

# Lusíada



Repositório das Universidades Lusíada

**Universidades Lusíada**

Binet, Michel Gustave Joseph  
Sousa, Isabel de

## **Coparticipação e novos desenhos investigativos em serviço social : insider/outsider team research**

<http://hdl.handle.net/11067/1043>

<https://doi.org/10.34628/wbq3-gb31>

### **Metadados**

|                           |                               |
|---------------------------|-------------------------------|
| <b>Data de Publicação</b> | 2011                          |
| <b>Palavras Chave</b>     | Serviço social - Investigação |
| <b>Tipo</b>               | article                       |
| <b>Revisão de Pares</b>   | Não                           |
| <b>Coleções</b>           | [ULL-ISSSL] IS, n. 38 (2011)  |

Esta página foi gerada automaticamente em 2024-09-21T09:23:19Z com  
informação proveniente do Repositório

**COPARTICIPAÇÃO E NOVOS DESENHOS  
INVESTIGATIVOS EM SERVIÇO SOCIAL:  
*INSIDER/OUTSIDER TEAM RESEARCH***

**Michel G. J. Binet**<sup>1</sup>  
GIID-CLUNL / CLISSIS  
**Isabel de Sousa**  
CLASintra / CLISSIS

---

<sup>1</sup> Bolseiro FCT.



## Introdução

Os projectos de investigação na área do Serviço Social podem ser desenhados e pilotados de forma a envolver os assistentes sociais 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.

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.

Este método de investigação coparticipativo, 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), orientação qualitativa cujos fundamentos e cujo alcance serão o objecto de algumas considerações preliminares, tornadas necessárias por controvérsias metodológicas mal saneadas, susceptíveis de travar o desenvolvimento desta abordagem na investigação em Serviço Social.

Apresentados etapa por etapa, os princípios orientadores da investigação I/O, potenciadores da coparticipação, serão exemplificados, mediante a exposição de um Projecto que os aplicou, dentro de limites que serão especificados: *O Interagir Comunicacional na Intervenção Social. Análise da Conversação Aplicada ao Serviço Social*<sup>2</sup>. Este Projecto, doravante designado pelo acrónimo ACASS, coordenado por Michel G. J. Binet (GIID-CLUNL / CLISSIS) em parceria

---

<sup>2</sup> Dados de apresentação do Projecto:

<http://www.clunl.edu.pt/PT/?id=1498&det=1308&mid=50>

com Isabel de Sousa (CLASintra / CLISSIS), contou com a colaboração de uma rede de 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).

A metodologia de Bartunek e Louis permite apontar direcções de pesquisa, incompletamente seguidas no Projecto ACASS, que desafiam investigadores e profissionais interessados, 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 da profissão de assistente social.

## 0. O pano de fundo dos debates metodológicos: considerações preliminares

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. Os desacordos abrangem os próprios termos do debate. Com efeito, reduzir o debate a uma oposição entre métodos quantitativos e métodos qualitativos acarreta o risco de pôr à margem das discussões questões que, paradoxalmente, mais contributos têm para oferecer: as referentes às modalidades da efectiva ou potencial articulação de ambos os métodos no terreno da investigação empírica.

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 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 e no Serviço Social. 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.

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 impuseram a sua supremacia, o que convida a uma reavaliação crítica das relações de dominação e de subordinação prevalentes entre estes métodos no desenho dos projectos de investigação em Serviço Social.

*«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.

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 operativo atestado no seio de uma comunidade profissional local.

*«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 em habilitar o investigador a dominar e reproduzir em contexto real o “saber-fazer” dos interactantes».* (Binet, 2011: 31)

## **1. Sociologia das profissões e etnografia dos locais de trabalho (*Workplace Studies*): práticas – em – contexto – situacional**

Os locais de trabalho (*Workplace*) constituem uma importante unidade de análise, pelo facto de corresponderem a um nível-chave de organização das práticas profissionais. 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 généricas, 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:

«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)»container-title»:»Sociology»,»page»:»55 -77»,»volume»:»12»,»issue»:»1»,»abstract»:»The paper seeks to criticize the account of language and meaning implied by and underlying the metatheory of ethnomethodology in the work of Garfinkel. In doing so it focuses on the notions of `indexicality` and the `practices` by which its repair is achieved. The notion of `indexicality`, in at least some of its statements, is shown to depend on a familiar, but probably erroneous, account of `meaning`, which holds that `meaning` is deeply connected to `experience`. Other theoretical approaches which share this assumption about meaning are shown, by the example of the empiricist approach to language, to lead to similar specifications of `members` problems` and the necessary repair of indexicality. It is suggested that in involving the knowledge gained in `experience` in accounting for how members understand language, Garfinkel renders the meaning of terms indefinitely problematic through scepticism about that knowledge. This illuminates several issues. First, it suggests that far from being an approach to sociology strikingly consistent with the philosophy of language of the later Wittgenstein, as has been frequently claimed, Garfinkel`s version of ethnomethodology is in fact very like the theories of language and meaning that Wittgenstein rejected. Secondly, it suggests that instead of having uncovered a new area of empirical investigation, Garfinkel`s `Ethnomethodology` remains obstinately theoretical and metaphysical: where, as is obvious, some new things have been learned about the social world by those working in the perspective, the connection to the metatheory is incidental, and those results may be seen best as belonging to other perspectives, e.g. sociolinguistic structuralism. Thirdly, it confirms the now familiar argument that the notion of `indexicality` cannot be used as a basis for a criticize of `orthodox` sociology.»»DOI»:»10.1177/003803857801200104»,»author»:»{«family»:»Phillips»,»given»:»John}}»,»issued»:»{«date-parts»:»[[1978]]}»,»accessed»:»{«date-parts»:»[[2011,9,30]]}»,»locator»:»63»,»label»:»page»}],»schema»:»https://github.com/citation-style-language/schema/raw/master/csl-citation.json»}

O enfoque etnometodológico 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'oeuvre continue de ceux qui y participent».* (Cicourel, 1979: 106 & 107)

O comportamento local não é completamente determinado por regras sociais pré-definidas. 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<sup>3</sup>.

*«A ordem social (...) não é uma «ordem encontrada», mas sim «realizada» [practical accomplishment]».* (Wolf, 1979: 147)

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.

## 2. Saberes de dentro e de fora: coparticipação 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), 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)

---

<sup>3</sup> *«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).



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 socioposicionais na estrutura organizacional, dos seus detentores. 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 autoreferenciais 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 numa maior valorização do capital humano das organizações, 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 é vocacionado a ignorar, desconhecer, subavaliar, desautorizar, desacreditar o detido pelos profissionais (*insiders*) das organizações. Bem ao contrário, o saber académico se define 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.

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 ao seu estudo: questionários administrados e entre-

vistas 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)

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 em Serviço Social (Peräkylä & Vehviläinen, 2003).

### **3. *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 coparticipação entre *outsiders* e *insiders* interessados em trabalhar em equipa:

| Desenho(s) Investigativo(s) 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.  | Ações e Aplicações locais                                       |
| 9.  | Produção académica  |
| 10.   | Disseminação  |

Fonte: Bartunek & Louis, 1996: 25

Estas etapas, didáticas, 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 Campenhoudt, 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) 1998, pp.235–6)

### 3.1. 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 coparticipação 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 capitali-

zação 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).

Após várias diligências infrutíferas ao longo do ano 2006, Michel G. J. Binet, sociólogo e antropólogo, docente do Instituto Superior de Serviço Social de Lisboa (ISSSL), tentou mobilizar o seu capital de contactos e de relações no seio do 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*.

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 Michel Binet para com ele 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, Michel Binet trabalhou 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 *insi-*

ders, 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 infantil e materna, serviços que interagem entre si no âmbito da mesma Rede Social.

Do lado da investigação, também encontramos uma equipa. Michel Binet não trabalhou isoladamente mas sim como investigador integrado em duas unidades de investigação: o Grupo de Investigação sobre a 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).

Michel Binet frequentou 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 Michel Binet na utilização de programas de transcrição, anotação e análise de gravações. Michel Binet, Tiago Freitas e Ricardo de Almeida organizaram 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. O CLISSIS disponibilizou instalações e computadores para um Atelier de Transcrição, coordenado por Michel Binet. É 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 um 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 interação, 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 inves-

tigação, Michel Binet tornou-se 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 interculturação voluntária, os investigadores adquirem saberes e competências dos profissionais e reciprocamente.

### 3.2. 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.

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. Esta organização metódica da nossa prática profissional considerada a uma escala interaccional, uma parte importante de carácter pré-reflexivo, *i. e.* anterior e exterior à nossa reflexão consciente e sistemática mas, por isso, não menos operante, eficaz e racional, é um continente por descobrir, cujo estudo é potenciado por um olhar estranho (*outsider*), estranhando e questionando, “*détour*” (Balandier, 1985) ou mediação pelos quadros referenciais e pelas matrizes de questionamento de outra cultura, que ajuda a operar a “revolução sociológica” (Caillois, 1964: XIII–XIV; Simon, 1991: 162–5) permitida pela ruptura com a “atitude natural(izante)” (Schütz, 1998; Binet, 2002), típica do “nativo” perante a ordem familiar do seu mundo:

«(...) *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).

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 nossa agenda actual.

### 3.3. 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 terreno. 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 autores<sup>4</sup>, coube ao etnógrafo da comunicação e sociolinguista interaccionista John Gumperz (1989) o papel de fundamental, 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

---

<sup>4</sup> 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.



comunicativas”:

«[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 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)<sup>5</sup>

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 modalisar polifonicamente, numa présequência, 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..

Fundamentar e desenvolver cada item desta listagem levaria-nos-ia a sair

---

<sup>5</sup> Traduzido por Tânia Matos (Atelier de Tradução ACASS).

dos limites da presente comunicação. Foram reproduzidos, tão somente, para exemplificar o trabalho realizado no decurso da dinamização do Projecto ACASS, correspondente a esta etapa da metodologia I/O.

### 3.4. Planeamento e preparação da Inquirição: que dados e como?

O planeamento e a preparação da etapa seguinte (recolha de dados) é um trabalho coparticipativo 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 prédefinidos, 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):

«*Novos meios tecnológicos de registo, gravações e filmagens permitem a constituição de corpora de dados que capturam e documentam com uma riqueza de detalhes sem precedentes o desenrolar sequencial de comportamentos interaccionais. Este salto qualitativo no plano dos registos e da granularidade descritiva [(Schegloff, 2000)] por eles tornada possível precipitou nos anos 60 a emergência de um novo paradigma investigativo que desde então enriquece as pesquisas realizadas em várias áreas disciplinares: a Análise da Conversação (Heritage, 1988: 131; Goodwin & Heritage, 1990: 289). Emergente, este paradigma interaccionista delimitou e quadriculou um espaço teórico-metodológico capaz de tirar proveito das novas possibilidades de registo proporcionadas pelo avanço tecnológico (...)*». (Binet, 2011: 38–9)

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 socioposicional 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) 6

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 organizam-se na interface da oralidade e da escrita. As trocas verbais ocorridas em atendimentos sociais são traduzidas em “géneros escritos institucionais” (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) “container-title”: “Research on Language and Social Interaction”, “page”: “93-130”, “volume”: “30”, “issue”: “2”, “author”: [{"family": “Maynard”, “given”: “Douglas W.”}], “issued”: {“date-parts”: [[1997]]}], “schema”: “https://github.com/citation-style-language/schema/raw/master/csl-citation.json” .

O presente sob estudo, incessantemente reproduzido e organizado a um nível interaccional, é também o produto de uma história passível de ser parcialmente recuperada mediante a pesquisa e a crítica de documentos primários.

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, pela inquirição, no normal desenrolar de interacções que pretende compreender *de perto e de dentro*, de acordo com uma perspectiva emica (Mauss, 1967: 21 & 210).

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. Entrevistas individuais e de grupo, com recurso a técnicas de elicitación (comentário de trechos de transcrição de atendimentos e de fotografias da organização dos locais de trabalho), completaram a base empírica do estudo.

---

<sup>6</sup> 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).

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.

### 3.5. 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)

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*, que asseguraram as seguintes tarefas, no seio dos respectivos serviços:

- 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 “documentação escrita primária” (relatórios, informações sociais, etc.) dos atendimentos gravados;
- Recolha e substituição dos Cartões de memória.

«*Com o recurso a gravações e filmagens, o trabalho de observação pode se realizar 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, 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 & 68)*». (Binet, 2011: 39)

«*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)

A equipa de *investigadores de fora* mobilizaram-se e organizaram-se em função da etapa seguinte.

### 3.6. 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*, nesta 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 coparticipantes I/O.

A metodologia I/O permite apontar direcções a desenvolver em futuros projectos de investigação coparticipativa. 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 coparticipação, 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 coparticipação 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 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, sob a forma de duas Jornadas de Estudo realizadas em 2008 e 2009, no âmbito das quais se realizou 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 seu 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
- 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)
- 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);
- Reuniões GIID.

### 3.7. Relatórios e Resultados

Os relatórios de investigação I/O podem seguir uma metodologia coparticipativa no duplo plano da sua elaboração e da sua apresentação. A sua co-autoria (*Joint authorship*) reitera a metodologia acima indicada: um primeiro autor, por 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.

O trabalho científico gerado ao abrigo do Projecto ACASS não deu lugar a 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 planeamos desenvolver.

### 3.8. Acções e Aplicações locais

Esta oitava etapa corresponde a um dos principais pontos fortes da metodologia I/O: ao recolher e analisar dados microcontextualizados com o concurso dos próprios profissionais, os resultados das investigações I/O oferecem garantias reforçadas de relevância emica, *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)*» (1996: 38). (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.

Como acima indicado, projectamos dinamizar de novo workshops de inter-formação, 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 coparticipativo.

### 3.9. 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. Podemos até acrescentar que o Serviço Social Português, que se afirmou no duplo plano profissional e académico, oferece condições favoráveis a uma política de investigação I/O.

A produção académica resultante na data de 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, a entrega de uma Dissertação de Mestrado, a aguardar a defesa, numa data a coincidir com uma estadia de Lorenza Mondada (2006), investigadora de renome internacional que aceitou integrar o respectivo júri, bem como uma Tese de Doutoramento, que será entregue em Fevereiro 2012.

Duas comunicações em eventos e um documento de trabalho foram ainda elaborados em regime de co—autoria I/O.

### 3.10. Disseminação

O que singulariza a metodologia I/O é o seu empenho em organizar eventos e publicações que tornam visível a lógica coparticipativa que anima os projec-

tos 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 coparticipativa. 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, 2011).

Nos dias 15 e 16 Julho 2011, se realizou na FCSH-UNL um Workshop Internacional sobre « Ética e Metodologia da investigação sobre interações discursivas » (GIID-CLUNL / ILTEC), que contou com a presença de Lorenza Mondada e Susan Speer como oradoras principais, bem como de Adriano Duarte Rodrigues, Isabella Paoletti, Paulo Gago, Marcia Del Corona, Marilena Fatigante, Ricardo de Almeida, David Monteiro, Michel Binet, etc., investigadores do domínio da Análise da Conversação que tiveram nesta ocasião a oportunidade de reunir e de trabalhar em conjunto, em diálogo com investigadores de áreas afins (etnografia, linguística, serviço social, geografia, museografia, etc.).

Planeamos, no prolongamento do Projecto ACASS, dinamizar um Grupo de Investigação I/O, que permita abrir um espaço de investigação em Serviço Social privilegiando abordagens qualitativas, *workplaces studies* e estudos intensivos de casos seguindo a metodologia etnográfica coparticipativa aqui apresentada.

## Em jeito de conclusão

Para encerrar este texto, 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 coparticipação, a investigação se torna mais habilitada a se situar na perspectiva emica 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)*

## **Bibliografia**

- Adler, P.A. & Adler, P., 1987. *Membership roles in field research*, Thousand Oaks: SAGE.
- Augé, M., 1994. *Não-Lugares. Introdução a uma antropologia da sobremodernidade*, Venda Nova: Bertrand.
- 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.
- Bartunek, J.M. & Louis, M.R., 1996. *Insider/Outsider Team Research*, Thousand Oaks: Sage.
- Baude, O. ed., 2006. *Corpus oraux: Guide de bonnes pratiques*, Paris: CNRS / Presses Universitaires d'Orléans.
- Binet, M., 2011. *Da Observação flutuante e encoberta ao Corpus: exploração e consolidação da pesquisa de terreno micro-etnográfica*. Documento de Trabalho do GIID no29. Lisboa: FCSH-UNL.
- Binet, M., 2010. *Etnografia e Análise da Conversação: Convergências e Orientações de pesquisa*. Documento de Trabalho do GIID no4. 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 1o Colóquio Intercultural «A comunicação entre culturas» do Grupo SIETAR em Portugal (Society for Intercultural Education, Training & Research). Almada: Instituto Piaget.
- Binet, M. & Félix, E., 2008. Visitas domiciliare e interagir comunicacional: a Intervenção Social em micro-análise. In 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., 2008. Ac iune social i analiz conversa ional în Portugalia. Obiective i metodologie ale unui proiect de cercetare. *Psihologia Social (Buletinul Laboratorului „Psihologia câmpului social” - Universitatea „A.I.I. Cuza” Ia i / Polirom)*, (20/2007), pp.121-130.
- Borzeix, A. & Fraenkel, B. eds., 2001. *Langage et Travail. Communication, cognition, action*, Paris: CNRS.

- Bourdieu, P., 2001. *Langage et pouvoir symbolique*, Paris: Seuil.
- Bourdieu, P. ed., 1993. *La misère du monde*, Paris: Seuil.
- Bourdieu, P., Chamboredon, J.-C. & Passeron, J.-C., 2005. *Le métier de sociologue. Préalables épistémologiques* 5th ed., Paris: Mouton de Gruyter - EHESS.
- Boutet, J., 2001. La part langagière du travail : bilan et évolution. *Langage & Société*, 4(98), pp.17-42.
- 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.
- Caillois, R., 1964. Préface. In Montesquieu, ed. *Oeuvres complètes (Vol. 1)*. Paris: Gallimard - Bibliothèque de la Pléiade.
- Cicourel, A., 1979. *La sociologie cognitive*, Paris: PUF.
- Clark-Ibáñez, M., 2004. Framing the Social World With Photo-Elicitation Interviews. *American Behavioral Scientist*, 47(12), pp.1507-1527.
- Coulon, A., 1987. *L'ethnométhodologie*, Paris: PUF.
- Drew, P. & Heritage, J. eds., 1992. *Talk at work. Interaction in institutional settings*, Cambridge: Cambridge University Press.
- 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.
- Garfinkel, H., 2007. *Recherches en ethnométhodologie*, Paris: PUF.
- Glaser, B.G. & Strauss, A.L., 1995. La production de la théorie à partir des données. *Enquête*, 1, pp.183-195.
- Goffman, E., 1987. *Façons de parler*, Paris: Minuit.
- Goffman, E., 1991. *Les cadres de l'expérience*, Paris: Minuit.
- Goodwin, C. & Heritage, J., 1990. Conversation Analysis. *Annual Review of Anthropology*, 19, pp.283-307.
- Gumperz, J., 1989. *Engager la conversation. Introduction à la sociolinguistique interactionnelle*, Paris: Minuit.
- 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 et al. eds., 2003. *Constructing Clienthood in Social Work and Human Services: Interaction, Identities and Practices*, London: Jessica Kingsley Publishers.
- Have (ten), P., 2005. *Doing Conversation Analysis. A Practical Guide*, London: Sage.
- Have (ten), P., 2002. The Notion of Member is the Heart of the Matter: On the Role of Membership Knowledge in Ethnomethodological Inquiry. *FQS (Forum: Qualitative Social Research)*, 3(3). Available at: <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/viewArticle/834> [Accessed April 7, 2011].
- Heritage, J., 1988. Explanations as accounts: a conversation analytic perspective. In C. Antaki, ed. *Analysing Everyday Explanation: A Casebook of Methods*.

- Thousand Oaks: Sage, pp. 127-144.
- Hymes, D., 1991. *Vers la compétence de communication*, Paris: Hatier - Didier.
- Jefferson, G., 2004. 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.
- Kanuha, V.K., 2000. "Being" Native versus "Going Native": Conducting Social Work Research as an Insider. *Social Work*, 45(5), pp.439-447.
- Kerbrat-Orecchioni, C., 1990. *Les interactions verbales: 1. Approche interactionnelle et structure des conversations*, Paris: Armand Colin.
- Koester, A., 2010. *Workplace Discourse*, London / New York: Continuum.
- Labov, W., 1976. *Sociolinguistique*, Paris: Minuit.
- Lassiter, L.E., 2005. *The Chicago Guide to Collaborative Ethnography*, Chicago: University Of Chicago Press.
- LeCompte, M.D. & Schensul, J.J. eds., 2010. *The Ethnographer's Toolkit (Vol.1 Designing and Conducting Ethnographic Research: An Introduction)* 2nd ed., Oxford: AltaMira Press.
- Levinson, S.C., 1982. *Pragmatics*, Cambridge: Cambridge University Press.
- Malinowski, B., 1963. *Les Argonautes du Pacifique occidental*, Paris: Gallimard. Available at: [http://classiques.uqac.ca/classiques/malinowsli/les\\_argonautes/argonautes\\_tdm.html](http://classiques.uqac.ca/classiques/malinowsli/les_argonautes/argonautes_tdm.html) [Accessed July 2, 2011].
- Mauss, M., 1967. *Manuel d'ethnographie (1947)*, Paris: Payot.
- Maynard, D.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.
- Mills, C.W., 1980. Apêndice: do artesanato intelectual (1959). In *A imaginação sociológica*. Rio de Janeiro: Zahar, pp. 211-243.
- 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.
- Monteiro, D., 2011. 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.
- Montigny (de), G., 2007. Ethnomethodology for Social Work. *Qualitative Social Work*, 6(1), pp.95-120.
- Mucchielli, A., 2005. *Approche par la contextualisation. Étude des communications*, Paris: Armand Colin.
- Narayan, K., 1993. How Native Is a "Native" Anthropologist? *American Anthropologist*, 95(3), pp.671-686.
- Offer, J., 1999. *Social Workers, the Community and Social Interaction: Intervention and the Sociology of Welfare*, London: Jessica Kingsley Publishers.
- Pais, J.M., 2002. *Sociologia da Vida quotidiana. Teorias, métodos e estudos de caso*, Lisboa: ICS.

- Park, P. et al. eds., 1993. *Voices of Change: Participatory Research in the United States and Canada*, Westport: Bergin & Garvey.
- Peräkylä, A. & Vehviläinen, S., 2003. Conversation analysis and the professional stocks of interactional knowledge. *Discourse & Society*, 14(6), pp.727-750.
- Peretz, H., 2000. *Métodos em Sociologia [A Observação]*, Lisboa: Temas e Debates.
- Phillips, J., 1978. Some Problems in Locating 'Practices'. *Sociology*, 12(1), pp.55-77.
- Poutignat, P. & Streiff-Fenart, J., 1995. *Théories de l'ethnicité*, Paris: PUF.
- 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.
- Quivy, R. & Campenhoudt (Van), L., 1998. *Manual de investigação em ciências sociais* 2nd ed., Lisboa: Gradiva.
- Rawls, A.W., 2008. Harold Garfinkel, Ethnomethodology and Workplace Studies. *Organization Studies*, 29(05), pp.701-732.
- Ribeiro, J. da S., 2003. *Métodos e técnicas de investigação em antropologia*, Lisboa: Universidade Aberta.
- Rodrigues, A.D., 2001. *A Partitura Invisível. Para a abordagem interactiva da linguagem*, Lisboa: Colibri.
- Rodrigues, A.D., 2010. *Objectivos e motivações do estudo das interacções verbais do ponto de vista da perspectiva naturalista*. Documento de Trabalho do GIID no1. Lisboa: FCSH-UNL.
- 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).
- 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.
- 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.
- Sarangí, S., 2005. Social interaction, social theory and work-related activities. *Calidoscópico*, 3(3), pp.160-169.
- Schegloff, E., 2007. A tutorial on membership categorization. *Journal of Pragmatics*, 39, pp.462-482.
- Schegloff, E., 2000. On Granularity. *Annual Review of Sociology*, 26, pp.715-720.
- 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.
- Schütz, A., 1998. *Éléments de sociologie phénoménologique*, Paris: L'Harmattan.
- Simon, P.-J., 1991. *História da sociologia*, Porto: Rés.

- Smith, D.E., 2005. *Institutional Ethnography*, Lanham: AltaMira Press.
- Sperber, D. & Wilson, D., 2001. *Relevância : comunicação e cognição*, Lisboa: Fundação C. Gulbenkian.
- 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.
- Urek, M., 2005. Making a Case in Social Work: The Construction of an Unsuitable Mother. *Qualitative Social Work*, 4(4), pp.451-467.
- Wolf, M., 1979. *Sociologias de la vida cotidiana* 2nd ed., Madrid: Cátedra.
- 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.