



## Universidades Lusíada

Binet, Michel Gustave Joseph

### **Análise da conversação etnometodológica e investigação em serviço social : preliminares teórico-metodológicos**

<http://hdl.handle.net/11067/1081>

<https://doi.org/10.34628/z6ed-ge61>

#### **Metadados**

<b>Data de Publicação</b>	2013
<b>Resumo</b>	Cada atendimento de ação social é o local de uma redefinição da profissão de assistente social, negociada com um utente, no decurso de uma interação assimétrica, institucionalmente enquadrada. Considerado a essa luz, um corpus de gravações de atendimentos sociais, constitui uma base empírica muito sólida para o estudo do Serviço Social, proporcionando a abertura de janelas de observação direta das práticas profissionais, num importante quadro internacional de intervenção social e de operacional...
<b>Palavras Chave</b>	Análise da conversação, Serviço social - Investigação
<b>Tipo</b>	article
<b>Revisão de Pares</b>	Não
<b>Coleções</b>	[ULL-ISSSL] IS, n. 41 (2013)

Esta página foi gerada automaticamente em 2024-09-21T10:21:17Z com informação proveniente do Repositório

---

**ANÁLISE DA CONVERSAÇÃO  
ETNOMETODOLÓGICA E INVESTIGAÇÃO  
EM SERVIÇO SOCIAL:  
PRELIMINARES TEÓRICO-METODOLÓGICOS**

**Michel Gustave Joseph Binet**

Doutor em Antropologia (FCSH-UNL).

Mestre em Ciências Sociais (Univ. Paris 5 Sorbonne).

Licenciado em Sociologia (Univ. Paris 5 Sorbonne).

Professor Auxiliar no Instituto Superior de Serviço Social de Lisboa da Universidade Lusíada de Lisboa (ISSSL-ULL).



## **Introdução**

Cada atendimento de ação social é o local de uma redefinição da profissão de assistente social, negociada com um utente, no decurso de uma interação assimétrica, institucionalmente enquadrada. Considerado a essa luz, um corpus de gravações de atendimentos sociais, constitui uma base empírica muito sólida para o estudo do Serviço Social, proporcionando a abertura de janelas de observação direta das práticas profissionais, num importante quadro interacional de intervenção social e de operacionalização local das políticas sociais.

O presente artigo procura dar a conhecer e reconhecer a Análise Conversacional (AC) como paradigma de investigação susceptível de enriquecer a produção científica na área do Serviço Social, apoiando-se para o efeito no Projeto ACASS (Binet & Sousa (de), 2013), que possibilitou a recolha de um corpus de gravações de mais de 50 horas de atendimentos de ação social, principal base empírica da tese de doutoramento do autor: Microanálise etnográfica de interações conversacionais: atendimentos em serviços de acção social (Binet, 2013).

Longe de ser apenas uma mera técnica de análise de dados, a acrescentar a uma caixa de ferramentas de investigação já bem apetrechada, a Análise da Conversação etnometodológica pode reivindicar o estatuto de paradigma científico (Binet & Monteiro, 2012), que renova os questionamentos, conquista novos observáveis e redesenha os projetos investigativos reordenando as opções metodológicas a privilegiar.

## **Os atendimentos de ação social: locais de redefinições da profissão de assistente social**

Como qualquer universo profissional, o Serviço Social é um sistema de atores que se (re)produzem ativamente mediante discursos que fixam as identidades profissionais dos seus membros, em referência a uma matriz de valores e de objetivos e a um conjunto de saberes e competências. Os nichos de produção destes discursos são, por exemplo, os da escrita académica de livros e artigos; do ensino e da formação; dos eventos e congressos; das discussões travadas na associação profissional; dos

programas e planos de ação do governo central ou do poder local; dos debates partidários em torno da cidadania, dos direitos sociais e da segurança social; das normas escritas e dos manuais de boas práticas das instituições pertencentes às redes sociais; das conversas informais entre colegas; das reuniões de equipa de cada projecto de intervenção social, etc. O investigador que toma por objeto de estudo a profissão de assistente social, progride não num deserto silencioso, mas sim num campo discursivo repleto dos ecos de muitas vozes e de textos regulamentares, interligados a práticas profissionais que constituem uma das suas fontes e o objeto que procuram codificar e normalizar. As investigações podem recorrer a estudos documentais, questionários ou entrevistas para proceder à recolha de corpora de discursos e de textos que definem os quadros de exercício da profissão e fixam as normas que pretendem regular as práticas dos assistentes sociais.

No entanto, o alcance destas investigações é limitado pelo fato destas definições normativas serem inacabadas ou seja: não configuram um quadro absolutamente padronizado e rigidificado de normas-prontas-a-aplicar-cegamente; não se trata de um programa comportamental único a replicar identicamente em todas as circunstâncias. Garfinkel equipara as regras de ação (aproximativas, incompletas e genéricas) às «quasi-laws» das ciências inexatas descritas por Olaf Helmer e Nicholas Rescher (1958). Note-se que esta objeção não se confina ao campo do Serviço Social.

O enfoque na incompletude das regras (Garfinkel, 2007, p.79) 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 objeto 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, p.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 telecomandado (Wrong, 1961). A tese da incompletude das regras potencia o retorno do ator à agenda da investigação sociológica (Le Breton, 2004, p.59). Um actor situado, a quem compete agir em contextos inacabados, incompletamente definidos e regulamentados.

«(...) 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, p.252)

As regras, introduzidas localmente pelas pré-definições socio-institucionais das situações, precisam de ser completadas por um trabalho interativo de ordenamento da interação, atento às suas contingências e singularidades (Phillips, 1978, p. 63; Wolf, 1979, pp. 145 & 147)". A abordagem etnometodológica converte objetos e unidades de análise pre-definidos em « objetos organizacionais locais »: o comportamento organiza-se localmente, dentro da situação onde ocorre, situação cuja estruturação local, longe de operar num vazio social, convoca, de um modo muitas vezes tácito, estruturas sociais, mediante a co-ratificação localmente negociada de pré-definições socioinstitucionais, simultaneamente descritivas e prescritivas.

Cada redefinição local da profissão assenta numa trama interacional singular, metodicamente organizada, passo a passo, por interactantes que se categorizam mutuamente como assistentes sociais e utentes, nas fronteiras espaciais e temporais de um atendimento, tornado diretamente observável mediante a sua gravação e transcrição.

## **A Análise Conversacional: alguns marcos biográficos e bibliográficos**

Parece-me útil facultar alguns elementos de orientação biográfica / bibliográfica<sup>1</sup>, que identificam filiações e, desta forma, ajudam o leitor a localizar a presente proposta, no mapa histórico das abordagens investigativas em ciências sociais e humanas.

Versão que qualifico da mais avançada do paradigma interacionista, a Análise Conversacional (AC), fundada pelo sociólogo americano Harvey Sacks (Silverman, 1998), inscreve-se numa filiação direta a dois sociólogos da geração anterior, cujas respetivas obras constituem os dois principais enquadramentos teóricos da AC: Erving Goffman e Harold Garfinkel.

Em 1953, numa tese de doutoramento que traçou as linhas orientadoras de todos os seus trabalhos posteriores, Erving Goffman define as interações conversacionais como sendo o seu principal foco de análise sociológica: «The chief focus of attention of this study is conversational interaction among persons

---

<sup>1</sup> Link para pesquisas bibliográficas no acervo bibliográfico-documental Zotero do GEACC: <https://www.zotero.org/groups/geacc/items/collectionKey/6586UFF5/order/creator/sort/asc>

immediately present to one another» (Goffman, 1953, p.115). No plano da metodologia de inquirição, Goffman regista num diário de campo as interações conversacionais que presenciava no terreno, no seu decurso, logo a seguir ou passadas várias horas. Ciente do carácter aproximativo e lacunar das suas anotações, registos bricolados com base em reconstruções memoriais, Goffman chega a ponderar o recurso a um gravador (Goffman, 1953, p. 4), passo que será dado por Harvey Sacks, que convidou Erving Goffman para ser o orientador da sua tese.

A filiação que liga Sacks a Harold Garfinkel é ainda mais decisiva para a definição do objeto e do *modus operandi* da AC. Em 1967 (reed., p.1990), Sacks e Garfinkel publicam um artigo em co-autoria, que ancora a AC no programa investigativo da etnometodologia (Garfinkel, 1967).

Orientada por Erving Goffman (até à sua entrega)<sup>2</sup>, a tese de doutoramento de Harvey Sacks, defendida em 1966, na Universidade de Califórnia (Berkeley), pode servir de marco para datar o surgimento da AC. A tese, intitulada *The Search for Help: No One to Turn To* (Sacks, 1966), tem por base empírica um corpus de gravações de chamadas para uma linha telefónica de prevenção do suicídio. Sacks é levado a debruçar-se sobre o valor e o alcance de dados conversacionais registados num tal corpus de gravações, na ótica da investigação sociológica, questão que dá matéria a um artigo publicado em 1972 (reedição: Sacks, 1990). Paralelamente, Sacks lecciona, nas Universidades de Califórnia de Los Angeles (UCLA) e de Irvine (UCI), ao longo dos anos 1964 - 1972, aulas sobre as interações conversacionais, que, a seguir à sua morte, ocorrida em 1975, foram transcritas e publicadas, por iniciativa de David Sudnow, Gail Jefferson e Emanuel Schegloff, seus colegas de turma e de investigação: *Lectures on Conversation* (Sacks, 1992a, 1992b).

Além das suas aulas, dois artigos elaborados por Sacks em coautoria com Schegloff e Jefferson podem ser considerados fundadores. O primeiro incide sobre a gestão metódica da alternância de vez pelos falantes (Sacks, Schegloff, & Jefferson, 1974; Reeditado em português do Brasil: 2003); o segundo, sobre a gestão metódica da sinalização e correção de “erros” na conversação, a cargo dos próprios interactantes (Sacks, Schegloff, & Jefferson, 1977).

Emanuel Schegloff (Prevignano & Thibault, 2003), com quem Harvey Sacks co-assinou outros importantes artigos (Sacks & Schegloff, 1973, 2007), é o autor do livro que constitui hoje a referência máxima para o estudo das interações conversacionais, na sua dimensão considerada mais fundamental pelos analistas da conversação: a sua organização sequencial, baseada em pares adjacentes de valores acionais definidos (ex.: pergunta/resposta, oferta/aceitação, saudação/saudação, etc.), sujeitos a expansões (Schegloff, 2007a). Schegloff empenha-se também em desenvolver outro eixo de análise, formulado e aprofundado

---

<sup>2</sup> Erving Goffman não aprovou a tese de Harvey Sacks aquando da sua entrega, decisão que deu origem a controvérsias mal saneadas entre Goffman e os analistas da conversação (Schegloff, 1988).

por Harvey Sacks: the *Membership Categorization Analysis*, análise dos sistemas de categorização e de referenciação mobilizados pelos membros de uma dada cultura, no quadro das suas trocas conversacionais (Schegloff, 2007b).

Gail Jefferson dedicou-se ao aperfeiçoamento das convenções de transcrição (Jefferson, 2004) e à análise de sequências multiturnos, como, por exemplo, as macrosequências organizadas em torno da exposição de problemas (Jefferson & Lee, 1992), trabalho particularmente relevante do ponto de vista do Serviço Social.

Este pequeno núcleo de colaboradores directos, formado em torno de Harvey Sacks, acabou por se expandir e por se tornar numa corrente de investigação de âmbito internacional, empenhada em constituir corpora de gravações ou de filmagens, que potenciam a análise detalhada da fala-em-interação (talk-in-interaction), numa multiplicidade de quadros interacionais, potencialmente ligados a todas as esferas da vida social: audiências em tribunais (J. M. Atkinson & Drew, 1979; Lee, 2005); consultas médicas (Heritage & Maynard, 2006; Sarangi & Roberts, 2005); interações mediatizadas (ex.: uso do telefone ou da internet) (Hutchby, 2006; Schegloff, 2002); interações com pessoas vítimas de danos cerebrais (Goodwin, 2003); relações de serviço (ex.: atendimento comercial numa agência de viagem; Cf. Mazeland, Huisman, & Schasfoort, 1995); entre outras interações, ocorrendo em contextos institucionais, organizacionais e laborais (Boden, 1994; Drew & Heritage, 1992; Llewellyn, 2008).

Surgido dentro das fronteiras da sociologia americana, este vasto programa de investigação alargou-se a outras disciplinas. Os antropólogos americanos participam ativamente no surgimento e no desenvolvimento da AC, em virtude das convergências de fundo, interligando as suas orientações de pesquisa (Moerman, 1996, 1992; Duranti, 1997; Erickson, 1992; Garcez, 1997; Binet, 2010).

No contexto europeu, a linguística ganha grande protagonismo no acolhimento da AC, situação que também se verifica no Brasil (Gago, 2002; Garcez, 2008; Ostermann, 2002; Ostermann & Andrade, 2007). Em França, este processo é liderado pela Universidade de Lyon II (Kerbrat-Orecchioni, 1990, 1992, 1994; Mondada, 2001; Traverso, 2005).

Sociólogos e antropólogos europeus abriram as portas das suas disciplinas aos contributos desta nova abordagem, a partir, nomeadamente, da École des Hautes Études en Sciences Sociales (EHESS) de Paris (Fradin, Quéré, & Widmer, 1994; Fornel (de) & Quéré, 1999). A psicologia é outra disciplina que acompanha e contribui para dinamizar esta polinização transdisciplinar (Peräkylä, Antaki, Vehviläinen, & Leudar, 2008).

A conversão dos investigadores ao paradigma da Análise da Conversação etnometodológica, acaba por desfazer as barreiras à comunicação interdisciplinar, remetendo para segundo plano a questão das suas respetivas formações de base. Ao comungar da matriz de questionamento, dos desenhos investigativos e da terminologia da AC, os investigadores integram uma comunidade investigativa fortemente unificada por uma mesma linguagem científica, em torno de um



projeto científico preciso: estudar as interações conversacionais enquanto nicho ecológico natural da linguagem, palco de (re)produção performativa e continuada da cultura e infra-estrutura procedimental das macro-estruturas e instituições da vida social (Schegloff, 2006).

### **Introdução da AC na investigação em serviço social**

Como já mencionei, chamadas para uma linha telefónica de prevenção de comportamentos suicidários constituíram o primeiro corpus de gravações transcritas com vista a serem estudadas na ótica da AC, pelo próprio Harvey Sacks, aquando da elaboração da sua tese de doutoramento, defendida em 1966. Os técnicos registados neste corpus, lidavam por telefone com utentes em estados de sofrimento, indissociáveis dos problemas sociais que afetavam as suas vidas. Estes atendimentos telefónicos eram parte integrante de uma rede de serviços sociais.

No mesmo ano de 1966, Don H. Zimmerman, outro sociólogo que se reivindica da etnometodologia (Boden & Zimmerman, 1991), defende uma tese de doutoramento que tem por base empírica uma pesquisa de terreno numa agência de assistência social: *Paper Work and People Work: A Study of a Public Assistance Agency*.

A etnografia (Pithouse, 1987; Montigny (de), 1995) bem como a narratologia construtivista de filiação fenomenológica e pós-moderna (Hall, 1993), a pragmática (Rawls, 2010), a hermenêutica (Quéré, 1999), a praxeologia (Amiel, 2004), entre outras abordagens, orientam pesquisas cada vez mais vocacionadas para integrar os contributos da etnometodologia e da AC (Montigny (de), 2007). Esta trajetória é liderada na Europa do Norte pelo Grupo DANASWAC (*Discourse and Narrative Approaches to Social Work and Counselling*; Cf. Hall, Juhila, Parton, & Pösö, 2003), cuja produção científica contempla um número crescente de publicações, incidindo sobre interações entre utentes e interventores sociais (Nijnatten (van), 2005; Suoninen & Jokinen, 2005) ou sobre interações entre profissionais, registadas em contextos de reunião (Riemann, 2005; Urek, 2005).

É sob a égide da etnografia (Giuliani, 2005) e em estreita articulação com a análise goffmaniana dos quadros interacionais (Goffman, 1974) que, em França, a AC é introduzida na investigação em Serviço Social, no âmbito de um conjunto de estudos que incidem sobre a intervenção emergencial junto da população dos sem-abrigos, da iniciativa do Observatório do Samusocial de Paris (Gardella, Le Méner, & Mondémé, 2006; Breviglieri, 2008; Cefaï & Gardella, 2011). Pesquisas de terreno e estudos de corpora de gravações / filmagens são os fundamentos metodológicos desta dinâmica investigativa, que junta etnógrafos, sociólogos e uma linguista interacional<sup>3</sup>.

---

3 Chloé Mondémé, orientante de Lorenza Mondada, na Universidade Lyon II.

De forma convergente, a partir de 2007, em Portugal, a equipa do Projeto ACASS (Binet & Sousa (de), 2012), que envolve a dinamização de uma rede de colaboração com interventores sociais da Rede Social do Concelho de Sintra, junta um sociólogo/etnógrafo (Binet, 2013), uma assistente social (Isabel de Sousa) e três linguistas interacionais (Freitas, 2010; Almeida (de), 2010; Monteiro, 2011a), reunidos num grupo de investigação liderado por um sociólogo (Rodrigues, 2001), no seio do Centro de Linguística da Universidade Nova de Lisboa (CLUNL). Em fevereiro 2013, o Centro Lusíada de Investigação em Serviço Social e Intervenção Social (CLISSIS), associado desde o começo ao Projeto ACASS e ao seu corpus de gravações de atendimentos de ação social, passa a ser a Unidade de acolhimento de um novo Grupo, que pretende dar continuidade a esta linha de investigação: o Grupo de Etnometodologia e Análise Conversacional da Clusividade social (GEACC)<sup>4</sup>.

### **Indiferença axiológica e perspetiva émica**

A AC potencia descrições detalhadas da pluralidade de práticas e de definições da profissão, sem exigir ou induzir a priori uma tomada de posição a favor ou contra um dado modelo de intervenção social. Trata-se de um ponto que importa clarificar.

Pode com efeito parecer existir, à primeira vista, uma convergência ou convivência de fundo entre a etnometodologia e o “serviço social ativo” (de inspiração neoliberal) (Franssen, 2003; Ravon, 2008; Branco, 2009): em ambos os casos, opera-se uma focalização sobre a autonomia e a capacidade de ação dos sujeitos individuais, que levaria a promover, no plano do estudo e no da intervenção, a negociação local de acordos ajustados às singularidades de cada caso individual, com base numa exposição particularizada de problemas, bem como num levantamento de recursos próprios, passíveis de serem ativados. Estas linhas orientadoras configuram uma individuação dos problemas sociais, indissociável de uma crise de legitimidade dos direitos sociais “estatutários”, garantidos por políticas públicas de segurança social (Estado Social).

Na verdade, a abordagem etnometodológica pode ser mobilizada para fundamentar o «pensamento crítico sobre as influências da lógica da activação na intervenção» (Branco & Amaro, 2011, p. 671), comprovando empiricamente o quanto as redefinições induzidas pelos imperativos de produtividade, de controlo e de formalismo burocráticos que as mudanças recentes, subsumidas pelo conceito de “serviço social ativo”, acabam por fazer recair sobre os assistentes sociais, são incompatíveis com os valores matriciais da profissão.

O fato de ter uma consciência aguda dos contributos potenciais dos estudos etnometodológicos nos debates dentro/sobre o Serviço Social, não impede de

---

<sup>4</sup> Link do website do GEACC: <http://geaccclissis.wordpress.com/>

adotar, no trabalho analítico propriamente dito, a postura indiferente de um investigador exclusivamente interessado em descrever e compreender, de perto e de dentro da trama das suas interações (perspetiva émica), os valores projetados e as definições ratificadas localmente por assistentes sociais e utentes. Políticas sociais, utentes e assistentes sociais são co-redefinidos em sede de atendimento, co-produção local (Lipsky, 1980; Kingfisher, 1998) que a AC permite analisar minuciosamente.

A definição do Serviço Social não é levada a cabo a partir de uma posição exterior e sobranceira que seria ocupada pelo investigador, mas é sim, renegociada localmente pelos próprios interactantes. Este ângulo de abordagem émico convida a descrever de perto, uma moralidade em acto, nas interações que têm por quadro, atendimentos de ação social, que não se confunde (sem no entanto se dissociar por completo) com a moralidade institucional dos programas e dos regulamentos, nem com a moralidade reflexiva que tem por nicho momentos de discussão entre profissionais (Cefaï & Gardella, 2011, p. 34).

### **Investigação coparticipativa e epistemologia social**

A abordagem etnometodológica, que se dota dos meios de superar a falsa antinomia da teoria e da prática, não pretende desautorizar os saberes nem desvalorizar as competências dos membros das comunidades profissionais, que procura estudar. Reconhecidos na sua autoridade epistémica (Bouvier & Conein, 2007), os atores não são destituídos do seu estatuto de profissionais peritos em operacionalizar os seus saberes em contextos locais de intervenção. O saber etnometodológico é um saber de 2º grau, que não é desenhado para se substituir aos saberes localmente operantes dos profissionais mas, ao contrário, destinado a conferir-lhes visibilidade e maior reconhecimento. Paradigma da ação situada, a etnometodologia dá a conhecer e a reconhecer os saberes profissionais, evitando a armadilha da sua descontextualização, mediante a descrição detalhada do *modus operandi* da intervenção social, diretamente observada no locus da sua realização.

A validação dos saberes é da competência dos profissionais, no quadro das suas práticas locais bem como, no de uma discussão alargada de resultados de investigações que incidem sobre estas mesmas práticas. A coparticipação é vocacionada para acompanhar todas as fases dos inquéritos etnometodológicos (Binet & Sousa (de), 2012), desde a abertura de terrenos e recolha de gravações / filmagens, até à discussão e validação de resultados na ótica da prática: a primeira e a última palavra pertencem ao terreno (Cefaï, 2012, p. 56), ou seja, aos profissionais envolvidos em quadros locais de ação concertada, e isso, de um modo relativamente independente, da hierarquia de credibilidade que vigora nas estruturas institucionais que empregam os seus serviços (Becker, 1967, pp. 241-2; Trépanier & Ippersiel, 2003).

## **A transcrição como microterreno de observação e análise indutiva**

Gravações e filmagens são transcritas e anotadas, de acordo com convenções que se esforçam por fixar e visualizar os detalhes dos comportamentos emicamente relevantes, ou seja, localmente tratados como tais, pelos interactantes para a copilotagem da sua interação (Jefferson, 2004)<sup>5</sup>.

A prática da transcrição é a verdadeira escola de formação técnico-operativa e científica de um analista da conversação. Não se trata de uma tarefa rotineira mas sim de um laboratório de observação e de análise, rico em (re)descobertas. A transcrição é para o analista da conversação o que a observação de campo é para o etnógrafo: um terreno, microscópico, de observação detalhada dos comportamentos internacionais, indexados a uma situação social em constante redefinição local.

A minúcia da transcrição visa capturar os detalhes dos dados comportamentais, próprios de um evento interacional a respeitar na sua singularidade e integridade sequencial. O analista, ciente do carácter sempre aproximativo e lacunar do seu trabalho de transcritor, reescuta frequentemente as gravações, às quais atribui o estatuto de documentos primários, mais próximos dos eventos originais do que as transcrições.

Sem se iludir sobre a dimensão intrinsecamente abduktiva das suas investigações (P. Atkinson, 2005, p. 22), o analista da conversação pode, em virtude da atenção extremamente detalhada que presta ao desenrolar moment-by-moment de cada interação, reivindicar-se do método indutivo:

«Another advantage of employing conversation analysis (...) is the emphasis on data-driven analysis in favour of a pre-categorised approach» (Church, 2009, p. 35).

## **Cada evento interacional singular como local de aplicação de métodos comuns de ordenamento da ação concertada**

Cada interação singular é gerada localmente por meio de métodos de copilotagem interacional comuns a muitas, senão todas, as interações. O ordenamento metódico das interações humanas é diretamente observável e formalizável (método nomotético) mediante a descrição detalhada de cada interação particular (método “idiográfico”): a AC permite superar a falsa antinomia das abordagens “idiográfica” (descrição de eventos encarados na sua singularidade) e nomotética (formalização da ordem presente em cada ocorrência de um tipo de eventos).

---

<sup>5</sup> Sobre as convenções de transcrição: <http://geaclissis.wordpress.com/servicos/transcricao/>

Cada gravação regista um evento interacional único que, como tal merece ser transcrito e analisado com um grande respeito pela sua singularidade e integridade sequencial. E, ao mesmo tempo, cada gravação documenta uma possibilidade de organização interacional de um atendimento de ação social, que assenta em etnométodos conversacionais aplicados num vasto leque de situações interlocutivas: «(...) we can come up with findings of considerable generality by looking at very singular, particular things» (Sacks, 1992b, p. 298).

Cada gravação, cujo valor documental é presumido (cada atendimento é ordenado de dentro como tal pelos interactantes que nele participaram), 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, p.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 (Schegloff, 1996, p. 172; Monteiro, 2011b, p. 11)”, vai a par com uma forte ambição nomotética: a descrição densa e a análise detalhada de um acontecimento interacional singular, visam alcançar e evidenciar a co-produção metódica e procedimental da ordem, localmente observável (Schegloff, 1992, p. 1338).

### **Generalizar e particularizar: uma dupla agenda**

A primeira agenda da investigação consiste em analisar detalhadamente numa interação local, os etnométodos conversacionais que habilitam os interactantes a organizar metodicamente o curso desta interação, e não só. Gravar e transcrever um atendimento de ação social, não implica necessariamente estudar esta interação na sua especificidade: o investigador pode interessar-se acima de tudo, por estudar múltiplas facetas da competência conversacional de base, que habilita os interactantes a participar apropriadamente numa grande diversidade de situações interlocutivas. Trata-se de um programa de investigação fundamental seguido pela análise intensiva de interacções que ocorrem numa grande diversidade de quadros interacionais particulares.

Os conhecimentos de ordem geral acumulados sobre a competência conversacional de base dos interactantes, abrem o caminho a abordagens

contrastivas, interessadas em particularizar os conhecimentos através de estudos intensivos de nichos e quadros interacionais específicos. Mais recente, esta segunda agenda, articulada com a anterior, corresponde a uma frente investigativa muito ativa, rica em descobertas e novos conhecimentos.

O Projeto ACASS inscreve-se nesta dupla agenda que formaliza modos de operar simultaneamente trans-situacionais (context-free) e dotados de uma grande capacidade de adaptação às especificidades de cada contexto interacional (context-sensitive) (Sacks et al., 1974, pp. 699-700).

### **Articulação de escalas e contextos em interligação (Micro-Macro Links)**

Numa primeira aproximação, a análise da conversação etnometodológica pode ser definida como sendo «a mais micro de todas as microsociologias» (Boden, 1990, p. 248), o que pode fazer recair sobre ela a suspeita, gravosa, de cometer o erro de perder de vista as questões referentes à organização de conjunto da sociedade, isolando os comportamentos que observa localmente das estruturas de grande escala. Esta suspeita gerou fortes controvérsias entre os sociólogos europeus aquando das primeiras tentativas de introdução na Europa desta abordagem analítica de origem americana.

«(...) concentrando-se nas situações de pequena escala, os etnometodólogos descuram a relação com a estrutura social (...). A etnometodologia apresenta uma concepção subsocializada do homem e uma concepção subintegrada da sociedade. (...) A etnometodologia evita ver que o homem (...) pode ser fortemente limitado, coagido, pelas instituições, pela história (...).» (McSweeney, 1973, p. 152)

O desarmar desta controvérsia consiste em comprovar pela análise empírica, que o estudo minucioso dos detalhes dos comportamentos interacionais pode, num paradoxo só aparente, ser o ou um dos caminhos a seguir para evidenciar as interligações que unem as escalas micro e macroscópica da organização social (micro-macro links; Cf. Alexander et al., 1987). A superação destas controvérsias passa por uma atenção prestada à interpenetração de contextos, patente nos detalhes do desenrolar das interações (Cicourel, 1992, 2008; Corcuff, 2008).

Esta abordagem duplamente articulada (“micro/macrossociológica”) corresponde a uma orientação de pesquisa inscrita, desde longa data, no programa científico da sociologia e da antropologia, à luz da qual a AC se revela um empreendimento científico de grande alcance.

O Serviço Social reivindica-se da abordagem holística dos fenómenos e problemas sociais. Importa por isso sublinhar, numa referência à escola sociológica durkheimiana e maussiana, reforçada pela AC, que a abordagem

holística não passa por uma desatenção aos detalhes dos comportamentos, bem pelo contrário (Binet, 2013, pp. 35–53).

### **O estudo intensivo de um corpus de “casos”: metodologia qualitativa e alcance dos saberes de 2º grau**

A inscrição da articulação de escalas num programa de investigação a desenvolver ao abrigo de uma divisão do trabalho científico, em equipas distintas, implica uma triangulação de métodos, incompatível com erros de sobre- ou sub-avaliação do alcance de cada opção metodológica. Não se trata de condenar o uso de métodos orientados para a quantificação da informação, mas, sim, a sua aplicação abusiva e hegemónica, fruto de uma sobre-avaliação do seu alcance.

Um exemplo, relevante pela sua capacidade de reforçar a compreensão plena da questão aqui discutida: o estudo da condução automóvel. Um tema de pesquisa como este ganha a ser estudado em várias escalas analíticas, mediante recurso a diversos métodos.

Numa perspetiva macrossociológica, os automóveis desempenham hoje um papel chave no seio dos sistemas de transportes que asseguram a mobilidade das pessoas dentro do território. Abordagens quantitativas são susceptíveis de proporcionar informações estatísticas de elevada relevância macrossociológica. A análise secundária de dados acessíveis a partir dos sistemas de informação ativos dentro da sociedade permitiria gerar muitas informações quantitativas. Assim, por exemplo, as datas de entrada em serviço e a potência média dos veículos dos parques automóveis das várias regiões do país, poderiam ser operacionalizadas como indicadores das disparidades de desenvolvimento regional. Ou, as multas de trânsito poderiam ser operacionalizadas como indicador da maior ou menor interiorização pelos condutores de normas de segurança fixadas por lei. Tais análises secundárias poderiam ser completadas por inquéritos por questionário, para medir, por exemplo, o peso das despesas com os automóveis nos orçamentos familiares. Grandes investimentos públicos e privados na infraestrutura rodoviária e no setor energético precisariam também de ser estudados. O estudo documental da evolução diacrónica da legislação e das reformulações do código de estrada, seria também imprescindível. Como podemos constatar, os estudos macrossociologicamente relevantes configuram um vasto programa de investigação.

Mas, por mais interessantes e relevantes que sejam, estes estudos estariam longe de esgotar o seu objeto. Com efeito, não são desenhados nem habilitados para abordar a condução automóvel de um ponto de vista émico e interacional. São várias as questões que ficariam de fora da sua alçada, que podemos resumir nos seguintes termos: quais são as competências e o saber fazer situado dos condutores? Conduzir é uma tarefa interacional, uma ação concertada, cujos métodos e procedimentos são muito incompletamente definidos pelos textos que



pretendem regulamentar a condução automóvel. Muitos destes métodos, seguidos na prática da condução, constituem saberes de ação situada, mais do que saberes discursivos, separados da ação propriamente dita, que seria fácil de registar por mera entrevista e por meio de um questionário aplicado, fora do contexto de exercício das competências que se pretenderia estudar. Entrevistas e questionários privilegiam os saberes discursivos, em detrimento dos saberes articulados na ação situada, o que arrisca induzir uma sub-avaliação das competências dos condutores, efetivamente exercidas na prática da condução. A auto-observação; a observação flutuante e casual dentro do quotidiano; a observação encoberta proporcionada pelo recurso ao método do “cliente mistério” com motoristas de táxi; a observação direta subordinada a um pedido de consentimento, são métodos que habilitariam o investigador a observar diretamente em situação real os etnométodos da prática da condução. O recurso a um dispositivo auxiliar de registo (com várias câmaras intersincronizadas) possibilitaria a recolha de um corpus de filmagens, de um ou vários “casos”, cuja análise intensiva e detalhada permitiria consolidar e muito o estudo, ao ponto de habilitar o investigador a reapropriar-se da competência do “condutor-de-um-automóvel”, mediante descrição minuciosa do saber fazer situado, de um ou vários condutores singulares. Esta abordagem qualitativa converte os saberes de ação situada, em saberes discursivos, ricos em descrições circunstanciadas, muito detalhadas, potenciando um retorno reflexivo sobre a prática, a operar, em primeiro e último lugar, pelos próprios “metodólogos da prática”.

### **Em jeito de conclusão**

O nosso projeto de introdução da análise conversacional etnometodológica na investigação em Serviço Social, encontra-se numa fase já avançada de desenvolvimento e de produção de resultados, que o presente artigo, de carácter introdutório, não expõe. O propósito do artigo foi outro: preparar a publicação de futuros artigos, colocando à disposição do leitor um texto que delimita o seu quadro teórico-metodológico.

Metodólogos práticos (Garfinkel, 2007b, p.284), assistentes e interventores sociais desempenham a sua profissão interagindo conversacionalmente entre si e com utentes. A análise detalhada das práticas observáveis nos principais quadros interacionais da profissão habilita o investigador a (re)conhecer, de perto e de dentro dos contextos onde se articulam, os saberes de ação situada dos profissionais.

### **Bibliografia**

Alexander, J. C., Giesen, B., Münch, R., & Smelser, N. J. (Eds.). (1987). *The Micro-Macro Link*. Berkeley / Los Angeles / London: University of California Press.



- Almeida (de), R. (2010). *“Deixe-me ver uma coisa”*: análise da conversação de interações de intervenção social (Trabalho Final do Curso de Doutoramento em Linguística (dir. Adriano Duarte Rodrigues)). FCSH-UNL, Lisboa.
- Amiel, P. (2004). *Ethnométhodologie appliquée. Éléments de sociologie praxéologique*. Paris: Presses du LEMA (Laboratoire d’Ethnométhodologie Appliquée - Université Paris 8).
- Atkinson, J. M., & Drew, P. (1979). *Order in Court: The Organisation of Verbal Interaction in Judicial Settings*. London: Palgrave Macmillan.
- Atkinson, P. (2005). Qualitative Research - Unity and Diversity. *Forum: Qualitative Social Research*, 6, 1-25.
- Becker, H. S. (1967). Whose Side Are We On? *Social Problems*, 14(3), 239-247.
- Binet, M. (2010). *Etnografia e Análise da Conversação: Convergências e Orientações de pesquisa* (Documento de Trabalho do GIID no4). FCSH-UNL, Lisboa.
- Binet, M. (2013). *Microanálise etnográfica de interações conversacionais: atendimentos em serviços de acção social* (Tese de Doutoramento (dir. Adriano Duarte Rodrigues)). FCSH-UNL, Lisboa.
- Binet, M., & Monteiro, D. (2012). Ordem da interação e corpora de gravações: a análise da conversação como paradigma teórico-metodológico. In *VII Congresso Português de Sociologia (Sociedade, crise e reconfigurações | Universidade do Porto | 19-22 Junho 2012)* (pp. 5-15). Porto: Associação Portuguesa de Sociologia.
- Binet, M., & Sousa (de), I. (2012). Coparticipação e novos desenhos investigativos em Serviço Social: Insider/Outsider Team Research. *Intervenção Social*, 38, 61-88.
- Binet, M., & Sousa (de), I. (2013). O Interagir Comunicacional na Intervenção Social: Análise da Conversação Aplicada ao Serviço Social | Projecto ACASS. *L’Interagir Communicationnel dans l’Intervention Sociale: Analyse de la Conversation Appliquée au Service Social | Projet ACASS*. Retrieved from <http://geaclissis.wordpress.com/projectos-2/acass-2/>
- Boden, D. (1990). People Are Talking: Conversation Analysis and Symbolic Interaction. In H. S. Becker & M. McCall (Eds.), *Symbolic Interaction and Cultural Studies* (pp. 244-274). Chicago / London: The University of Chicago Press.
- Boden, D. (1994). *The Business of Talk: Organizations in Action*. Cambridge: Polity Press.
- Boden, D., & Zimmerman, D. (Eds.). (1991). *Talk and Social Structure. Studies in Ethnomethodology and Conversation Analysis*. Cambridge: Polity Press.
- Bouvier, A., & Conein, B. (Eds.). (2007). *L’épistémologie sociale: Une théorie sociale de la connaissance*. Paris: EHESS.
- Branco, F. (2009). Acção Social, Individuação e Cidadania: A construção do acompanhamento social no contexto do Estado Social activo. *CIDADES Comunidades e Territórios*, 17, 81-91.
- Branco, F., & Amaro, I. (2011). As práticas do “Serviço Social activo” no âmbito das novas tendências da política social: uma perspectiva portuguesa. *Serviço Social & Sociedade*, (108), 656-679. doi:10.1590/S0101-66282011000400005

- Breviglieri, M. (2008). Le « corps empêché » de l'utilisateur (mutisme, fébrilité, épuisement): Aux limites d'une politique du consentement informé dans le travail social. In J.-P. Payet, F. Giuliani, & D. Laforgue (Eds.), *La voix des acteurs faibles: de l'indignité à la reconnaissance* (pp. 215-229). Rennes: Presses universitaires de Rennes.
- Cefaï, D. (2012). Comment généralise-t-on ? Chronique d'une ethnographie de l'urgence sociale. In E. Désveaux & M. Fornel (de) (Eds.), *Faire des sciences sociales: Généraliser* (pp. 31-57). Paris: EHESS.
- Cefaï, D., & Gardella, É. (2011). *L'urgence sociale en action: Ethnographie du Samusocial de Paris*. Paris: La Découverte.
- 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. (1992). The interpenetration of communicative contexts: examples from medical encounters. In A. Duranti & C. Goodwin (Eds.), *Rethinking context. Language as an interactive phenomenon* (pp. 291-310). Cambridge: Cambridge University Press.
- Cicourel, A. (2008). Micro-processus et macro-structures: Notes sur l'articulation des différents niveaux d'analyse. *SociologieS*. Retrieved from <http://sociologies.revues.org/index2432.html#tocto1n3>
- Corcuff, P. (2008). Aaron V. Cicourel : de l'ethnométhodologie au problème micro/macro en sciences sociales. *Sociologies*. Retrieved from <http://sociologies.revues.org/index2382.html>
- Drew, P., & Heritage, J. (Eds.). (1992). *Talk at work. Interaction in institutional settings*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Duranti, A. (1997). *Linguistic Anthropology*. Cambridge: Cambridge University 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* (pp. 201-225). New York: Academic Press.
- Fornel (de), M., & Quéré, L. (Eds.). (1999). *La logique des situations: Nouveaux regards sur l'écologie des activités sociales*. Paris: EHESS.
- Fradin, B., Quéré, L., & Widmer, J. (Eds.). (1994). *L'enquête sur les catégories: de Durkheim à Sacks*. Paris: EHESS.
- Franssen, A. (2003). Le sujet au cœur de la nouvelle question sociale. *La Revue Nouvelle*, 12, 10-61.
- Freitas, T. (2010). *Estudos de Corpora. Da teoria à prática*. Lisboa: Colibri.
- Gago, P. C. (2002). Questões de transcrição em Análise da Conversa. *Veredas (UFJF)*, 6(2), 89-113.
- Garcez, P. M. (1997). Microethnography. In N. H. Hornberger & D. Corson (Eds.), *Encyclopedia of language and education* (pp. 187-196). Dordrecht (NL): Kluwer.
- Garcez, P. M. (2008). A perspectiva da análise da conversa etnometodológica sobre o uso da linguagem em interação social. In L. L. Loder & N. M. Jung

- (Eds.), *Fala-em-Interação social: Introdução à Análise da Conversa etnometodológica* (pp. 17–38). Campinas, SP: Mercado de Letras.
- Gardella, É., Le Méner, E., & Mondémé, C. (2006). *Les funambules du tact: Une analyse des cadres de travail des équipes mobiles d'aide du Samusocial de Paris*. Paris: Observatoire du Samusocial de Paris.
- Garfinkel, H. (1967). *Studies in Ethnomethodology*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
- Garfinkel, H. (2007). *Recherches en ethnométhodologie*. Paris: PUF.
- Garfinkel, H., & Sacks, H. (1990). On formal structures of practical actions (1967). In J. Coulter (Ed.), *Ethnomethodological sociology* (pp. 55–84). Aldershot UK: Edward Elgar.
- Giuliani, F. (2005). *L'ordre pactisé des dispositifs d'accompagnement: Ethnographie de la relation d'aide sur quelques scènes actuelles du travail social* (Thèse (dir. Jacques Ion)). Université Lumière Lyon II, Lyon.
- Goffman, E. (1953). *Communication Conduct in an Island Community* (Unpublished Ph.D. dissertation). University of Chicago, Chicago.
- Goffman, E. (1974). *Frame Analysis - An Essay on the Organization of Experience*. Boston, Massachusetts: Northeastern University Press.
- Goodwin, C. (Ed.). (2003). *Conversation and Brain Damage*. Oxford: Oxford University Press.
- Hall, C. (1993). *Social Work as Narrative: An Investigation of the Social and Literary Nature of Social Work Accounting* (Thesis (dir. Steve Woolgar)). Brunel University, London.
- Hall, C., Juhila, K., Parton, N., & Pösö, T. (Eds.). (2003). *Constructing Clienthood in Social Work and Human Services: Interaction, Identities and Practices*. London: Jessica Kingsley Publishers.
- Helmer, O., & Rescher, N. (1958). *On the Epistemology of the Inexact Sciences*. Santa Monica, CA: RAND Corporation.
- Heritage, J. (1987). Ethnomethodology. In A. Giddens & J. Turner (Eds.), *Social Theory Today* (2nd ed., pp. 224–272). Cambridge: Polity Press.
- Heritage, J., & Maynard, D. W. (Eds.). (2006). *Communication in Medical Care: Interacion between Primary Care Physicians and Patients*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Hutchby, I. (2006). *Media Talk: Conversation Analysis and the Study of Broadcasting*. Maidenhead: Open University Press.
- Jefferson, G. (2004). Glossary of transcript symbols with an introduction. In G. H. Lerner (Ed.), *Conversation Analysis. Studies from the first generation* (pp. 13–31). Amsterdam: John Benjamins.
- 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* (pp. 521–548). Cambridge: Cambridge University Press.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1990). *Les interactions verbales: 1. Approche interactionnelle et structure des conversations* (Vol. 1). Paris: Armand Colin.

- Kerbrat-Orecchioni, C. (1992). *Les interactions verbales: 2. Relation interpersonnelle et Politesse* (Vol. 2). Paris: Armand Colin.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1994). *Les interactions verbales: 3. Variations culturelles et échanges rituels* (Vol. 3). Paris: Armand Colin.
- Kingfisher, C. P. (1998). How Providers Make Policy: An Analysis of Everyday Conversation in a Welfare Office. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 8, 119–136.
- Le Breton, D. (2004). *L'interactionnisme symbolique*. Paris: PUF.
- Lee, S.-H. (2005). The scales of justice: balancing neutrality and efficiency in plea-bargaining encounters. *Discourse & Society*, 16(1), 33–54.
- Lipsky, M. (1980). *Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*. New York: Russell Sage Foundation.
- Llewellyn, N. (2008). Organization in Actual Episodes of Work: Harvey Sacks and Organization Studies. *Organization Studies*, 29(05), 763–791.
- 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* (pp. 271–297). Oxford: Elsevier Science.
- McSweeney, B. (1973). Meaning, Context and Situation. *European Journal of Sociology / Archives Européennes de Sociologie*, 14(01), 137–153. doi:10.1017/S0003975600002691
- Moerman, M. (1992). Life after C.A. : An ethnographer's autobiography. In G. Watson & R. M. Seiler (Eds.), *Text in context. Contributions to Ethnomethodology* (pp. 20–34). London: Sage.
- Moerman, M. (1996). *Talking Culture. Ethnography and Conversation Analysis* (4th ed.). Philadelphia, USA: University of Pennsylvania Press.
- Mondada, L. (2001). Pour une linguistique interactionnelle. *Marges Linguistiques*, 1, 1–21.
- 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)). FCSH-UNL, Lisboa. Retrieved from <http://run.unl.pt/handle/10362/6976>
- Monteiro, D. (2011b). *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)). FCSH-UNL, Lisboa.
- Montigny (de), G. (1995). *Social Working: An Ethnography of Front-line Practice*. Toronto: University of Toronto Press.
- Montigny (de), G. (2007). Ethnomethodology for Social Work. *Qualitative Social Work*, 6(1), 95–120.
- Nijnatten (van), C. (2005). Transforming family positions: a conversational analysis of a family social work case. *Child and Family Social Work*, 10, 159–167.
- Ostermann, A. C. (2002). A ordem interacional: a organização do fechamento de interações entre profissionais e clientes em instituições de combate à violência

- contra a mulher. *ALFA: Revista de Linguística*, 46, 39–54.
- Ostermann, A. C., & Andrade, D. N. P. (2007). O interrogatório policial no Brasil: a fala institucional permeada por marcas de conversa espontânea. *Calidoscópio*, 5(2), 92–104.
- Peräkylä, A., Antaki, C., Vehviläinen, S., & Leudar, I. (Eds.). (2008). *Conversation Analysis and Psychotherapy*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Phillips, J. (1978). Some Problems in Locating 'Practices'. *Sociology*, 12(1), 55–77. doi:10.1177/003803857801200104
- Pithouse, A. (1987). *Social Work: The Social Organisation of an Invisible Trade*. Aldershot: Avebury.
- Previgiano, C. L., & Thibault, P. J. (Eds.). (2003). *Discussing Conversation Analysis: The Work of Emanuel A. Schegloff*. Amsterdam / Philadelphia: John Benjamins.
- Quérel, L. (1999). *La sociologie à l'épreuve de l'herméneutique. Essais d'épistémologie des sciences sociales*. Paris: L'Harmattan.
- Ravon, B. (2008). Souci du social et action publique sur mesure. *SociologieS*. Retrieved from <http://sociologies.revues.org/2713>
- Rawls, A. W. (2010). Garfinkel, Ethnomethodology and the Defining Questions of Pragmatism. *Qualitative Sociology*, 34, 277–282.
- Riemann, G. (2005). Trying to Make Sense of Cases: Features and Problems of Social Workers' Case Discussions. *Qualitative Social Work*, 4(4), 413–430.
- Rodrigues, A. D. (2001). *A Partitura Invisível. Para a abordagem interactiva da linguagem*. Lisboa: Colibri.
- Sacks, H. (1966). *The Search for Help: No One to Turn To* (Unpublished Ph.D. dissertation). University of California, Berkeley, Berkeley.
- Sacks, H. (1984). Notes on methodology. In J. M. Atkinson & J. Heritage (Eds.), *Structures of Social Action. Studies in Conversation Analysis* (pp. 21–27). Cambridge: Cambridge University Press / Maison des Sciences de l'Homme.
- Sacks, H. (1990). An initial investigation of the usability of conversational data for doing sociology (1972). In J. Coulter (Ed.), *Ethnomethodological sociology* (pp. 208–251). Aldershot UK: Edward Elgar.
- Sacks, H. (1992a). *Lectures on Conversation (Vol. 1)* (Vol. 1). Oxford: Blackwell.
- Sacks, H. (1992b). *Lectures on Conversation (Vol. 2)* (Vol. 2). Oxford: Blackwell.
- Sacks, H., & Schegloff, E. (1973). Opening up Closings. *Semiotica*, VIII(4), 289–327.
- 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* (pp. 23–28). Cambridge: Cambridge University Press.
- Sacks, H., Schegloff, E., & Jefferson, G. (1974). A Simplest Systematics for the Organization of Turn-Taking for Conversation. *Language*, 50(4), 696–735.
- Sacks, H., Schegloff, E., & Jefferson, G. (1977). The Preference for Self-Correction in the Organization of Repair in Conversation. *Language*, 53(2), 361–382.
- Sacks, H., Schegloff, E., & Jefferson, G. (2003). Sistemática elementar para a organização da tomada de turnos para a conversa. *Veredas (UFJF)*, 7(1-2), 9–73.



- Sarangi, S., & Roberts, C. (2005). Theme-oriented discourse analysis of medical encounters. *Medical Education*, 39, 632–640.
- Schegloff, E. (1988). Goffman and the Analysis of Conversation. In P. Drew & A. Wootton (Eds.), *Erving Goffman. Exploring the Interaction Order* (pp. 89–135). Cambridge, UK: Polity Press.
- Schegloff, E. (1992). Repair After Next Turn: The Last Structurally Provided Defense of Intersubjectivity in Conversation. *The American Journal of Sociology*, 97(5), 1295–1345.
- Schegloff, E. (1996). Confirming Allusions: Toward an Empirical Account of Action. *The American Journal of Sociology*, 102(1), 161–216.
- Schegloff, E. (2002). Beginnings in the telephone. In J. E. Katz & M. A. Aakhus (Eds.), *Perpetual Contact. Mobile Communication, Private Talk, Public Performance* (pp. 284–300). Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Schegloff, E. (2006). 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* (pp. 70–96). London: Berg.
- Schegloff, E. (2007a). *Sequence Organization in Interaction - A Primer In Conversation Analysis I*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Schegloff, E. (2007b). Categories in action: person-reference and membership categorization. *Discourse Studies*, 9(4), 433–461.
- Silverman, D. (1998). *Harvey Sacks. Social Science and Conversation Analysis*. Cambridge: Polity Press.
- Suoninen, E., & Jokinen, A. (2005). Persuasion in Social Work Interviewing. *Qualitative Social Work*, 4(4), 469–487.
- 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, 74–82. doi:10.3406/arss.2003.3324
- Urek, M. (2005). Making a Case in Social Work: The Construction of an Unsuitable Mother. *Qualitative Social Work*, 4(4), 451–467.
- 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), 183–193.
- Zimmerman, D. H. (1966). *Paper Work and People Work: A Study of a Public Assistance Agency* (Ph. D.). University of California, Los Angeles (UCLA), Los Angeles.