizar possíveis inconvenientes susceptíveis de barrar a entrada do domicílio é uma estratégia de ritualização que consiste em outorgar à técnica o estatuto de visitante sempre bem-vinda e recebida. Esta estratégia ritual pode interferir com o rigor dos arranjos necessários ao efectivo agendamento da visita. A profissional não alinha com esta gestão ritual da visita, resituando-a na ordem temporal técnica da instituição. O carácter potencialmente ofensivo deste desalinhamento com o ritual de hospitalidade iniciada pela utente interfere com a produção do turno, repleto de auto-interrupções e de marcas de hesitação (Lt 060-061).

A própria utente suspende a sequência ritual e introduz como tópico um índice de localização da sua casa pela técnica (Lt 063). Ambas as falantes se despedem mutuamente multiplicando num curto espaço de tempo ocorrências da palavra discursiva «*pronto*» (Lt 062-065), cuja função encerradora é solidamente atestada no corpus, pelos dados correspondentes à endo-organização sequencial dos atendimentos. A utente reitera o ritual de hospitalidade como modalidade de referência ao futuro da relação, na iminência do fecho concertado do atendimento (Lt 065). A técnica retribui, firmando o compromisso de entrar em contacto por telefone com a utente, uma vez despachado pela instituição o pedido de apoio medicamentoso (Lt 066-068). O meio de comunicação indicado leva a utente a adiar o fecho iminente do atendimento, para tratar as condições de exequibilidade do contacto agendado. Esta preocupação que contraria a iminência do fecho conversacional (introduzida pelo conector adversivo «*mas*»), acompanhada duma justificação («*porque a minha cabeça não ajuda*» - Lt 070), não é

correspondida pela técnica, que minimiza e até nega a existência de qualquer problema susceptível de interferir com a execução do plano de acção acordado (Lt 081-082). A utente introduz dados de identificação de pessoas a quem recorrer para facilitar o contacto, pertencentes à sua rede de relações primárias (laços de vizinhança) (Lt 074 e Lt 078-080). A técnica tenta cancelar a introdução destas informações, negando a sua relevância como novos dados. A palavra discursiva «*pois*», produzida de um modo assertivo redobrado (Lt 072), confere-lhes o estatuto de informações já detidas. A utente produz um contra-movimento de reabilitação retroactiva das informações que introduziu, contra-movimento efectuado por meio de uma reiteração da palavra discursiva «*pois*» (Lt 073), que lhe permite defender a relevância destes dados, explicitando, de um modo directivo («*tem de...*»), a sua implicação sequencial (fixar o que será preciso fazer para segurar a efectiva concretização da acção acordada). As tomadas de turno contíguas (Lt 073) e em sobreposição (Lt 076, Lt 078 e Lt 081-082) são a manifestação observável do conflito de organização sequencial travado pelas falantes: a utente quer adiar o fecho interaccional, enquanto é tratada a exequibilidade do plano de acção que dá seguimento ao atendimento, ao passo que a técnica pretende fechar o encontro.

A técnica toma acto das instruções de contacto e tenta fechar, com uma nova ocorrência da UCT «*pronto*», o acordo com a utente sobre o plano de acções a executar, usando para o efeito, como já mencionei, a pergunta-tag «*está bem?*» (Lt 076-077). A seguir, a utente não atende o pedido de confirmação: em vez de aceitar ocupar o slot projectado pela pergunta-tag (PPP) do turno anterior, produzindo uma UCT com valor de SPP firmando o acordo e encaminhando a interacção para o seu fecho, a utente produz um acto iniciativo (PPP), a saber, um pedido de atenção (*summon*) (Lt 078), que coloca a técnica em posição de ouvinte convocada a receber instruções de localização da casa e de identificação de terceiros facilitadores da futura reactivação do contacto e da relação de trabalho. No primeiro TRP possível, a técnica apodera-se da palavra, falando em sobreposição com a utente, para encerrar esta sequência tópica («*pronto*» - Lt 081), negando a existência de um problema (UCT reforçada por reiteração) e para, mais uma vez, tentar firmar o acordo, mediante uma pergunta-tag (PPP) que solicita a confirmação da utente. Desta vez, pressionada, a utente colabora, ocupando o espaço projectado pela PPP por uma UCT que, em virtude da sua conformidade à organização preferencial que rege este par adjacente, vale como SPP selando o acordo: «*sim senhora*» (Lt 083). A técnica valida o valor confirmativo desta SPP, produzindo uma SCT que pretende

fechar o acordo e o próprio atendimento, numa acção verbal cujo valor de convite a sair do quadro temporal do atendimento é reforçado por uma acção não-verbal convidando a sair do seu quadro espacial: abertura da porta (Lt 084).

Este duplo convite a sair (PPP) não é outra vez atendido pela utente como seria de esperar, por uma realização do ritual de fecho: ela inicia um turno orientado para a introdução de um novo tópico (Lt 085), turno interrompido por uma tomada de turno da técnica efectuada em sobreposição, fora de um TRP (Lt 086). Trata-se de uma tentativa de encerramento do atendimento: a técnica inicia a troca de saudações constitutiva do ritual de fecho, expandida por um compromisso de recontacto, típico da gestão ritual da saída final do quadro interaccional (Lt 086-087). A utente, em vez de retribuir a saudação, tenta parar o ritual de fecho, por meio do recurso já anteriormente activado: um pedido de atenção (*summon*) (Lt 086'). Mal sucedida (a técnica não abandona o seu turno e completa a primeira parte do ritual de fecho), a utente toma a palavra em sobreposição e introduz o novo tópico: como proceder para pagar despesas de saúde beneficiando do apoio medicamentoso (Lt 088). A técnica fica visivelmente desconcertada, iniciando, após uma pausa de meio-segundo (Levinson, 1982: 333), um turno repleto de marcas de hesitação quanto à pergunta colocada e à resposta a dar-lhe (Lt 089-090). A utente apodera-se da palavra (em sobreposição) e reformula a pergunta, efectivando assim de forma plena a sua introdução e o adiamento do fecho do atendimento. Ao reformular a pergunta, a utente elabora o tópico, especificando o contexto que lhe corresponde e sugerindo uma resposta, subordinada a uma confirmação da técnica, solicitada por meio de uma pergunta-tag, expandida por uma forma de tratamento suavizadora (Lt 091-093). As informações solicitadas dizem respeito à organização sequencial de um curso de acção (reembolso de despesas de saúde), tida até então pela técnica como um saber obviamente partilhado pela utente. A possibilidade de reabertura de tópicos já abordados potencia a partilha de saberes procedimentais, tidos até então por partilhados. A flexibilidade comunicativa (Gumperz, 1989: 21) encontra aqui, no plano da scriptização concertada do atendimento, um dos seus importantes pontos de aplicação. A técnica, não obstante o volume de trabalho interaccional já realizado com vista a fechar o atendimento, disponibiliza-se para responder, ratificando a relevância das informações adicionais solicitadas, em ordem ao pleno cumprimento dos objectivos definidos no seu decurso.

A conclusão desta tarefa não é realizada em regime de concertação. A utente multiplica as tentativas de tomada de turno, mediante, nomeadamente, chamadas de atenção

(*summon*): «*olha*» (Lt 096', Lt 101, Lt 104 e Lt 107'). Frequentes, as sobreposições de fala não provocam abandonos de turnos-em-construção por parte da técnica, que impõe ao longo desta sequência tópica o seu domínio sobre a ocupação do território da conversação (*floor*), mediante o recurso à palavra discursiva «*pronto*» (Lt 100 e Lt 102), UCT de conquista da palavra por corte e encerramento das tomadas de turno da utente. Vimos que um falante pode contrariar o poder accional de uma UCT usado pelo seu interlocutor mediante a sua reutilização na sua tomada de turno seguinte (Lt 072-073). O *summon* produzido pela utente em sobreposição com a parte final de uma UCT de um turno da técnica ainda em curso de elaboração (Lt 104) constitui uma tentativa de corte da palavra, que é logo contrariada pela técnica pela activação do poder accional desta mesma UCT, mediante a sua reutilização (Lt 105), que potencia a reabertura imediata do turno acabado de ser interrompido.

A transmissão do saber procedimental assenta num pôr em situação de contacto com um agente de um serviço conversacionalmente identificado, realizado por um discurso relatado aberto por um *summon* («*olha*» - fim da linha de transcrição nº 105), que simula a futura troca verbal por reindexicalização da fala: dentro das fronteiras desta sequência narrativa, as desinências¹²⁸ e os tempos verbais não são ancorados no aqui e agora do atendimento em curso, mas numa situação futura, delimitada por identificação de um serviço, de um lugar e de um momento resultante de uma cadeia de operações e actos. O encerramento desta sequência construída em torno de outro eixo indexical (*axis mundi*) é operado mediante a produção de uma forma nominal de tratamento valendo como *summon* reindexicalizador («*dona Xxxxx*» - Lt 107). Segue-se ainda no mesmo turno uma actividade instrucional que recorre ao modo verbal do infinitivo para recapitular de forma directiva a cadeia operatória do *script* traçado, recortando (com o auxílio da entoação e da cadência rítmica) com máxima precisão cada acção a efectuar. A utente, apesar das suas tentativas de tomada de turno que ameaçam interromper a técnica, não deixa de colaborar na compleção da tarefa, orientando a sua atenção para a identificação do serviço onde se dirigir, mediante uma identificação personalizada da agente incumbida de a atender (Lt 098-099 e Lt 110) (Heritage, 2007: 268; Schegloff, 2007a). Além do identificador usado pela técnica (localização geográfica e institucional do serviço a contactar: instalações da Junta de Freguesia), a utente mobiliza

¹²⁸ Sobre o sujeito zero em português, ver Lira (1988: 31).

identificadores menos institucionais, referentes à idade presumida e à estatura da agente com quem ela pensa vir a interagir, dados não confirmados pela técnica.

A técnica produz um acto directivo (PPP) que especifica a ordem temporal a respeitar constitutiva do *script* accional («só depois de...») (Lt 111), instrução declarada recebida e aceite (SPP: Lt 112) pela utente, aviso de recepção ele próprio validado pela técnica, num terceiro turno que encerra a sequência tópica (SCT) e, ao mesmo tempo, o atendimento, como confirma a saída das interactantes do gabinete, indiciada no plano sonoro pelo perceptível afastamento das vozes do local de gravação.

Posso conjecturar que a sequência de fecho, deixada inacabada pela ausência de retribuição da saudação da técnica por parte da utente (Lt 086-088), foi reciclada e completada, numa zona que se encontra fora do alcance do gravador.

Remeto para o trecho de gravação anterior (3.2.(09)) a descrição e análise do ritual de fecho propriamente dito que acompanha e efectiva a saída do quadro temporal e espacial de um atendimento em gabinete.

3.3.3.2. Visitas ao domicílio: Pré-Fecho e Fecho

Volto a enunciar a pergunta a que pretendo responder analisando dados conversacionais do corpus: como procedem os interactantes para encerrar um atendimento, neste caso, ao domicílio, sem que tal operação seja encarada por nenhuma das partes como uma interrupção antecipada ou uma saída injustificada do quadro interaccional?

Vimos no capítulo anterior, que incidiu sobre o pré-fecho e o fecho de atendimentos em gabinete, que a conclusão mutuamente manifesta de tarefas constando da agenda do encontro projecta um espaço (*slot*) que torna emicamente oportuno e relevante a activação da sequência de pré-fecho, encarregada de levar gradualmente e de forma concertada a uma saída do quadro interaccional.

O *script* da visita propriamente dita ao domicílio, que se configura como tarefa recorrentemente final da agenda destes atendimentos, pode ser formalizado como se segue:

Fig. 52 – Script de base da visita domiciliar propriamente dita (no decurso de um atendimento ao domicílio)

1	<i>Técnica</i>	-Pedir licença para visitar a casa (PPP1)
2	<i>Utente</i>	-Convidar a iniciar a visita (SPP1) -Defesa preventiva da casa (PPP2) -Convidar a entrar e/ou observar uma primeira divisão da casa (PPP3)
3	<i>Técnica</i>	-Neutralização da ameaça e valorização da casa e do seu ocupante (SPP2) -Ritualização da entrada (SPP3) -Valorização da divisão e/ou da casa (SCT3)
4	<i>Utente</i>	-Convidar a entrar e/ou observar uma segunda divisão da casa (PPP4)
5	<i>Técnica</i>	-Ritualização da entrada (SPP4) -Valorização da divisão e/ou da casa (SCT4)
4'	<i>Utente</i>	
5'	<i>Técnica</i>	<i>Reiteraões das etapas 4 e 5</i>
6	<i>Utente</i>	-Convidar a entrar e/ou observar a última divisão ainda por visitar (PPP5)
7	<i>Técnica</i>	-Ritualização da entrada (SPP5) -Valorização da divisão e da casa (SCT5)
8	<i>Utente</i>	-Pré-fecho do atendimento

O primeiro trecho de transcrição, oriundo do atendimento ao domicílio 5.1.(05), permite verificar que a conclusão da visita propriamente dita tornou sequencialmente relevante a transição para a sequência de pré-fecho e fecho da interação. A conclusão da visita é mutuamente manifesta: todas as divisões da casa foram visitadas. Ambas as falantes produzem *sequence-closing thirds* (SCT): «pronto» (Lt 349) e «está bom dona Exxxxx» (Lt 350 e Lt 354). Este encerramento concertado da visita incorpora avaliações positivas da mesma.

Trecho 126 – Transcrição 5.1.(05) [00.12.43.90 – 00.14.10.57]

(...)		
334	<i>Utente</i>	entra entra filha entra
335	<i>Técnica</i>	obrigada
336	<i>Pausa</i>	(2.5)
337	<i>Utente</i>	e é a casinha de banho
338	<i>Técnica</i>	que é mes[mo:]
339	<i>Utente</i>	[é]
340	<i>Técnica</i>	(oi!) (0.4) ah! [é (pequenino)]
341	<i>Utente</i>	[que é pequenino também] (.) é pequenina e=
342	<i>Técnica</i>	=é ↑[mu <u>it</u> o ↑pequenina]
343	<i>Utente</i>	é pequenina
344	<i>Técnica</i>	é mesmo pequenina
345	<i>Utente</i>	pois é tudo pequenino filha
346	<i>Técnica</i>	é mesmo uma casinha de boneca
347	<i>Utente</i>	é é exactamente

- 348 *Técnica* não é? ((riso))
- 349 *Utente* é uma casinha de bonequinhas (0.3) pronto ((riso))
- 350 *Técnica* está bom [Dona] Exxxxx
- 350' *(Utente)* [()]
- 351 *Utente* como está tudo limpo
- 352 *Técnica* [é sim senhora]
- 353 *Utente* [é pobre mas] está lim[pa] (0.6) é o suficiente
- 353' *(Técnica)* [((riso))]
- 354 *Técnica* está bom DOna Exxxxx (0.5) olha muito obrigada está bem? e
- 355 provavelmente depois vai receber uma carta nossa a pedir-lhe
- 356 documentos (0.7) diga-me só uma coisa a senhora ainda continua a
- 357 ter apoio da Cruz Vermelha?
- 358 *Pausa* (1.2)
- 359 *Utente* olha (.) ultimamente agora (.) a gente vai lá mas (.) traz um
- 360 pacote de massa (.) e: uma uma lata de salsichas porque agora
- 361 também não têm nada para dar
- 362 *Técnica* mm
- 363 *Utente* é só o que têm não [têm]
- 364 *Técnica* [mas] tem tido apoio?
- 365 *Utente* sim: eh: quando vou lá trago sempre qualquer coisinha () uma
- 366 lata de salsichas (.) mas eh: antigamente davam↑ davam: sei lá (
- 367) davam: a so:pa davam as coisas mas agora não querem também
- 368 que () não dão elas para elas: (.) estarem a gente
- 369 *Pausa* (0.6)
- 370 *Técnica* °percebo°
- 371 *Utente* também não temos
- 372 *Técnica* mm
- 373 *Utente* pois
- 374 *Técnica* está bom (0.4) [portanto] MAS continua mas mesmo muito pou↑co tem
- 375 tido o apo↓io
- 374' *(Utente)* [()]
- 375'
- 376 *Utente* ah sim sim: mesmo mesmo o pouco que dão: não deixo de lá ir vou
- 377 lá mesmo (.) pode ser um pacote de massa ou: uma salsicha ()
- 378 assim (0.9) eh temos sempre ()
- 379 *Técnica* sim ((riso []))
- 380 *Utente* sim ((riso))
- 381 *Técnica* dona Mxxxx Exxxxx muita obrigada [está bem?]
- 382 *Utente* [(minha meni]na nada)

Fonte: Corpus ACASS

Considerada à luz do conceito de *script*, que proporciona distanciamento analítico frente à malha de uma interação singular, verificamos que, ostentando o seu domínio territorial (ratificado pela técnica) sobre o espaço da casa, a utente convidou a técnica a

entrar na penúltima divisão ainda por visitar (Lt 334), convite que foi aceite (entrada na divisão) e agradecido (Lt 335), realizando uma nova ritualização da passagem de um limiar. A seguir, a utente aponta e categoriza como «casa de banho» uma divisão equipada para o efeito, convidando desta forma a técnica a direcionar o seu olhar para o local (Lt 337).

A deslocação no espaço é uma acção motora rodeada de um ritual que neutraliza o carácter intrinsecamente invasivo da visita domiciliar. Como atesta o grito de resposta da linha de transcrição nº 340 («oi!»), o módulo de copilotagem conversacional de acções não-verbais pode ser activado, em caso, por exemplo, de dificuldade de abertura de uma porta ou de desequilíbrio pontual, pequenas perdas de controlo motor geridas conversacionalmente de forma a controlar as imagens de si, que seriam susceptíveis de prejudicar as condições de felicidade dos inter-actos: o reconhecimento mútuo e contínuo das respectivas competências enquanto parceiros de uma interacção em curso.

A territorialização simbólica do espaço pode ser observada nos comportamentos responsáveis pela realização da visita domiciliar, que expõe a um olhar alheio um espaço considerado como território do eu e prolongamento da fachada pessoal. A valorização ou desvalorização da casa é tida pelos interactantes como indissociável da valorização ou desvalorização do seu ocupante, o que coloca o assistente social frente a um problema interaccional revestindo a forma de uma injunção paradoxal: invadir o espaço da utente para, quebrando a regra da desatenção cortês, averiguar problemas, defeitos, faltas de condição, etc., sem, no entanto, atentar contra a face da utente.

O uso de diminutivos na referenciação e qualificação do espaço («*casinha*», «*pequenino*», «*casinha de bonequinhas*») minimiza o carácter ofensivo do registo simultaneamente constatativo e avaliativo da reduzida dimensão da casa e das suas divisões e acompanha a projecção de uma definição do lugar que converte este atributo num traço de pertença da casa a um universo ficcional emocionalmente positivo («*casa de bonecas*»). A mudança repentina de quadro operada por esta categorização do espaço como «*casa de bonecas*», que provoca surpresa e riso partilhado e afiliativo (Glenn, 2003: 19), possibilita uma conversão simbólica de um valor negativo (reduzida dimensão do alojamento) num valor positivo (o aconchego de uma casinha de bonecas). A insistência da técnica numa avaliação potencialmente negativa da reduzida dimensão da casa (Lt 340, Lt 342 e Lt 344) é modalizada (entoacionalmente) de modo lúdico e desdramatizador que anuncia a mudança de quadro que permitirá converter a pequenez da casa num traço valorizativo remetendo para o universo dos jogos infantis.

Convém prestar atenção ao facto de cada acto avaliativo da técnica ser confirmado e reiterado no turno seguinte pela utente (Lt 341, Lt 343 e Lt 345), que, desta forma, faz questão de não desocupar o terreno conversacional (*floor*), deixando a técnica em posição de domínio territorial no fim da visita, momento sequencialmente relevante para proceder à avaliação da casa. Cada possível hetero-crítica da casa é convertida pela utente em auto-crítica, em auto-sinalização de um problema dizendo respeito à casa. Trata-se de uma estratégia, não só de manutenção do domínio territorial sobre a casa e os discursos que sobre ela incidem em termos avaliativos, mas também de preservação da face: as auto-críticas são menos ofensivas do que as hetero-críticas (Brown & Levinson, 2009: 38). Não dominar o estado em que se encontra a casa, por falta de recursos para a sua manutenção, não implica desocupá-la conversacionalmente, entregando a terceiros o poder de falar nela e dela. Existe, ao contrário, uma territorialização da casa, que opera igualmente no quadro da conversação.

Mas a injunção paradoxal acima mencionada pesa também sobre a utente, que deve simultaneamente expor os problemas da casa, sem, no entanto, perder a face. A mudança de quadro efectuada pela técnica é agarrada e validada pela utente como avaliação final da casa, num riso compartilhado com a técnica (Lt 349). Utente e técnica produzem então *sequence-closing thirds* (SCT), sequências que encerram a visita e abrem o caminho para iniciar o pré-fecho do atendimento. Mas a utente adia esta transição, de maneira a poder ainda assegurar junto da técnica uma avaliação positiva da sua casa. O discurso da utente sobre a sua própria casa põe em relação adversiva duas orientações argumentativas: a casa é «*pobre mas está limpa; é o suficiente*» (Lt 353). A limpeza da casa é apontada pela utente como contraponto à sua pequenez. Este traço de valorização positiva é validado pela técnica, por uma UCT («*é sim senhora*»: Lt 352) e um riso de afiliação.

Completadas as etapas 7 e 8 do *script* acima formalizado, a técnica transita para a macrosequência de pré-fecho do atendimento, reiterando uma SCT cujo valor de finalização é entoacionalmente reforçado («*está bom Dona Exxxxx*»: Lt 354). PPP, o acto de agradecimento («*muito obrigada está bem?*»: Lt 354) seguido de uma pergunta-tag projecta um espaço de fala (*slot*) convocando com coercividade redobrada a utente a retribuir o agradecimento e a completar a troca ritual susceptível de efectivar a saída do quadro interaccional. A referência ao futuro provável da relação para além das fronteiras temporais do atendimento minimiza a importância do corte agora iminente, articulando a relação e a sua agenda em duas escalas de tempo e assegurando a

manutenção da contactabilidade. A fundamentação documental da intervenção é apontada como motivo de um próximo contacto entre a utente e o serviço, o que corrobora a importância do controlo documental na acção social.

«(...) *the worker and the applicant joined together to produce and sustain a routine bureaucratic encounter in which the problematic character of the applicant's claim was resolved by reliance upon the definite character of official documents*».

(Zimmerman, 1969: 342)

Esta tripla acção (SCT, agradecimento e orientação da atenção para o futuro) podia precipitar o fecho do atendimento. No entanto, a própria técnica adia o fecho, introduzindo um tópico não pertencente ao *script* da sequência de pré-fecho e fecho (tópicos apropriados ao *script* do pré-fecho: valorização do encontro prestes a terminar, agendamento de um próximo encontro, tarefa a realizar a seguir o atendimento, encaminhamento para outro serviço, etc.). O tópico é introduzido por meio de um *misplacement marker* (Sacks & Schegloff, 1973: 319–322), UCT («*diga-me só uma coisa*»: Lt 356) que assinala e minimiza o seu carácter deslocado, o que, por sua vez, comprova de dentro da própria interacção¹²⁹ que, neste preciso momento, ambas as interactantes tinham transitado para a macrosequência de pré-fecho do atendimento.

O acto realizado, uma pergunta, reabre o atendimento, reactivando a organização em pares adjacentes que gera uma sequência multiturnos, centrada no tópico introduzido (Lt 356-380), aceite de comum acordo como relevante: o apoio alimentar de que a utente é beneficiária. Sem analisar detalhadamente esta sequência, chamo a atenção para a frequência de uso do conector argumentativo de valor adversivo *mas*: Lt 359, Lt 364, Lt 366, Lt 367 e Lt 374 (duas ocorrências). A sequência centrada no apoio (alimentar) prestado à utente está repleto do eco de dados discordantes: a utente continua a recorrer a este apoio, que foi, no entanto, reduzido, o que, paradoxalmente, gera uma situação de privação alimentar que o torna ainda mais precioso. Este apoio e desapoio, que situa a interacção presencial no contexto mais alargado das políticas e das respostas sociais, gera enunciados complexos que operam no seu desenrolar sintagmático movimentos argumentativos contraditórios: «*portanto MAS continua mas mesmo muito pouco tem tido o apoio*» (técnica, Lt 374-375).

¹²⁹ Modo émico de administração da prova, privilegiado pela etnometodologia.

Depois de a utente ter confirmado com ênfase o facto de continuar a recorrer a este apoio (Lt 376-378), a técnica produz uma SCT que regista a resposta e dá por encerrada a sequência centrada neste tópico (Lt 379), contando para o efeito com o alinhamento da utente, que reitera concertadamente esta mesma SCT (Lt 380). O riso partilhado que acompanha este movimento concertado em direcção à saída do quadro interaccional minimiza a carga dramática do problema de que acabaram de falar (Jefferson, 1984: 351) e confirma a existência de uma relação positiva na iminência do seu corte.

No turno seguinte, após ter pedido à utente para lhe prestar atenção, por meio de uma forma de tratamento valendo como *summon*, valor reforçado pelo uso de uma forma nominal mais completa («*dona Mxxxx Exxxxx*», e já não simplesmente «*dona Exxxxx*»), a técnica reitera o acto de agradecimento, identicamente redobrado por uma pergunta-tag («*muita obrigada está bem?*»: Lt 381), que ratifica a aceitação de uma dádiva que a coloca na obrigação de retribuir («*obrigada*»). A utente, que reciproca a forma de tratamento numa base etária que a favorece (Monteiro, 2010: 13), minimiza o tempo que disponibilizou em benefício do atendimento e a hospitalidade que reservou à técnica, libertando a técnica de qualquer contratação de uma dívida gerando em retorno uma obrigação de retribuir.

Um agradecimento pode ser retribuído em formato idêntico, situação atestada em atendimentos em gabinete, como documenta o trecho do atendimento 3.2.(09), analisado no capítulo anterior:

Trecho 127 – Transcrição 3.2.(09)

040 *Técnica* pronto (0.8) obrigado então
 041 *Utente* obrigado eu
 (...)

Fonte: Corpus ACASS

A distribuição dos papéis rituais nas sequências de fecho tem uma base territorial: como atestam as gravações do corpus, é muito mais frequente à saída de uma visita domiciliar observar (1) a técnica tomar a iniciativa de agradecer a utente e ocorrer (2) uma retribuição do agradecimento pela utente num formato diferente, num acto que ratifica uma definição da situação distinta da observada à saída dos gabinetes.

No trecho seguinte, a utente retribui o agradecimento em formato idêntico, no fecho de um atendimento ao domicílio, no decurso do qual a técnica se solidarizou moralmente com a situação da utente. A fórmula votiva «*que corra tudo bem*» (Lt 256) é por parte

da técnica uma manifestação de apoio moral à utente, que sofre de graves problemas de saúde, de que ambas falaram durante o atendimento. Cuidadora de uma mãe acamada e de um irmão mentalmente deficiente, a utente, que sofre de cancro, introduziu tópicos centrados no futuro da mãe e do irmão mais do que na sua situação, o que lhe valeu manifestações de simpatia por parte da técnica, que lhe pede para cuidar de si (Lt 259), num acto indirecto de carinho e solidariedade.

Trecho 128 – Transcrição 5.1.(06b) [00.06.20.00 – 00.06.29.40]*

(...)
 252 *Técnica* dona Xxxxx mais uma vez muito obrigada [por ter podido
 253 está bem?]
 254 *Utente* [de nada (0.4)
 255 obrigada] eu
 256 *Técnica* está:?? e [que corra tudo bem]
 257 *Utente* [gostei muito de] estar a falar (1.1) soube-
 258 me bem (.) está
 259 *Técnica* e cuide-se bem está? muito [obrigado]
 260 *Utente* [muito obrigado] eu
 261 *Técnica* ((desliga o gravador))

*Nota: segunda minicassete da gravação (analógica) do atendimento / Fonte: Corpus ACASS

À saída dos gabinetes, são com maior frequência os utentes que tomam a iniciativa de agradecer o tempo dispensado pelo técnico. Estes traços que definem de dentro uma dada interacção são índices contextualizadores (*contextualization cues*)¹³⁰ suficientemente fortes para, por exemplo, permitir ao investigador detectar e corrigir um erro de classificação de uma dada gravação. É isso que ocorreu precisamente com o atendimento 5.2.(03), classificado num primeiro momento como visita domiciliar. Mas a leitura da transcrição do fim do atendimento levou-me a verificar este dado e a detectar o erro de classificação. À luz da análise aqui desenvolvida, o leitor pode apurar por si próprio os dados factuais que chamaram a minha atenção:

- (1) O acto de agradecimento foi iniciado não pela técnica mas, sim, pela utente (Lt 1287);
- (2) A técnica não retribuiu em formato idêntico o agradecimento, mas minimizou o tempo que consagrou ao atendimento, negando haver uma dívida que a utente teria a obrigação de retribuir (Lt 1288 e Lt 1290);

¹³⁰ Para uma introdução crítica à noção de *contextualization cues* de John Gumperz, do ponto de vista da análise da conversação, ver Levinson, 1997: 24–30.

(3) A utente se autodefine como invasora do território temporal da técnica (Lt 1287 e Lt 1289), pedindo desculpa por este facto (Lt 1287).

Trecho 129 – Transcrição 5.2.(03) [00.57.49.90 – 00.58.01.80]

(...)
 1284 *Técnica* dona Xxxxx
 1285 *Utente* pronto
 1286 *Técnica* eu acompanho
 1287 *Utente* obrigadinha (.) desculpe lá (.) [ist-]
 1288 *Técnica* [de] nada dona Xxxxx
 1289 *Utente* ando sempre a chateá-la
 1290 *Técnica* de nada dona Xxxxx corra [tudo bem]
 1291 *Utente* [vá bom dia] de trabalho
 1292 *Técnica* bom dia=
 1293 *Utente* =adeus doutora
 1294 *Técnica* eu acompanho
 (...)

Fonte: Corpus ACASS

Ao passarem de um quadro para o outro, os interactantes trocam os seus estatutos territoriais e, ao mesmo tempo, os seus papéis rituais no fecho da interacção, comportamentos que, registados, definem de forma inequívoca na sua dimensão territorial o contexto interaccional que encerram. É a técnica que se autodefine aqui como estando em posição de acompanhar a utente até a saída (Lt 1286 e Lt 1294), definição solidária de uma territorialização do espaço, apropriada ao quadro (atendimento nas instalações do serviço), mas que seria totalmente deslocada no domicílio de um utente.

O ritual de efectivação do fecho interaccional pode consistir numa troca de saudações, numa troca de agradecimentos (que incorpora vários formatos de retribuição possíveis) e /ou numa troca de fórmulas votivas (Lt 1290-1292), opções que podem substituir-se ou combinar-se entre si.

Voltando ao trecho da transcrição 5.1.(05), o acto iniciativo do ritual de agradecimento («*muito obrigada está bem?*»: Lt 381) é dotado do poder de efectivar o fecho da interacção, facto conforme à análise maussiana da lógica ternária da dádiva como sendo constitutiva dos laços sociais e da sua gestão/geração conversacional: a técnica desligou

o gravador no ponto de completude da troca de agradecimentos que ritualizou o fecho interaccional.

É provável que terem sido perdidas trocas rituais ocorridas depois do gravador ter sido desligado, facto que podemos lamentar. Todas as coisas sendo iguais, o ideal consistiria em manusear o gravador de fora das fronteiras do quadro interaccional, de forma a eliminar possíveis interferências sobre o normal desenrolar do atendimento e a garantir gravações completas (ligando o gravador um pouco antes e desligando só depois do atendimento terminar). Mas tal procedimento não era de acordo com a ética da relação de inquérito: a posse de um gravador, a sua ligação e a sua desligação foram actos realizados à frente dos utentes, com o seu consentimento e sob a sua supervisão. Esta moralização da relação de inquérito tem custos científicos, que foram sinalizados e debatidos em várias ocasiões na tese. A perda de dados que afecta a gravação das macroseqüências de pré-fecho e fecho é de uma importância menor do que a perda ocorrida nas pré-aberturas e aberturas. Com efeito, como atesta o trecho que acabamos de analisar, a técnica, interactante responsável pelo manuseamento do gravador, desligou-o num ponto considerado por ela como relevante para dar o atendimento por terminado, o que confere ao seu gesto um elevado valor documental, considerado à luz de uma pergunta reformulada nos seguintes termos: como procedem os interactantes para encerrar um atendimento, desligando o gravador, sem que tal operação seja encarada por eles e, mais especificamente, pelo interactante responsável pelo manuseamento do gravador, como uma interrupção indevida de uma gravação então incompleta de um evento interaccional ainda em curso? O momento escolhido como oportuno para desligar o gravador informa o analista do momento em que um dos interactantes deu a interacção por terminada. E é precisamente essa a questão que interessa estudar de perto.

Consideremos ainda um trecho que documenta uma saída concertada do quadro temporal de um atendimento ao domicílio. A conclusão da visita propriamente dita tinha tornado mutuamente manifesta a iminência do fim do atendimento. De tal forma que, apesar não ter havido nenhum pré-fecho conversacional, a técnica introduziu o tópico da ajuda prestada no campo da higiene pessoal, ao abrigo de um *misplacement marker*, o mesmo precisamente do que o atestado no atendimento acima analisado: «*diga-me só uma coisa*».

Faço notar aqui que cada falante parece dotado de um repertório conversacional delimitado, constituído por selecções idiossincráticas operadas dentro de um universo

mais vasto de meios linguísticos culturalmente disponíveis, que o habilita e o leva a gerir idênticas tarefas interaccionais de um modo tendencialmente padronizado, recorrente e, por isso, reconhecível (Ochs & Schieffelin, 1986; 1996).

O trecho reproduz a conclusão da sequência centrada no tópico da higiene pessoal, por meio de SCT avaliativas, meio que Schegloff qualifica de “canónico” para o fecho de sequências que têm por tópico o bem-estar pessoal de um dos falantes (Schegloff, 2007b: 124).

No turno seguinte, é também ao abrigo de um *misplacement marker* («*deixe-me só pôr aqui*»: Lt 726) que a técnica introduz uma acção não-verbal, consistindo no registo escrito de informações acabadas de ter sido trocadas oralmente. A tarefa de registo escrito é analisável como configurando um quadro de acção não-verbal, aberto dentro do quadro da interacção verbal, que se limita, até conclusão da tarefa, a copilotar conversacionalmente o seu desenrolar, para efeitos de (1) coordenação (permitir ao utente a sinalização e correcção de eventuais erros de registo) e de (2) monitorização cognitiva da cadência da execução da tarefa (tornar mutuamente manifesto o andamento de uma tarefa executada num regime mais individual do que interactivo, de forma a permitir ao utente prever o encerramento do quadro de acção não-verbal e a plena reactivação do quadro de interacção conversacional). A temporalidade da acção não-verbal difere da interacção conversacional, como atestam as pausas e a velocidade de elocução das UCT produzidas ao título de mera copilotagem verbal da acção não-verbal (Lt 726-728). A execução da acção não-verbal não assenta numa alternância de vezes: a organização em turnos é suspensa; as pausas verbais deixam de funcionar como TRP (correspondem a tempos cheios no plano accional: não é um tempo vazio, mas, sim, um tempo ocupado pela tarefa não-verbal) (Schegloff, 2007b: 179), como atesta a pausa de mais seis segundos, durante a qual a técnica arruma documentos (Lt 728). A saída deste quadro duplo (verbal e não-verbal) e a reentrada no quadro interactivo da conversação são operadas mediante uma pós-expansão mínima que regista a conclusão (“mono-activa”) e dá por terminada a tarefa não-verbal: «*okay*» (Lt 728). A seguir, em plena conformidade com a minha análise da divisão de trabalho interaccional própria às visitas domiciliárias, é a técnica que inicia o ritual de fecho do atendimento, por meio de um acto de agradecimento, realizado de acordo com o formato já encontrado, típico do repertório comunicativo desta técnica: um *summon*, seguido de um agradecimento, reforçado por uma pergunta-tag («*dona Xxxxxx muito obrigada está bem?*»: Lt 728-729). Mais uma vez, a utente minimiza o tempo por ela disponibilizado e a

“monotópicos” (Sacks & Schegloff, 1973: 307). Os tópicos susceptíveis de ser introduzidos não pertencem a uma lista pré-definida nem seguem uma ordem prescrita. A conduta do atendimento, que não é directiva, é, neste plano (grau de directividade da sua conduta), comparável a uma entrevista de investigação semi-directiva (sem se confundir com ela e a sua mono-agenda inteiramente centrada na solicitação de informações na posse do entrevistado), definida por contraste com a administração de um questionário. Quando o atendimento começa, nenhum dos participantes é capaz de prever qual será ao certo o último tópico abordado. Esta abertura à introdução de tópicos não rigidamente pré-definidos se traduz por uma indefinição relativa do termo do atendimento, indefinição reduzida mediante um trabalho local de negociação conversacional do fecho interaccional.

Defendi nas linhas anteriores a presença subjacente de um *script*, encadeamento de acções que forma um pano de fundo que torna mutuamente manifesta a conclusão da agenda dos atendimentos. Nos atendimentos ao domicílio, a visita propriamente dita tende a ser tratada como uma acção final, cuja conclusão convida os interactantes a transitar para a macro-sequência de pré-fecho. Mantenho esta tese. Mas nem todas as deslocações ao domicílio de um utente têm por objectivo central a realização de uma visita, operacionalizada como meio de inquérito, diagnóstico e controlo. O atendimento que se segue, levado a cabo por duas técnicas, organiza-se em redor de outra agenda: convencer a utente, acamada, muito dependente, a admitir a possibilidade de um internamento num lar de idosos. Esta agenda privou as técnicas do recurso à visita da casa como meio de projecção de um ponto de completude e finalização do atendimento. Entre o primeiro possível pré-fecho (Lt 2247) e o fecho efectivo do atendimento, ou, mais precisamente, o acto de desligar o gravador (Lt 3335), decorrem mais de trinta minutos, repletos de tentativas falhadas de transição para a macro-sequência de pré-fecho e fecho.

O primeiro trecho de transcrição abaixo reproduzido do atendimento 5.2.(02) permite descrever a primeira tentativa de transição, rumo ao fecho do atendimento, da iniciativa das técnicas. A agenda do atendimento emergiu localmente, após indagação do estado de fome em que se encontra fisiologicamente a utente, resultante de uma desarticulação entre o serviço de apoio ao domicílio (SAD) e a utente, causado por um desalinhamento do tempo pessoal da utente em relação ao tempo socialmente medido e estruturado, que garante a coordenação temporal das cadeias de interdependência funcional dos serviços que integram os complexos sistemas de acção da ordem social (Schatzki, 2009). Os

funcionários do SAD disponibilizaram-se para auxiliar a utente a tomar uma refeição num momento em que ela se encontrava a dormir. Graves problemas de insónia desregulam a gestão do tempo pela utente. Perante esta situação, as técnicas de acção social decidem auxiliar a utente a lanchar. A conclusão desta tarefa projecta um primeiro possível pré-fecho, efectivamente tratado como tal pelas técnicas. Ao encerrar a tarefa, ratificando a sua conclusão, a palavra discursiva «pronto» produzida pela técnica 1 delimita uma fronteira temporal, que a UCT seguinte convida a passar: «vá» (Lt 2247). A segunda técnica se orienta logo para uma transição concertada levando ao pré-fecho e fecho do atendimento, realizando acções conversacionais típicas de um pré-fecho (Sacks & Schegloff, 1973: 317–8): agendar o próximo atendimento, em função do tempo de resposta de outra organização trabalhando em rede com o serviço de acção social (Lt 2249-2250). Em vez de colaborar com a transição para o pré-fecho do atendimento, a utente introduz a título de um novo tópico o auxílio que as técnicas se comprometem a prestar-lhe (Lt 2253-2254). A primeira tentativa de pré-fecho falhou.

Trecho 131 – Transcrição 5.2.(02) [00.57.02.14 – 00.57.27.28]

(...)
 2246 *Técnica1* fica a:qui (0.6) é daí (0.7) é daí (0.3) isto tem que
 2247 ficar assim composto (0.4) pron::to (1.7) m (0.5) vá
 2248 *Pausa* (2.2) ((passos)) ((loiça))
 2249 *Técnica2* bom (0.4) vamos ver o que é que o médico diz (0.5) e
 2250 depois (.) vimos cá falar consigo
 2251 *Utente* ([])
 2252 *Técnica1* [outra] vez (0.7) está bem?
 2253 *Utente* pois é (1.3) [(vai fazer)] vai fazer força vai-me ajudar
 2254 a auxiliar eh
 2253' (*Técn.1*) [()]
 2254'
 2255 *Técnica2* vamos auxiliá-la
 (...)

Fonte: Corpus ACASS

No segundo trecho do mesmo atendimento, podemos assistir à parte final de uma sequência centrada num tópico que acabou de ser introduzido pela utente. A dinamização da sequência fica sobretudo a cargo da utente, que produz turnos que preenchem várias linhas de transcrição (Lt 2948-2951 e Lt 2953-2955), enquanto a técnica reduz a sua participação ao mínimo (Lt 2952), abandonando o tópico na primeira oportunidade julgada relevante, para voltar a incitar a utente levar a termo a

tarefa cuja incompletude contribui para adiar o pré-fecho e fecho do atendimento: deitar-se de novo na cama.

Certos tópicos que não têm conclusões óbvias podem ser pura e simplesmente abandonados, mediante uma deslocação do foco da atenção permitindo reintroduzir um tópico ou uma tarefa deixados entretanto inacabados:

«Not all topics have an analyzable [to participants] end. One procedure whereby talk moves off a topic might be called "topic shading", in that it involves no specific attention to ending a topic at all, but rather the fitting of differently focused but related talk to some last utterance in a topic's development».

(Sacks & Schegloff, 1973: 305)

O carácter potencialmente ofensivo da pressão coerciva exercida sobre a utente pelos pedidos para se deitar que lhe são dirigidos é neutralizado por estratégias de minimização: o pedido é realizado indirectamente sob a forma de uma pergunta (Lt 2956 e Lt 2958); a autora do pedido incorpora um sufixo suavizador no verbo da acção a executar (Lt 2957). A utente não produz um turno susceptível de valer como segunda parte do par adjacente iniciado pelas técnicas: uma aceitação ou uma recusa do pedido. Em vez disso, ela introduz um novo tópico (o ciclo biográfico próprio à idade das técnicas) (Lt 2959). Perante esta sua recusa em ocupar o espaço (*slot*) projectado pelo pedido, a técnica 1 convoca a utente a comparecer, por meio de um *summon* (Lt 2961), convocatória interrompida antes da sua conclusão pela utente, que reitera a sua tentativa de introdução do novo tópico (Lt 2962). A utente é de novo convocada a responder ao pedido, por meio de uma UCT funcionando como uma *hedge* performativa, «*diga-me*», cuja acção coerciva é suavizada pelo acréscimo de outra UCT («*só*») (Lt 2963). Solicitada a responder, a utente produz desta vez uma UCT passível de valer como SPP do pedido, ao abrigo da organização preferencial que rege este par adjacente: «*vou*» (Lt 2964). A falta de assertividade, patente na modulação entoacional da resposta, incita a técnica a reiterar o pedido, reiteração que obtém em resposta uma aceitação, reiterada em formato idêntico que incorpora na sua realização fortes marcas entoacionais indicadoras de desagrado pelo facto de estar a ser pressionada desta maneira (Lt 2966). O contraste existente entre os respectivos contornos tonais e durações das duas ocorrências da resposta pode ser evidenciado graficamente, com o auxílio do programa PRAAT:

Fig. 53 – Transcrição 5.2.(02) – Análise do contorno tonal da primeira ocorrência da resposta ao pedido: «vou» (Lt 2964) [01.19.52.85 – 01.19.53.19] (PRAAT – Captura de ecrã)

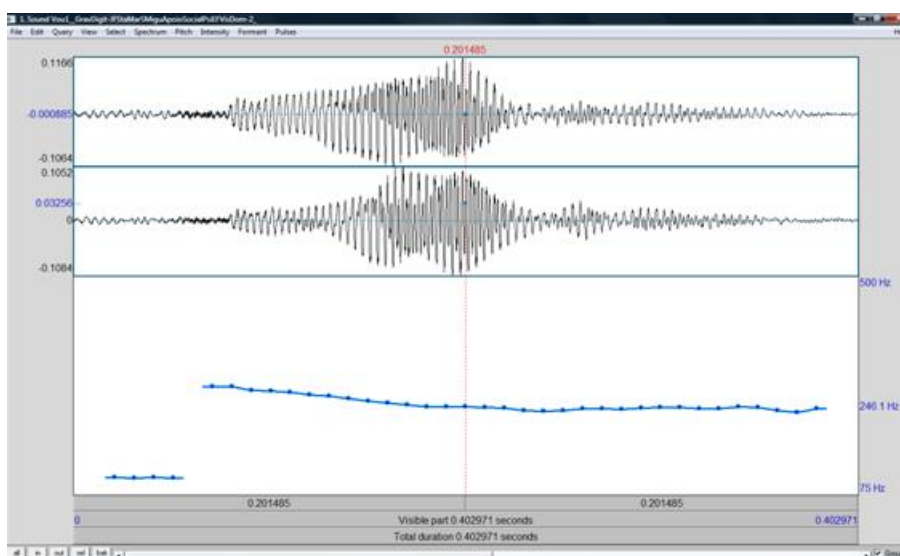
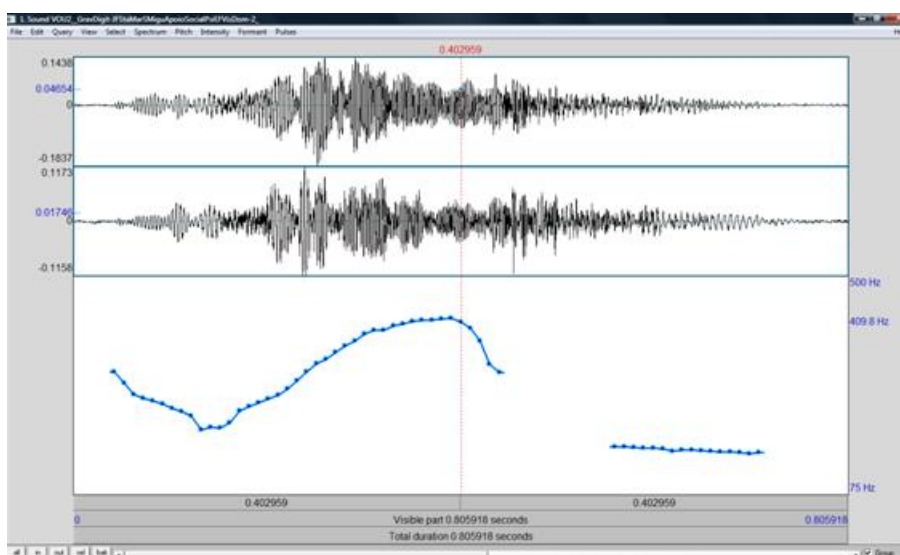


Fig. 54 – Transcrição 5.2.(02) – Análise do contorno tonal da segunda ocorrência da resposta ao pedido: «VOU:» (Lt 2966) [01.19.53.81 – 01.19.54.48] (PRAAT – Captura de ecrã)



A pressão coerciva exercida sobre a utente é provisoriamente minorada, por meio de uma *sequence-closing third* (SCT) que aparenta dar por terminado o pedido («pronto»: Lt 2967). A utente aproveita o campo deixado livre para introduzir tópicos cujo estatuto encerrador não é claramente fixado. Por um lado, ela confirma a sua intenção de se deitar e, a seguir, valoriza o encontro e anuncia o que vai fazer depois do atendimento terminar, acção típica das macro-sequências de pré-fecho e fecho. Mas, por outro, introduz na parte final deste longo turno (Lt 2968-2975) um tópico (a sua saúde) que convida a abrir uma sequência tópica. Mais uma vez, as técnicas reduzem ao mínimo os

seus sinais de retorno e produzem SCT («*está bem*»: Lt 2976 e Lt 2978), entoacionalmente suavizados, que incitam ao abandono do ou dos tópicos introduzidos. Ocorre a seguir um novo possível pré-fecho: após um *summon*, a técnica 1 inicia o ritual de fecho, por meio de uma fórmula votiva (reforçada por uma pergunta-tag) e a confirmação do agendamento do próximo encontro (Lt 2980-2981). A utente agradece e retribui a fórmula votiva, e valoriza o encontro na iminência de terminar (Lt 2982-2984). A segunda técnica se junta ao ritual de fecho, reiterando a referência ao futuro reencontro (Lt 2985-2986).

Mas, em vez de completar a saída do quadro interaccional, o comportamento da utente é orientado para a introdução de tópicos novos ou já abordados. Há um alinhamento da utente com a tentativa de transição para o pré-fecho e fecho do atendimento, desvirtuado por uma contra-tendência a reabrir sequências centradas num tópico. Estes tópicos são dramaturgicamente marcados: desvalorizam a face da utente, que se autorretrata como «*mal arranjadona*» (Lt 2987) e «*insignificante*» (Lt 2993), auto-ofensas e auto-degradação moral que colocam as técnicas na obrigação de proceder à sua neutralização por via de actos de desmentido (Lt 2988, Lt 2992 e Lt 2994), trabalho ritual incompatível com a saída imediata do quadro interaccional. Uma vez estas auto-ameaças neutralizadas, a utente reinicia o ritual de fecho, por meio de um agradecimento e de uma fórmula votiva (Lt 2995-2996), agradecimento retribuído no turno seguinte pela técnica 1 (Lt 2999). A técnica 2, mais uma vez, tenta juntar-se ao ritual que torna iminente a saída do quadro temporal do atendimento, acusando recepção da conclusão da acção não-verbal (deitar-se de novo na cama), cuja não execução motivou o adiamento do encerramento da interacção (Lt 3000). No turno seguinte, a técnica 2 orienta a atenção para a actividade que a utente realizará a seguir ao fecho do atendimento (pensar), num derradeiro passo em direcção à saída do encontro (Lt 3002). Mas, mais uma vez, o movimento concertado a três em direcção ao fecho da interacção fracassa, por responsabilidade da utente, que, em vez de sair do quadro, abre uma nova sequência tópica, introduzindo como novo tópico o silêncio, provável tópico dos pensamentos que ocuparão a sua mente depois do atendimento terminar. Esta tentativa de introdução de um novo tópico também não é bem-sucedida: a utente monologa (Lt 3005-3016), continuando a falar sozinha seguindo sucessivos possíveis pontos de alternância de vezes (TRP), não aproveitados como tais pelas técnicas, que desertam a sequência tópica introduzida contra a sua vontade pela utente. A ruptura do contrato de cooperação conversacional reveste a forma de uma suspensão do sistema de alternância

de vezes. Nestas condições de não cooperação, a utente produz em regime tendencialmente monologal um longo turno, acabando por tornar patente o convite a participar mais activamente na conversação em curso, inerente ao endereçamento às técnicas da sua fala, por meio de uma pergunta-tag (Lt 3016). A utente, que não colabora no fecho do atendimento, pretende dinamizar uma troca interactiva, pretensão frustrada pela retirada unilateral das técnicas de um quadro de interactividade regido por um contrato de cooperação conversacional. A pergunta-tag produzida no fim do longo turno da utente é seguida de um silêncio (Lt 3017): as técnicas recusam-se a cooperar na abertura de uma nova sequência tópica.

A retoma da palavra por uma das técnicas (cuja identidade não é aqui precisada por falta de reconhecimento acústico da voz capturada na gravação) é por ela convertida numa ocasião de reiteração da tentativa de fecho do atendimento, por meio de uma UCT que realiza, por *amálgama prosódico* (Kerbrat-Orecchioni, 2005: 244), duas acções: (1) encerra o atendimento por uma SCT e (2) solicita (entoacionalmente) a ratificação pela utente desta primeira acção.

A utente, que já assumiu abertamente querer companhia (Lt 2969-2970), tomou ela própria a palavra, em sobreposição com a técnica, para recidivar na sua tentativa de prolongamento da interacção, mediante a introdução de novos tópicos de conversa. O tópico introduzido é agora centrado sobre a vida das técnicas (Lt 3019-3020), aumentando a pressão sobre elas para adiar o encerramento do atendimento. A estratégia de personalização do tópico resulta, obrigando as técnicas a encadear com o novo tópico. O encadeamento é efectuado por meio de uma fórmula aforística (Lt 3021-3022), que convida a encerrar o tópico (Schegloff, 2007: 186 & 193). Segue-se uma ronda gerada por (1) reiterações do convite da utente a encadear sobre o tópico (Lt 3023, Lt 3025 e Lt 3027) e (2) atendimentos das mesmas pela segunda técnica, em formatos minimalistas (ex.: «*pois*» - Lt 3024) que convidam ao abandono do tópico. A ronda é interrompida pelo não atendimento da terceira tentativa de reintrodução do tópico (Utente: «*então não é?*» - Lt 3027). Com efeito, no turno que se segue a esta terceira tentativa da utente, a técnica 2 não encadeia sobre o tópico, mas, sim, convida a seguir em frente, rumo ao encerramento do atendimento: «*então vá*» (Lt 3028).

A divergência de orientação que desorganiza o fecho concertado da interacção continua patente dos últimos turnos deste trecho. A técnica 2 tenta fechar o atendimento por meio de possíveis pré-fechos: um convite a iniciar sem demora a actividade projectada para se seguir ao fim do atendimento («*agora vai ficar aí sossegadinha*»: Lt 3032) e um

anúncio, reiterado, da partida («*que nós vamos embora*»: Lt 3033; «*e nós agora vamos embo-*»: Lt 3037). A utente, que aparenta aceitar o convite a iniciar a acção que acabei de referir («*vou vou ficar muito sossegadinha*»: Lt 3032), persiste na tentativa de prolongamento da interacção, “topicalizando” (Schegloff, 2007b: 155) todos os conteúdos susceptíveis, a seu ver, de se prestarem a esta operação. As valorizações da interacção em curso (Lt 3029), das próprias técnicas (Lt 3034) e da troca conversacional (Lt 3036) são possíveis pré-fechos da utente, produzidos sob ameaça de serem a qualquer momento reconvertidos em tópicos de conversa, em virtude da orientação que predomina no seu comportamento.

A utente interrompe a reiteração por parte da técnica 2 do anúncio da sua partida, pela interposição de uma fronteira sequencial que suspende o fecho («*então e agora*») e um *summon* visando reter a atenção da técnica 1, auto-interrompido por um pedido de confirmação do seu nome (Lt 3038). Obtida a confirmação (dada num formato minimalista), a utente tenta mais uma vez introduzir mediante uma pergunta um novo tópico (Lt 3040). Esta contra-actividade de adiamento do fecho produz efeitos. A interacção prossegue o seu curso.

Trecho 132 – Transcrição 5.2.(02) [01.19.17.22 – 01.22.02.91]

(...)
 2948 *Utente* lembro-me sempre isto de noite (.) quando eu acordo (.)
 2949 assim tenho um telefone (.) tenho um candeeiro (.) tenho
 2950 uma caminha (.) e ↑os nossos irmãos sem-abrigo? (0.6) que
 2951 não têm nada
 2952 *Técnica2* ↑pois: vê?
 2953 *Utente* que deus nosso senhor os vá bafejar (0.6) para não
 2954 sentirem tanto o frio não é? (1.7) é verdade (0.4) é
 2955 isto a minha vida (2.6) ah::: (.) meu deus
 2956 *Técnica1* dona XXXXXXXXXXXX vai ficar [deitada?]
 2957 *Técnica2* [agora vai] ficar deitadinha:
 2956' (*Utente*) [(
 2957')]
 2958 *Técnica1* sim:? (0.6) vai ficar dei[tada?]
 2959 *Utente* [ricas] idades tão queridas
 2960 *Pausa* (2.3)
 2961 *Técnica1* dona [XXXXXXXXXXXX]
 2962 *Utente* [muita saúde] muitas alegrias
 2963 *Técnica1* diga-me só vai ficar deitada?
 2964 *Utente* vou
 2965 *Técnica1* vai?

2966 *Utente* VOU:

2967 *Técnica* pron:[to]

2968 *Utente* agora apetece-me estar um bocadinho deitada (0.3) quando
2969 tive este bocado de companhia (.) para mim já é muito
2970 importante (0.4) não vejo ninguém não falo na-a-a:::
2971 (.) agora este (.) este t- (.) este espaço de tempo que
2972 eu estive convosco (0.5) já para a minha cabeça já foi
2973 uma coisa (.) .h que (.) fora do vulgar (0.4) e agora já
2974 vou baralhar isto tudo baralhar não (.) já vou-me
2975 concentra::r (.) e pensa::r e assim

2968' (*Técnica*)
2969'
2970'
2971'
2972' mm
2973'
2974'
2975'

2976 *Técnica2* está bem

2977 *Utente* já é outro: pronto (0.5) outra maneira de ver

2978 *Técnica1* está bem

2979 *Utente* é

2980 *Técnica1* dona XXXXXXXXXXXX então (0.7) que corra tudo bem está
2981 bem? [a gente para a semana conversa]

2982 *Utente* [muito obrigadinha] (.) igualmente
2983 para as senhoras (.) [gostei muito de as ve:r
2984]

2985 *Técnica2* [nós (.) quando for ao médico nós
2986 depois] vimos cá para saber

2987 *Utente* só que eu estou muito mal eu estou muito mal arranjadona

2988 *Técnica2* não faz mal

2989 *Utente* mas: (.) pronto (.) a vossa presença para mim foi muito
2990 importante (0.6) muito importante muito importante (0.3)
2991 que eu não mereço tanto

2992 *Técnica2* merece sim senho[ra vá]

2993 *Utente* [sou muito] insignificante

2994 *Técnica2* merece sim senhora está bem?

2995 *Utente* pois está (.) [muito obri]gado (0.6) deus as ajude (0.5)
2996 e as faça felizes (.) pela vida fora

2995' (*Técn.2*) [está bem?]
2996'

2997 *Pausa* (1.5)

2998 *Utente* [()]

2999 *Técnica1* [muito o]brigada dona XXXXXXXXXXXX

3000 *Técnica2* agora vai ficar sossegadi:nha

3001 *Utente* vou

3002 *Técnica2* vai pensa:r [nas co:isas]

3003 *Utente* [no meu silêncio]

3004 *Técnica2* i:s[so]

3005 *Utente* no silêncio (.) o silêncio é de:us (0.6) uma vez eu
3006 pensei (.) eu gosto eu gosto muito de ler (.) sou muito
3007 religiosa e assim (0.6) .hh e depois eu senti-me tão bem
3008 tão bem no silêncio (0.5) que eu disse assim aí o
3009 silêncio é deus .h um dia estava a ler uma revista e eh:
3010 .h e a revista diz o que eu dizia .h afinal não sou só
3011 eu que (quer) que o silêncio é deus .h a revista também
3012 dizia o mesmo (0.4) que o silêncio é deus (0.7) e é (.)
3013 .h e às vezes às vezes tenho uma apoquen↑tação (.) uma
3014 [coisa qual]quer da vida (.) .hh necessito de esta:r só:
3015 (.) de pens:ar (.)pensar (.) pensar (.) até acertar (.)
3016 não é?

3017 *Pausa* (1.7)

3018 *Técnica?* [(está bem?)]

3019 *Utente* [a doutora] também tem problemas também tem [q- na sua
3020 vida]

3021 *Técnica2* [todos
3022 nós] ↑te:[mos]

3023 *Utente* [muita] responsabilidade

3024 *Técnica2* ↑pois

3025 *Utente* não é? do- doutora(0.4) porque tem? (1.0) pois (.) claro

3026 *Técnica2* não é?

3027 *Utente* então não é?

3028 *Técnica2* então vá

3029 *Utente* muito importante muito importante a vossa vi[sitinha]

3030 *Técnica2* [agora]

3031 vai ficar aí sossegadi:nha

3032 *Utente* vo:u [vou ficar muito sossegadinha]

3033 *Técnica2* [<que nós vamos embo:]ra>

3034 *Utente* com a vossa imagem no meu pen[samento]

3035 *Técnica2* [bo:a] que bom

3036 *Utente* o que a gente conversou

3037 *Técnica2* e nós agora [vamos embo-]

3038 *Utente* [então e agora] a doutora (.) Xxxxx é?

3039 *Técnica1* é

3040 *Utente* vai então entrar com novo ciclo como que é?
(...)

Fonte: Corpus ACASS

No terceiro e último trecho deste atendimento, podemos verificar que a utente foi bem-sucedida nas suas tentativas de adiamento do fecho interaccional e de dinamização de novas sequências tópicas. Com efeito, no primeiro turno do trecho (Lt 3180-3182),

podemos observar a técnica 1 empenhada em introduzir um novo tópico (as insónias sofridas pela utente), sobre o qual a utente encadeia longamente (Lt 3183-3186 e Lt 3190-3198), dados que apontam para uma restauração do contrato de cooperação que liga as interactantes.

No entanto, verificamos que durante o segundo turno da utente centrado no tópico, as pausas, possíveis TRP, deixam de gerar alternâncias de vez: as técnicas abstêm-se de tomar a palavra, deixando, de certa forma, a utente falar sozinha, até um ponto de possível completude da sequência tópica, marcada como tal pelas seguintes UCT: «*pois*» e «*é assim*» (Lt 3198).

Após uma pausa de maior duração, que confirma o abandono do tópico pela utente, a técnica¹³¹ reitera o convite (PPP) a iniciar sem demora a actividade projectada para se seguir ao fim do atendimento, que vale como possível pré-fecho (Lt 3200). O convite é dado como aceite pela utente (Lt 3201), SPP preferencial reforçada pela técnica, no curso da sua elaboração (Lt 3201') e a seguir da sua conclusão (Lt 3202). No turno seguinte, a utente inicia (ou, pelo menos, aparenta iniciar do ponto de vista das coparticipantes) o ritual de fecho susceptível de efectivar a saída do quadro temporal do atendimento, por um acto de retribuição do convite a cuidar de si (inerente ao convite a descansar que lhe é dirigido) e uma fórmula votiva que invoca a protecção de deus (Lt 3203). A técnica aceita o convite, em sobreposição de fala com o turno da utente ainda em construção (Lt 3203'), e agradece o acto votivo (Lt 3204). A utente reitera o acto votivo, apelando à protecção de Deus (Lt 3205-3206), o que lhe merece um segundo agradecimento por parte da técnica (Lt 3207). A utente insiste em prolongar esta ronda ritual, até encontrar um recurso para servir de tópico passível de ser introduzido. O turno que ela produz a seguir é o teatro de um novo aborto do ritual de fecho e de introdução, gradual, de um novo tópico. A utente refere de repente a juventude das técnicas (Lt 3208-3209), numa pré-sequência que anuncia a tentativa que se seguirá de reabertura de uma sequência tópica. Este movimento conversacional é marcado pela técnica 1 como não preferido por meio de um breve sinal de retorno (Lt 3210), a seguir ao qual a utente se apodera de novo da palavra, para reiterar a pré-sequência que prepara, contextualiza e motiva a introdução de um novo tópico, por meio de uma pergunta: «*já casou?*» (Lt 3211), reciclada a seguir a uma pausa que tardou a

¹³¹ Os polilogos desafiam o transcritor a proceder ao reconhecimento passo a passo da identidade dos falantes por meio da sua voz. Sempre que este reconhecimento pela voz se revelou inseguro, a minha opção, como já mencionei, consistiu em manter alguma imprecisão quanto à identificação das técnicas (diferenciadas sempre que possíveis como *técnica 1* e *técnica 2*).

desencadear a alternância de vez mediante a qual uma das técnica ocuparia o terreno conversacional para produzir uma UCT valendo como resposta. A técnica 1 se vê forçada a responder, manifestando entoacionalmente alguma irritação e saturação pelo facto de colaborar assim contra a sua vontade na introdução do tópico. Após a resposta, dada em formato minimalista e com marcas entoacionais indiciando impaciência, a técnica produz um *summon* (Lt 3214), numa provável tentativa de convocação da utente para a tarefa conjunta de encerramento do atendimento. A tentativa é anulada pela utente, por uma tomada da palavra produzida em sobreposição com o *summon* da técnica 1, durante a qual a utente reintroduz o tópico (Lt 3215), por meio de uma asserção («*ainda não* [casou]») convidando a continuar a conversa, movimento contrariado pela técnica 1, que se limita a retomar a mesma UCT, num acto que lhe confere então o valor de uma *sequence-closing third* (SCT). Confrontada com esta falta de cooperação da técnica 1, a utente dirige a palavra à técnica 2, introduzindo como tópico relevante o seu estado de gravidez, mutuamente manifesto (Lt 3217). Mais uma vez, a utente é bem-sucedida na reabertura de uma sequência tópica.

Os tópicos do casamento e da maternidade acarretam uma ameaça de discriminação positiva da segunda técnica, em detrimento da primeira técnica, que não corresponde às expectativas da utente acerca dos percursos biográficos preferenciais das mulheres. A neutralização desta ameaça motiva a participação activa da segunda técnica na sequência tópica, que, num acto revelador da relação de *equipa* mantida entre si por ambas as técnicas no plano dramaturgico (Goffman, 1973: 81), invalida os juízos avaliativos da utente, fazendo valer, com insistência, a sua idade, mais avançada (Lt 3225, Lt 3226', Lt 3228 e Lt 3230), facto que enfraquece a comparação entre ambas, susceptível de ameaçar a identidade da técnica 1. Esta última nega o seu estado de vulnerabilidade identitária perante o tópico, se associando pelo riso ao desenrolar da sequência.

A utente, que participa activamente na interacção, introduz a seguir outro tópico, valorizativo desta vez da face da técnica 1 (camisola vestida por ela na ocasião de um atendimento anterior), sequência tópica que se estende ao longo de vários turnos, mediante a reiteração pela técnica de *face flattering acts* (FFA) (Kerbrat-Orecchioni, 2005a: 196), de elogio da beleza física das técnicas. O riso partilhado possibilita um alinhamento mútuo das falantes de um modo distanciado (Kerbrat-Orecchioni, 1992: 230), compatível com a regra de cortesia que inibe a produção ou plena validação de elogios.

A seguir, a técnica 2 tenta de novo transitar para a macro-sequência de pré-fecho, por meio de outra reiteração do convite a iniciar sem demora a actividade projectada para se seguir ao fim do atendimento (Lt 3250), convite mais uma vez dado no turno seguinte como aceite pela utente, que expande a SPP, acrescentando uma forma de tratamento de cariz afectivo marcado (Lt 3251). A técnica 2 recorre a uma UCT cuja função encerradora foi repetidas vezes sinalizada do decurso do presente trabalho, num formato ligeiramente diferente que, juntamente com a prosódia, reforça o seu valor funcional: «*e pronto*» (Lt 3352). A seguir à fronteira sequencial assim traçada, a técnica 2, ainda no mesmo turno, faz uma breve referência ao futuro do seu relacionamento com a utente. Mas a utente introduz, desta vez ao abrigo de um pedido de desculpa, um novo tópico: as formas de tratamento das técnicas usadas por ela (Lt 3253-3254).

Trecho 133 – Transcrição 5.2.(02): Gestão ritual das faces e Grau de coercividade dos actos iniciativos (PPP)

(...)		
3253	<i>Utente</i>	desculpa de eu falar assim meu amor minhas filhas .h é a
3254		minha [maneira de ser]
3255	<i>Técnica1</i>	[não tem nada] que pedir [desculpa]
3256	<i>Técnica2</i>	[não faz mal]
(...)		

Fonte: Corpus ACASS

Como este acto participa na gestão ritual do encontro, assunto levado a peito pelos interactantes, como estabeleceu Erving Goffman, as técnicas fazem questão, uma a seguir à outra, de responder ao pedido de desculpa, negando a existência de uma culpa a perdoar (Lt 3255 e Lt 3256). A utente apresenta uma justificação (Lt 3257-3258), o que reitera a sinalização das formas de tratamento que usou anteriormente como incorrectas, o que, por sua vez, equivale a uma reiteração indirecta do pedido de desculpa (PPP), o qual é atendido pela técnica 2 com um mesmo acto, preferencial (Kerbrat-Orecchioni, 2005: 132 & 137), de negação da existência de um problema (SPP) (Lt 3259).

No turno seguinte, a utente reitera indirectamente o pedido de desculpa, confirmando a satisfação da condição de sinceridade para o sucesso do acto (Searle, 1979: 31), a saber, a sinceridade : «*e é sincero e não é falso*» (Lt 3260). A técnica confirma saber que a utente respeita as condições de felicidade dos actos de fala, componente-chave do contrato que regula as interacções conversacionais.

As técnicas reiteram a tentativa de pré-fecho, por meio dos actos já encontrados e identificados no decurso da presente análise:

(1) Acto 1: convite a iniciar sem demora a actividade projectada para se seguir ao fim do atendimento (Lt 3263, reforçado por meio de uma pergunta-tag, transcrita em Lt 3264’);

(2) Acto 2: anúncio da sua saída (Lt 3267 e Lt 3269, sendo esta segunda ocorrência reforçada por meio de uma pergunta-tag, transcrita em Lt 3270’).

As perguntas-tag reforçam os actos performando o pré-fecho, por elicitacão de confirmações por parte da utente do seu consentimento. A aceitação pela utente do convite (Lt 3264) que lhe é dirigido ao abrigo do primeiro acto é ratificada e aprovada pela técnica 2 (Lt 3265).

O segmento que se segue ajuda a compreender retrospectivamente uma das condições que contribuiu para bloquear a efectivação do fecho interaccional: a utente não se encontrava ainda deitada na cama, dado que, até então, não era possível indagar com recurso à gravação (que documenta de forma muito limitada as deslocações e os posicionamentos das falantes, bem como as configurações e reconfigurações daí resultantes das estruturas proxémicas que contribuem também para definir as suas relações mútuas)¹³². A implicação sequencial da aceitação verbal do convite para se deitar é desta vez traduzida em actos motores: a utente desloca-se até a cama e acomoda-se, com o auxílio das técnicas, de forma a ficar confortavelmente deitada. A copilotagem verbal da acção motora exige uma interssincronização da fala e dos movimentos corporais, que obriga, por vezes, a uma aceleração da fala, para, por exemplo, alertar atempadamente contra a iminência de um eventual perigo (Lt 3273).

A preocupação e a preferência acordada ao bem-estar do outro (*alter*) sobre o meu (*ego*) é o fundamento, universal, defende Kerbrat-Orecchioni (2005b: 139), da ritualização da interacção. A técnica 2, num acto simultaneamente instrumental na sua intenção e ritual, inteira-se do conforto da utente, perguntando se as almofadas estão bem acomodadas (Lt 3276). Esta pergunta é uma realização indirecta do acto de oferta de um serviço: a técnica ofereceu-se para ajudar a utente. Mas esta atitude prestável dotada de valor ritual positivo leva a utente a introduzir como tópico uma possibilidade a ponderar: ir buscar ou não outra almofada (Lt 3281-3282). A decisão é tomada em conjunto, mediante papéis argumentativos não totalmente coincidentes. A utente procede a um levantamento de prós (os argumentos a favor consistem na disponibilidade deste recurso

¹³² Cf. Hall, 1978: 143–160; Binet, 1993; 1999.

e, não sem ambivalência, no maior tamanho da almofada) e de contras (o argumento em desfavor consiste no alegado desconforto associado ao seu uso). Decidir se o maior tamanho desta almofada joga em seu favor e em seu desfavor constitui-se como ponto crítico da sequência argumentativa responsável pela decisão na iminência de ser tomada.

As técnicas validam e reforçam todos os movimentos argumentativos da utente, que, invocando antecedentes e consequências (Hirsch, 1989: 31–2), são orientados contra a decisão de ir buscar a almofada:

- (1) se a outra almofada é desconfortável (antecedente), então é melhor ficar com as já disponíveis na cama (consequência) (Lt 3283);
- (2) as almofadas, já usadas, com aprovação (antecedente), servem (logo a outra não faz falta) (Lt 3286);
- (3) a outra almofada só lhe provocaria dores de cabeça (consequência) (Lt 3287'-3288').

As técnicas ocupam o terreno conversacional, falando até em sobreposição com a utente, numa tentativa de barrar a realização indirecta de um pedido de ir buscar a almofada, evento que acaba quase por ocorrer, sob a forma de uma pergunta dotada de valor accional indirecto (Lt 3288-3289). Ambas as técnicas respondem, quase em uníssonos (em sobreposição – parcial – uma da outra), pela negativa (Lt 3290 e Lt 3291), esforçando-se assim por dissuadir a utente de pedir para irem buscar a outra almofada, pedindo explicitamente à utente para ficar com as almofadas actualmente disponíveis na cama (Lt 3292 e Lt 3296).

Trecho 134 – Transcrição 5.2.(02): Persuasões e dissuasões numa tomada de decisão

(...)
 3287 *Utente* [tenho] um almofadão grande na- [naquele meu
 3288 (1.1) guarda-fa]tos (.) quer [ir
 3289 bus]car?
 3287' (*Téc.2*) [mas depois
 3288' fica-lhe a doer a cabeça] [não é melhor
 3289' isso]
 3290 *Técnica2* nã[o]
 3291 *Técnica1* [nã]o=
 3292 *Técnica2* =fique com essas
 3293 *Utente* deixe [estar] (pois) essas não é?
 (...)

A utente acaba por alinhar com esta decisão, desistindo da outra almofada, movimento argumentativo subordinado por meio de uma pergunta-tag à sua validação pelas técnicas (Lt 3293), que assim actuam, no turno seguinte (Lt 3294). A utente conforma-se com esta decisão, apontando num passo argumentativo finalizador um argumento a favor do uso das almofadas já disponíveis (ficar em posição horizontal), que vale indirectamente como argumento em desfavor da outra almofada, cujo tamanho maior é, agora, definido como desvantagem, no termo de uma sequência interaccional organizada por passos a passos argumentativos envolvendo por parte das falantes orientações argumentativas diferenciadas (Lt 3297)¹³³. A decisão concertada é firmada pela técnica 2, por meio de um pedido de confirmação (PPP) (Lt 3299), atendido pela positiva, no turno seguinte, pela utente (Lt 3300).

Vamos agora constatar que o ritual de fecho, que desta vez vai permitir às técnicas saírem do quadro temporal do atendimento de um modo concertado com a utente, vai prolongar-se, gerando uma sequência multiturnos invulgarmente comprida, que incorpora no seu desenrolar outro incidente dramático, ritualmente gerido.

Reiterado várias vezes, o pré-fecho opera prontamente, em dois turnos (Lt 3301 e Lt 3302), a transição concertada para o ritual de fecho, que se inicia com uma fórmula votiva, endereçada à utente, pela técnica 1 (Lt 3303). A utente exclama em retorno a sua gratidão por meio de uma unidade interjectiva («ah::!»), seguida de um acto de agradecimento da visita, reforçado por reiteração (Lt 3304). A técnica 1 liberta a utente de qualquer obrigação de retribuição, negando ter sido contratada uma dívida ritual (Lt 3305). A utente apodera-se da palavra, em sobreposição com a técnica 1 (que abandona o seu turno), para retribuir a fórmula votiva (Lt 3306-3307).

Dado comportamental digno de registo, a técnica 2 se junta ao ritual de fecho, reiterando em seu próprio nome a fórmula votiva já produzida pela técnica 1 (Lt 3308), agradecida no turno seguinte, pela utente (Lt 3309). A dimensão ritual da interacção conversacional explica fenómenos que uma abordagem estritamente informacional da comunicação qualificaria de redundâncias carecendo de explicação. A reiteração da fórmula votiva, em formato idêntico à sua primeira ocorrência, não é ritualmente redundante e, a este título, prescindível.

Nas sequências que asseguram a transmissão de informações novas, dentro do corpo principal do atendimento, tende a prevalecer uma divisão de trabalho no seio da equipa

¹³³ Sobre o estudo do exercício da argumentação em contextos interaccionais, ver Hirsch, 1989; F. H. van Eemeren & Grootendorst, 2004; Goodwin, 2006; Frans H. van Eemeren, 2009; & Monteiro, 2012.

formada pelas duas técnicas que limita a redundância dos pedidos e das partilhas de informações. Mas esta divisão não se verifica no que respeita ao trabalho ritual responsável pelo fecho interaccional. A ausência de uma troca ritual entre a utente e uma das técnicas seria notada, negativamente. As técnicas interssincronizam o seu comportamento, preparando-se para sair ambas ao mesmo tempo, numa só acção conjuntamente realizada, em virtude da qual a saída do quadro temporal e espacial do atendimento não implica uma separação das duas técnicas, como atesta a ausência entre elas de um ritual de fecho. Os rituais de fecho cuja ausência seria emicamente notória consistem, no total, em duas trocas (uma troca entre a utente e cada técnica, cada uma susceptível de reiteração), efectivamente atestadas na gravação.

A técnica 2 toma a iniciativa de completar o ritual de fecho por uma troca de beijos. Acção motora, executada mediante uma redução pontual da distância proxémica, o beijo implica uma entrada no território pessoal do outro, zona proximal em redor do corpo, de dimensão culturalmente variável (E. T. Hall, 1978: 159; Moles & Rohmer, 1972: 146–7; 1982: 95–131). A entrada no espaço corporal ocupado pelo outro é equiparável à passagem de um limiar, que exige ser ritualizada, por um pedido prévio de autorização, um pedido concomitante ou imediatamente adjacente de desculpa, ou, como é aqui o caso, uma pré-sequência que anuncia verbalmente a intenção que motiva esta entrada: um beijo com valor de saudação (Lt 3310).

Ocorre então um incidente ritual: a utente rejeita a troca de beijos, acto de recusa cujo carácter potencialmente ofensivo é imediatamente neutralizado, por uma justificação (*account*), que situa a fonte do problema fazendo obstáculo a esta forma de saudação na própria pessoa da utente. A utente não rejeita as técnicas mas, sim, se auto-rejeita, mediante um autorretrato de si como se encontrando num estado de impureza (por falta de higiene corporal), acto entoacionalmente reforçado: «*eu /estou tão porcalhona*» (Lt 3311). Um tal acto de auto-categorização de si como impuro, forte auto-degradação moral que não escapa à atenção de antropólogos (Douglas, 2001), é um evento invulgar, pouco provável de ocorrer na maioria dos quadros interaccionais, em virtude das regras de decoro (Goffman, 2011).

Após uma negação da importância do problema sinalizado pela utente (Lt 3312), a técnica 2 troca um beijo com a utente, acção motora acompanhada de uma fórmula votiva (Lt 3314), tripla acção triplamente agradecida no turno seguinte pela utente (Lt 3315-3316). A técnica 1 também inicia uma troca de beijos, acção motora igualmente copilotada verbalmente por anúncios que, mais uma vez, definem a intenção que preside

à invasão corporal do território da utente (Lt 3317-3318). Uma vez completada a troca de beijos, a técnica oferece de novo ajuda para ajeitar a utente na cama, enquanto essa endereça a ambas as técnicas fórmulas votivas (Lt 3319-3321), agradecidas no turno seguinte pela técnica 2 (Lt 3322). A utente reitera fórmulas votivas (Lt 3323-3325), agradecidas, desta vez, pela técnica 1 (Lt 3323’).

A técnica 2, mediante uma pergunta (PPP), introduz como tópico a iluminação da divisão, arranjo que prepara a saída do quadro temporal do atendimento. Após a resposta (SPP: Lt 3330) da utente à pergunta que lhe foi colocada, a técnica 1 inicia uma nova troca ritual desenhada para ser a última, que comporta um *summon* e um agradecimento, acção realizada mediante uma distribuição dos papéis rituais acima apurada como sendo típica do fecho dos atendimentos que têm por base territorial o domicílio de utentes, reforçado por meio de duas perguntas-tag (Lt 3332-3333). O gesto que efectua a seguir, em direcção ao gravador, com vista a desligá-lo, comprova que, do ponto de vista da interactante, o fecho concertado do atendimento acabou de ser efectivado, no termo de uma longa negociação sequencial, que acabamos de descrever detalhadamente. A análise minuciosa de um caso desviante como este habilita o investigador a aprofundar e enriquecer, por contraste, os conhecimentos incidindo sobre os comportamentos e os recursos mobilizáveis pelos interactantes para saírem de comum acordo das fronteiras temporais e espaciais de um atendimento ao domicílio.

Mas a análise deste caso não terminou: um último acto, imprevisível, ocorre ainda, por iniciativa da utente, cuja descrição fornecerá a matéria da conclusão deste capítulo.

Trecho 135 – Transcrição 5.2.(02) [01.25.11.08 – 01.29.15.73]

(...)

3180 *Técnica1* a dona XXXXXXXXXXXX ficou muito angustiada não foi? a
 3181 dona XXXXXXXXXXXX ficou muito angustia:da (0.5) muito
 3182 preocupada muito angustiada [nao é?] por não dormir:
 3180’ (*Utente*)
 3181’
 3182’ [de quê?]
 3183 *Utente* ah:: então não ta- eu estava muito com medo .h então mas
 3184 o dormir é o principal: do no- do nosso intelecto .h se
 3185 a gente não dormir não adquire (.) energias cerebrais
 3186 não é?
 3187 *Técnica?* mm
 3188 *Utente* eu acho [que sim]
 3189 *Técnica* [muito bem]
 3190 *Utente* pois (0.6) dormir é muito importante muito importante
 3191 (1.4) para mim é: (0.8) para mim é eu necessito (0.5)

3192 mas mas tenho sofrido de insónias (0.5) que tem sido uma
3193 coisa (0.4) e depois os meus comprimidos que eu não os
3194 podia tomar (1.5) eu posso desanuviar quando eu quiser
3195 (0.6) mas como estou com medicamento todo que nem sei .h
3196 se é por isso () se acabe se acabe outro (0.7) deixo-
3197 me andar deixo-me andar à tona de água (0.5) deixa-te
3198 andar (1.4) pois (0.8) é assim

3199 *Pausa* (1.8)

3200 *Técnica1* então vá agora vai ficar a descansar (.) está bem?

3201 *Utente* agora fico a des[cansar (.) pe]lla graça de deus

3201' (*Técn.?*) [então pronto]

3202 *Técnica* então vá vai des[cansa::r]

3203 *Utente* [e vós tam]bé:m [deus vos] acompa:nhe

3203' (*Técn.?*) [nós também]

3204 *Técnica* obrigado

3205 *Utente* deus vos dê um resto de dia muito feliz (.) muito cheio
3206 de calma

3207 *Técnica* obrigada

3208 *Utente* então se deus quiser (.) têm calminha (0.6) são muito
3209 novinhas

3210 *Técnica1* m?

3211 *Utente* são muito novinhas as duas (0.5) já casou? (0.9) já
3212 casou?

3213 *Pausa* (0.7)

3214 *Técnica1* não: (.) dona Xxx[xxxxxxxx]

3215 *Utente* [ainda não]

3216 *Técnica1* ainda não

3217 *Utente* já vais adiantada [(riso)]

3218 *Técnica2* [pois é já estou mais] adianta:da

3219 *Utente* [(riso)]

3220 *Técnica1* [(riso)]

3221 *Técnica2* não se esque↑ce:u?

3222 *Utente* graça a deus

3223 *Técnica2* não se esqueceu

3224 *Utente* então não é? ((riso)) não

3225 *Técnica2* também sou mais velha

3226 *Utente* ah:! agora mais velha [está tão bonitinha] tão
3227 engraçadinha

3226' (*Técn.2*) [↑sou sou mais velha]
3227'

3228 *Técnica2* mas sou mais velha eu

3229 *Utente* é tão engraçadinha ((risos))

3230 *Técnica2* eu [sou mais velha]

3231 *Utente* [então não é?] é tão jeitosinha .hh aquela camisola
3232 que tinha muito linda .h ainda no outro dia estava a
3233 pensar em si .h e estava-me a lembrar .h aquela camisola
3234 que ela tinha muito linda .h () bordada .h a cor do
3235 morango .h tinha a manga um bocadinho à boca de sino

3236 *Técnica1* ah: [pois já sei qual é]

3237 *Utente* [e ficava muito bem é] ai doutora! (.)tão [bem que
3238 lhe fica essa] camisolinha [.h ai tão linda!] .h (>
3239 <) ai! não faz mal .h ai está-lhe tão bem tão bem tão
3240 bem .h nunca mais a vi (1.0) deitou-a fora?

3237' (*Téc.1*) [(
3238')]
3239'
3240'

3237'' (*Téc.2*) [eu só disse-lhe isso]
3238''
3239''
3240''

3241 *Técnica1* ↑não (.) está lá em [casa]
3242 *Utente* [tão] linda ficava-lhe tão bem tão
3243 bem
3244 *Pausa* (1.0)

3245 *Técnica1* não se esqueceu
3246 *Utente* (eu) .h não (.) eu gostava muito das suas toilettes
3247 *Técnica?* ((riso))
3248 *Utente* eu admirava-a [()] (eu) gostava muito dela .h e
3249 acho-a muito engraçadinha ((riso))
3248' (*Téc.?*) [pois é]
3249'

3250 *Técnica2* vá agora vai ficar a descansar (.) está bem?
3251 *Utente* está bem [meu amor]
3252 *Técnica2* [e pronto] nós depois voltamos cá
3253 *Utente* desculpa de eu falar assim meu amor minhas filhas .h é a
3254 minha [maneira de ser]
3255 *Técnica1* [não tem nada] que pedir [desculpa]
3256 *Técnica2* [não faz mal]
3257 *Utente* [é (minha) maneira] de
3258 expressar
3259 *Técnica2* eu sei não há pro[blema]
3260 *Utente* [e é] sincero e não é falso
3261 *Técnica2* eu sei
3262 *Utente* [pois]
3263 *Técnica* [vá] (0.3) agora vai descansar
3264 *Utente* eu ago[ra vou-me] deitar (e) vou medita:r
3264' (*Téc.2*) [está bem?]
3265 *Técnica2* es[tá bem]

3266 *Utente* [agora] vou meditar

3267 *Técnica2* então vá (.)e nós [já vamos]

3268 *Utente* [a vossa] visita

3269 *Técnica1* nós [vamos andando]

3270 *Utente* [e entretanto] (.) nós com[versámos] (0.6) e: tudo

3271 o que havido tem (0.8) e que a gente tem que passar e

3272 [tem que sofrer]

3270' (*Técn.1*) [está bem?]

3271'

3272'

3273 *Técnica1* [>cuidado com cabeça<]

3274 *Técnica2* cuidado

3275 *Utente* (eh eh eh)

3276 *Técnica2* as almofadas estão bem assim?

3277 *Utente* a gente (.) como?

3278 *Técnica2* as almofadas?

3279 *Utente* estão bem

3280 *Técnica2* estão?

3281 *Utente* eh eu tenho ali um almofadão grande se for preciso mas

3282 (0.5) não me sinto assim muito bem com ele

3283 *Técnica2* pois então é melhor com esses para descansar [não é?]

3284 *Utente* [não é?]

3285 não acha?

3286 *Técnica2* essas estão [bem]

3287 *Utente* [tenho] um almofadão grande na- [naquele meu

3288 (1.1) guarda-fatos (.) quer [ir

3289 bus]car?

3287' (*Técn.2*) [mas depois

3288' fica-lhe a doer a cabeça] [não é melhor

3289' isso]

3290 *Técnica2* nã[o]

3291 *Técnica1* [nã]o=

3292 *Técnica2* =fique com essas

3293 *Utente* deixe [estar] (pois) essas não é?

3293' (*Técn.1*) [está bem?]

3294 *Técnica1* é

3295 *Utente* pois [por]que como vou meditar

3295' (*Técn.1*) [vá]

3296 *Técnica2* pois fica com es[sas (.) está bem?]

3297 *Utente* [é preciso estar] assim horizontal

3298 (0.7) ((riso))

3299 *Técnica2* está bem?

3300 *Utente* está

3301 *Técnica2* então vá

3302 *Utente* muito [bem]

3303 *Técnica1* [as] melho::ras

3304 *Utente* ah::! muito obrigado pela vossa visita muito obrigado

3305 *Técnica1* de nada [do-]

3306 *Utente* [que] deus nosso senhor lhes () (0.6) (

3307 felicidades) (0.5) (infelicidades) e paz de espírito

3308 *Técnica2* as melhoras

3309 *Utente* muito obri[gado]

3310 *Técnica2* [está?] beijinho

3311 *Utente* não me beijem (.) eu ↑estou tão por[calhona]

3312 *Técnica2* [não faz] mal

3313 *Utente* ai! es[tou]

3314 *Técnica2* [vá] as melhoras está bem?

3315 *Utente* muito obrigadinho [doutora] muito [obrigadinho] (0.5)

3316 muito obrigadinho

3315' (*Téc.2*) [então vá] [não faz mal]

3316'

3317 *Técnica1* olhe do- ((beijo)) nada ((beijo)) dona [XXXXXXXXXXXX não

3318 quer que eu endireite o ()]

3319 *Utente* [que deus

3320 vós acompanha] e tudo vós corre como

3321 vocês desejem

3322 *Técnica2* obrigada

3323 *Utente* seja deus nosso [()] (.) tudo vai

3324 () (1.2) tudo vai ser sempre assim (0.4) quando deus

3325 acompan[ha tu]do vai bem

3323' (*Téc.1*) [obrigado dona XXXXXXXXXXXX]

3324'

3325' [é:]

3326 *Técnica2* [fica esta luzinha] acesa não fica?

3327 *Utente* [()]

3328 *Utente* ↑eh:

3329 *Técnica2* esta

3330 *Utente* pode ficar pode [não ficar]

3331 *Técnica2* [está bem]

3332 *Técnica1* dona XXXXXXXXXXXX muito obrigada está bem dona

3333 XXXXXXXXXXXX? (.) sim?

3334 *Utente* ai! vai tirar uma fotografia?

3335 *Técnicas* NÃO:::

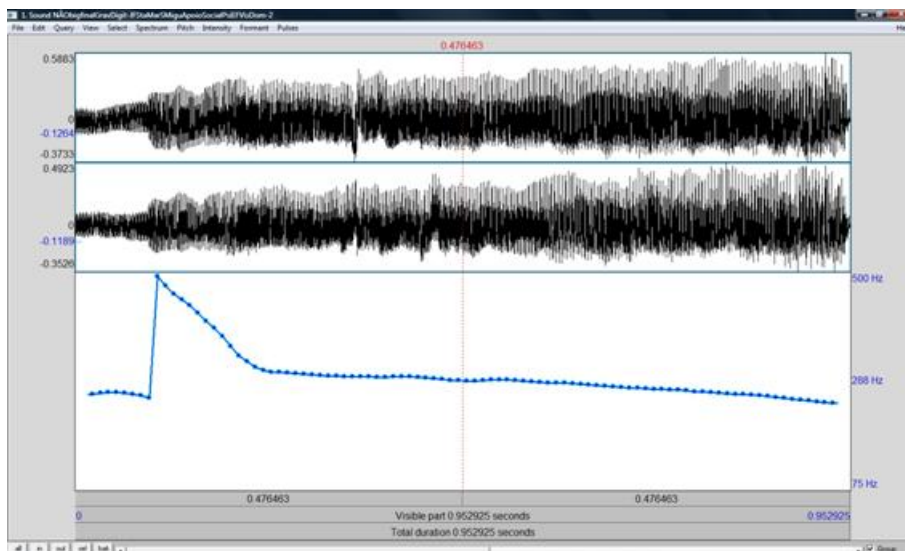
(...)*

No penúltimo turno da transcrição, a utente equivoca-se quanto à intenção que anima a prensão do gravador pela técnica 1, como atestam a exclamação de surpresa produzida por meio de uma unidade interjectiva e o pedido de confirmação, que dá a conhecer o teor da sua interpretação da intenção do gesto da técnica: «*vai tirar uma fotografia?*» (Lt 3334).

O pedido de confirmação obtém em resposta um desmentido, dado por meio de um «*não*», que incorpora na sua produção marcas prosódicas que reforçam o seu valor accional (desmentido), o convertendo na ocorrência desta UCT mais marcada prosodicamente, até agora atestada em todo o corpus ACASS: «*NÃO:::*» (Lt 3335).

O programa PRAAT confirma a intuição auditiva do transcritor, evidenciando graficamente as seguintes duas marcas prosódicas: (1) uma subida tonal no ataque muito acentuada e (2) um prolongamento prosódico com duração superior a nove décimas de segundo.

Fig. 55 – Transcrição 5.2.(02) – Análise do contorno tonal do desmentido dado em resposta a um pedido de confirmação: «*NÃO:::*» (Lt 3335) [01.29.14.80 – 01.29.15.73] (PRAAT – Captura de ecrã)



A força deste desmentido convida, paradoxalmente, a dar o devido valor aos dados recolhidos por meio do gravador, desligado logo a seguir, e, por extensão, ao conjunto do corpus constituído ao abrigo do projecto dinamizado para efeitos de elaboração desta tese. Com efeito, o que motiva um desmentido tão apoiado, produzido em unísono, pelas técnicas, é a denegação de uma acção então sinalizada como invasiva, a tiragem de fotografias, efectuada numa intenção investigativa.

Tal dado comportamental lembra que os quadros interaccionais, rodeados de barreiras, são terrenos de difícil abertura. O desafio que se coloca aos microetnógrafos é difícil e pode ser formulado nos seguintes termos: acções e interacções de trabalho permanecem “invisíveis”, largamente desconhecidas, na ausência de pesquisas de terreno, que proporcionam oportunidades de observação “naturalista”, em contextos reais, das práticas e dos *modus operandi* dos profissionais. Uma tal observação só é possível mediante o consentimento e a coparticipação dos actores no registo das suas actividades.

«(...) social work is an inherently "invisible" trade that cannot be "seen" without engaging in the workers' own routines for understanding their complex occupational terrain».

(Pithouse, 1987: 2)

A abertura de um quadro interaccional à presença de um investigador ou de um dispositivo de registo não é encarada pelos interactantes como “natural” e “óbvio”, como atesta a virulência do desmentido dado à utente no fecho do atendimento que acabamos de analisar detalhadamente.

Este facto incita-me, no momento de encerrar o penúltimo capítulo desta tese, a renovar, em jeito de conclusão revestindo a forma de um ritual de fecho, os meus agradecimentos aos profissionais e aos utentes que possibilitaram a presente investigação, colaborando no registo áudio das suas interacções conversacionais, ocorridas nas instalações dos serviços onde trabalham ou nos domicílios que habitam: muito obrigado.

3.3.4. Em jeito de consideração final: *The Micro-Macro Link*

Identificação, exposição e resolução de problemas são tarefas conversacionais centrais nas entrevistas de atendimento social, ao ponto de constituírem a base principal da sua organização macrosequencial (Jefferson, 1980, 1988; Jefferson & Lee, 1992; Monteiro, 2011a). Estas tarefas são realizadas conversacionalmente mediante a solicitação e prestação de informações sobre estados de coisas e processos exteriores às fronteiras temporais e espaciais dos atendimentos.

Trecho 136 – Transcrição 6.(07) [00.46.32.24 – 00.47.11.56]

(...)
 001 *Técnica* a maior dificuldade nós temos no nosso país (0.9) é
 002 apoiar (.)↑principalmente neste momento acho que está a
 003 ser apoiar eh: (.) este tipo de: ↑este tipo de imigração
 004 que é eh do visto estar a (temporar) e ↓como a gente
 005 chama do visto de ↑saúde
 006 *Utente* mm
 007 *Técnica* por:↑que:: realmente a mai- eh: (0.3) não ↑temos uma
 008 resposta (1.3) financeira (0.4) o nosso estado (0.9) não
 009 é? (0.4) não tem uma resposta ainda grande (.) e boa (.)
 010 para esta população que vem (0.7) daí pedirem sempre a
 011 alguém (0.4) no país de origem (0.5) neste caso devem
 012 ter pedido à sua irmã para se responsabilizar para o
 013 receber ↑cá (0.4) devem ter eh: sua irmã deve ter enviado
 014 documentos lá para a Gui↑nea: e tudo
 (...)

Fonte: Corpus ACASS

O nosso corpus documenta um processo avançado de construção administrativa de um espaço unificado de descrição normalizada e de acção normalizadora de escala nacional, de que o Estado-Providência foi e é um dos principais motores históricos. Na perspectiva aqui retida (Musolf, 1992), o atendimento de acção social é, à semelhança da consulta médica (Dodier, 1993), o quadro institucional de uma interacção local que rearticula ordens macro e microsociais, de-singularizando indivíduos mediante a sua categorização administrativa e normalização legal, e, singularizando medidas de política social por meio de diagnósticos e processos individualizantes.

Enquanto micro-observatórios do processo histórico de institucionalização do indivíduo (Kaufmann, 2007: 235–6), os atendimentos de acção social constituem um importante

objecto de estudo sociológico, à luz de um programa investigativo que as seguintes citações de Alain Desrosières¹³⁴ convidam a traçar:

«Cette production [d'objets connaissables, mesurables et contrôlables à des fins administratives] est (...) vue comme une mise en forme et une stabilisation de catégories [Thévenot, 1986] suffisamment consistantes pour pouvoir être transportées, transmises de main en main, en conservant leur identité aux yeux d'un certain nombre de personnes. L'attention est ainsi portée particulièrement sur l'alchimie sociale de la qualification, qui transforme un cas, avec sa complexité et son opacité, en un élément d'une classe d'équivalence, susceptible d'être désignée par un nom commun, et intégrée en tant que telle dans des machines plus vastes».

(Desrosières, 2000: 301)

«(...) les taxinomies sous-tendant le travail administratif, notamment dans des productions de type statistique, sont précisément des outils de classement et de codage, liés à l'action et à la décision, et ne peuvent être séparées du réseau social dans lequel elles sont insérées».

(Desrosières, Op. Cit.: 300)

«Dans chacun de ces trois cas [la justice, la médecine et l'école], la taxinomie est associée à la fois à la construction et à la stabilisation d'un ordre social, à la production d'un langage commun permettant de coordonner les actes des individus, et enfin à un savoir spécifique et transmissible mettant en oeuvre ce langage dans des systèmes descriptifs et explicatifs (notamment statistiques) capables d'orienter et de relancer l'action».

(Desrosières, Op. Cit.: 303)

«(...) c'est de la possibilité d'articuler fortement les maillons successifs de ce cercle [action-données-information-savoir-action] que dépend, pour ce langage et ces formes de connaissance et d'action, la capacité de constituer ou non des points de passage obligés pour les autres acteurs».

(Desrosières, Op. Cit.: 304)

Esta abordagem decorre directamente de Michel Foucault e da sua análise da formalização do individual dentro de relações de poder (1975: 192), processo histórico socialmente transformador (Isnard, 2009), que tem início e se sistematiza, estabelece Foucault, a partir do século XVII:

¹³⁴ As pesquisas de Alain Desrosières desenvolvem-se num quadro de referências bibliográficas que se cruza com o da presente tese. Tais cruzamentos não são fortuitos.

«L'examen fait (...) entrer l'individualité dans un champ documentaire. (...) L'examen qui place les individus dans un champ de surveillance les situe également dans un réseau d'écriture; il les engage dans toute une épaisseur de documents qui les captent et les fixent. Les procédures d'examen ont été tout de suite accompagnées d'un système d'enregistrement intense et de cumul documentaire».

(Foucault, 1975b: 191)

«L'examen, entouré de toutes ses techniques documentaires, fait de chaque individu un "cas": un cas qui tout à la fois constitue un objet pour une connaissance et une prise pour un pouvoir».

(Foucault, *Op. Cit.*: 193)

Michael Lipsky (1980) estendeu esta abordagem ao estudo das actuais administrações de proximidade (*street-level bureaucracies*), encarregadas da gestão directa da relação dos cidadãos com as estruturas estatais e os serviços públicos, mediante situações de contacto e interacções face-a-face. A dupla lógica do saber e do poder reveste a forma de categorizações administrativas que convertem indivíduos singulares em “utentes” (Mäkitalo, 2003):

«People come to street-level bureaucracies as unique individuals with different life experience, personalities, and current circumstances. In their encounters with bureaucracies they are transformed into clients, identifiably located in a very small number of categories, treated as if, and treating themselves as if, they fit standardized definitions of units consigned to specific bureaucratic slots. The processing of people into clients, assigning them to categories for treatment by bureaucrats, and treating them in terms of those categories, is a social process. Client characteristics do not exist outside of the process that gives rise to them».

(Lipsky, 1980: 59)

O estudo da institucionalização dos eus (*Institutional Selves*), articulando, numa perspectiva etnográfica, as abordagens de Michel Foucault e da análise da conversação (Gale Miller, 1997; Messmer & Hitzler, 2011), leva ao desenho de um programa investigativo relacionado de perto com a presente tese.

«From self-change groups and 12-step programs, to welfare agencies and psychiatric clinics, (...) who and what we are in practice has been dislodged from our inner spaces, to be relocated in the self-defining activities of varied institutions».

(Gubrium & Holstein, 2001: 2)

No quadro desta relação de poder desigual, o interactante que desempenha o papel de utente não ratifica passivamente as categorizações que lhe são institucionalmente impostas. As identidades-em-presença são sujeitas a negociações locais (Koester, 2010: 4).

«Clients (...) should be seen as making sense of their own situations, no less actively than but perhaps differently from social workers».

(Offer, 1999: 20)

Os atendimentos de acção social integram uma rede de institucionalização dos eus, que não suscita necessariamente uma adesão interior dos sujeitos. Dando corpo e voz ao seu distanciamento crítico, a utente verbaliza a sua revolta perante as pressões controladoras e coercivas que incidem sobre ela. Desempregada, são-lhe impostas acções de comprovação documental do seu empenho em procurar activamente um emprego, em condições que ela denuncia como sendo falsas e mentirosas, pela rigidez dos procedimentos burocráticos, fechados à singularidade do seu caso. A utente critica o alegado desinteresse pelo seu estado depressivo. A assistente social que a atendeu anteriormente é por ela acusada de só se preocupar com o cumprimento do prazo fixado por lei para a entrega de um documento comprovando a sua procura activa de um emprego.

O documento legalmente exigido deve exhibir o carimbo de terceiros (firmas), que constituem, alegadamente, uma fonte idônea e independente, não controlada pelo utente nem interessada de uma maneira ou de outra nas decisões de apoio tomadas em benefício do utente.

«A third source of recorded information consists of the documents produced by the transactions between individuals acting in specifiable "formal" role relationships, e.g., doctor-patient, landlord-tenant, creditor-debtor. (...) [The] "third parties" are presumed to be acting under the auspices of their respective, typified interests in the given relationship. It may be noted that securing documents from this source poses certain problems (...). Typically, the responsibility for prompting the submission of such information, after the initial request by the worker, is placed upon the applicant».

(Zimmerman, 1969: 337)

Trecho 137 – Transcrição 5.2.(03) [00.20.13.30 – 00.23.07.98]

(...)

438 *Técnica* portanto é como se >desculpe interrompê-la dona Xxxxx< a
 439 dona Xxxxx sente que eh (1.1) esperava uma reacção não
 440 diria que mais cúmplice mas mais companheira (0.7) e
 441 amiga a doutora Xxxxx Xxxxx=

442 *Utente* =sim (0.5) eu já da outra vez també- (0.4) também
 443 fiquei: com essa impressão e desta vez fiquei com-
 444 porque ela poderia dizer ↓olhe esta senhora realmente
 445 (0.5) psicologicamente não está bem=

446 *Técnica* =não está em condições=

447 *Utente* =não está em condições e é assim (0.3) também (.)↑pronto
 448 eh (0.3) e levávamos is↑so: pronto (0.6) s- se fosse
 449 preciso eu ir à minha médica se fosse preciso ir ao
 450 psiquiatra se fosse preciso ir ao reumatologista eu
 451 traz- traria um papel .h a ver a dizer qual era a minha
 452 situação (0.6) não é? (0.4) mas isso (0.3) de trazer
 453 três ↑até amanhã senhora (0.3) porque amanhã faz um mês
 454 (0.3) que eu estive lá (0.4) tenho que arranjar (.) três
 455 comprovativos em como foi à procura de trabalho

456 *Técnica* po[rtanto disse] isso é o seu- ↑a [sua tarefa]
 456' (*Utente*) [↑eu arranjo]

457 *Utente* [disse-me] a doutora
 458 Xxxxx agora

459 *Técnica* mm

460 *Utente* a doutora Xxxxx disse ↑tem que arranjar (0.6) s- isso i-
 461 (0.5) está a ver? é essas coisas (0.4) <que eu acho que>
 462 (0.3) ((risos)) (0.4) eh pronto as pessoas não pensam
 463 (.) porque é assim (.)↑eu a qualquer lado vou e ↑metem-me
 464 o ca↑rimbo (0.6) ↑isso é tudo uma mentira: (0.4) ↑a gente
 465 estamos a viver num mundo de ↑mentira (1.1) ↓não é
 466 doutora? ↑eu posso ir a uma oficina de pedra (0.3) que eu
 467 não posso trabalhar numa oficina de pedra nem pouco mais
 468 ou menos (0.6) hã? (.)↑ai não este momento (não) (.) a
 469 gente não está a precisar ↑carimbo (1.2) ora (0.8) ↑é uma
 470 mentira (.)↓porque (0.4) ((riso)) (0.6) ↑eu vou pôr
 471 aquele carimbo (1.8) ↑e claro que nunca vou fazer esse
 472 trabalho: nunca jamais seria (0.4) hã? (1.4) não era
 473 preferível a gente viver na verdade? (1.2) não era prec-
 474 preferível? ↓eu acho que era ↑preferível (0.5) olhe é
 475 assim (0.4) deixa deixe vir o- o ↑curso (0.3) e:: não
 476 ande a:: ↑ver porque (.)↑isso é tudo uma ↑farsa (1.1)
 477 porque isso é tudo uma farsa doutora

478 *Técnica* a dona Xxxxx também sente um desencanto muito grande não
 479 é? eh (0.6) eh:: sente-se desencan↑ta:da sente-se eh: eh
 480 magoa:da não é? (.) desiludida eh: (0.4) e também
 481 preferia quer dizer então (0.4) que tudo realmente fosse
 482 na verdade não é? fosse [fosse <tudo transparente> ()
 483]]

484 *Utente* [↑oh! doutora pois é- eu acho
 485 que] a gente viver na s- se a gente vivesse na verdade
 486 (0.7) ↑acho que talvez até: eh: até o mundo até ↑fosse um
 487 bocadinho ↑melhor (0.5) agora (.) eu () na ↑bo:a eu
 488 vou eu (0.4) ((riso)) (0.3) vou busca- (.)↑vou: eu vou
 489 v- vou a qualquer ↑firma (0.5) ah eh: porque pronto ↑eu

490 vou: vou meter os carimbos (0.9) só que é assim vou
 491 ↑contra a minha vontade (0.8) porque estou a- >estou numa
 492 mentira< estou a (.) estou a fazer ↑o jogo deles (1.1) é
 493 o jogo do esconde é do: (.) do ↑gato e do ↑rato (0.4)
 494 ↑pronto (1.9) ESTOU a viver na ↑mentira deles (.) porque
 495 sou obrigada a viver na ↑mentira

496 *Técnica* mm

497 *Utente* eles estão a me a [fazer viver] ↑a ↑mentira

497' (*Técnica*) [também]

498 *Técnica* e também é obrigada a viver eh:: (0.5) regras que: vão
 499 ↑contra si própria não é? sente que é uma violência
 500 [()]

501 *Utente* [EXACTAMENTE] doutora ↑exactamente (...) *
 (...)

*Nota: Transcrição parcial do turno / Fonte: Corpus ACASS

Como atesta este trecho, as coerções que incidem sobre os utentes podem ser sentidas como tais por eles, ao ponto de poderem vir a ser denunciadas como uma forma de violência. Pela voz de uma utente, registada numa gravação do corpus, são tornadas acessíveis informações que documentam modalidades de relacionamento entre sujeitos individuais e administrações, que comportam imposições e margens de jogo.

John Offer (1999: 27) salienta a necessidade de tomar em consideração os pontos de vista dos utentes (Mayer & Timms, 1970), encarados como agentes dotados de racionalidades próprias, sob pena de o encontro entre assistentes sociais e utentes se tornar num desencontro entre sujeitos radicados em “mundos separados” (*Worlds Apart*), como alertou Tim Robinson (1978).

A tradução (no duplo sentido reelaborativo e reticular que o termo adquire na “sociologia da tradução”; Cf. Latour, *2006: 9) de uma dada interacção conversacional, ocorrida durante um atendimento, em documentos escritos primários, tradução efectuada em conformidade com géneros (Clot & Faïta, 2000; Dunmire, 2000; Kerbrat-Orecchioni & Traverso, 2004; Licoppe et al., 2010) vigorando numa rede interinstitucional de cadeias operatórias, documenta as filtragens e reelaborações sofridas pela fala do “utente”, ao passar de um mundo cognitivo para o outro, no quadro das trocas verbais bem como no decurso da sua tradução documental, operada pelo técnico. Neste duplo processo, o ponto de vista do técnico, enformado por categorias institucionais, acaba por primar e se sobrepor ao do utente. As instituições funcionam em rede, validando-se umas às outras, na construção de “casos”, artefactos documentais geradores de heteronomia, susceptíveis de encobrir e até de contradizer a voz das pessoas por elas atendidas.

Esta perda de autonomia discursiva de utentes desautorizados pela lógica institucional não é uma fatalidade. Desafiada a gerir lógicas paradoxais, a profissão de assistente social constrói-se num «(...) *campo de tensões incontornáveis entre exigências contraditórias*» (Rodrigues, 2011: 252) que a definem. Uma das principais teses defendidas por Adriano Duarte Rodrigues consiste em perspectivar a interacção conversacional como *locus* de gestão e de controlo de lógicas paradoxais.

«The role of the social work interviewer requires the difficult balancing of antithetical demands. (...) Workers must see and treat the client as an individual. At the same time workers often must label the client for diagnostic reimbursement and administrative purposes. Labeling inevitably involves some stereotyping».

(A. Kadushin & G. Kadushin, 1997: 394)

A interligação e interpenetração de contextos de várias escalas num quadro interaccional local (*The Micro-Macro Link*) é um facto empiricamente observável num corpus de gravações de atendimentos sociais.

«This complex notion of autonomy and interdependence has not been sufficiently understood by the social sciences. The tendency, rather, has been to equate micro with a specific level - the level of individual interaction - and this level has been portrayed as if it were in some kind of competition with all the others. The notion of homology has been lost and, with it, the possibility of integrating the results of this new sociology of individual interaction with more traditional understandings of social life at other levels».

(Alexander, 1987: 291)

O objectivo precisamente visado por mim consiste aqui em refutar empiricamente teses que marginalizam os estudos de escala micro-analítica, alegando que as interacções formariam um domínio de organização *suis generis*, completamente independente e desligado dos mundos sociais à sua volta, de escala macroscópica.

Microethnographers «(...) removed social structures from a disembodied external world and relocated them in social interaction».

(Mehan, 1998: 254)

Equiparar, dentro de certos limites, que foram indicados, atendimentos de acção social e entrevistas de investigação, é lembrar que a base empírica das ciências sociais consiste

por uma parte importante em informações recolhidas em situações interaccionais provocadas para fins investigativos. Não deixa de ser curioso notar que investigadores que foram formados a converter situações de interacção conversacional em micro-observatórios de fenómenos sociais de grande escala, mediante a operacionalização de guiões de entrevista e de questionários, manifestam por vezes dificuldade ou reticência em admitir que interacções não provocadas e directamente controladas por eles não sejam condenadas a ficarem fechadas sobre si mesmas mas constituem pequenos mundos interaccionais igualmente abertos sobre o contexto social alargado à sua volta.

São os próprios interactantes que, empenhados em co-ordenar o pequeno mundo da sua interacção, interligam o aqui e o agora da situação com estruturas sociais de escala maior (Scheff, 1986: 71).

«(...) larger-scale social facts (institutions, jural rules, rights, and duties) are embodied in, and in part exist in, interactional detail, and hence to yield this subject matter to some other discipline is to denude social anthropology of one of the slender columns by which its theoretical concepts rest on observable facts».

(Brown & Levinson, 2009: 240)

4. CONCLUSÃO

A antropologia social tem por objecto de estudo o comportamento humano no seio de uma ordem social complexa que se organiza em vários níveis. Variar e articular escalas de análise é um imperativo científico. Uma das principais conclusões desta tese consiste em defender, num paradoxo que é apenas aparente, que um estudo micro e até nano-analítico de granularidade descritiva cada vez mais fina é o caminho a seguir para potenciar a termo uma ciência social articulada em várias escalas de análise.

O desenvolvimento de estudos microetnográficos deve ter por quadro de elaboração estudos etnográficos e sociológicos de escalas meso e macroscópicos. A pesquisa de terreno auxiliada pela fotografia constitui uma abordagem complementar e enquadradora da microetnografia: os atendimentos de acção social, eventos interaccionais gerados por um dado quadro de interacção cara a cara, estudados mediante constituição de um corpus de gravações recolhidas para transcrição e análise da conversação, são partes integrantes de um ambiente institucional cujo funcionamento quotidiano é susceptível de descrição etnográfica. Esta triangulação de métodos e de escalas possibilita uma recontextualização das interacções conversacionais dentro de um sistema de cadeias operatórias não confinadas às fronteiras espaciais e temporais dos atendimentos.

Em contrapartida, os corpora de gravações possibilitam descrições finas da organização sequencial das práticas profissionais, enriquecendo muito a etnografia das profissões.

Os atendimentos são sensíveis ao seu macrocontexto sociohistórico, ao ponto de poderem ser operacionalizados no plano analítico como micro-observatórios das políticas sociais e de fenómenos sociais de grande escala. Esta conclusão contradiz por completo teorias que defendem a ahistoricidade das abordagens interacionistas.

As interacções conversacionais em sede de atendimentos sociais são igualmente sensíveis ao quadro institucional onde ocorrem. Esta conclusão, apoiada em múltiplos aspectos evidenciados por descrições detalhadas no corpo da tese, reforça a relevância e o alcance do alargamento do programa investigativo da análise da conversação às interacções institucionalmente enquadradas.

Esta conclusão precisa de ser resituada no quadro de um debate mais vasto sobre a sensibilidade e a insensibilidade contextual das interacções. Por um lado, como salientou em várias ocasiões Adriano Duarte Rodrigues, atendimentos sociais são

interacções conversacionais que merecem ser estudadas enquanto tais. Nesta primeira orientação de análise, fundamental, a investigação pretende produzir conhecimentos sobre a ordem das interacções conversacionais, consideradas a partir de uma perspectiva nomotética, a qual desempenhou um papel de fundo no surgimento da análise da conversação. Ao estudar interacções de um tipo particular, é a ordem presente em todas as interacções que o estudo pretende conhecer. Por outro lado, a ordem das interacções particulariza-se em quadros distintos susceptíveis de análises contrastivas, como a tese se esforçou de demonstrar, nos casos nomeadamente dos atendimentos em gabinete e dos atendimentos ao domicílio.

Esta dupla orientação de pesquisa acompanha o desenvolvimento das análises microetnográficas. Parte das pesquisas foram conduzidas à luz da hipótese consistindo em sustentar que o *script* dos atendimentos sociais tem por base de organização a macrosequência centrada no relato de problemas estudada e modelizada por Gail Jefferson e John Lee. Outra parte incidiu sobre macrosequências e pares adjacentes insensíveis às especificidades do contexto, pertencentes a um fundo cultural e até transcultural da tecnologia da conversação, comum a todas as interacções. Uma das conclusões da minha tese consiste em reforçar a necessidade desta dupla orientação de pesquisa, que contribui para a renovação de um debate fundamental da antropologia: o do relativismo e do universalismo.

Outra importante conclusão pode ser formulada nos termos seguintes: a transcrição da gravação de uma interacção conversacional converte-se num microterreno aberto a múltiplas observações e análises empíricas, que, ao abrigo de uma metodologia indutiva, habilita o microetnógrafo a fazer descobertas, a produzir novos saberes acerca dos comportamentos que, ao se condicionarem mutuamente, geram a trama das interacções, nível fundamental de organização da vida em sociedade. Tal conversão assenta em convenções de transcrição. Aponto como conclusão digna de ser aqui mencionada o teste e a validação ao longo da tese da proposta que apresentei, referente à transcrição temporalmente alinhada da actividade conversacional do falante secundário, por replicação das linhas de transcrição do turno de fala ocupado pelo falante primário.

As funções semântico-pragmáticas dos fenómenos entoacionais foram objecto de numerosas notas de descrição e análise, o que me permite reconhecer a sua importância e a necessidade de, no futuro, um maior investimento no seu estudo.

Por fim, em jeito de conclusão final, defendo que microetnografia e análise da conversação permitem mostrar e demonstrar a importância do trabalho conversacional de co-pilotagem do atendimento, encontro não friamente pré-formatado e burocratizado, mas sim recriado de dentro, nas fronteiras protectoras de uma interacção que configura um quadro interlocutivo único, que possibilita a exposição de problemas pessoais e sociais num ambiente que tende a neutralizar as ameaças identitárias inerentes a tal actividade.

5. BIBLIOGRAFIA

- Adam, J.-M. & Revaz, F., 1997. *A análise da narrativa*, Lisboa: Gradiva.
- Adler, P.A. & Adler, P., 1987. *Membership roles in field research*, Thousand Oaks: SAGE.
- Aglietta, M., 1976. *Régulations et crise du capitalisme*, Paris: Calmann-Levy.
- Akabas, S.H. & Kurzman, P.A., 2005. *Work and the Workplace: A Resource for Innovative Policy and Practice*, New York: Columbia University Press.
- Akpossan-Confiac, J. & Delumeau, F., 2007. Comment la prosodie donne du sens aux interjections? *Nouveaux cahiers de linguistique française*, 28, pp.335–347.
- Akrich, M., Callon, M. & Latour, B., 2002. The key to success in innovation. Part II: The art of choosing good spokespersons. *International Journal of Innovation Management*, 6(2), pp.207–225.
- Alexander, J.C., 2006. Cultural pragmatics: social performance between ritual and strategy. In J. C. Alexander, B. Giesen, & J. L. Mast, eds. *Social Performance: Symbolic Action, Cultural Pragmatics, and Ritual*. Cambridge: Cambridge University Press, pp. 29–90.
- Alexander, J.C., 1987. Action and its Environments. In J. C. Alexander et al., eds. *The Micro-Macro Link*. Berkeley / Los Angeles / London: University of California Press, pp. 289–318.
- Almeida (de), R., 2010a. *A lógica de Grice: a implicação e as máximas conversacionais*. Documento de Trabalho do GIID n°21. Lisboa: FCSH-UNL.
- Almeida (de), R., 2010b. *Distribuição de Pré-prés e pré-delicados em atendimentos de acção social*. Documento de Trabalho do GIID n°22. Lisboa: FCSH-UNL.
- Almeida (de), R., 2010c. *Sinais fáticos e reguladores*. Documento de Trabalho do GIID n°20. Lisboa: FCSH-UNL.
- Almeida (de), R., 2009. *Sinais de retorno do técnico e estruturação do discurso do utente*. Documento de Trabalho do GIID n°19. Lisboa: FCSH-UNL.
- Almeida (de), R., 2008. *“Backchannels” orais no português europeu*. Dissertação de Mestrado (dir. Adriano Duarte Rodrigues). Lisboa: FCSH-UNL.
- Amaro, S., 2003. *Visita Domiciliar: Guia para uma abordagem complexa*, Porto Alegre: AGE.
- Ambroise, B., 2005. *Les pouvoirs du langage: La contribution de J.L. Austin à une théorie contextualiste des actes de parole*. Thèse (dir. Francis Wolff). Paris: Université Paris X - Nanterre.
- Anadón, M. ed., 2007. *La recherche participative: multiples regards*, Québec: Presses de l'Université du Québec.
- Andrade, D.N.P. & Ostermann, A.C., 2007. O interrogatório policial no Brasil: a fala institucional permeada por marcas de conversa espontânea. *Calidoscópio*, 5(2), pp.92–104.

- Angelides, P. ed., 2011. *The Financial Crisis Inquiry Report*, Washington, DC: Official Government Edition.
- Anscombre, J.-C. & Ducrot, O., 1983. *L'argumentation dans la langue*, Paris-Liège-Bruxelles: Mardaga.
- Antaki, C. & Widdicombe, S. eds., 2006. *Identities in Talk* 2nd ed., London: Sage.
- Ariès, P., 1985. *L'homme devant la mort (tome 1)*, Paris: Seuil.
- Ariès, P., 1977. *Essais sur l'histoire de la mort en Occident : Du Moyen Âge à nos jours*, Paris: Seuil.
- Arminen, I., 2005. *Institutional interaction: studies of talk at work*, Aldershot UK: Ashgate Publishing Ltd.
- Arminen, I., 2000. On the Context Sensivity of Institutional Interaction. *Discourse & Society*, 11(4), pp.435–458.
- Atkinson, J.M. & Heritage, J. eds., 1984. *Structures of Social Action. Studies in Conversation Analysis*, Cambridge: Cambridge University Press / Maison des Sciences de l'Homme.
- Atkinson, P., 2005. Qualitative Research - Unity and Diversity. *Forum: Qualitative Social Research*, 6, pp.1–25.
- Augé, M., 1994. *Não-Lugares. Introdução a uma antropologia da sobremodernidade*, Venda Nova: Bertrand.
- Augé, M., 1986. L'anthropologie de la maladie. In *L'Homme* (Revue n° 97-98), ed. *Anthropologie: état des lieux*. Paris: Le Livre de Poche, pp. 77–88.
- Austin, J., 1991. *Quand dire, c'est faire*, Paris: Seuil.
- Bachmann Cristian et al., 1993. *Langage et communications sociales*, Paris: Hatier - CREDIF / Didier.
- Bakhtin, M., 1992. Os gêneros do discurso. In *Estética da criação verbal*. São Paulo: Martins Fontes, pp. 277–326.
- Balandier, G., 1985. *Le détour*, Paris: Fayard.
- Balthasar, L. & Bert, M., 2005. La plateforme « Corpus de langues parlées en interaction » (CLAPI). *Lidil (Revue de Linguistique et de Didactique des Langues)*, 31, pp.13–33.
- Balthasar, L. & Mondada, L., 2003. Traitements qualitatifs et quantitatifs de corpus oraux : enjeux méthodologiques issus de la linguistique interactionnelle. In Colloque 36e Rencontre SLE « Linguistique et corpus ». Lyon.
- Barcet, A. et al., 1990. *La qualité des services: de l'analyse économique aux processus institutionnels de qualification des services intellectuels*, Lyon: Centre d'Échange et d'Information sur les Activités de Service (CEDES).
- Bartesaghi, M., 2009. Conversation and psychotherapy: how questioning reveals institutional answers. *Discourse Studies*, 11(2), pp.153–177.

- Barthélémy, M. & Quéré, L., 2007. Présentation: L'argument ethnométhodologique. In *Garfinkel, H., Recherches en ethnométhodologie*. Paris: PUF, pp. 9–44.
- Barthelemy, T., 1998. Notes sur l'écriture monographique. *Journal des anthropologues*, 75, pp.31–43.
- Barthes, R., 1985. *L'aventure sémiologique*, Paris: Seuil.
- Barthes, R. & Flahault, F., 1987. Palavra. In R. Romano, ed. *Enciclopédia EINAUDI*. Lisboa: Imprensa Nacional - Casa da Moeda, pp. 118–136.
- Bartunek, J.M. & Louis, M.R., 1996. *Insider/Outsider Team Research*, Thousand Oaks: Sage.
- Bastos, C.R.P. & Stallone, L.R., 2011. A co-construção do humor conversacional para encobrir diferentes objetivos interacionais. *Calidoscópico*, 9(2), pp.159–168.
- Baszanger, I. & Dodier, N., 1997. Ethnography: Relating the part to the whole. In D. Silverman, ed. *Qualitative Research: Theory, Method and Practice*. London: Sage, pp. 8–23.
- Baude, O. ed., 2006. *Corpus oraux: Guide de bonnes pratiques*, Paris: CNRS / Presses Universitaires d'Orléans.
- Baugh, J. & Sherzer, J. eds., 1984. *Language in use*, New Jersey: Prentice-Hall.
- Bauman, R. & Briggs, C.L., 1990. Poetics and Performance as Critical Perspectives on Language and Social Life. *Annual Review of Anthropology*, 19, pp.59–88.
- Becker, H.S., 1967. Whose Side Are We On? *Social Problems*, 14(3), pp.239–247.
- Benveniste, É., 1997a. Le langage et l'expérience humaine (1965). In *Problèmes de linguistique générale (Vol. 2)*. Paris: Gallimard, pp. 65–78.
- Benveniste, É., 1997b. Les relations de temps dans le verbe français (1959). In *Problèmes de linguistique générale (Vol.1)*. Paris: Gallimard, pp. 237–250.
- Benveniste, É., 1997c. *Problèmes de linguistique générale (Vol.1)*, Paris: Gallimard.
- Benveniste, É., 1996. *Problèmes de linguistique générale (Vol.2)*, Paris: Gallimard.
- Benveniste, É., 1969. *Le vocabulaire des institutions indo-européennes*, Paris: Minuit.
- Berger, P.L. & Luckmann, T., 1999. *A construção social da realidade*, Lisboa: Dinalivro.
- Berne, E., 1964. *Games People Play: The Psychology of Human Relationships*, New York: Ballantine Books.
- Binet, M., 2012. *Temporalidade, polifonia e agencialidade na fala-em-interacção: referenciação conversacional de unidades narrativo-actanciais em atendimentos de acção social*. Documento de Trabalho do GIID n°43. Lisboa: FCSH-UNL.
- Binet, M., 2011a. Da Observação flutuante e encoberta ao Corpus: exploração e consolidação da pesquisa de terreno micro-etnográfica. In Workshop Internacional "NÃO SE IMPORTA QUE EU GRAVE?" Ética e Metodologia da investigação sobre interacções discursivas (GIID-CLUNL / ILTEC). Lisboa: FCSH-UNL.

- Binet, M., 2011b. *Da Observação flutuante e encoberta ao Corpus: exploração e consolidação da pesquisa de terreno micro-etnográfica*. Documento de Trabalho do GIID n°29. Lisboa: FCSH-UNL.
- Binet, M., 2011c. *Proposta de uma nova convenção de transcrição em Análise da Conversação*. Documento de Trabalho do GIID n°32. Lisboa: FCSH-UNL.
- Binet, M., 2010. *Etnografia e Análise da Conversação: Convergências e Orientações de pesquisa*. Documento de Trabalho do GIID n°4. Lisboa: FCSH-UNL.
- Binet, M., 2008. *Aprovação formal do Atelier de Transcrição ACASS no seio do CLISSIS*. Metadados do Corpus ACASS (Arquiv. GIID-CLUNL). Lisboa: FCSH-UNL.
- Binet, M., 2007. *O Interagir comunicacional na Intervenção social: Apresentação do Projecto e Apelos à Participação*. Metadados do Corpus ACASS (Arquiv. GIID-CLUNL). Lisboa: FCSH-UNL.
- Binet, M., 2002. Préreflexivité culturelle et Ruptures de cadre. Présentation d'une Méthode de Recherche et de Formation basée sur la Métaphore du Jeu d'échecs de Harold Garfinkel. In 1° Colóquio Intercultural «A comunicação entre culturas» do Grupo SIETAR em Portugal (Society for Intercultural Education, Training & Research). Almada: Instituto Piaget.
- Binet, M., 2000. Ethno-pragmatique et Prosodie. *Revista FCSH - Faculdade de Ciências Sociais e Humanas*, 13, pp.363–376.
- Binet, M., 1999. Approche sociologique du signifiant spatial. In W. Dressler, G. Gatti, & A. Perez-Agote, eds. *Les Nouveaux Repères de l'Identité collective en Europe*. Paris: L'Harmattan, pp. 227–256.
- Binet, M., 1998a. Festa e sociedade: a cidade de Lisboa. *História*, 3 (nova série), pp.64–69.
- Binet, M., 1998b. Pour une sémiologie du rite. Éléments de théorie et de méthode. *Arquivos da Memória (Centro de Estudos de Etnologia Portuguesa)*, 4, pp.9–33.
- Binet, M., 1998c. Socio-Anthropologie urbaine et fait migratoire: Les Portugais en France. In M. B. Rocha Trindade & F. Raveau, eds. *Présence portugaise en France*. Lisboa: Universidade Aberta - CEMRI, pp. 131–147.
- Binet, M., 1996. Note de Lecture: «Les quartiers d'exil» (de F.Dubet et D.Lapeyronnie). *Migrations Société (CIEMI)*, 8(43).
- Binet, M., 1995. Note de Lecture: «Villes nouvelles et intégration spatiale des familles maghrébines en Ile-de-France» (de Nelly Robin). *Migrations Société (CIEMI)*, 7(39).
- Binet, M., 1993. *Société et spatialité. Le raisonnement par analogie*. Mémoire de DEA / Dissertação de Mestrado (dir. Claude Rivière). Paris: Université R. Descartes Paris V Sorbonne.
- Binet, M. & Félix, E., 2008. Visitas domiciliare e interagir comunicacional: a Intervenção Social em micro-análise. In *I Congresso Internacional de Serviço Social «O Serviço Social no séc. XXI: Desafios e oportunidades»*. Lisboa: Instituto Superior de Serviço Social de Lisboa da Universidade Lusíada de Lisboa (ISSSL-ULL).

- Binet, M. & Freitas, T., 2010. A ritualização das aberturas conversacionais: a “pergunta-dádiva” Está(s) bom? In T. Freitas, ed. *Estudos de Corpora. Da teoria à prática*. Lisboa: Colibri, pp. 289–304.
- Binet, M. & Freitas, T., 2008. Acțiune socială și analiză conversațională în Portugalia. Obiective și metodologie ale unui proiect de cercetare. *Psihologia Socială (Buletinul Laboratorului „Psihologia câmpului social” - Universitatea „Al.I. Cuza” Iași / Polirom)*, (20/2007), pp.121–130.
- Binet, M. & Freitas, T., 2007. *Paráfrase e Valor semântico-pragmático dos contornos entoacionais em sequências de retoma (Projecto de investigação - Notas preliminares)*. Documento de Trabalho do GIID nº31. Lisboa: FCSH-UNL.
- Binet, M. & Sezões, I., 2009. *Etnografia visual de um Serviço de Acção Social*. Documento de Trabalho do GIID nº24. Lisboa: FCSH-UNL.
- Binet, M. & Sousa (de), I., 2011. Coparticipação e novos desenhos investigativos em Serviço Social: Insider/Outsider Team Research. In *II Congresso Internacional de Serviço Social « Compromisso para uma nova geração »*. Lisboa: Instituto Superior de Serviço Social de Lisboa da Universidade Lusíada de Lisboa (ISSSL-ULL).
- Blanche-Benveniste, C., 2000. *Approches de la langue parlée en français*, Paris: Ophrys.
- Blum, F., 2002. Regards sur les mutations du travail social au XXe siècle. *Le Mouvement Social*, 199(2), pp.83–94.
- Boden, D., 1994. *The Business of Talk: Organizations in Action*, Cambridge: Polity Press.
- Bogolub, E.B., 1986. Tape recorders in clinical sessions: Deliberate and fortuitous effects. *Clinical Social Work Journal*, 14(4), pp.349–360.
- Bolden, G.B., 2010. “Articulating the unsaid” via and-prefaced formulations of others’ talk. *Discourse Studies*, 12(1), pp.5–32.
- Boltanski, L. & Thévenot, L., 1991. *De la justification: Les économies de la grandeur*, Paris: Gallimard.
- Borel, M.-J., 2000. Métaphores et analogies dans le discours des sciences de l’homme et de la société. *Revue européenne des sciences sociales*, XXXVIII(117), pp.5–11.
- Borzeix, A., 1992. L’évitement ou l’engagement refusé. In A. Borzeix & B. Gardin, eds. *Langage et activités de service*. Paris: Langage & Travail, pp. 11–17.
- Borzeix, A. & Fraenkel, B. eds., 2001. *Langage et Travail. Communication, cognition, action*, Paris: CNRS.
- Boudon, R., 2005. The Social Sciences and Two Types of Relativism. *Journal of Classical Sociology*, 5(2), pp.157–174.
- Boudon, R., 1998. *O Justo e o Verdadeiro. Estudos sobre a objectividade dos valores e do conhecimento*, Lisboa: Instituto Piaget.
- Boudon, R., 1969. *Os métodos em sociologia*, Lisboa: Rolim.

- Boulakia, G., Kim, I.-Y. & Mathon, C., 2011. « Un plaisir coupable... mais un plaisir »: Étude prosodique de la rhétorique de plaidoiries et de réquisitoires. In H.-Y. Yoo & E. Delais-Roussarie, eds. *Actes / Proceedings from IDP (Interface Discours & Prosodie) 2009*. Paris: ARP (Atelier de Recherche sur la Parole), pp. 123–135.
- Bourdieu, P., 2006. O camponês e seu corpo. *Revista de Sociologia Política*, 26, pp.83–92.
- Bourdieu, P., 2003. *Méditations pascaliennes* 2nd ed., Paris: Seuil.
- Bourdieu, P., 2002. *Esboço de uma teoria da prática, precedido de três estudos de etnologia Cabila*, Oeiras: Celta.
- Bourdieu, P., 2001a. *Langage et pouvoir symbolique*, Paris: Seuil.
- Bourdieu, P., 2001b. *O poder simbólico* 4th ed., Algés: DIFEL.
- Bourdieu, P., 1997. *Razões práticas: sobre a teoria da acção*, Oeiras: Celta.
- Bourdieu, P. ed., 1993. *La misère du monde*, Paris: Seuil.
- Bourdieu, P., 1990. The Cult of Unity and Cultivated Differences. In P. Bourdieu, ed. *Photography: A Middle-brow Art*. Cambridge: Polity Press, pp. 13–72.
- Bourdieu, P., 1987. *Choses dites*, Paris: Minuit.
- Bourdieu, P., 1986. Habitus, code et codification. *Actes de la Recherche en Sciences Sociales*, 64, pp.40–44.
- Bourdieu, P., 1984. *Questions de sociologie* 2nd ed., Paris: Minuit.
- Bourdieu, P., 1983. Erving Goffman, Discoverer of the Infinitely Small. *Theory, Culture & Society*, 2(1), pp.112–113.
- Bourdieu, P., 1982. Les rites comme actes d'institution. *Actes de la Recherche en Sciences Sociales*, 43, pp.58–63.
- Bourdieu, P., 1981. Décrire et prescrire: Note sur les conditions de possibilité et les limites de l'efficacité politique. *Actes de la Recherche en Sciences Sociales*, 38, pp.69–73.
- Bourdieu, P., 1978. Classement, déclassement, reclassement. *Actes de la Recherche en Sciences Sociales*, 24, pp.2–22.
- Bourdieu, P., 1975. Le langage autorisé. Note sur les conditions sociales de l'efficacité du discours rituel. *Actes de la Recherche en Sciences Sociales*, 1(5-6), pp.183–190.
- Bourdieu, P., Chamboredon, J.-C. & Passeron, J.-C., 2005. *Le métier de sociologue. Préalables épistémologiques* 5th ed., Paris: Mouton de Gruyter - EHESS.
- Bouteiller, 1956. La Société des Observateurs de l'Homme (1800-1805), ancêtre de la Société d'Anthropologie de Paris. *Bulletins et Mémoires de la Société d'anthropologie de Paris*, 7(5), pp.448–465.

- Bouvier, A., 2007. La dynamique des relations de confiance et d'autorité au sein de la démocratie dite « participative » et « délibérative ». *Revue européenne des sciences sociales*, XLV(136), pp.181–230.
- Boyer, H., 2002. Sociolinguistique: faire corpus de toute(s) voix? *Mots. Les langages du politique*, 69, pp.97–102.
- Boyer, R., 1986. *Théorie de la régulation: une analyse critique*, Paris: La Découverte.
- Branco, F. & Fernandes, E., 2005. Le service social au Portugal: trajectoire et enjeux. In J.-P. Deslauriers & Y. Hurtubise, eds. *Le travail social international: éléments de comparaison*. Laval: Presses de L'Université Laval, pp. 165–186.
- Le Breton, D., 2004. *L'interactionnisme symbolique*, Paris: PUF.
- Bromberger, C., 2004. Les pratiques et les spectacles sportifs au miroir de l'ethnologie. In Société de Sociologie du Sport de Langue Française, ed. *Dispositions et pratiques sportives*. Paris: L'Harmattan, pp. 115–128.
- Bronckart, J.-P. & Bulea, E., 2006. La dynamique de l'agir dans la dynamique langagière. In J.-M. Barbier & M. Durand, eds. *Sujets, activités, environnements: Approches transverses*. Paris: PUF, pp. 105–134.
- Brown, P., 2007. Principles of person reference in Tzeltal conversation. In N. J. Enfield & T. Stivers, eds. *Person Reference in Interaction: Linguistic, Cultural, and Social Perspectives*. Cambridge: Cambridge University Press, pp. 172–202.
- Brown, P. & Levinson, S.C., 2009. *Politeness. Some universals in language use* 18th ed., Cambridge: Cambridge University Press.
- Button, G. ed., 1992. *Technology in Working Order: Studies of Work, Interaction and Technology*, London: Routledge.
- Cabral, J. de P., 2000. A difusão do limiar: margens, hegemônias e contradições. *Análise Social*, XXXIV(153), pp.865–892.
- Caelen-Haumont, G., 2005. Les états émotionnels et la Prosodie: paradigmes, modèles, paramètres. In N. Nguyen, S. Wauquier-Gravelines, & J. Durand, eds. *Phonologie et phonétique: Forme et substance*. Paris: Hermès, pp. 397–424.
- Caelen-Haumont, G., 2002. Prosodie et dialogue spontané: valeurs et fonctions perlocutoires du mélisme. *Travaux Interdisciplinaires du Laboratoire Parole et Langage*, 21, pp.13–24.
- Caillé, A., 2009. *Théorie anti-utilitariste de l'action: fragments d'une sociologie générale*, Paris: La Découverte.
- Caillois, R., 1964. Préface. In Montesquieu, ed. *Oeuvres complètes (Vol. 1)*. Paris: Gallimard - Bibliothèque de la Pléiade.
- Calbris, G. & Porcher, L., 1989. *Geste et communication*, Paris: Hatier - CREDIF / Didier.

- Camacho, R.G., 2009. *O papel da nominalização no continuum categorial*. Tese. São José do Rio Preto: Universidade Estadual Paulista.
- Caplow, T., 1984. Rule Enforcement Without Visible Means: Christmas Gift Giving in Middletown. *The American Journal of Sociology*, 89(6), pp.1306–1323.
- Caplow, T., 1982. Christmas Gifts and Kin Networks. *American Sociological Review*, 47, pp.383–392.
- Cappello, M., 2005. Photo Interviews: Eliciting Data through Conversations with Children. *Field Methods*, 17(2), pp.170–182.
- Carapinheiro, G., 1993. *Saberes e poderes no hospital: uma sociologia dos serviços hospitalares*, Porto: Afrontamento.
- Caria, T., 2011. Perspectivar a intervenção social: reflexões e dados sobre o trabalho profissional e o uso do método etnográfico no terceiro sector. In P. G. Silva, O. Sacramento, & J. Portela, eds. *Etnografia e intervenção social: por uma praxis reflexiva*. Lisboa: Colibri, pp. 271–296.
- Carrier, J.G., 1995. *Gifts and Commodities: Exchange and Western Capitalism since 1700*, London / New York: Routledge.
- Carroll, R., 1987. *Évidences invisibles: Américains et Français au quotidien*, Paris: Seuil.
- Carstensen, L.L., 2006. Opportunities Lost: The Impact of Stereotypes on Self and Others. In L. L. Carstensen & C. R. Hartel, eds. *When I'm 64 (Committee on Aging Frontiers in Social Psychology, Personality, and Adult Developmental Psychology)*. Washington, DC: National Academies Press / National Research Council.
- Cassirer, E., 1969. Le langage et la construction du monde des objets. In *Essais sur le langage*. Paris: Minuit, pp. 39–68.
- Cassirer, E., 1946. *The Myth of the State*, New Haven: Yale University Press.
- Castel, Cosnier & Joseph eds., 1989. *Le parler frais d'Erving Goffman*, Paris: Minuit.
- Certeau (de), M., 1993. *La culture au pluriel* 3rd ed., Paris: Folio / Essais.
- Certeau (de), M., 1990. *L'invention du quotidien: 1. Arts de faire*, Paris: Folio / Essais.
- Chafe, W., 1993. Prosodic and Functional Units of Language. In J. A. Edwards & M. D. Lampert, eds. *Talking Data: Transcription and Coding Methods for Language Research*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum, pp. 33–43.
- Chafe, W. & Tannen, D., 1987. The Relation Between Written and Spoken Language. *Annual Review of Anthropology*, 16, pp.383–407.
- Chappey, J.-L., 2002. *La Société des Observateurs de l'Homme (1799-1804). Des anthropologues au temps de Bonaparte*, Paris: Société des Études Robespierriennes.
- Charaudeau, P., 2009. Dis-moi quel est ton corpus, je te dirai quelle est ta problématique. *Corpus*, 8, pp.37–66.

- Charaudeau, P., 1992. *Grammaire du sens et de l'expression*, Paris: Hachette.
- Church, A., 2009. *Preference Organisation and Peer Disputes: How Young Children Resolve Conflict*, Burlington: Ashgate.
- Cicourel, A., 1979. *La sociologie cognitive*, Paris: PUF.
- Cicourel, A., 1964. *Method and measurement in sociology*, New York: Free Press.
- Cintra, L.F.L., 1986. *Sobre "Formas de Tratamento" na Língua Portuguesa* 2nd ed., Lisboa: Horizonte.
- Clark, A., 2010. Minds in Space. In K. S. Mix, L. B. Smith, & M. Gasser, eds. *The Spatial Foundations of Language and Cognition*. Oxford: Oxford University Press, pp. 7–15.
- Clark-Ibáñez, M., 2004. Framing the Social World With Photo-Elicitation Interviews. *American Behavioral Scientist*, 47(12), pp.1507–1527.
- Clayman, S. & Heritage, J., 2004. *The News Interview: Journalists and Public Figures on the Air* 2nd ed., Cambridge: Cambridge University Press.
- Clot, Y. & Faïta, D., 2000. Genres et styles en analyse du travail. Concepts et méthodes. *Travail*, (4), pp.7–42.
- Coenen-Huther, J., 2003. Le problème de la preuve en recherche sociologique qualitative. *Revue européenne des sciences sociales*, XLI(128), pp.63–74.
- Coenen-Huther, J., 1992. Production informelle de normes : les files d'attente en Russie soviétique. *Revue française de sociologie*, 33(2), pp.213–232.
- Coenen-Huther, J., 1991. Le domicile : sphère privée et sphère publique. *Cahiers internationaux de sociologie*, 38(91), pp.301–313.
- Cohn, C., 2005. *Antropologia da criança*, Rio de Janeiro: Zahar.
- Collins, R., 1987. Power and Property: The Micro-Macro Connection as an Empirically Based Theoretical Problem. In J. C. Alexander et al., eds. *The Micro-Macro Link*. Berkeley / Los Angeles / London: University of California Press, pp. 193–206.
- Cooley, C.H., 1968. *Human Nature and The Social Order*, New York: Schocken Press.
- Cosnier, J., 1992. Synchronisation et copilotage de l'interaction conversationnelle. *Protée*, 20, pp.33–39.
- Coulon, A., 1987. *L'ethnométhodologie*, Paris: PUF.
- Couper-Kuhlen, E. & Selting, M. eds., 1996. *Prosody in conversation : interactional studies*, Cambridge: Cambridge University Press.
- Coupland, J., Robinson, J.D. & Coupland, Nikolas, 1994. Frame Negotiation in Doctor-Elderly Patient Consultations. *Discourse & Society*, 5(1), pp.89–124.
- Coupland, N., Giles, H. & Wiemann, J. M. eds., 1991. *Miscommunication and Problematic Talk*, Newbury Park: Sage.

- Cresswell, R., 2003. Geste technique, fait social total. Le technique est-il dans le social ou face à lui ? *Techniques & Culture*, 40, pp.1–76.
- Cristo (di), A., 2000. La problématique de la prosodie dans l'étude de la parole dite spontanée. *Revue Parole*, 15-16, pp.189–250.
- Crozier, M. & Friedberg, E., 1977. *L'acteur et le système. Les contraintes de l'action collective*, Paris: Seuil.
- Dalbera, J.-P., 2002. Le corpus entre données, analyse et théorie. *Corpus*, 1. Available at: <http://corpus.revues.org/index10.html> [Accessed June 20, 2011].
- Davidson, C., 2010. Transcription matters: transcribing talk and interaction to facilitate conversation analysis of the taken-for-granted in young children's interactions. *Journal of Early Childhood Research*, 8(2), pp.115–131.
- Van De Mierop, D. & Van der Haar, M., 2008. Negotiating Identities in the Context of Social Work Goals: The Case of an Intercultural Institutional Interaction. *Research on Language and Social Interaction*, 41(4), pp.364–386.
- Desrosières, A., 2000. *La politique des grands nombres. Histoire de la raison statistique* 2nd ed., Paris: La Découverte.
- Devereux, G., 1980. *De l'angoisse à la méthode dans les sciences du comportement*, Paris: Flammarion.
- Dijk (Van), T.A., 2009. *Society and Discourse: How Social Contexts Influence Text and Talk*, Cambridge: Cambridge University Press.
- Dodier, N., 1993. *L'expertise médicale. Essai de sociologie sur l'exercice du jugement*, Paris: Métailié.
- Dokic, J. & Pacherie, E., 2006. On the very idea of a frame of reference. In M. Hickmann & S. Robert, eds. *Space in languages: Linguistic Systems and Cognitive Categories*. Amsterdam / Philadelphia: John Benjamins, pp. 259–280.
- Donzelot, J., 1980. *A polícia das famílias*, Rio de Janeiro: Graal.
- Douglas, M., 2001. *Purity and Danger: An Analysis of Concepts of Pollution and Taboo*, London / New York: Routledge.
- Douglas, M. & Isherwood, B., 1996. *The World of Goods: Towards an Anthropology of Consumption* 2nd ed., London / New York: Routledge.
- Drew, P., 1997. "Open" class repair initiators in response to sequential sources of troubles in conversation. *Journal of Pragmatics*, 28(1), pp.69–101.
- Drew, P., 1991. Asymmetries of knowledge in conversational interactions. In I. Markova & K. Foppa, eds. *Asymmetries in Dialogue*. Rowman & Littlefield, pp. 21–48.
- Drew, P. & Heritage, J. eds., 1992. *Talk at work. Interaction in institutional settings*, Cambridge: Cambridge University Press.

- Drew, P. & Wootton, A. eds., 1988. *Erving Goffman. Exploring the Interaction Order*, Cambridge, UK: Polity Press.
- Drummond, K. & Hopper, R., 1993. Back Channels revisited: acknowledgment tokens and speakership incipency. *Research on Language and Social Interaction*, 26(2), pp.157–177.
- Ducrot, O., 1984. *Le dire et le dit*, Paris: Minuit.
- Ducrot, O., 1980a. *Les échelles argumentatives*, Paris: Minuit.
- Ducrot, O. ed., 1980b. *Les mots du discours*, Paris: Minuit.
- Ducrot, O. et al., 1968. *Qu'est-ce que le structuralisme?*, Paris: Seuil.
- Duncan, Jr., S. & Niederehe, G., 1974. On signalling that it's your turn to speak. *Journal of Experimental Social Psychology*, (10), pp.234–247.
- Dunmire, P.L., 2000. Genre as Temporally Situated Social Action: A Study of Temporality and Genre Activity. *Written Communication*, 17(1), pp.93–138.
- Duranti, A., 2010. Linguistic anthropology: Language as a non-neutral medium. In R. Mesthrie, ed. *The Cambridge Handbook of Sociolinguistics*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Duranti, A., 1997a. *Linguistic Anthropology*, Cambridge: Cambridge University Press.
- Duranti, A., 1997b. Polyphonic discourse: Overlapping in Samoan ceremonial greetings. *Text*, 17(3), pp.349–381.
- Duranti, A. & Goodwin, C. eds., 1992. *Rethinking Context: Language as an Interactive Phenomenon*, Cambridge: Cambridge University Press.
- Durkheim, É., 1987. *Les règles de la méthode sociologique*, Paris: PUF.
- Durkheim, É., 1975a. La sociologie et les sciences sociales. Confrontation avec Tarde (1903). In *Textes: 1. Éléments de théorie sociale*. Paris: Minuit (édition électronique), pp. 160–165. Available at: http://classiques.uqac.ca/classiques/Durkheim_emile/textes_1/textes_1_06/socio_Tarde.pdf.
- Durkheim, É., 1975b. La sociologie et son domaine scientifique (1900). In *Textes. (Vol. 1 - Éléments d'une théorie sociale)*. Paris: Minuit, pp. 13–36.
- Durkheim, É., 1970. *La science sociale et l'action*, Paris: PUF.
- Durkheim, É., 1968. *Les formes élémentaires de la vie religieuse* 5th ed., Paris: PUF (édition électronique).
- Durkheim, É., 1967. *De la division du travail social (1893)* 8th ed., Paris: PUF.
- Durkheim, É., 1955. *Pragmatisme et sociologie (1913-4)*, Paris: Vrin.

- Durkheim, É. & Mauss, M., 1971. De quelques formes primitives de classification: contribution à l'étude des représentations collectives (1903). In M. Mauss, ed. *Essais de sociologie*. Paris: Seuil, pp. 162–230.
- Dwyer, S.C. & Buckle, J.L., 2009. The Space Between: On Being an Insider-Outsider in Qualitative Research. *International Journal of Qualitative Methods*, 8(1), pp.54–63.
- Eco, U., 1997. *O signo* 5th ed., Lisboa: Presença.
- Edwards, D., 2005. Moaning, whinging and laughing: the subjective side of complaints. *Discourse Studies*, 7(1), pp.5–29.
- Edwards, J.A. & Lampert, M.D. eds., 1993. *Talking Data: Transcription and Coding Methods for Language Research*, Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Eemeren, Frans H. van ed., 2009. *Examining Argumentation in Context. Fifteen studies on strategic maneuvering*, Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- Eemeren, F. H. van & Grootendorst, R., 2004. *A systematic theory of argumentation: the pragma-dialectical approach*, Cambridge: Cambridge University Press.
- Eglin, P., 1980. Culture as method: Location as an interactional device. *Journal of Pragmatics*, 4(2), pp.121–135.
- Élias, N., 2002. *La civilisation des mœurs*, Paris: Pocket.
- Élias, N., 1999. *Du temps*, Paris: Pocket.
- Emerson, J.P., 1969. Negotiating the Serious Import of Humor. *Sociometry*, 32(2), pp.169–181.
- Erickson, F., 2004. *Talk and Social Theory: Ecologies of Speaking and Listening in Everyday Life*, Cambridge: Polity Press.
- Erickson, F., 1992. Ethnographic microanalysis of interaction. In M. D. LeCompte, W. I. Milroy, & J. Preissle, eds. *The handbook of qualitative research in education*. New York: Academic Press, pp. 201–225.
- Evaldsson, A.-C., 2005. Staging insults and mobilizing categorizations in a multiethnic peer group. *Discourse & Society*, 16(6), pp.763–786.
- Ewijk (Van), H., 2009. Citizenship-based social work. *International Social Work*, 52(2), pp.167 – 179.
- Faure, G., 1970. Contribution à l'étude du statut phonologique des structures prosodématiques. In P. Léon, G. Faure, & A. Rigault, eds. *Prosodic Feature Analysis / Analyse des faits prosodiques*. Studia Phonetica 3. Montréal - Paris - Bruxelles: Didier, pp. 94–108.
- Fauré, L., 2002. Transcrire les données vocales : en quoi les corrélats prosodiques des interjections sont-ils notables ? *Cahiers de praxématique*, 39, pp.101–133.

- Ferré, G., 2011. Analyse multimodale des particules d'extension « et tout ça, etc. » en français. In H.-Y. Yoo & E. Delais-Roussarie, eds. *Actes / Proceedings from IDP (Interface Discours & Prosodie) 2009*. Paris: ARP (Atelier de Recherche sur la Parole), pp. 157–171.
- Ferreira, J.M.C. et al., 1995. *Sociologia*, Amadora: McGraw-Hill (Portugal).
- Filimonova, E. ed., 2005. *Clusivity: Typology and case studies of the inclusive-exclusive distinction*, Amsterdam / Philadelphia: John Benjamins.
- Filliettaz, L., 1997. Des enjeux actionnels dans les interactions verbales: une définition de la dimension référentielle du discours. *Cahiers de Linguistique Française*, 19, pp.47–82.
- Fine, G.A. & Smith, G.W.H. eds., 2000. *Erving Goffman*, Thousand Oaks / London: Sage.
- Fisher, W.R., 1987. *Human Communication as Narration: Toward a Philosophy of Reason, Value, and Action*, Columbia: University of South Carolina Press.
- Flahault, F., 1987. *La scène de ménage*, Paris: Denoël.
- Flahault, F., 1979. *A fala intermediária*, Lisboa: Via.
- Fogel, F., 2009. L'ethnologue et l'assignation, sur le terrain de la parenté. *Ateliers du LESC (Laboratoire d'Ethnologie et de Sociologie Comparative)*, 33. Available at: <http://ateliers.revues.org/8213> [Accessed November 25, 2010].
- Fornel (de), M., 2010. L'agentivité en ethnosyntaxe. *Ateliers d'anthropologie*, 34, pp.1–11.
- Fornel (de), M. & Léon, J., 2000. L'analyse de conversation: de l'ethnométhodologie à la linguistique interactionnelle. *Histoire Épistémologie Langage*, 22(1), pp.131–155.
- Forrester, M.A., 2002. Appropriating cultural conceptions of childhood: Participation in conversation. *Childhood*, 9(3), pp.255–276.
- Foucault, M., 1975. *Surveiller et punir. Naissance de la prison*, Paris: Gallimard.
- Foucault, M., 1966. *Les mots et les choses*, Paris: Gallimard.
- Fraenkel, B., 2006. Actes écrits, actes oraux : la performativité à l'épreuve de l'écriture. *Études de communication*, 29, pp.69–93.
- Fraenkel, B., 1993. La traçabilité, une fonction caractéristique des écrits de travail. In J. Boutet, B. Fraenkel, & P. Delcambre, eds. *Les écrits au travail*. Paris: Langage & Travail, pp. 26–38.
- Francis, D. & Hester, S., 2004. *An Invitation to Ethnomethodology: Language, Society and Social Interaction*, Thousand Oaks: Sage.
- François, F., 2005. *Interprétation et dialogue chez des enfants et quelques autres*, Lyon: ENS.
- François, F. ed., 1990. *La communication inégale: heurs et malheurs de l'interaction verbale*, Lausanne: Delachaux & Niestlé.
- Freitas, T., 2010. Gravando e Transcrevendo o Português Falado: Um Guia Teórico e Prático. In *Estudos de Corpora. Da teoria à prática*. Lisboa: Colibri, pp. 15–66.

- Freitas, T. & Ramilo, M.C., 2010. Transcrição Ortográfica de Textos Oraís: Problemas e Perspectivas. In *Estudos de Corpora. Da teoria à prática*. Lisboa: Colibri, pp. 67–83.
- Frers, L., 2009. Space, materiality and the contingency of action: a sequential analysis of the patient's file in doctor-patient interactions. *Discourse Studies*, 11(3), pp.285–303.
- Frias, A., 2000. Arquivos da Memória, Revista do Centro de Estudos de Etnologia Portuguesa, printemps-été 1999, n° 4: « Ritos e Sociedade » (coord. M. Binet). *Recherches en anthropologie au Portugal*, 6(1), pp.106–109.
- Frisby, D., 2002. *Georg Simmel* 2nd ed., London / New York: Routledge.
- Gadet, F., 2000. Derrière les problèmes méthodologiques du recueil des données. In M. Bilger, ed. *Linguistique sur corpus*. Perpignan: Presses Universitaires de Perpignan, pp. 59–77.
- Gago, P.C., 2002. Questões de transcrição em Análise da Conversa. *Veredas (UFJF)*, 6(2), pp.89–113.
- Garcez, P.M., 2008. Microethnography in the classroom. In K. King & N. H. Hornberger, eds. *The Encyclopedia of language and education - Vol. 10*. Berlin: Springer, pp. 257–272.
- Garcez, P.M., 2002. Transcrição como teoria: a identificação dos falantes como atividade analítica plena. In L. P. da M. Lopes & L. C. Bastos, eds. *Identidades: recortes multi e interdisciplinares*. Campinas, SP: Mercado de Letras, pp. 83–95.
- Garfinkel, H., 2007. *Recherches en ethnométhodologie*, Paris: PUF.
- Garfinkel, H., 2002. *Ethnomethodology's Program: Working Out Durkheim's Aphorism*, Lanham: Rowman & Littlefield.
- Garfinkel, H., 1991. Respecification: evidence for locally produced, naturally accountable phenomena of order*, logic, reason, meaning, method, etc. in and as of the essential haecceity of immortal ordinary society. In G. Button, ed. *Ethnomethodology and the Human Sciences*. Cambridge: Cambridge University Press, pp. 10–19.
- Garfinkel, H., 1984. *Studies in Ethnomethodology*, Cambridge: Polity Press.
- Garfinkel, H., 1967. *Studies in Ethnomethodology*, Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
- Garfinkel, H. & Sacks, H., 2007. Les structures formelles des actions pratiques (1967). In *Recherches en ethnométhodologie*. Paris: PUF, pp. 429–474.
- Geertz, C., 1998. La description dense: Vers une théorie interprétative de la culture. *Enquête*, 6, pp.73–105.
- Geis, M.L., 1995. *Speech Acts and Conversational Interaction*, Cambridge: Cambridge University Press.
- Genette, G., 1980. *Narrative Discourse: An Essay in Method*, Ithaca / New York: Cornell University Press.
- Gennep (Van), A., 1909. *Les rites de passage: étude systématique des rites de la porte et du seuil, de l'hospitalité, de l'adoption, de la grossesse et de l'accouchement, de la*

naissance, de l'enfance, de la puberté, de l'initiation, de l'ordination, du couronnement des fiançailles et du mariage, des funérailles, des saisons, etc, Paris: Nourry.

Georgakopoulou, A., 2006. The other side of the story: towards a narrative analysis of narratives-in-interaction. *Discourse Studies*, 8(2), pp.235–257.

Gérando (de), J.M., 1833. *Le visiteur du pauvre (1820)* 5th ed., Bruxelles: C. J. De Mat.

Ghasarian, C., 1999. *Introdução ao estudo do parentesco*, Lisboa: Terramar.

GIID-CLUNL, 2012. *Volume de Transcrições de Atendimentos de Ação social*. Corpus ACASS. Lisboa: FCSH-UNL.

GIID-CLUNL, 2009. *Convenções de transcrição GIID-CLUNL*. Metadados do Corpus ACASS (Arquiv. GIID-CLUNL). Lisboa: FCSH-UNL.

Glaser, B.G. & Strauss, A.L., 1995. La production de la théorie à partir des données. *Enquête*, 1, pp.183–195.

Glenn, P., 2003. *Laughter in Interaction*, Cambridge: Cambridge University Press.

Godelier, M., 1984. *L'idéal et le matériel: pensée, économies, sociétés*, Paris: Fayard.

Goffman, E., 2011. *Ritual de interação. Ensaios sobre o comportamento face a face (1967)*, Petrópolis: Vozes.

Goffman, E., 1999. A situação negligenciada (1964). In Y. Winkin, ed. *Os momentos e os seus homens*. Lisboa: Relógio d'Água, pp. 148–153.

Goffman, E., 1991. *Les cadres de l'expérience*, Paris: Minuit.

Goffman, E., 1988. *Estigma. Notas sobre a manipulação da identidade deteriorada*, Rio de Janeiro: Guanabara.

Goffman, E., 1987. *Façons de parler*, Paris: Minuit.

Goffman, E., 1974. *Frame Analysis - An Essay on the Organization of Experience*, Boston, Massachusetts: Northeastern University Press.

Goffman, E., 1973a. *La mise en scène de la vie quotidienne (Vol. 1- La présentation de soi)*, Paris: Minuit.

Goffman, E., 1973b. *La mise en scène de la vie quotidienne (Vol. 2- Les relations en public)*, Paris: Minuit.

Goffman, E., 1972a. *Encounters: Two Studies in the Sociology of Interaction* 2nd ed., Harmondsworth: Penguin Books.

Goffman, E., 1972b. Fun in games. In *Encounters: Two Studies in the Sociology of Interaction*. Harmondsworth: Penguin Books, pp. 15–72.

Goffman, E., 1972c. Role distance. In *Encounters: Two Studies in the Sociology of Interaction*. Harmondsworth: Penguin Books, pp. 73–134.

- Goffman, E., 1971. *Relations in Public - Microstudies of the Public Order*, Harmondsworth: Penguin Books.
- Goffman, E., 1956. *The Presentation of Self in Everyday Life*, Edinburgh: University of Edinburgh - Social Sciences Research Centre.
- Goffman, E., 1953. *Communication Conduct in an Island Community*. Unpublished Ph.D. dissertation. Chicago: University of Chicago.
- Gold, R., 1954. *Toward a Social Interaction Methodology for Sociological Field Observation*. Ph D. Chicago: University of Chicago.
- Goldberg, E.M. & Fruin, D.J., 1976. Towards Accountability in Social Work: A Case Review System for Social Workers. *British Journal of Social Work*, 6(1), pp.3–22.
- Goldman, J.-P. et al., 2007. Phonostylographe : un outil de description prosodique. Comparaison du style radiophonique et lu. *Nouveaux cahiers de linguistique française*, 28, pp.219–237.
- Golopentia, S., 1988. Interaction et histoire conversationnelle. In J. Cosnier, N. Gelas, & C. Kerbrat-Orecchioni, eds. *Échanges sur la conversation*. Paris: CNRS, pp. 69–81.
- Gonçalves, J. ed., 2009. *Carta Social: Rede de serviços e equipamentos (Relatório 2007)*, Lisboa: Gabinete de Estratégia e Planeamento (GEP) / Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social (MTSS).
- Gonçalves, M., 2006. Sobre o significado das palavras. *Máthesis*, 15, pp.291–305.
- Gonçalves, M., 2002. *A interjeição em português. Contributo para uma abordagem em semântica discursiva*, Lisboa: Fundação C. Gulbenkian / FCT.
- Gonos, G., 1977. "Situation" versus "Frame": The "Interactionist" and the "Structuralist" Analyses of Everyday Life. *American Sociological Review*, 42(6), pp.854–867.
- Goodwin, C., 2006. Retrospective and prospective orientation in the construction of argumentative moves. *Text & Talk*, 26(4-5), pp.443–461.
- Goodwin, C., 2002. Time in action (draft). *Current Anthropology*, 43, pp.19–35.
- Goodwin, C. & Heritage, J., 1990. Conversation Analysis. *Annual Review of Anthropology*, 19, pp.283–307.
- Goyon, M., 2005. La relation ethnographique: une affaire de genres. *Socio-anthropologie*, 16. Available at: <http://socio-anthropologie.revues.org/index444.html> [Accessed November 25, 2010].
- Grafmeyer, Y. & Joseph, I. eds., 2004. *L'École de Chicago: Naissance de l'écologie urbaine*, Paris: Flammarion.
- Granja, B.P., 2008. *Assistente social - Identidade e saber*. Tese (dir. Telmo Caria). Porto: Universidade do Porto.

- Green, R., Gregory, R. & Mason, R., 2006. Professional Distance and Social Work: Stretching the Elastic? *Australian Social Work*, 59(4), pp.449–461.
- Greimas, A.J., 1981. *Semiótica e ciências sociais*, São Paulo: Cultrix.
- Grice, H.P., 1975. Logic and conversation. In P. Cole & J. L. Morgan, eds. *Syntax and Semantics. Volume 3: Speech Acts*. New York: Academic Press, pp. 41–58.
- Grimshaw, A. ed., 1990. *Conflict Talk*, Cambridge: Cambridge University Press.
- Grosjean, M., 2001. Verbal et non-verbal dans le langage au travail. In A. Borzeix & B. Fraenkel, eds. *Langage et Travail. Communication, cognition, action*. Paris: CNRS, pp. 143–166.
- Gubrium, J.F. & Holstein, J.A. eds., 2001. *Institutional Selves: Troubled Identities in a Postmodern World*, Oxford: Oxford University Press.
- Guibert, B., Laganier, J. & Volle, M., 1971. Essai sur les nomenclatures industrielles. *Économie et statistique*, 20, pp.23–36.
- Guille-Escuret, G., 2003. Efficacité technique, efficacité sociale. Le technique est-il dans le social ou face à lui ? *Techniques & Culture*, 40, pp.1–113.
- Gumperz, J., 1989a. *Engager la conversation. Introduction à la sociolinguistique interactionnelle*, Paris: Minuit.
- Gumperz, J., 1989b. *Sociolinguistique interactionnelle. Une approche interprétative*, Paris: L'Harmattan.
- Halbwachs, M., 1970. *Morphologie sociale*, Paris: Armand Colin.
- Hall, A.S., 1974. *The point of entry: a study of client reception in the social services*, London: Allen and Unwin.
- Hall, C. & White, S., 2005. Looking Inside Professional Practice: Discourse, Narrative and Ethnographic Approaches to Social Work and Counselling. *Qualitative Social Work*, 4(4), pp.379–390.
- Hall, Christopher, 1993. *Social Work as Narrative: An Investigation of the Social and Literary Nature of Social Work Accounting*. Thesis (dir. Steve Woolgar). London: Brunel University.
- Hall, Christopher et al. eds., 2003. *Constructing Clienthood in Social Work and Human Services: Interaction, Identities and Practices*, London: Jessica Kingsley Publishers.
- Hall, E.T., 1984. *Le langage silencieux*, Paris: Seuil.
- Hall, E.T., 1983. *La danse de la vie: temps culturel, temps vécu*, Paris: Seuil.
- Hall, E.T., 1978. *La dimension cachée*, Paris: Seuil.
- Hall, S., 1988. *The Hard Road to Renewal: Thatcherism and the Crisis of the Left*, London: Verso.
- Hall, S. & Jacques, M. eds., 1983. *The Politics of Thatcherism* 1st ed., Lawrence & Wishart.

- Hamo, M., Blum-Kulka, S. & Hachohen, G., 2004. From Observation to Transcription and Back: Theory, Practice, and Interpretation in the Analysis of Children's Naturally Occurring Discourse. *Research on Language and Social Interaction*, 37(1), pp.71–92.
- Hample, D., 2005. *Arguing: Exchanging Reasons Face to Face*, Mahwah, NJ / London: Lawrence Erlbaum.
- Have (ten), P., 2005. *Doing Conversation Analysis. A Practical Guide*, London: Sage.
- Heinz, B., 2003. Backchannel responses as strategic responses in bilingual speakers' conversations. *Journal of Pragmatics*, 35, pp.1113–1142.
- Helmer, O. & Rescher, N., 1958. *On the Epistemology of the Inexact Sciences*, Santa Monica, CA: RAND Corporation.
- Henare, A., Holbraad, M. & Wastell, S. eds., 2007. *Thinking Through Things: Theorising artefacts ethnographically*, New York: Routledge.
- Heritage, J., 2007. Intersubjectivity and progressivity in person (and place) reference. In T. Stivers & N. J. Enfield, eds. *Person Reference in Interaction: Linguistic, Cultural and Social Perspectives*. Cambridge: Cambridge University Press, pp. 255–280.
- Heritage, J., 2002a. Ad Hoc inquiries: Two preferences in the design of routine questions in an open context. In D.W. Maynard et al., eds. *Standardization and Tacit Knowledge: Interaction and Practice in the Survey Interview*. Hoboken: John Wiley & Sons, pp. 313–334.
- Heritage, J., 2002b. Oh-prefaced responses to assessments: a method of modifying agreement/disagreement. In C. Ford, B. Fox, & S. Thompson, eds. *The Language of Turn and Sequence*. Oxford: Oxford University Press, pp. 196–224.
- Heritage, J., 1998. Oh-prefaced responses to inquiry. *Language in Society*, 27(3), pp.291–334.
- Heritage, J., 1991. L'ethnométhodologie : une approche procédurale de l'action et de la communication. *Réseaux*, 9(50), pp.89–130.
- Heritage, J., 1987. Ethnomethodology. In A. Giddens & J. Turner, eds. *Social Theory Today*. Cambridge: Polity Press, pp. 224–272.
- Heritage, J., 1984. A change-of-state token and aspects of its sequential placement. In J. M. Atkinson & J. Heritage, eds. *Structures of Social Action. Studies in Conversation Analysis*. Cambridge: Cambridge University Press / Maison des Sciences de l'Homme, pp. 299–345.
- Heritage, J. & Clayman, S., 2010. *Talk in Action: Interactions, Identities and Institutions*, Oxford: Wiley-Blackwell.
- Heritage, J. & Lindström, A., 1998. Motherhood, Medicine and Morality: Scenes from a Medical Encounter. *Research on Language and Social Interaction*, 31(3-4), pp.397–438.
- Heritage, J. & Raymond, G., 2005. The terms of agreement: Indexing epistemic authority and subordination in talk-in-interaction. *Social Psychology Quarterly*, 68(1), pp.15–38.

- Heritage, J. & Sorjonen, M.-L., 1994. Constituting and maintaining activities across sequences: And-prefacing as a feature of question design. *Language in Society*, 23, pp.1–29.
- Hertz, R., 1970. *Sociologie religieuse et folklore* 2nd ed., Paris: PUF.
- Hester, S., 1994. Les catégories en contexte. In B. Fradin, L. Quéré, & J. Widmer, eds. *L'enquête sur les catégories: de Durkheim à Sacks*. Paris: EHESS, pp. 219–242.
- Hester, S. & Eglin, P. eds., 1997. *Culture in Action: Studies in Membership Categorization Analysis*, Lanham: International Institute for Ethnomethodology and Conversation Analysis & University Press of America.
- Hickmann, M. & Robert, S. eds., 2006. *Space in languages: Linguistic Systems and Cognitive Categories*, Amsterdam / Philadelphia: John Benjamins.
- Hirsch, R., 1989. *Argumentation, Information and Interaction: Studies in Face-to-Face Interactive Argumentation under Differing Turn-Taking Conditions*. Doctoral Dissertation (dir. Jens Allwood). Göteborg: University of Göteborg.
- Hjelmlev, L., 1991. *Le langage*, Paris: Folio / Essais.
- Holmes, J., 2005. Story-telling at work: a complex discursive resource for integrating personal, professional and social identities. *Discourse Studies*, 7(6), pp.671–700.
- Holstein, J.A., 1992. Producing People: Descriptive Practice in Human Service Work. In G. Miller, ed. *Current Research on Occupations and Professions (Vol.7)*. Greenwich, CT: JAI Press, pp. 23–39.
- Hopper, R., Koch, S. & Mandelbaum, Jennifer, 1986. Conversation Analysis Methods. In D. G. Ellis & W. A. Donahue, eds. *Contemporary Issues in Language and Discourse*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum, pp. 169–186.
- Hougaard, A., 2008. Compression in interaction. In T. Oakley & A. Hougaard, eds. *Mental Spaces in Discourse and Interaction*. Amsterdam / Philadelphia: John Benjamins, pp. 179–208.
- House, J., 2007. The role of prosody in constraining context selection: a procedural approach. *Nouveaux cahiers de linguistique française*, 28, pp.369–383.
- Housley, W. & Fitzgerald, R., 2002. The reconsidered model of membership categorization analysis. *Qualitative Research*, 2(1), pp.59–83.
- Hoyle, S.M. & Adger, C.T. eds., 1998. *Kids Talk: Strategic Language Use in Later Childhood*, Oxford: Oxford University Press.
- Hughes, J., 2001. Of Ethnography, Ethnomethodology and Workplace Studies. *Ethnographic Studies*, 6, pp.7–16.
- Hurdley, R., 2007. Focal points: framing material culture and visual data. *Qualitative Research*, 7(3), pp.355–374.
- Husserl, E., 1973. *Experience and Judgment*, London: Routledge & Kegan Paul.

- Hutchby, I. & Wooffitt, R., 2008. *Conversation Analysis* 2nd ed., Cambridge: Polity Press.
- Hymes, D., 1991. *Vers la compétence de communication*, Paris: Hatier - Didier.
- Hymes, D., 1972. Models of the Interaction of Language and Social Life. In J. Gumperz & D. Hymes, eds. *Directions in Sociolinguistics: The Ethnography of Communication*. New York: Holt, Rinehart & Winston, pp. 35–71.
- Hymes, D., 1964. Introduction: Towards Ethnographies of Communication. *American Anthropologist*, 66(6), pp.1–34.
- Iedema, R. & Carroll, K., 2010. Discourse research that intervenes in the quality and safety of care practices. *Discourse & Communication*, 4(1), pp.68–86.
- Isnard, E., 2009. Jack Goody, Pouvoirs et savoirs de l'écrit. *L'Homme*, 189, pp.274–277.
- Jacques, F., 1979. *Dialogiques*, Paris: PUF.
- Jaubert, A., 2002. Corpus et champs disciplinaires. Le rôle du point de vue. *Corpus*, 1. Available at: <http://corpus.revues.org/index13.html> [Accessed June 23, 2011].
- Jayyusi, L., 1984. *Categorization and the Moral Order*, Boston MA: Routledge & Kegan Paul.
- Jefferson, G., 2004a. A note on laughter in "male-female" interaction. *Discourse Studies*, 6(1), pp.117–133.
- Jefferson, G., 2004b. A sketch of some orderly aspects of overlap in natural conversation. In G. H. Lerner, ed. *Conversation Analysis. Studies from the first generation*. Amsterdam: John Benjamins, pp. 43–59.
- Jefferson, G., 2004c. Glossary of transcript symbols with an introduction. In G. H. Lerner, ed. *Conversation Analysis. Studies from the first generation*. Amsterdam: John Benjamins, pp. 13–31.
- Jefferson, G., 1988. On the Sequential Organization of Troubles-Talk in Ordinary Conversation. *Social Problems*, 35(4), pp.418–441.
- Jefferson, G., 1985. An exercise in the transcription and analysis of laughter. In T. A. Van Dijk, ed. *Handbook of Discourse Analysis*. London: Academic Press, pp. 25–34.
- Jefferson, G., 1984. On the organization of laughter in talk-troubles. In J. M. Atkinson & J. Heritage, eds. *Structures of Social Action. Studies in Conversation Analysis*. Cambridge: Cambridge University Press / Maison des Sciences de l'Homme, pp. 346–369.
- Jefferson, G., 1983. Notes on some orderlinesses of overlap onset. *Tilburg Papers in Language and Literature*, 28(1), pp.1–28.
- Jefferson, G., 1980. *On the Sequential Organization of Troubles-Talk in Ordinary Conversation*. Grant Report, London: Social Science Research Council.
- Jefferson, G., 1979. A technique for inviting laughter and its subsequent acceptance declination. In G. Psathas, ed. *Everyday Language. Studies in Ethnomethodology*. New York: Irvington, pp. 79–95.

- Jefferson, G., 1978. Sequential aspects of storytelling in conversation. In J. N. Schenkein, ed. *Studies in the Organization of Conversational Interaction*. New York: Academic Press, pp. 219–248.
- Jefferson, G., 1973. A case of precision timing in ordinary conversation: overlapped tag-positioned address terms in closing sequences. *Semiotica*, 9(1), pp.47–96.
- Jefferson, G. & Lee, J.R.E., 1992. The rejection of advice: managing the problematic convergence of a “troubles-telling” and a “service encounter.” In P. Drew & J. Heritage, eds. *Talk at work. Interaction in institutional settings*. Cambridge: Cambridge University Press, pp. 521–548.
- Jefferson, G., Sacks, H. & Schegloff, E., 1987. Notes on laughter in the pursuit of intimacy. In G. Button & J. R. E. Lee, eds. *Talk and Social Organization*. Clevedon: Multilingual Matters, pp. 152–205.
- Jefferson, G., Sacks, H. & Schegloff, E., 1977. *Preliminary notes on the sequential organization of laughter*, Cambridge: Cambridge University (Department of Linguistics).
- Jefferson, G. & Schenkein, J., 1977. Some sequential negotiations in conversation: unexpanded and expanded versions of projected action sequences. *Sociology*, 11, pp.87–103.
- Juhila, K., 2003. Creating a “Bad” Client: Disalignment of Institutional Identities in Social Work Interaction. In Christopher Hall et al., eds. *Constructing Clienthood in Social Work and Human Services: Interaction, Identities and Practices*. London: Jessica Kingsley Publishers, pp. 83–95.
- Jullien, S., 2007. Prosodic, syntactic and semantico-pragmatic parameters as clues for projection: the case of «il y a». *Nouveaux cahiers de linguistique française*, 28, pp.279–297.
- Kadushin, A. & Kadushin, G., 1997. *The social work interview: a guide for human service professionals* 4th ed., New York: Columbia University Press.
- Kagle, J.D. & Kopels, S., 2008. *Social Work Records* 3rd ed., Long Grove: Waveland Press. Available at: <http://www.amazon.com/Social-Work-Records-Doner-Kagle/dp/1577665465>.
- Kangasharju, H. & Nikko, T., 2009. Emotions in Organizations: Joint Laughter in Workplace Meetings. *Journal of Business Communication*, 46(1), pp.100–119.
- Kanuha, V.K., 2000. “Being” Native versus “Going Native”: Conducting Social Work Research as an Insider. *Social Work*, 45(5), pp.439–447.
- Karsenti, B., 2004. «Nul n’est censé ignorer la loi». Le droit pénal, de Durkheim à Fauconnet. *Archives de philosophie*, 67(4), pp.557–581.
- Katsiki, S. & Traverso, V., 2004. Les dénominations ordinaires spontanées des activités langagières et la question des équivalences entre les communautés discursives. *Langages*, 38(154), pp.47–58.
- Kaufmann, J.-C., 2007. *Ego. Pour une sociologie de l’individu*, Paris: Hachette.

- Kautto, M. et al. eds., 2001. *Nordic Welfare States in the European Context*, London / New York: Routledge.
- Kellerhals, J., Troutot, P.-Y. & Lazega, E., 1989. *Microsociologia da família*, Mem Martins: Europa-América.
- Kent, S. ed., 1990. *Domestic Architecture and the Use of Space: An Interdisciplinary Cross-cultural Study*, Cambridge: Cambridge University Press.
- Kerbrat-Orecchioni, C., 2005a. *Le discours en interaction*, Paris: Armand Colin.
- Kerbrat-Orecchioni, C., 2005b. *Les actes de langage dans le discours. Théories et fonctionnement*, Paris: Armand Colin.
- Kerbrat-Orecchioni, C., 1994. *Les interactions verbales: 3. Variations culturelles et échanges rituels*, Paris: Armand Colin.
- Kerbrat-Orecchioni, C., 1992. *Les interactions verbales: 2. Relation interpersonnelle et Politesse*, Paris: Armand Colin.
- Kerbrat-Orecchioni, C., 1990. *Les interactions verbales: 1. Approche interactionnelle et structure des conversations*, Paris: Armand Colin.
- Kerbrat-Orecchioni, C. & Traverso, V., 2004. Types d'interactions et genres de l'oral. *Langages*, 38(153), pp.41–51.
- Kettunen, T., Poskiparta, M. & Karhila, P., 2003. Speech practices that facilitate patient participation in health counselling - A way to empowerment? *Health Education Journal*, 62(4), pp.326–340.
- Kilani, M., 1994. Du terrain au texte: Sur l'écriture de l'anthropologie. *Communications*, 58(1), pp.45–60.
- Kingfisher, C.P., 1998. How Providers Make Policy: An Analysis of Everyday Conversation in a Welfare Office. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 8, pp.119–136.
- Kleinman, S., 1981. Making Professionals into "Persons": Discrepancies in Traditional and Humanistic Expectations of Professional Identity. *Sociology of Work and Occupations*, 8(1), pp.61–87.
- Koester, A., 2010. *Workplace Discourse*, London / New York: Continuum.
- Koshik, I., 2003. Wh-questions used as challenges. *Discourse Studies*, 5(1), pp.51–77.
- Kurri, K. & Wahlström, J., 2003. Negotiating Clienthood and the Moral Order of a Relationship in Couple Therapy. In Christopher Hall et al., eds. *Constructing Clienthood in Social Work and Human Services: Interaction, Identities and Practices*. London: Jessica Kingsley Publishers, pp. 62–79.
- Kuznics, H., 2000. Embarrassment and civilisation: on some similarities and differences in the work of Goffman and Élias. In Gary Alan Fine & Gregory W. H. Smith, eds. *Erving Goffman*. Thousand Oaks / London: Sage, pp. 237–261.

- Labov, W., 1976. *Sociolinguistique*, Paris: Minuit.
- Labov, W., 1972. The Transformation of Experience in Narrative Syntax. In *Language in the Inner City: Studies in the Black English Vernacular*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press, pp. 354–396.
- Lacheret, A., 2008. Séquençage et mouvements intonodiscursifs en français parlé. *Cahiers de praxématique*, 48, pp.193–212.
- Lacheret-Dujour, A., 2007. Prosodie-discours : une interface à multiples facettes. *Nouveaux cahiers de linguistique française*, 28, pp.7–40.
- Lacheret-Dujour, A. & Beaugendre, F., 2002. *La prosodie du français* 2nd ed., Paris: CNRS.
- Laforest, M., 1992. L'influence de la loquacité de l'informateur sur la production de signaux backchannel par l'intervieweur en situation d'entrevue sociolinguistique. *Language Variation and Change*, (4), pp.163–177.
- Lambrou, M., 2003. Collaborative oral narratives of general experience: when an interview becomes a conversation. *Language and Literature*, 12(2), pp.153–174.
- Lash, S. & Urry, J., 1987. *The End of Organized Capitalism*, Cambridge: Polity Press.
- Lassiter, L.E., 2005. *The Chicago Guide to Collaborative Ethnography*, Chicago: University of Chicago Press.
- Latour, B., 2006. Como prosseguir a tarefa de delinear associações ? *Configurações*, 2, pp.11–27.
- Latour, B., 2005a. *Reassembling the Social: An Introduction to Actor-Network-Theory*, Oxford: Oxford University Press.
- Latour, B., 2005b. Trains of Thought: The Fifth Dimension of Time and its Fabrication. In A.-N. Perret-Clermont, ed. *Thinking Time: A Multidisciplinary Perspective on Time*. Bern: Hogrefe, pp. 173–187.
- Laver, J., 1975. Communicative Functions of Phatic Communion. In A. Kendon, R. M. Harris, & M. R. Key, eds. *Organization of Behavior in Face-To-Face Interaction*. Mouton, pp. 215–238.
- Lavin, D. & Maynard, Douglas W., 2001. Standardization vs. Rapport: Respondent Laughter and Interviewer Reaction during Telephone Surveys. *American Sociological Review*, 66(3), pp.453–479.
- LeCompte, Margaret Diane & Schensul, J.J. eds., 2010. *The Ethnographer's Toolkit (Vol.1 Designing and Conducting Ethnographic Research: An Introduction)* 2nd ed., Oxford: AltaMira Press.
- Lehtinen, M., 2009. *La contextualisation du discours radiophonique par des moyens prosodiques*. Thèse (dir. Juhani Härmä). Helsinki: Université de Helsinki.

- Lehtinen, M., 2008. Downgrading the Importance of What Is Said via Prosodic Cues: A Comparative Perspective on the Use of Stylised Intonation Contours in French and in Finnish. *The Linguistics Journal*, 3(1), pp.8–39.
- Lejeune, C., 2007. La respécification: Les fondements empiriques de la méthode sociologique. *Sociologies*. Available at: <http://sociologies.revues.org/index942.html#tocto2n7> [Accessed February 2, 2011].
- Lenclud, G., 1986. En être ou ne pas en être: l'anthropologie sociale et les sociétés complexes. In L'Homme (Revue n° 97-98), ed. *Anthropologie: état des lieux*. Paris: Le Livre de Poche, pp. 151–163.
- Léon, P., 2005. *Précis de phonostylistique: parole et expressivité* 2nd ed., Paris: Armand Colin.
- Lerner, Gene H., 1989. Notes on Overlap Management in Conversation: The Case of Delayed Completion. *Western Journal of Speech Communication*, 53, pp.167–177.
- Leroi-Gourhan, A., 1983. *Le fil du temps*, Paris: Fayard.
- Leroi-Gourhan, A., 1964. *Le geste et la parole (2 Vol.)*, Paris: Albin Michel.
- Levingston, E., 2008. Context and detail in studies of the witnessable social order: Puzzles, maps, checkers, and geometry. *Journal of Pragmatics*, 40, pp.840–862.
- Levinson, S.C., 2004. *Space in Language and Cognition: Explorations in Cognitive Diversity* 2nd ed., Cambridge: Cambridge University Press.
- Levinson, S.C., 1997. Contextualizing “contextualization cues.” In S. Eerdmans, C. Prevignano, & P. J. Thibault, eds. *Discussing communication analysis 1: John J. Gumperz*. Lausanne: Beta Press, pp. 24–30.
- Levinson, S.C., 1982. *Pragmatics*, Cambridge: Cambridge University Press.
- Levinson, S.C., Stivers, T. & Enfield, N.J., 2007. Person reference in interaction. In N. J. Enfield & T. Stivers, eds. *Person Reference in Interaction: Linguistic, Cultural, and Social Perspectives*. Cambridge: Cambridge University Press, pp. 1–20.
- Lévi-Strauss, C., 1990. *La pensée sauvage (1962)*, Paris: Plon / Presses Pocket.
- Lévi-Strauss, C., 1989. Introduction à l'oeuvre de Marcel Mauss. In *Sociologie et anthropologie*. Paris: PUF, p. IX–LII.
- Lévi-Strauss, C., 1974. *Anthropologie structurale*, Paris: Plon.
- Licoppe, C., Proulx, S. & Cudicio, R., 2010. L'émergence d'un nouveau genre communicationnel dans les organisations fortement connectées : les « questions rapides » par messagerie instantanée. *Études de communication*, 34, pp.93–108.
- Liddicoat, A.J., 2004. The projectability of turn constructional units and the role of prediction in listening. *Discourse Studies*, 6(4), pp.449–469.
- Lindström, A., 2005. Language as social action: A study of how senior citizens request assistance with practical tasks in the Swedish home help service. In A. Hakulinen & M.

- Selting, eds. *Syntax and Lexis in Conversation: Studies on the use of linguistic resources in talk-in-interaction*. Amsterdam / Philadelphia: John Benjamins, pp. 209–230.
- Linell, P. & Thunqvist, D.P., 2003. Moving in and out of framings: activity contexts in talks with young unemployed people within a training project. *Journal of Pragmatics*, 35(3), pp.409–434.
- Linton, R., 1987. *O homem: uma introdução à antropologia* 12th ed., São Paulo: Martins Fontes.
- Lipsky, M., 1980. *Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*, New York: Russell Sage Foundation.
- Lira, S. de A., 1988. O sujeito pronominal no português falado e escrito. *Ilha do Destero (A Journal of English Language, Literatures in English and Cultural Studies)*, 20, pp.31–43.
- Ljäs-Kallio, T., Ruusuvoori, J. & Peräkylä, A., 2010. Patient resistance towards diagnosis in primary care: Implications for concordance. *Health*, 14(5), pp.505–522.
- Llewellyn, N., 2008. Organization in Actual Episodes of Work: Harvey Sacks and Organization Studies. *Organization Studies*, 29(05), pp.763–791.
- Llewellyn, S., 1998. Boundary work: Costing and caring in the social services. *Accounting, Organizations and Society*, 23(1), pp.23–47.
- Loder, L.L. & Jung, N.M. eds., 2008. *Fala-em-Interação social: Introdução à Análise da Conversa etnometodológica*, Campinas, SP: Mercado de Letras.
- Löfgren, O., 2003. The Sweetness of Home: Class, Culture and Family Life in Sweeden. In S. M. Low & D. Lawrence-Zúñiga, eds. *The Anthropology of Space and Place: Locating Culture*. Malden: Blackwell, pp. 142–159.
- Louis, M.R. & Bartunek, J.M., 1992. Insider/Outsider Research Teams. *Journal of Management Inquiry*, 1(2), pp.101–110.
- Low, S.M. & Lawrence-Zúñiga, D. eds., 2003. *The Anthropology of Space and Place: Locating Culture*, Malden: Blackwell.
- Lurie, A., 1981. *The Language of Clothes*, New York: Random House.
- Lynch, M., 1987. Ethnométhodologie et pratique scientifique : la pertinence du détail. *Cahiers de recherche sociologique*, 5(2), pp.45–62.
- Lynch, M. & Bogen, D., 1997. Lies, recollections and categorical judgements in testimony. In S. Hester & P. Eglin, eds. *Culture in Action: Studies in Membership Categorization Analysis*. Lanham: International Institute for Ethnomethodology and Conversation Analysis & University Press of America, pp. 99–121.
- Maget, M., 1962. *Guide d'étude directe des comportements culturels* 2nd ed., Paris: CNRS.
- Mahmoudian, M., 1998. Problèmes théoriques du travail de terrain. In L. Mondada & M. Mahmoudian, eds. *Le travail du chercheur sur le terrain: questionner les pratiques, les*

méthodes, les techniques de l'enquête (Cahiers de l'ILSL n°10). Lausanne: Université de Lausanne - Uni Basel, pp. 7–22.

- Maingueneau, D., 1997. *Os termos-chave da análise do discurso*, Lisboa: Gradiva.
- Maingueneau, D., 1981. *Approches de l'énonciation en linguistique française*, Paris: Hachette.
- Mak, B.C.N., Liu, Y. & Deneen, C.C., 2012. Humor in the workplace: A regulating and coping mechanism in socialization. *Discourse & Communication*, 6(2), pp.163–179.
- Mäkitalo, Å., 2003. Accounting practices as situated knowing: dilemmas and dynamics in institutional categorization. *Discourse Studies*, 5(4), pp.495–516.
- Malinowski, B., 2002a. Théorie ethnographique du langage, accompagnée de quelques corrolaires pratiques (1935). In *Les jardins de corail*. Paris: La Découverte, pp. 237–314.
- Malinowski, B., 2002b. Théorie ethnographique du mot magique (1935). In *Les jardins de corail*. Paris: La Découverte, pp. 315–351.
- Malinowski, B., 1994. The Problem of Meaning in Primitive Languages (1923). In J. Maybin, ed. *Language and Literacy in Social Practice: A Reader*. Clevedon: Multilingual Matters / Open University, pp. 1–10.
- Malinowski, B., 1963. *Les Argonautes du Pacifique occidental*, Paris: Gallimard. Available at: http://classiques.uqac.ca/classiques/malinowsli/les_argonautes/argonautes_tdm.html [Accessed July 2, 2011].
- Mallett, S., 2004. Understanding home: a critical review of the literature. *The Sociological Review*, 52(1), pp.62–89.
- Mandelbaum, Jenny, 2003. Interactive Methods for Constructing Relationships. In P. J. Glenn, C. D. LeBaron, & J. Mandelbaum, eds. *Studies in Language and Social Interaction. In Honor of Robert Hopper*. New Jersey: Lawrence Erlbaum, pp. 207–219.
- Mandelbaum, Jenny, 1990. Beyond Mundane Reason: Conversation Analysis and Context. *Research on Language and Social Interaction*, 24, pp.333–350.
- Mandelbaum, Jenny, 1989. Interpersonal Activities in Conversational Storytelling. *Western Journal of Speech Communication*, 53, pp.114–126.
- Mann, L., 1969. Queue Culture: The Waiting Line as a Social System. *American Journal of Sociology*, 75(3), pp.340–354.
- Martinet, A., 1965. *La linguistique synchronique: Études et recherches*, Paris: PUF.
- Martinet, A., 1960. *Éléments de linguistique générale*, Paris: Armand Colin.
- Martins, A.M. de C., 1999. *Génesse, Emergência e Institucionalização do Serviço Social Português*, Lisboa: Fundação C. Gulbenkian / FCT.
- Masquelier, B. & Siran, J.-L. eds., 2000. *Pour une anthropologie de l'interlocution. Rhétoriques du quotidien*, Paris: L'Harmattan.

- Mathon, C. & Boulakia, G., 2011. Le commentaire sportif en direct: une combinatoire de différentes fonctions de la prosodie. In H.-Y. Yoo & E. Delais-Roussarie, eds. *Actes / Proceedings from IDP (Interface Discours & Prosodie) 2009*. Paris: ARP (Atelier de Recherche sur la Parole), pp. 287–301.
- Mauss, M., 1989a. Essai sur le don. Forme et raison de l'échange dans les sociétés archaïques (1923-1924). In *Sociologie et anthropologie*. Paris: PUF, pp. 143–279.
- Mauss, M., 1989b. Essai sur les variations saisonnières des sociétés Eskimos. Étude de morphologie sociale (1904-1905). In *Sociologie et anthropologie*. Paris: PUF, pp. 389–477.
- Mauss, M., 1989c. *Sociologie et anthropologie*, Paris: PUF.
- Mauss, M., 1971a. *Essais de sociologie*, Paris: Seuil.
- Mauss, M., 1971b. Parentés à plaisanteries (1926). In *Essais de sociologie*. Paris: Seuil, pp. 148–161.
- Mauss, M., 1967. *Manuel d'ethnographie (1947)*, Paris: Payot.
- Mauss, M. & Fauconnet, P., 1971. La sociologie: objet et méthode (1901). In *Essais de sociologie*. Paris: Seuil, pp. 6–41.
- Mauss, M. & Hubert, H., 1989. Esquisse d'une théorie générale de la magie (1902-3). In *Sociologie et anthropologie*. Paris: PUF, pp. 1–141.
- Mayaffre, D., 2005. Rôle et place des corpus en linguistique: réflexions introductives. *Texto!*, X(4). Available at: <http://www.revue-texto.net/1996-2007/Corpus/Corpus.html>.
- Mayer, J.E. & Timms, N., 1970. *The Client Speaks: Working Class Impressions of Casework*, London: Routledge & Kegan Paul.
- Maynard, Douglas W., 1997. The News Delivery Sequence: Bad News and Good News in Conversational Interaction. *Research on Language and Social Interaction*, 30(2), pp.93–130.
- Maynard, Douglas W., 1991. Goffman, Garfinkel, and Games. *Sociological Theory*, 9(2), pp.277–279.
- Maynard, Douglas W., 1989. On the ethnography and the analysis of talk in institutional settings. In J. Holstein & G. Miller, eds. *New perspectives on social problems*. Greenwich, CT: JAI Press, pp. 127–164.
- Maynard, Douglas W., Freese, J. & Schaeffer, Nora Cate, 2010. Calling for Participation: Requests, Blocking Moves, and Rational (Inter)action in Survey Introductions. *American Sociological Review*, 75(5), pp.791–814.
- Maynard, D.W. et al. eds., 2002. *Standardization and Tacit Knowledge: Interaction and Practice in the Survey Interview*, Hoboken: John Wiley & Sons.
- Maynard, S.K., 1986. On back-channel behavior in Japanese and English casual conversation. *Linguistics*, (24), pp.1079–1108.

- Mazeland, H., Huisman, M. & Schasfoort, M., 1995. Negotiating categories in travel agency calls. In A. Firth, ed. *The Discourse of Negotiation: Studies of Language in the Workplace*. Oxford: Elsevier Science, pp. 271–297.
- McDermott, R.P., Gospodinoff, K. & Aron, J., 1978. Criteria for an Ethnographically Adequate Description of Concerted Activities and their Contexts. *Semiotica*, 24(3-4), pp.245–276.
- McHoul, A., 1999. What are we doing when we analyse conversation? *Australian Journal of Communication*, 36(3), pp.15–21.
- McSweeney, B., 1973. Meaning, Context and Situation. *European Journal of Sociology / Archives Européennes de Sociologie*, 14(01), pp.137–153.
- Mehan, H., 1998. The Study of Social Interaction in Educational Settings: Accomplishments and Unresolved Issues. *Human Development*, 41(4), pp.245–269.
- Melo, I.Q., 2009. *O Mercado de Arrendamento: Principais oportunidades e fragilidades face ao mercado de habitação própria*. Dissertação de Mestrado (dir. Maria Beatriz Marques Condessa & Ana dos Santos Morais de Sá). Lisboa: Instituto Superior Técnico - Universidade Técnica de Lisboa.
- Merton, R.K., 1997. *Éléments de théorie et de méthode sociologique*, Paris: Armand Colin.
- Messmer, H. & Hitzler, S., 2011. Declientification: Undoing Client Identities in Care Planning Conferences on the Termination of Residential Care. *British Journal of Social Work*, 41(4), pp.778–798.
- Metz, C., 2003. *Essais sur la signification au cinéma (Vol. I & II)*, Paris: Klincksieck.
- Metz, C., 1968. *Essais sur la signification au cinéma (Vol. I)*, Paris: Klincksieck.
- Mik-Meyer, N., 2007. Interpersonal Relations or Jokes of Social Structure? Laughter in Social Work. *Qualitative Social Work*, 6(1), pp.9–26.
- Miller, Gale, 1997. Building bridges: The possibility of analytic dialogue between ethnography, conversation analysis and Foucault. In D. Silverman, ed. *Qualitative Research: Theory, Method and Practice*. London: Sage, pp. 24–44.
- Mills, C.W., 1980. Apêndice: do artesanato intelectual (1959). In *A imaginação sociológica*. Rio de Janeiro: Zahar, pp. 211–243.
- Moerman, M., 1996. *Talking Culture. Ethnography and Conversation Analysis* 4th ed., Philadelphia, USA: University of Pennsylvania Press.
- Moerman, M., 1992. Life after C.A. : An ethnographer's autobiography. In G. Watson & R. M. Seiler, eds. *Text in context. Contributions to Ethnomethodology*. London: Sage, pp. 20–34.
- Moeschler, J., 1985. *Argumentation et Conversation: Éléments pour une analyse pragmatique du discours*, Paris: Hatier - CREDIF / Didier.
- Molder, H. te & Potter, J. eds., 2005. *Conversation and Cognition*, Cambridge: Cambridge University Press.

- Moles, A.A. & Rohmer, É., 1982. *Labyrinthes du vécu. L'Espace: matière d'actions*, Paris: Méridiens.
- Moles, A.A. & Rohmer, É., 1976. *Micropsychologie et vie quotidienne*, Paris: Denoël / Gonthiers.
- Moles, A.A. & Rohmer, É., 1972. *Psychologie de l'espace*, Paris: Casterman.
- Mondada, L., 2006. Interactions en situations professionnelles et institutionnelles : de l'analyse détaillée aux retombées pratiques. *Revue française de linguistique appliquée*, XI(2), pp.5–16.
- Mondada, L., 2005. La demande d'autorisation comme moment structurant dans l'enregistrement et l'analyse des interactions bilingues. *TRANEL (Travaux Neuchâtelois de Linguistique)*, 43, pp.129–155.
- Mondada, L., 1998. Technologies et interactions dans la fabrication du terrain du linguiste. In L. Mondada & M. Mahmoudian, eds. *Le travail du chercheur sur le terrain: questionner les pratiques, les méthodes, les techniques de l'enquête (Cahiers de l'ILSL n°10)*. Lausanne: Université de Lausanne - Uni Basel, pp. 39–68.
- Mondada, L., 1994. *Verbalisation de l'espace et fabrication du savoir : approche linguistique de la construction des objets de discours*. Thèse. Lausanne: Université de Lausanne.
- Mondada, L. & Dubois, D., 2003. Construção dos objectos de discurso e categorização: Uma abordagem dos processos de referenciação. In M. M. Cavalcante, B. B. Rodrigues, & A. Ciulla, eds. *Referenciação*. São Paulo: Contexto, pp. 17–52.
- Mondada, L. ed., 1995. *Formes linguistiques et dynamiques interactionnelles (Cahiers de l'ILSL n°7)*, Lausanne: Université de Lausanne. Available at: <http://www.unil.ch/webdav/site/clsl/shared/CILSL07.pdf>.
- Mondada, L. & Mahmoudian, M. eds., 1998. *Le travail du chercheur sur le terrain: questionner les pratiques, les méthodes, les techniques de l'enquête (Cahiers de l'ILSL n°10)*, Lausanne: Université de Lausanne - Uni Basel.
- Monteiro, D., 2012a. *Contributos da Análise da Conversação Etnometodológica para o estudo da Argumentação*. Documento de Trabalho do GIID n°34. Lisboa: FCSH-UNL.
- Monteiro, D., 2012b. *Proposta de representação gráfica de operações de reprodução e de manipulação de falas associadas ao uso do discurso relatado em interações orais*. Documento de Trabalho do GIID n°42. Lisboa: FCSH-UNL.
- Monteiro, D., 2011a. *A organização sequencial de interações informais institucionalmente enquadradas. O caso do Atendimento de Acção Social*. Dissertação de Mestrado (dir. Adriano Duarte Rodrigues & Maria Isabel Gonçalves Tomás). Lisboa: FCSH-UNL.
- Monteiro, D., 2011b. Pré-construções teóricas e método indutivo em análise da conversação. In *Workshop Internacional "NÃO SE IMPORTA QUE EU GRAVE?" Ética e Metodologia da investigação sobre interações discursivas (GIID-CLUNL / ILTEC)*. Lisboa: FCSH-UNL.

- Monteiro, D., 2010. *Assimetria etária e institucional e negociação de formas de tratamento entre mulheres em atendimentos de Serviço Social*. Documento de Trabalho do GIID n°26. Lisboa: FCSH-UNL.
- Montigny (de), G., 2007. Ethnomethodology for Social Work. *Qualitative Social Work*, 6(1), pp.95–120.
- Montigny (de), G., 1995. *Social Working: An Ethnography of Front-line Practice*, Toronto: University of Toronto Press.
- Moore, R.J., Whalen, J. & Gathman, E.C.H., 2010. The work of the work order: document practice in face-to-face service encounters. In N. Llewellyn & J. Hindmarsh, eds. *Organisation, Interaction and Practice: Studies in Ethnomethodology and Conversation Analysis*. Cambridge: Cambridge University Press, pp. 172–197.
- Morel, M.-A. & Danon-Boileau, L., 1998. *Grammaire de l'intonation: l'exemple du français oral*, Paris: Ophrys.
- Morin, E., 1976. *L'Homme et la Mort*, Paris: Seuil.
- Musolf, G.R., 1992. Structure, Institutions, Power, and Ideology: New Directions within Symbolic Interactionism. *The Sociological Quarterly*, 33(2), pp.171–189.
- Narayan, K., 1993. How Native Is a "Native" Anthropologist? *American Anthropologist*, 95(3), pp.671–686.
- Nelson, C.K., 1994. Ethnomethodological positions on the use of ethnographic data in conversation analytic research. *Journal of Contemporary Ethnography*, 23(3), pp.307–329.
- Nicolini, D., 2009. Zooming In and Out: Studying Practices by Switching Theoretical Lenses and Trailing Connections. *Organization Studies*, 30(12), pp.1391–1418.
- Nijnatten (van), C., 2006. Meta-communication in Institutional Talks. *Qualitative Social Work*, 5(3), pp.333–349.
- Niney, F., 2000. *L'épreuve du réel à l'écran. Essai sur le principe de réalité documentaire*, Bruxelles: De Boeck.
- Nizet, J. & Rigaux, N., 2005. *La sociologie de Erving Goffman*, Paris: La Découverte.
- Noordegraaf, M., Nijnatten (van), C. & Elbers, E., 2008. Future Talk: Discussing Hypothetical Situations with Prospective Adoptive Parents. *Qualitative Social Work*, 7(3), pp.310–329.
- Norrick, N.R. & Bubel, C., 2009. Direct address as a resource for humor. In N. R. Norrick & D. Chiaro, eds. *Humor in Interaction*. Amsterdam / Philadelphia: John Benjamins, pp. 29–47.
- Norrick, N.R. & Chiaro, D. eds., 2009. *Humor in Interaction*, Amsterdam / Philadelphia: John Benjamins.

- Nunes, J.A., 1993. Erving Goffman, a Análise de Quadros e a Sociologia da Vida Qotidiana. *Revista Crítica de Ciências Sociais*, 37, pp.33–49.
- O'Halloran, S., 2005. Symmetry in interaction in meetings of Alcoholics Anonymous: the management of conflict. *Discourse & Society*, 16(4), pp.535–560.
- Obadia, L. ed., 2003. *L'ethnographie comme dialogue: immersion et interaction dans l'enquête de terrain*, Paris: Publisud.
- Ochs, E., 2002. Becoming a speaker of culture. In C. Kramsch, ed. *Language Acquisition and Language Socialization: Ecological Perspectives*. New York - London: Continuum, pp. 99–120.
- Ochs, E., 1979. Transcription as theory. In E. Ochs & B. B. Schieffelin, eds. *Developmental pragmatics*. New York: Academic Press, pp. 43–72.
- Ochs, E. & Capps, L., 2001. *Living Narrative: Creating Lives in Everyday Storytelling*, Combridge - London: Harvard University Press.
- Ochs, E. & Schieffelin, B.B., 1996. The microgenesis of competence: Methodology in language socialization. In D. I. Slobin et al., eds. *Social Interaction, Social Context and Language. Essays in Honor of Susan Ervin-Tripp*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum, pp. 251–264.
- Ochs, E. & Schieffelin, B.B., 1986. Language socialization. *Annual Review of Anthropology*, 15, pp.163–191.
- Offe, C., 1985. *Disorganized Capitalism: Contemporary Transformations of Work and Politics*, Oxford: Polity Press.
- Offe, C., 1984. *Contradictions of the Welfare State*, London: Hutchinson.
- Offer, J., 1999. *Social Workers, the Community and Social Interaction: Intervention and the Sociology of Welfare*, London: Jessica Kingsley Publishers.
- Ogien, R., 1990. Sanctions diffuses. Sarcasmes, rires, mépris. *Revue française de sociologie*, 31, pp.591–607.
- Olaison, A., 2009. *Negotiating needs: Processing older persons as home care recipients in gerontological social work practices*, Linköping: Linköpings Universitet.
- Oliveira, M. & Freitas, T., 2010. Intonation as a Cue to Turn Management in Telephone and Face-to-Face Interactions. In *Estudos de Corpora. Da teoria à prática*. Lisboa: Colibri, pp. 247–257.
- Ostermann, A.C., 2003. Localizing power and solidarity: Pronoun alternation at an all-female police station and a feminist crisis intervention center in Brazil. *Language in Society*, 32(3), pp.351–381.
- Pais, J.M., 2002. *Sociologia da Vida quotidiana. Teorias, métodos e estudos de caso*, Lisboa: ICS.
- Paoletti, I., 2004. The social construction of older women's identities and institutional intervention. In B. M. Oberg, ed. *Changing worlds and the aging subject: Dimensions in studies of ageing and later life*. Aldershot UK: Ashgate, pp. 133–160.

- Paoletti, I., 2001. Membership categorization and time appraisal in interviews with carers of disabled elderly. *Human Studies*, 24, pp.293–325.
- Paoletti, I., 1998. *Being an older woman. An interpretative study in the social construction of identity*, Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Park, P. et al. eds., 1993. *Voices of Change: Participatory Research in the United States and Canada*, Wesport: Bergin & Garvey.
- Parlebas, P., 2002. Réseaux dans les jeux et les sports. *L'Année sociologique*, 52, pp.314–349.
- Parlebas, P., 1999. *Jeux, sports et sociétés: Lexique de Praxéologie Motrice*, Paris: INSEP.
- Parlebas, P., 1986. *Éléments de sociologie du sport*, Paris: PUF.
- Passeron, J.-C., 1995. L'espace mental de l'enquête (I): La transformation de l'information sur le monde dans les sciences sociales. *Enquête*, 1, pp.13–42.
- Paul-Lévy, F. & Segaud, M., 1983. *L'anthropologie de l'espace*, Paris: Centre Georges Pompidou / CCI.
- Pène, S., 1994. Un "prêt-à-écrire" pour inscrire l'activité : analyse de postes, bilans d'entretien, écriture de procédures. *Éducation Permanente*, 120, pp.39–57.
- Pène, S., 1993. La lettre type entre stéréotypie et singularité: Des énoncés généralisants et une position énonciative labile et divisée. In J. Boutet, B. Fraenkel, & P. Delcambre, eds. *Les écrits au travail*. Paris: Langage & Travail, pp. 39–62.
- Peräkylä, A., 1995. *AIDS Counselling: Institutional Interaction and Clinical Practice*, Cambridge: Cambridge University Press.
- Peräkylä, A. & Vehviläinen, S., 2003. Conversation analysis and the professional stocks of interactional knowledge. *Discourse & Society*, 14(6), pp.727–750.
- Pérec, G., 1985. *Penser / Classer*, Paris: Hachette.
- Peretz, H., 2000. *Métodos em Sociologia [A Observação]*, Lisboa: Temas e Debates.
- Pétonnet, C., 1982. L'Observation flottante. L'exemple d'un cimetière parisien. *L'Homme*, 22(4), pp.37–47.
- Phillips, B., 1999. Reformulating Dispute Narratives Through Active Listening. *Mediation Quarterly*, 17(2), pp.161–180.
- Phillips, J., 1978. Some Problems in Locating 'Practices'. *Sociology*, 12(1), pp.55–77.
- Piccini, C., 2005. *Narrative activity within an institutional framework: how a rehabilitation team constructs problems that can be solved*. Ph.D. in Communication Sciences (dir. Antonella Carassa & Marco Colombetti). Lugano: University of Lugano.
- Pietro (de), J.-F., 1990. Le désordre apparent de la conversation: quelques apports de la linguistique à la compréhension des interactions. *TRANEL (Travaux Neuchâtelois de Linguistique)*, 16, pp.11–36.

- Piette, A., 1998. Les détails de l'action. *Enquête*, 6, pp.109–128.
- Pinçon, M. & Pinçon-Charlot, M., 1989. *Dans les beaux quartiers*, Paris: Seuil.
- Pithouse, A., 1987. *Social Work: The Social Organisation of an Invisible Trade*, Aldershot: Avebury.
- Polanyi, L., 1989. *Telling the American Story: A Structural and Cultural Analysis of Conversational Storytelling*, Norwood: Ablex.
- Pomerantz, A., 1986. Extreme case formulations: A way of legitimizing claims. *Human Studies*, 9, pp.219–229.
- Pomerantz, A., 1978. Attributions of Responsibility: Blamings. *Sociology*, 12(1), pp.115–121.
- Pomian, K., 1984. *L'ordre du temps*, Paris: Gallimard.
- Portes, C., 2004. *Prosodie et économie du discours : Spécificité phonétique, écologie discursive et portée pragmatique de l'intonation d'implication*. Thèse (dir. Albert Di Cristo). Aix-en-Provence: Université Aix-Marseille I – Université de Provence.
- Poutignat, P. & Streiff-Fenart, J., 1995. *Théories de l'ethnicité*, Paris: PUF.
- Powell, J. & Carey, M., 2007. Social Theory, Performativity and Professional Power—A Critical Analysis of Helping Professions in England. *Human Affairs*, 17(1), pp.78–94.
- Prego-Vásquez, G., 2007. Frame conflict and social inequality in the workplace: professional and local discourse struggles in employee/customer interactions. *Discourse & Society*, 18(3), pp.295–335.
- Prevignano, C.L. & Thibault, P.J. eds., 2003. *Discussing Conversation Analysis: The Work of Emanuel A. Schegloff*, Amsterdam / Philadelphia: John Benjamins.
- Pryluck, C., 1988. Ultimately We Are All Outsiders: The Ethics of Documentary Filming. In A. Rosenthal, ed. *New Challenges for Documentary*. Berkeley and Los Angeles: University of California Press, pp. 255–268.
- Psathas, G., 1995. *Conversation Analysis. The Study of Talk-in-Interaction*, London: Sage.
- Psathas, G. ed., 1990. *Interaction competence*, Boston MA: The International Institute for Ethnomethodology and Conversation Analysis / University Press of America.
- Psathas, G. & Anderson, W.T., 1990. The “practices” of transcription in conversation analysis. *Semiotica*, 78(1/2), pp.75–99.
- Pugnière-Saavedra, F., 2008. Quelques régularités des écrits du signalement. *Les Carnets du Cediscor (Centre de Recherches sur les Discours Ordinaires et Spécialisés)*, 10, pp.21–36.
- Quéré, L., 1999. *La sociologie à l'épreuve de l'herméneutique. Essais d'épistémologie des sciences sociales*, Paris: L'Harmattan.
- Querler (Le), N., 1996. *Typologie des modalités*, Caen: Presses Universitaires de Caen.

- Quivy, R. & Campenhoudt (Van), L., 1998. *Manual de investigação em ciências sociais* 2nd ed., Lisboa: Gradiva.
- Radcliffe-Brown, A.R., 1968a. La parenté à plaisanteries (1940). In *Structure et fonction dans la société primitive*. Paris: Minuit, pp. 158–174.
- Radcliffe-Brown, A.R., 1968b. *Structure et fonction dans la société primitive*, Paris: Minuit.
- Rapoport, A., 1990. Systems of activities and systems of settings. In S. Kent, ed. *Domestic Architecture and the Use of Space: An Interdisciplinary Cross-cultural Study*. Cambridge: Cambridge University Press, pp. 9–20.
- Rappaport, R.A., 1999. *Ritual and Religion in the Making of Humanity*, Cambridge: Cambridge University Press.
- Rawls, A.W., 2008. Harold Garfinkel, Ethnomethodology and Workplace Studies. *Organization Studies*, 29(05), pp.701–732.
- Rawls, A.W., 2005. Garfinkel's Conception of Time. *Time & Society*, 14(2/3), pp.163–190.
- Récanati, F., 1991. Postface (Du positivisme logique à la philosophie du langage ordinaire: naissance de la pragmatique). In J. Austin, *Quand dire, c'est faire*. Paris: Seuil, pp. 185–203.
- Récanati, F., 1981. *Les énoncés performatifs*, Paris: Minuit.
- Reed, B.S., 2011. Units of interaction: "Intonation phrases" or "turn constructional phrases"? In H.-Y. Yoo & E. Delais-Roussarie, eds. *Actes / Proceedings from IDP (Interface Discours & Prosodie) 2009*. Paris: ARP (Atelier de Recherche sur la Parole), pp. 351–363.
- Reed, B.S., 2010. Prosody and alignment: a sequential perspective. *Cultural Studies of Science Education*.
- Rees, S., 1978. *Social Work Face to Face*, London: Edward Arnold.
- Ribeiro, J. da S., 2003. *Métodos e técnicas de investigação em antropologia*, Lisboa: Universidade Aberta.
- Ricoeur, P., 1988. *O discurso da acção*, Lisboa: 70.
- Riemann, G., 2005. Trying to Make Sense of Cases: Features and Problems of Social Workers' Case Discussions. *Qualitative Social Work*, 4(4), pp.413–430.
- Rivière, C., 1997. *Socio-anthropologie des religions*, Paris: Armand Colin & Masson.
- Rivière, C., 1995. *Les rites profanes*, Paris: PUF.
- Robinson, J.D., 2006. Managing Trouble Responsibility and Relationships During Conversational Repair. *Communication Monographs*, 73(2), pp.137–161.
- Robinson, J.D. & Bolden, G.B., 2010. Preference organization of sequence-initiating actions: The case of explicit account solicitations. *Discourse Studies*, 12(4), pp.501–533.

- Robinson, T., 1978. *In Worlds Apart: Professionals and their Clients in the Welfare State*, London: Bedford Square Press.
- Rocci, A., 2009. Manoeuvring with voices: The polyphonic framing of arguments in an institutional advertisement. In Frans H. van Eemeren, ed. *Examining Argumentation in Context. Fifteen studies on strategic maneuvering*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, pp. 257–283.
- Rodrigues, A.D., 2011. *O paradigma comunicacional: história e teorias*, Lisboa: Fundação C. Gulbenkian.
- Rodrigues, A.D., 2010. *Características e objectivos do ponto de vista naturalista no estudo das interações verbais*. Documento de Trabalho do GIID nº1. Lisboa: FCSH-UNL.
- Rodrigues, A.D., 2001. *A Partitura Invisível. Para a abordagem interactiva da linguagem*, Lisboa: Colibri.
- Rodrigues, A.D., 2000. *Introdução à Semiótica* 2nd ed., Lisboa: Cosmos.
- Rodrigues, A.D., 1994. *Comunicação e Cultura. A experiência cultural na era da informação*, Lisboa: Presença.
- Rodrigues, A.D., 1990. *Estratégias da comunicação. Questões comunicacionais e Formas de sociabilidade*, Lisboa: Presença.
- Rodrigues, A.D. & Binet, M., 2010. Análise da conversação e Paradoxo da observação: Pedidos de autorização para gravar atendimentos de acção social. In Congresso Internacional Linguagem e Interação II. São Leopoldo: Universidade do Vale do Rio dos Sinos (UNISINOS).
- Rodrigues, F. ed., 2006. *Plano Nacional de Acção para a Inclusão (PNAI) 2006-2008*, Lisboa: Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social.
- Rodrigues, I.M.G., 1998. *Sinais Conversacionais de Alternância de Vez*, Porto: Graniito, Editores e Livreiros.
- Rooney, R.H., 1992. *Strategies for Work with Involuntary Clients*, New York: Columbia University Press.
- Rosanvallon, P., 1981. *La crise de l'État-Providence*, Paris: Seuil.
- Rossi, M., 1977. L'intonation et la troisième articulation. *Bulletin de la Société de Linguistique de Paris (BSLP)*, 72(1), pp.55–68.
- Roth, W.-M. & Tobin, K., 2010. Solidarity and conflict: aligned and misaligned prosody as a transactional resource in intra- and intercultural communication involving power differences. *Cultural Studies of Science Education*, 5, pp.807–847.
- Rouch, J., 1968. Le film ethnographique. In J. Poirier, ed. *Ethnologie générale*. Paris: Gallimard - Encyclopédie de la Pléiade, pp. 429–471.
- Roulet, E., 1999. *La description de l'organisation du discours*, Paris: Didier.

- Roulston, K., 2006. Close encounters of the “CA” kind: a review of literature analysing talk in research interviews. *Qualitative Research*, 6(4), pp.515–534.
- Rousseau, J.-J., 2006. *Du contrat social (1762)*, Paris: Flammarion.
- Sacks, H., 2007. Ocupando-se em “ser comum.” *Veredas (Revista de Estudos Linguísticos - UFJF)*, 1, pp.166–181.
- Sacks, H., 1995. *Lectures on conversation (Vol. 1 & Vol. 2)*, Oxford: Blackwell.
- Sacks, H., 1992a. *Lectures on Conversation (Vol. 1)*, Oxford: Blackwell.
- Sacks, H., 1992b. *Lectures on Conversation (Vol. 2)*, Oxford: Blackwell.
- Sacks, H., 1990. An initial investigation of the usability of conversational data for doing sociology (1972). In J. Coulter, ed. *Ethnomethodological sociology*. Aldershot UK: Edward Elgar, pp. 208–251.
- Sacks, H., 1984. Notes on methodology. In J. M. Atkinson & J. Heritage, eds. *Structures of Social Action. Studies in Conversation Analysis*. Cambridge: Cambridge University Press / Maison des Sciences de l’Homme, pp. 21–27.
- Sacks, H., 1975. Everyone Has to Lie. In B. Blount & M. Sanchez, eds. *Sociocultural Dimensions of Language Use*. New York: Academic Press, pp. 57–79.
- Sacks, H., 1974. An Analysis of the Course of a Joke’s Telling in Conversation. In R. Bauman & J. Sherzer, eds. *Explorations in the Ethnography of Speaking*. Cambridge: Cambridge University Press, pp. 337–353.
- Sacks, H., 1966. *The Search for Help: No One to Turn To*. Unpublished Ph.D. dissertation. Berkeley: University of California, Berkeley.
- Sacks, H. & Schegloff, E., 2007. Two preferences in the organization of reference to persons in conversation and their interaction. In N. J. Enfield & T. Stivers, eds. *Person Reference in Interaction: Linguistic, Cultural, and Social Perspectives*. Cambridge: Cambridge University Press, pp. 23–28.
- Sacks, H. & Schegloff, E., 1973. Opening up Closings. *Semiotica*, VIII(4), pp.289–327.
- Sacks, H., Schegloff, E. & Jefferson, G., 2003. Sistemática elementar para a organização da tomada de turnos para a conversa. *Veredas (UFJF)*, 7(1-2), pp.9–73.
- Sacks, H., Schegloff, E. & Jefferson, G., 1977. The Preference for Self-Correction in the Organization of Repair in Conversation. *Language*, 53(2), pp.361–382.
- Sacks, H., Schegloff, E. & Jefferson, G., 1974. A Simplest Systematics for the Organization of Turn-Taking for Conversation. *Language*, 50(4), pp.696–735.
- Saini, P., 2006. *Des hommes et des caméras. Regard anthropologique sur la relation réalisateurs – protagonistes à travers cinq films documentaires récents*. Mémoire (dir. Ellen Hertz). Neuchâtel: Université de Neuchâtel - Institut d’Ethnologie.

- Salins (de), G.-D., 1998. *Une introduction à l'ethnographie de la communication* 2nd ed., Paris: Didier.
- Samra-Fredericks, D. & Bargiela-Chiappini, F., 2008. Introduction to the Symposium on The Foundations of Organizing: The Contribution from Garfinkel, Goffman and Sacks. *Organization Studies*, 29(5), pp.653–675.
- Sanders, D., 1990. Behavioral conventions and archaeology: methods for the analysis of ancient architecture. In S. Kent, ed. *Domestic Architecture and the Use of Space: An Interdisciplinary Cross-cultural Study*. Cambridge: Cambridge University Press, pp. 43–72.
- Sanjek, R., 1991. The ethnographic present. *Man*, 26(4), pp.609–628.
- Santos, B. de S., 1999. *Pela mão de Alice: o social e o político na pós-modernidade* 7th ed., Porto: Afrontamento.
- Santos, B. de S., 1993. O Estado, as relações salariais e o bem-estar social na semiperiferia: o caso português. In *Portugal: um retrato singular*. Porto: Afrontamento, pp. 16–56.
- Santos, B. de S., 1990. *Estado e Sociedade em Portugal (1974-1988)*, Porto: Afrontamento.
- Sapir, E., 1971. L'influence des modèles inconscients sur le comportement social (1927). In *Anthropologie*. Paris: Seuil, pp. 35–48.
- Sarangi, S., 2006. The conditions and consequences of professional discourse studies. In P. Kiely et al., eds. *Language, Culture and Identity in Applied Linguistics*. London: Equinox, pp. 199–220.
- Sarangi, S., 2005. Social interaction, social theory and work-related activities. *Calidoscópico*, 3(3), pp.160–169.
- Sarangi, S. & Roberts, C. eds., 1999. *Talk, Work and Institutional Order*, Berlin: Mouton de Gruyter.
- Schank, R. & Abelson, R., 1977. *Scripts, Plans, Goals and Understanding: An inquiry into human knowledge structure*, Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Schatzki, T., 2009. Timespace and the Organization of Social Life. In E. Shove, F. Trentmann, & R. Wilk, eds. *Time, Consumption and Everyday Life: Practice, Materiality and Culture*. Oxford / New York: Berg, pp. 35–48.
- Scheer, T., 2004. Le corpus heuristique: un outil qui montre mais ne démontre pas. *Corpus*, 3, pp.153–191.
- Scheff, T.J., 2000. Shame and the Social Bond: A Sociological Theory. *Sociological Theory*, 18(1), pp.84–99.
- Scheff, T.J., 1986. Micro-Linguistics and Social Structure: A Theory of Social Action. *Sociological Theory*, 4(1), pp.71–83.
- Scheff, T.J., 1968. Negotiating Reality: Notes on Power in the Assessment of Responsibility. *Social Problems*, 16(1), pp.3–17.

- Scheffer, T., 2007. Event and Process: An Exercise in Analytical Ethnography. *Human Studies*, 30, pp.167–197.
- Schegloff, E., 2007a. A tutorial on membership categorization. *Journal of Pragmatics*, 39, pp.462–482.
- Schegloff, E., 2007b. Categories in action: person-reference and membership categorization. *Discourse Studies*, 9(4), pp.433–461.
- Schegloff, E., 2007c. *Sequence Organization in Interaction - A Primer In Conversation Analysis I*, Cambridge: Cambridge University Press.
- Schegloff, E., 2006a. Interaction: The infrastructure for social institutions, the natural ecological niche for language, and the arena in which culture is enacted. In Nicholas J. Enfield & S. C. Levinson, eds. *Roots of Human Sociality: Culture, cognition and interaction*. London: Berg, pp. 70–96.
- Schegloff, E., 2006b. On possibles. *Discourse Studies*, 8(1), pp.141–157.
- Schegloff, E., 2002. On “Opening Sequencing”: a framing statement. In J. E. Katz & M. A. Aakhus, eds. *Perpetual Contact. Mobile Communication, Private Talk, Public Performance*. Cambridge, UK: Cambridge University Press, pp. 321–325.
- Schegloff, E., 2001. Accounts of Conduct in Interaction. Interruption, Overlap and Turn-Taking. In J. H. Turner, ed. *Handbook of Sociological Theory*. New York: Springer, pp. 287–321.
- Schegloff, E., 2000. On Granularity. *Annual Review of Sociology*, 26, pp.715–720.
- Schegloff, E., 1998. Reflections on Studying Prosody in Talk-in-Interaction. *Language and Speech*, 41(3-4), pp.235–263.
- Schegloff, E., 1997. Third turn repair. In G. Guy et al., eds. *Towards a social science of language (Vol. 2 - Social interaction and discourse structures)*. Amsterdam: John Benjamins, pp. 31–40.
- Schegloff, E., 1996a. Confirming Allusions: Toward an Empirical Account of Action. *The American Journal of Sociology*, 102(1), pp.161–216.
- Schegloff, E., 1996b. Turn organization: one intersection of grammar and interaction. In E. Ochs, E. Schegloff, & S. Thompson, eds. *Interaction and Grammar*. Cambridge: Cambridge University Press, pp. 52–98.
- Schegloff, E., 1992. Repair After Next Turn: The Last Structurally Provided Defense of Intersubjectivity in Conversation. *The American Journal of Sociology*, 97(5), pp.1295–1345.
- Schegloff, E., 1988. Goffman and the Analysis of Conversation. In P. Drew & A. Wootton, eds. *Erving Goffman. Exploring the Interaction Order*. Cambridge, UK: Polity Press, pp. 89–135.
- Schegloff, E., 1980. Preliminaries to Preliminaries : “Can I Ask You a Question ?” *Sociological Inquiry*, 50(3-4), pp.104–152.

- Schegloff, E., 1979. Identification and Recognition in Telephone Conversation Openings. In G. Psathas, ed. *Everyday Language. Studies in Ethnomethodology*. New York: Irvington, pp. 23–78.
- Schegloff, E., 1972. Notes on a conversational practice: Formulating place. In P. Giglioli, ed. *Language and Social Context*. Harmondsworth: Penguin Books, pp. 95–135.
- Schegloff, E.A., 1968. Sequencing in Conversational Openings. *American Anthropologist*, 70(6), pp.1075–1095.
- Schensul, J.J., Berg, M.J. & Williamson, K.M., 2008. Challenging Hegemonies: Advancing Collaboration in Community-Based Participatory Action Research. *Collaborative Anthropologies*, 1, pp.102–137.
- Schiffrin, D., 2006. *In Other Words: Variation in Reference and Narrative*, Cambridge: Cambridge University Press.
- Schlanger, N., 1991. Le fait technique total: La raison pratique et les raisons de la pratique dans l'œuvre de Marcel Mauss. *Terrain*, 16, pp.114–130.
- Schütz, A., 1998. *Éléments de sociologie phénoménologique*, Paris: L'Harmattan.
- Schütz, A., 1964. *Collected Papers (Vol. 2)*, The Hague: Martinus Nijhoff.
- Schütz, A., 1962. *Collected Papers (Vol. 1)*, The Hague: Martinus Nijhoff.
- Schütz, A. & Luckmann, T., 1974. *The Structures of the Life-World*, London: Heinemann.
- Scott, J.C., 1990. *Domination and the Arts of Resistance: Hidden Transcripts*, New Haven: Yale University Press.
- Searle, J., 1984. *Os actos de fala*, Coimbra: Almedina.
- Searle, J.R., 1979. *Expression and Meaning: Studies in the Theory of Speech Acts*, Cambridge: Cambridge University Press.
- Seckman, M.A. & Couch, C.J., 1989. Jocularly, Sarcasm and Relationships: An Empirical Study. *Journal of Contemporary Ethnography*, 18(3), pp.327–344.
- Segalen, M., 2000. *Ritos e rituais contemporâneos*, Mem Martins: Europa-América.
- Selting, M., 1992. Intonation as a contextualization device: case studies on the role of prosody, especially intonation, in contextualizing story telling in conversation. In P. Auer & A. Luzio (di), eds. *The contextualization of language*. Amsterdam: Benjamins, pp. 233–258.
- Senft, G. & Basso, E.B. eds., 2009. *Ritual Communication*, Oxford / New York: Berg.
- Shanmuganathan, T., 2005. Ethics and the Observer's Paradox. *RELC Journal*, 36, pp.73–84.
- Shaw, E., 1994. *The Labour Party Since 1979: Crisis and Transformation*, London: Routledge.
- Shove, E., Trentmann, F. & Wilk, R. eds., 2009. *Time, Consumption and Everyday Life: Practice, Materiality and Culture*, Oxford / New York: Berg.

- Sidnell, J., 2011. The epistemics of make-believe. In T. Stivers, L. Mondada, & J. Steensig, eds. *The Morality of Knowledge in Conversation*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Sidnell, J., 2007. "Look"-prefaced turns in first and second position: launching, interceding and redirecting action. *Discourse Studies*, 9(3), pp.387–408.
- Sigaut, F., 2003. La formule de Mauss. *Techniques & Culture*, 40, pp.1–25.
- Silva, P.G., Sacramento, O. & Portela, J. eds., 2011. *Etnografia e intervenção social: por uma praxis reflexiva*, Lisboa: Colibri.
- Silvano, F., 2001. *Antropologia do espaço: uma introdução*, Oeiras: Celta.
- Silverman, D., 1998. *Harvey Sacks. Social Science and Conversation Analysis*, Cambridge: Polity Press.
- Silverman, D. ed., 1997. *Qualitative Research: Theory, Method and Practice*, London: Sage.
- Simmel, G., 1988. *La tragédie de la culture*, Paris: Seuil.
- Simon, A.C., Caelen-Haumont, G. & Pagliano, C. eds., 2006. *Prosodie du français contemporain: L'autre versant de PFC*, Toulouse: Bulletin PFC (Phonologie du Français Contemporain) n°6.
- Simon, P.-J., 1991. *História da sociologia*, Porto: Rés.
- Sinclair, J.M. & Brazil, D., 1982. *Teacher Talk*, Oxford: Oxford University Press.
- Sitri, F., 2001. « C'est pas ça le problème », ou ce dont on ne parle pas en contexte institutionnel. *Les Carnets du Cediscor (Centre de Recherches sur les Discours Ordinaires et Spécialisés)*, 7, pp.157–171.
- Skinder, P., 2008. Le Je(u) des voix dans le discours d'après la Théorie Polyphonique. *Synergies Espagne*, 1, pp.59–68.
- Smith, D.E., 2005. *Institutional Ethnography*, Lanham: AltaMira Press.
- Smith, G., 2006. *Erving Goffman*, London / New York: Routledge.
- Snow, D.A., Morrill, C. & Anderson, L., 2003. Elaborating Analytic Ethnography: Linking Fieldwork and Theory. *Ethnography*, 4(2), pp.181–200.
- Sousa (de), I. ed., 2004. *Diagnóstico Social do Concelho de Sintra*, Sintra: Conselho Local de Acção Social.
- Speer, S.A. & Hutchby, I., 2003. From Ethics to Analytics: Aspects of Participants' Orientations to the Presence and Relevance of Recording Devices. *Sociology*, 37(2), pp.315–337.
- Speier, M., 1976. The child as conversationalist: some culture contact features of conversational interactions between adults and children. In M. Hammersley & P. Woods, eds. *The Process of Schooling: A Sociological Reader*. London: Routledge & Kegan Paul, pp. 98–103.

- Spencer, J.W., 2001. Self-Presentation and Organizational Processing in a Human Service Agency. In J. F. Gubrium & J. A. Holstein, eds. *Institutional Selves: Troubled Identities in a Postmodern World*. Oxford: Oxford University Press, pp. 158–175.
- Sperber, D., 1974. *Le symbolisme en général*, Paris: Hermann.
- Sperber, D., 1968. Le structuralisme en anthropologie. In *Qu'est-ce que le structuralisme ?* Paris: Seuil, pp. 167–238.
- Sperber, D. & Wilson, D., 2001. *Relevância : comunicação e cognição*, Lisboa: Fundação C. Gulbenkian.
- Spitz, H. & Mellot, J., 1985. *Les écrivains publics*, Le Puy: C. Bonneton.
- Stewart, K.A. & Maxwell, M.M., 2010. *Storied Conflict Talk: Narrative Construction in Mediation*, Amsterdam / Philadelphia: John Benjamins.
- Stocking, G.W. ed., 1985. *Observers Observed: Essays on Ethnographic Fieldwork*, Madison: University of Wisconsin Press.
- Stokes, R. & Hewitt, J.P., 1976. Aligning Actions. *American Sociological Review*, 41(5), pp.838–849.
- Stokoe, E., 2009. Doing actions with identity categories: complaints and denials in neighbor disputes. *Text & Talk*, 29(1), pp.75–97.
- Stokoe, E. & Edwards, D., 2007. “Black this, black that”: racial insults and reported speech in neighbour complaints and police interrogations. *Discourse & Society*, 18(3), pp.337–372.
- Strathern, M., 1997. Double standards. In S. Howell, ed. *The Ethnography of Moralities*. London / New York: Routledge, pp. 127–151.
- Streeck, J., 2009. *Gesturecraft: The manu-facture of meaning*, Amsterdam / Philadelphia: John Benjamins.
- Streeck, J., 1983. *Social Order in Child Communication: A Study in Microethnography*, Amsterdam: John Benjamins.
- Streeck, J. & Mehus, S., 2004. Microethnography: The Study of Practices. In K. Fitch & R. Sanders, eds. *Handbook of Language and Social Interaction*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum, pp. 381–404.
- Sturdy, A. & Fleming, P., 2003. Talk as Technique – A Critique of the Words and Deeds Distinction in the Diffusion of Customer Service Cultures in Call Centres. *Journal of Management Studies*, 40(4), pp.753–773.
- Suoninen, E. & Jokinen, A., 2005. Persuasion in Social Work Interviewing. *Qualitative Social Work*, 4(4), pp.469–487.
- Tao, H. & Thompson, S.A., 1991. English backchannels in Mandarin conversation: a case study of superstratum pragmatic “interference.” *Journal of Pragmatics*, 16, pp.209–223.

- Tarde, G., 1898. *Les lois sociales. Esquisses d'une sociologie*, Paris: Alcan (édition électronique). Available at: http://classiques.uqac.ca/classiques/tarde_gabriel/les_lois_sociales/les_lois_sociales.pdf.
- Tarot, C., 2003. *Sociologie et anthropologie de Marcel Mauss*, Paris: La Découverte.
- Tavares, R.R., 2006. A interação verbal no contexto pedagógico à luz da micro-análise etnográfica da interação. In V. J. Leffa, ed. *Pesquisa em lingüística aplicada: Temas e métodos*. Pelotas: EDUCAT, pp. 71–97.
- Teixeira, C.P., 2009. Visita domiciliar: um instrumento de intervenção. *Sociedade em Debate*, 15(1), pp.165–178.
- Teubert, W., 2009. La linguistique de corpus : une alternative. *Semen (Revue de sémiolinguistique des textes et discours)*, 27, pp.185–211.
- Thévenot, L., 1986. Les investissements de forme. *Cahiers du Centre d'études de l'emploi*, 29, pp.21–71.
- Thomas, L.-V., 1988. *Anthropologie de la mort*, Paris: Payot.
- Tokizaki, H., 2007. Intrasentential Prosody: Conjunction, speech rate and sentence length. *Nouveaux cahiers de linguistique française*, 28, pp.359–367.
- Tope, D. et al., 2005. The Benefits of Being There: Evidence from the Literature on Work. *Journal of Contemporary Ethnography*, 34(4), pp.470–493.
- Tracy, K. & Robles, J., 2009. Questions, questioning, and institutional practices: an introduction. *Discourse Studies*, 11(2), pp.131–152.
- Traverso, V., 2005. *L'analyse des conversations* 2nd ed., Paris: Armand Colin.
- Trépanier, M. & Ippersiel, M.-P., 2003. Hiérarchie de la crédibilité et autonomie de la recherche. *Actes de la recherche en sciences sociales*, 148, pp.74–82.
- Uhmann, S., 1992. Contextualizing relevance: on some forms and functions of speech rate changes in everyday conversation. In P. Auer & A. Luzio (di), eds. *The contextualization of language*. Amsterdam: Benjamins, pp. 297–336.
- Urek, M., 2005. Making a Case in Social Work: The Construction of an Unsuitable Mother. *Qualitative Social Work*, 4(4), pp.451–467.
- Vanderveken, D., 1988. *Les actes de discours*, Liège: Mardaga.
- Verschueren, J., 1980. *On speech act verbs*, Amsterdam: John Benjamins.
- Vion, R., 1992. *La communication verbale: Analyse des interactions*, Paris: Hachette.
- Vytgotsky, L.S., 1962. *Thought and language*, Cambridge: MIT.
- Wagenaar, H., 2004. "Knowing" the Rules: Administrative Work as Practice. *Public Administration Review*, 64(6), pp.643–655.

- Wales, K., 2009. Unnatural conversations in unnatural conversations: speech reporting in the discourse of spiritual mediumship. *Language and Literature*, 18(4), pp.347–356.
- Wall, K., Aboim, S. & Cunha, V. eds., 2010. *A vida familiar no masculino. Negociando velhas e novas masculinidades*, Lisboa: Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego.
- Wang, J., 2006. Questions and the exercise of power. *Discourse & Society*, 17(4), pp.529–548.
- Ward, N. & Tsukahara, W., 2000. Prosodic features which cue back-channel responses in English and Japanese. *Journal of Pragmatics*, 32, pp.1177–1207.
- Watson, D.R., 1992. Ethnomethodology, conversation analysis and education: an overview. *International Review of Education*, 38(3), pp.257–274.
- Watzlawick, P., Beavin, J.H. & Jackson, D.D., 1993. *Pragmática da comunicação humana: um estudo dos padrões, patologias e paradoxos da interação*, São Paulo: Cultrix.
- Weber, M., 1995. *Économie et société (Vol. 1- Les catégories de la sociologie)*, Paris: Pocket.
- White, Sheida, 1989. Backchannels across cultures: a study of Americans and Japanese. *Language in Society*, (18), pp.59–76.
- Widdicombe, S., 2006. But you don't class yourself: The interactional management of category membership and non-membership. In C. Antaki & S. Widdicombe, eds. *Identities in Talk*. London: Sage, pp. 52–70.
- Wieder, D.L., 1999. Ethnomethodology, Conversation Analysis, Microanalysis, and the Ethnography of Speaking (EM-CA-MA-ES): Resonances and Basic Issues. *Research on Language & Social Interaction*, 32(1-2), pp.163–171.
- Wiemann, John M. & Knapp, M.L., 1975. Turn-taking in conversations. *Journal of Communication*, 2(25), pp.75–92.
- Wilkinson, S. & Kitzinger, C., 2006. Surprise As an Interactional Achievement: Reaction Tokens in Conversation. *Social Psychology Quarterly*, 69(2), pp.150–182.
- Williams, K., Kemper, S. & Hummert, M.L., 2004. Enhancing Communication with Older Adults: Overcoming Elderspeak. *Journal of Gerontological Nursing*, 30(10), pp.17–25.
- Wilson, D. & Sperber, D., 1981. On Grice's theory of conversation. In P. Werth, ed. *Conversation and discourse*. London: Croom Helm, pp. 155–78.
- Winkin, Y., 2005. La notion de rituel chez Goffman: De la cérémonie à la séquence. *HERMÈS*, 43, pp.69–76.
- Winkin, Y., 1999. Erving Goffman: Retrato do sociólogo enquanto jovem (Apresentação Geral). In E. Goffman, ed. *Os momentos e os seus homens*. Lisboa: Relógio d'Água, pp. 13–96.
- Winkin, Y. ed., 1981. *La nouvelle communication*, Paris: Seuil.
- Wolf, M., 1979. *Sociologias de la vida cotidiana* 2nd ed., Madrid: Cátedra.
- Wrong, D.H., 1961. The Oversocialized Conception of Man in Modern Sociology. *American Sociological Review*, 26(2), pp.183–193.

- Yang, W., 2012. Small talk: A strategic interaction in Chinese interpersonal business negotiations. *Discourse & Communication*, 6(1), pp.101–124.
- Yoo, H.-Y. & Delais-Roussarie, E. eds., 2011. *Actes / Proceedings from IDP (Interface Discours & Prosodie) 2009*, Paris: ARP (Atelier de Recherche sur la Parole).
- Zickar, M.J. & Carter, N.T., 2010. Reconnecting With the Spirit of Workplace Ethnography: A Historical Review. *Organizational Research Methods*, 13(2), pp.304–319.
- Zimmerman, D.H., 1974. Fact as a Practical Accomplishment. In R. Turner, ed. *Ethnomethodology*. Harmondsworth: Penguin Books, pp. 128–143.
- Zimmerman, D.H., 1970. The Practicalities of Rule Use. In J. D. Douglas, ed. *Understanding everyday life: toward the reconstruction of sociological knowledge*. Chicago: Aldine, pp. 221–238.
- Zimmerman, D.H., 1969. Record-Keeping and the Intake Process in a Public Welfare Agency. In S. Wheeler, ed. *On Record: Files and Dossiers in American Life*. New York: Russell Sage Foundation, pp. 319–354.
- Zucchermaglio, C. & Talamo, A., 2000. The Social Construction of Work Times: negotiated time and expected time. *Time & Society*, 9(2/3), pp.205–222.

6. Lista dos Trechos de transcrição, Figuras, Tabelas e Fotografias

Trecho 1 - Transcrição 2.2.2.(07) [00.17.50.38 – 00.18.16.94]	208
Trecho 2 – Transcrição 2.1.1.(05)	212
Trecho 3 – Transcrição 2.1.1.(05)	213
Trecho 4 – Transcrição 5.1. (05)	213
Trecho 5 – Transcrição 5.1. (05)	214
Trecho 6 – Transcrição 6.(04) [00.18.01.72 – 00.19.19.10]	239
Trecho 7 – Transcrição 6.(07) [00.38.13.28 – 00.41.10.28]	241
Trecho 8 – Transcrição 3.2.(08) [00.00.00.00 – 00.01.11.20]	252
Trecho 9 – Transcrição 3.2.(08) [00.52.08.26 – 00.53.00.29]	258
Trecho 10 – Transcrição (alternativa) 3.2.(08) [00.52.08.26 – 00.52.17.19].....	259
Trecho 11 – Transcrição 3.2.(03) [00.26.30.66 – 00.26.35.68]	265
Trecho 12 – Transcrição 3.2.(09)	265
Trecho 13 – Transcrição 3.2.(03) [00.00.00.00 – 00.00.41.51]	268
Trecho 14 – Transcrição 2.1.2.(03) [00.00.23.78 – 00.00.33.38]	279
Trecho 15 – Transcrição 2.1.2.(14)	280
Trecho 16 – Transcrição 3.2.(03) [00.24.46.55 – 00.24.56.27]	282
Trecho 17 – Transcrição 4.1.(01) [00.30.09.36 – 00.30.12.71]	284
Trecho 18 – Transcrição 5.1.(05) [00.00.02.79 – 00.00.19.83]	285
Trecho 19 – Transcrição 5.2.(01) [00.00.00.00 – 00 .03.30.64]	286
Trecho 20 – Transcrição 5.1.(05) [00.05.22.22 – 00.05.26.99]	293
Trecho 21 – Transcrição 4.2.(01)	295
Trecho 22 – Transcrição 5.2.(01) [00.04.02.04 – 00.04.40.52]	298
Trecho 23 – Transcrição 5.1.(02) [00.00.26.69 – 00.00.30.02]	299
Trecho 24 – Transcrição Pedido de Autorização para gravar (Pedido Aut. 2).....	301
Trecho 25 – Transcrição 4.2.(08) [00.15.28.10 – 00.16.04.58]	307
Trecho 26 – Transcrição 6.(07) [00.46.32.24 – 00.47.11.56]	308
Trecho 27 – Transcrição 3.2.(08) [00.01.02.06 – 00.01.11.20]	310
Trecho 28 – Transcrição 4.1.(01) [00.00.07.76 – 00.01.08.77]	311
Trecho 29 – Transcrição 3.2.(09) [00.00.28.06 – 00.02.53.29]	314
Trecho 30 – Transcrição 3.2.(09)	316
Trecho 31 – Primeira ocorrência da sequência tripartida de base da fase de inquérito (Trecho de transcrição 3.2.(09) Duração total do trecho: 2 min. 21. seg.)	317
Trecho 32 – Segunda ocorrência da sequência tripartida de base da fase de inquérito (Trecho de transcrição 3.2.(09))	317
Trecho 33 – Terceira ocorrência da sequência tripartida de base da fase de inquérito (Trecho de transcrição 3.2.(09))	318
Trecho 34 – Quarta ocorrência da sequência tripartida de base da fase de inquérito (Trecho de transcrição 3.2.(09))	318
Trecho 35 – Quinta ocorrência da sequência tripartida de base da fase de inquérito (Trecho de transcrição 3.2.(09))	318

Trecho 36 – Sexta ocorrência da sequência tripartida de base da fase de inquérito (Trecho de transcrição 3.2.(09))	318
Trecho 37 – Sétima ocorrência da sequência tripartida de base da fase de inquérito (Trecho de transcrição 3.2.(09))	318
Trecho 38 – Indicação e localização da morada: complexidade cognitiva da informação e expansão da sequência tripartida de base da fase de inquérito (Trecho de transcrição 3.2.(09))	321
Trecho 39 – Transcrição 3.2.(09)	324
Trecho 40 – Transcrição 3.2.(03) [Lt 091 – 113]	325
Trecho 41 – Transcrição 5.2.(02) [00.47.31.32 – 00.47.45.98]	326
Trecho 42 – Transcrição 5.2.(01) [Lt 077 – 083]	328
Trecho 43 – Transcrição 4.1. (01)	328
Trecho 44 – Transcrição 5.1.(02) [Lt 023]	329
Trecho 45 – Transcrição 3.2.(03)	330
Trecho 46 – Transcrição 5.2.(02) [Lt 3019 – 3028]	330
Trecho 47 – Transcrição 5.2.(02) [Lt 3211 – 3216]	331
Trecho 48 – Transcrição 5.1.(05) [Lt 068 – 079]	331
Trecho 49 – Transcrição 2.1.2.(03)	332
Trecho 50 – Transcrição 5.2.(01) [Lt 056 – 067]	333
Trecho 51 – Transcrição 5.2.(01)	334
Trecho 52 – Transcrição 5.2.(01) [Lt 028 – 046]	334
Trecho 53 – Transcrição 6.(07)	336
Trecho 55 – Transcrição 3.2.(03)	336
Trecho 56 – Transcrição 4.1.(01) [Lt 207 – 215]	337
Trecho 57 – Transcrição 5.2.(02)	339
Trecho 58 – Transcrição 5.2.(03) [Lt 442-455]	340
Trecho 59 – Transcrição 5.2.(03) [Lt 498-501]	340
Trecho 60 – Transcrição 5.2.(01) [Lt 280 Lt 344 Lt 362 – Lt 390]*	341
Trecho 61 – Transcrição 5.2.(01) [Lt 001 – 007]	342
Trecho 62 – Transcrição 4.1.(01) [00.07.51.80 – 00.08.08.76]	346
Trecho 63 – Transcrição 5.2.(01)	347
Trecho 64 – Gestão concertada da organização sequencial das informações em fase de inquérito: adiamento da introdução de um tópico por um <i>misplacement marker</i> (Trecho de transcrição 3.2.(09): Lt 0048 - 0053)	348
Trecho 65 – Gestão concertada da organização sequencial das informações recolhidas em fase de inquérito: retomada de um tópico anteriormente introduzido (Trecho de transcrição 3.2.(09): Lt 0075 – 0077)	349
Trecho 66 – Resposta despreferida, seguida de uma Introdução e invalidação de um possível tópico centrado no problema-a-resolver (fase de inquérito) (Trecho de transcrição 3.2.(09): Lt 0054 – 0061')	350
Trecho 67 – Reposição da sua imagem de falante secundária dotada de competência inferencial após uma inferência mal sucedida (<i>face work</i>) (Trecho de transcrição 3.2.(09): Lt 0063 – 0074)	351

Trecho 68 – Transição da fase de inquérito para a fase de exposição do problema: introdução do tópico identificado como problema-a-atender por meio de uma SPP não preferencial (Transcrição 3.2.(09): Lt 0081 – 0090).....	354
Trecho 69 – Transcrição 5.1.(05) [00.00.07.76 – 00.01.08.15]	354
Trecho 70 – Transcrição 4.2.(08) [00.00.47.50 – 00.01.12.97]	355
Trecho 71 – Transcrição 5.2.(03) [00.20.13.30 – 00.23.07.98]	356
Trecho 72 – Transcrição 5.1.(05) [Lt 228 – 231]	359
Trecho 73 – Transcrição 5.1.(02) [Lt 331 – 332]	359
Trecho 74 – Transcrição 5.2.(03) [Lt 187 – 197]	359
Trecho 75 – Transcrição 5.2.(03) [00.04.58.10 – 00.06.10.90]	362
Trecho 76 – 5.2.(029) [01.11.05.70 – 01.11.25.50].....	369
Trecho 77 – Transcrição 5.2.(03) [Lt 442 – 445]	370
Trecho 78 – Transcrição 5.2.(02) [00.29.31.35 – 00.29.46.82]	378
Trecho 79 – Transcrição 5.2.(03) [Lt 187 – 206]	378
Trecho 80 – Transcrição 5.2.(03) [Lt 438 – 441]	379
Trecho 81 – Transcrição 5.1.(05) [Lt 281].....	379
Trecho 82 Transcrição 5.2.(03) [Lt 478 – 483].....	380
Trecho 83 – Transcrição 5.1.(06a) [00.18.11.75 – 00.18.1.54]	380
Trecho 84 – Transcrição 5.2.(02) [Lt 2488 – 2499]	381
Trecho 85 – Transcrição 2.2.2.(07) [Lt 74 – 76]	382
Trecho 86 – Transcrição 5.1.(06) [Lt 329 – 336]	383
Trecho 87 – Transcrição 2.2.2. (07) [Lt 22 – 24]	383
Trecho 88 – Transcrição 2.2.2.(07) (Lt 03 – 09)	384
Trecho 89 – Transcrição 2.2.2.(07) [00.14.50.78 – 00.19.27.46]	386
Trecho 90 – Transcrição 2.2.2.(07) [Lt 41 – 42]	389
Trecho 91 – Transcrição 5.2.(03) [00.11.22.60 – 00.12.09.98]	389
Trecho 92 – Transcrição 5.2.(03) [Lt 339 – 346]	390
Trecho 93 – Transcrição 2.1.2.(14) [Lt 041 – 042]	393
Trecho 94 – Transcrição 5.2.(02) [00.22.27.92 – 00.22.56.26]	393
Trecho 95 – Transcrição 2.1.2.(14) [Lt 010 – 013]	394
Trecho 96 – Transcrição 2.1.2.(14) [Lt 045 – 052]	394
Trecho 97 – Transcrição 2.1.2.(14) [Lt 204 – 028]	395
Trecho 98 – Transcrição 2.1.2.(14) [Lt 452 – 457]	396
Trecho 99 – Trecho 5.1.(06a) [00.23.27.00 – 00.23.36.08].....	397
Trecho 100 – Transcrição 6.(04) [Lt 019 – 033]	397
Trecho 101 – Transcrição 2.1.2.(14) [Lt 021 – 023]	398
Trecho 102 – Transcrição 5.2.(02) [00.15.00.30 – 00.15.19.50]	400
Trecho 103 – Transcrição 6.(07) [00.44.51.08 – 00.44.56.06]	401
Trecho 104 – Transcrição 5.1.(06a) [00.15.35.79 – 00.15.54.28]*	403
Trecho 105 – Transcrição 3.2.(08) [00.45.50.69 – 00.52.10.56]	404
Trecho 106 – Transcrição 3.2.(08) [01.03.02.44 – 01.03.05.88]	413
Trecho 107 – Transcrição 4.1.(01) [00.07.46.70 – 00.07.51.18]	413
Trecho 108 – Transcrição 6.(07) [00.38.13.26 – 00.38.36.66]	413
Trecho 109 – Transcrição 4.1.(01) [00.25.05.61 – 00.25.13.15]	414
Trecho 110 – Transcrição 6.(07) [Lt 161 – 180]	415

Trecho 111 – Transcrição 2.1.1.(05) [00.02.35.60 – 00.06.26.92]	418
Trecho 112 – Transcrição 6.(06) [00.29.37.32 – 00.29.42.00]	422
Trecho 113 – Transcrição 3.2.(03) [00.20.19.89 – 00.20.22.31]	423
Trecho 114 – Transcrição 5.2.(02) [01.08.19.95 – 01.08.25.57]	426
Trecho 115 – Transcrição 2.1.2.(14) [Lt 009 – 011]	426
Trecho 116 – Transcrição 5.2.(01) [Lt 606 – 607]	428
Trecho 117 – Transcrição 5.2.(01) [Lt 654 – 657]	428
Trecho 118 – Transcrição 5.2.(02) [Lt 1455 – 1471]	429
Trecho 119 – Transcrição 5.2.(01) [Lt 672 – 673]	430
Trecho 120 – Transcrição 5.2.(02) [Lt 1340 – 1341]	430
Trecho 121 – Transcrição 5.2.(02) [Lt 249]	431
Trecho 122 – Transcrição 5.2.(02) [Lt 510 – 512]	431
Trecho 123 – Transcrição 3.2.(09) [Parte Final - Duração: 00.01.10.98].....	435
Trecho 124 – Transcrição 3.2.(03) [00.25.54.81 – 00.29.55.27]	442
Trecho 125 – Transcrição 3.2.(03): Pré-fecho e corte da palavra	452
Trecho 126 – Transcrição 3.2.(03): Gestão ritual da marcação de uma visita domiciliar.....	454
Trecho 127 – Transcrição 5.1.(05) [00.12.43.90 – 00.14.10.57]	459
Trecho 128 – Transcrição 3.2.(09)	464
Trecho 129 – Transcrição 5.1.(06b) [00.06.20.00 – 00.06.29.40]*	465
Trecho 130 – Transcrição 5.2.(03) [00.57.49.90 – 00.58.01.80]	466
Trecho 131 – Transcrição 5.2.(01) [00.22.35.00 – 00.23.16.16]	469
Trecho 132 – Transcrição 5.2.(02) [00.57.02.14 – 00.57.27.28]	471
Trecho 133 – Transcrição 5.2.(02) [01.19.17.22 – 01.22.02.91]	476
Trecho 134 – Transcrição 5.2.(02): Gestão ritual das faces e Grau de coercividade dos actos iniciativos (PPP)	481
Trecho 135 – Transcrição 5.2.(02): Persuasões e dissuasões numa tomada de decisão	483
Trecho 136 – Transcrição 5.2.(02) [01.25.11.08 – 01.29.15.73]	486
Trecho 137 – Transcrição 6.(07) [00.46.32.24 – 00.47.11.56]	493
Trecho 138 – Transcrição 5.2.(03) [00.20.13.30 – 00.23.07.98]	497
Fig. 1 – Desenho(s) Investigativos I/O: etapas e co-participação	162
Fig. 2 – Constituição da Equipa de Investigação I/O: Quem escolhe quem ? (Etapa 1)	165
Fig. 3 – Relações de trabalho (Etapa 2)	169
Fig. 4 – Problemáticas e Questionamentos: o que se procura saber ? (Etapa 3).....	172
Fig. 5 – Planeamento e preparação da Inquirição: que dados e como ? (Etapa 4)	175
Fig. 6 – Recolha(s) de dados (Etapa 5).....	182
Fig. 7 – <i>Corpus</i> ACASS: Locais e durações das gravações.....	183
Fig. 8 – Análise(s) e Interpretação(ões) dos dados (Etapa 6)	186
Fig. 9 – Relatórios e Resultados (Etapa 7)	189
Fig. 10 – Acções e Aplicações locais (Etapa 8)	190
Fig. 11 – Produção académica (Etapa 9).....	191
Fig. 12 – Disseminação (Etapa 10)	192
Fig. 13 – Interface do Programa de transcrição ELAN (captura de ecrã)	207

Fig. 14 – Transcrição “bruta” em ficheiro Word gerada pelo Programa ELAN	208
Fig. 15 – Verificação e edição da transcrição com recurso a duas janelas sobrepostas (Word e ELAN) (captura de ecrã)	209
Fig. 16 – Transcrição incorporada numa unidade lexical e do seu contorno entoacional	210
Fig. 17 – Transcrição incorporada dum enunciado e do seu contorno entoacional	210
Fig. 18 – Transcrição dissociada dum UCT e do seu contorno entoacional	210
Fig. 19 – Interface do Programa de análise fonética e prosódica PRAAT (captura de ecrã): contorno entoacional de um turno de fala (Trecho 1 : Lt 70).....	211
Fig. 20 – Pré-definições do objecto e delimitação provisória de uma classe de eventos	223
Fig. 21 – Organização global de um Atendimento social (1º esboço).....	244
Fig. 22 – Organização global de um Atendimento social (2º esboço).....	245
Fig. 23 – <i>Template</i> da (1) macro-sequência de abertura dos Atendimentos sociais (gabinetes)	246
Fig. 24 – Organização sequencial dos quatro primeiros turnos do Trecho de transcrição 3.2.(03) [00.00.00.00 – 00.00.41.51]: um par adjacente expandido por inserção de uma sequência gerada por um segundo par adjacente	271
Fig. 25 – <i>Script</i> de base do pedido de autorização	301
Fig. 26 – <i>Template</i> das Macrosequências centradas num problema em conversas informais (G. Jefferson, 1988).....	303
Fig. 27 – <i>Template</i> da (2) macro-sequência centrada num problema em Atendimentos sociais (adapt. Monteiro, 2011).....	305
Fig. 28 – <i>Template</i> das duas primeiras fases das Macrosequências centradas num problema em conversas informais (G. Jefferson, 1988)	312
Fig. 29 – Sequência tripartida de base da fase de inquérito.....	317
Fig. 30 – Organização sequencial quadripartida da sinalização e correcção de possíveis erros no decorso de uma tarefa de inquérito, na interface da oralidade e da escrita.....	319
Fig. 31 – Organização sequencial quadripartida da sinalização e correcção de possíveis erros no decorso de uma tarefa conversacional de listagem (Inquérito)	320
Fig. 32 – Sequência tripartida de base da fase de inquérito: expansão por auto-activação em segunda posição sequencial do sistema de sinalização e correcção de erros	322
Fig. 33 – Expansão por inserção de uma sequência: um segundo par adjacente adiando por inserção a plena realização de um primeiro par adjacente	323
Fig. 34 – Gestão das Formas de tratamento e de referenciação de um delocutor presente no quadro interaccional (5.2.(02): Lt 1888 - 1889).....	328
Fig. 35 – Transcrição 5.2.(01) – Análise da frequência tonal (Ponto mais alto: 447.9 Hz estabilização em redor dos 400 Hz) da reivindicação pela técnica da sua identidade profissional negada pela utente: «↑ <i>sou eu!</i> » (Lt 368) [00.11.43.40 – 00.11.43.96] (PRAAT – Captura de ecrã)	343
Fig. 36 – Transcrição 5.2.(01) – Análise da frequência tonal (Ponto mais alto: 424.5 Hz estabilização em redor do ponto sinalizado: 257.4 Hz) da autorreferenciação da sua identidade pela técnica em abertura da visita domiciliar: «eu trabalho na junta de freguesia de Xxxxx Xxxxx e de Xxx Xx↑xxxx» (Lt 001 – 002) [00.00.03.64 – 00.00.06.16] (PRAAT – Captura de ecrã)	344
Fig. 37 – Transcrição 5.2.(01) – Análise do desalinhamento prosódico entre o turno da utente (« <i>ah! és tu</i> » (Lt 369) frequência tonal do último ponto: 223.8 Hz) e o turno da técnica («↑ <i>sou</i>	

<i>eu!</i> » (Lt 370) frequência tonal do primeiro ponto: 432.5 Hz) [00.11.44.68 – 00.11.45.88] (PRAAT – Captura de ecrã)	345
Fig. 38 – Sequência tripartida de base da fase de inquérito	348
Fig. 39 – Visualização e análise de operações de reprodução e de manipulação de falas associadas ao uso do discurso relatado em interações orais (Monteiro, 2011; 2012)	362
Fig. 40 – Estrutura global de uma narrativa centrada num problema (adapt. Labov, 1972)	363
Fig. 41 – Estrutura global da subunidade narrativo-actancial 5.2.(03) [Lt 130 – 154]]	363
Fig. 42 – Discurso directo: operações conversacionais e narratológicas (5.2.(03): Lt 146 – 149)	366
Fig. 43 – Discurso directo: operações conversacionais e narratológicas (5.2.(03): Lt 151 – 154)	367
Fig. 44 – Construção continua da referência e Reiteração da celebração do contrato conversacional (5.2.(03): Lt 146 – 154)	368
Fig. 45 – Estatuto actancial do narrador (1/5)	372
Fig. 46 – A actividade metacomunicativa do narrador (2/5)	372
Fig. 47 – Modos de gestão da relação Narrador – Actantes no plano polifónico (3/5)	373
Fig. 48 – Modos de gestão da relação Narrador – Actantes no duplo plano polifónico e agencial (4/5)	374
Fig. 49 – Tipologia dos modos de narração: polifonia e agencialidade (5/5)	376
Fig. 50 – Transcrição 5.2.(02) – Análise do contorno entoacional (Frequência da UCT: Ponto mais baixo: 222.4 Hz / Ponto mais alto: 341.9 Hz) da unidade reindexalizadora que introduz uma fala relatada no discurso directo: «↑então» (Lt 2493) (PRAAT – Captura de ecrã)	381
Fig. 51 – Transcrição 5.2.(02) – Análise do contorno entoacional de duas UCTs (Lt 510 – 512) (PRAAT – Captura de ecrã)	431
Fig. 52 – <i>Script</i> de base da visita domiciliar propriamente dita (no decurso de um atendimento ao domicílio)	459
Fig. 53 – Transcrição 5.2.(02) – Análise do contorno tonal da primeira ocorrência da resposta ao pedido: «vou» (Lt 2964) [01.19.52.85 – 01.19.53.19] (PRAAT – Captura de ecrã)	473
Fig. 54 – Transcrição 5.2.(02) – Análise do contorno tonal da segunda ocorrência da resposta ao pedido: «VOU:» (Lt 2966) [01.19.53.81 – 01.19.54.48] (PRAAT – Captura de ecrã)	473
Fig. 55 – Transcrição 5.2.(02) – Análise do contorno tonal do desmentido dado em resposta a um pedido de confirmação: «NÃO:::» (Lt 3335) [01.29.14.80 – 01.29.15.73] (PRAAT – Captura de ecrã)	491
Foto. 1 – Horários de atendimentos e identificação de serviços	226
Foto. 2 – Espaço de trabalho e de atendimento do Centro Local de Apoio ao Imigrante (CLAI)	226
Foto. 3 – Espaço de trabalho e Recurso Humano do serviço de Acção social	226
Foto. 4 – Cartaz de identificação e localização do serviço (CLAI)	226
Foto. 5 – Cartaz de identificação das missões do serviço (apoiar a integração dos imigrantes) e da população-alvo (rostos, géneros, idades e línguas)	226
Foto. 6 – Plurilinguismo no atendimento: traço de identificação dos utentes do CLAI	226
Foto. 7 – Casa de banho reservada aos funcionários (1º Esq.)	228

Foto. 8 – Casa de banho frequentada pelos utentes (1º Dto)	228
Foto. 9 – Territórios do eu e Objectos pessoais	228
Foto. 10 – Territórios do Eu e Retratos da vida familiar (retrato colado por cima do computador)	228
Foto. 11 – Objectos pessoais e Apropriação do espaço: «o Gabinete da Chefe»	229
Foto. 12 – O grau zero de apropriação do espaço: as cadeiras dos atendimentos	229
Foto. 13 – Utentes e poder temporal da instituição	230
Foto. 14 – A materialização do capital simbólico: troféus e prémios de mérito	230
Foto. 15 – Partilha de equipamentos e Unificação funcional do Gabinete: a fotocopiadora ...	230
Foto. 16 – Comensalidade e Unificação ritual do Gabinete	230
Foto. 17 – Saberes enciclopédicos e mundos cognitivos.....	232
Foto. 18 – Regulamentação textual das acções: a escrita do poder	232
Foto. 19 – Recortar, afectar e articular tempos: agendas	232
Foto. 20 – Sistematizar e classificar informações em curso de tratamento	232
Foto. 21 – Sistematizar e classificar informações tratadas	233
Foto. 22 – Manter acessíveis informações úteis ao trabalho em parceria: lista de contactos .	233
Foto. 23 – Local e recursos próprios de uma subdivisão funcional: o GAFT.....	234
Foto. 24 – Auto-retrato organizacional em eventos institucionais.....	234
Foto. 25 – Valores e princípios norteadores dos atendimentos: a capacitação	235
Foto. 26 – Normas e obrigações contratuais: o acto de publicar/afixar	235
Foto. 27 – Quadro relacional e limites dos comportamentos admitidos	235
Foto. 28 – A autoridade da lei: a afixação como acto político	235
Foto. 29 – Poder decisional e Comunicação interna	236
Foto. 30 – A escrita como contra-poder.....	236
Foto. 31 – Escrita e Actos de linguagem.....	237

7. ANEXO - *Convenções de transcrição* (adapt. Jefferson, 2004)

Monospaced' Font: New Courier / Tamanho da fonte: 10 (*salvo indicação)

Símbolo	Fenómeno
.	Entoação descendente
?	Entoação ascendente
,	Entoação continua
: / :: / :::	Prolongamento do som (diferentes durações)
↑	Som mais agudo *Tamanho da fonte: 8 [1-Transcrever no ELAN (/) → 2-Converter na transcrição final: (↑)]
↓	Som mais grave *Tamanho da fonte: 8 [1-Transcrever no ELAN (\) → 2-Converter na transcrição final: (↓)]
-	Corte abrupto
<u>fala</u>	Ênfase [1-Transcrever no ELAN (fã“l_a_”) → 2-Converter na transcrição final: (<u>fala</u>)]
FAla	Volume mais alto
°fala°	Volume mais baixo
>fala<	Fala acelerada *Tamanho da fonte: 8 [1-Transcrever no ELAN (»fala«) → 2-Converter na transcrição final: (>fala<)]
<fala>	Fala desacelerada *Tamanho da fonte: 8 [1-Transcrever no ELAN («fala») → 2-Converter na transcrição final: (<fala>)]
[] []	Falas sobrepostas
(.)	Micro-pausa (igual ou inferior a dois décimos de segundo)
(2.5)	Pausa (em segundos e décimos de segundos)
eh	Pausa cheia
mm	Sinal de retorno do ouvinte
.h / .hh / .hhh	Inspiração (diferentes durações)
h / hh / hhh	Expiração (diferentes durações)
th	Estalar de língua
...= =...	Turnos contíguos (ausência de pausa interturnos)
=	Ausência de uma micropausa intraturno (entre duas palavras)
()	Segmento inaudível não transcrito
(fala)	Segmento pouco audível de transcrição duvidosa
(fala/fama)	Transcrições alternativas de um segmento pouco audível
((escreve))	Descrição de uma actividade não verbal