

5 Estudos da fala-em-interação

Hobbes propõe a seguinte questão filosófica: “como a sociedade é possível?” (cf. Parsons, 1949) e, diante dessa provocação, levantam-se muitas teorias. Em nosso estudo, estamos nos amparando na ideia de que “uma resposta a esse problema macrossociológico pode ser explorada de modo profícuo na análise dos mais sutis rituais interpessoais e da própria matéria-prima da qual é composta a maior parte desses rituais, a fala” (Scott e Lyman, 1968:140). Por isso, elegemos como ferramental teórico e analítico do presente trabalho, conceitos oriundos de reflexões e análises dos encontros sociais e da conversa, não entendida apenas como elemento componente, mas também construtor desses encontros.

Nesse sentido, apresentaremos, neste capítulo, inicialmente, algumas das principais contribuições da Análise da Conversa (AC), uma abordagem teórico-metodológica que se mostrou muito útil para este estudo. Em seguida, abordaremos o conceito de categorias de pertença, que deu origem a outra tradição de pesquisa, mas foi proposto pelo mesmo fundador da AC. Na seção seguinte, apresentaremos a noção de *account*, considerando diferentes perspectivas da literatura. Por fim, explicaremos o conceito de estrutura de participação, uma contribuição importante da Sociolinguística Interacional para o exame da interação que elegemos como objeto.

5.1 Contribuições da Análise da Conversa

Nesta seção, revisaremos, em linhas gerais, alguns conceitos basilares da Análise da Conversa (AC), uma abordagem que se dispõe a compreender como as pessoas realizam ações por meio da fala-em-interação. A corrente sociológica chamada de Etnometodologia, da qual se origina esse campo de estudos, foi inaugurada com a publicação de uma obra de Harold Garfinkel na década de 1960, chamada de *Studies in Ethnomethodology*, que afirmava a necessidade de se migrar de “um paradigma

normativo para um paradigma interpretativo” (Coulon, 1995:10). Essa mudança proposta consiste em passar a compreender a prática e a ação social pelos olhos dos próprios participantes da interação, isto é, pelo que eles demonstram que estão entendendo na conversa (Garcez e Loder, 2005:280).

Nascida no contexto da Etnometodologia, a AC é marcada, portanto, pela adoção de uma perspectiva êmica (Tem Have, 2004), ou seja, essa corrente não tem como foco o entendimento do pesquisador, mas o modo como os próprios atores sociais veem as suas ações e as dos outros. Para os analistas da conversa, a produção de comportamentos e entendimentos nos encontros sociais é um resultado do uso de uma série de procedimentos passíveis de serem reconhecidos, descritos e explicados (Garfinkel, 1967). Heritage e Atkinson (1984:1) explicam:

O objetivo central de pesquisas em Análise da Conversa é a descrição e a explicação das competências que os falantes comuns usam e de que se valem para participar de interações inteligíveis e socialmente organizadas. Em sua forma mais básica, esse objetivo é descrever os procedimentos por meio dos quais os participantes produzem seus próprios comportamentos e entendimentos e por meio dos quais lidam com o comportamento dos outros.

A fim de compreender esses métodos (também chamados de “etnométodos”), essa abordagem propõe a análise de interações “naturalísticas”, ou seja, de conversas que não sejam provocadas pela pesquisa. Uma entrevista entre um pesquisador e um voluntário, por exemplo, não é considerada uma conversa de ocorrência natural, portanto, este não é um procedimento metodológico adotado pelos analistas da conversa¹. Em suma, os dados devem ser interações que já aconteceriam independente da realização do estudo.

A transcrição dessas conversas gravadas em áudio e/ou vídeo é outro procedimento típico das pesquisas que se encontram nessa seara. Antes de se iniciar a análise, o texto oral deve ser transcrito com base em convenções que sinalizam aspectos importantes para compreender as ações dos participantes, como, por exemplo, pausas, falas mais rápidas ou mais lentas, alongamentos, entre outros elementos. Essa etapa envolve uma série de decisões importantes do analista para expressar os dados orais de modo adequado em seu texto escrito, o que torna tal atividade consideravelmente complexa e exige muito cuidado do pesquisador (Gago, 2002). Silva, Andrade e

¹ Nesta pesquisa, estamos cientes do paradoxo do observador (Labov, 1974). Porém, por já termos realizado entrevistas no contexto das UPPs, optamos por outro tipo de dado como base para esta tese, os quais podem ser considerados naturalísticos. Essa escolha será explicada de modo mais detalhado no Capítulo 6 (Pressupostos Metodológicos).

Ostermann (2009:5) ressaltam ainda que, mesmo após as transcrições, os dados orais não podem ser abandonados:

As transcrições feitas depois (da gravação de uma interação) são utilizadas como uma forma conveniente para representar o material gravado de forma escrita, mas certamente não como uma possível substituição desse material (PSATHAS e ANDERSON, 1990). No entanto, a análise do pesquisador deve ser, primordialmente, feita com base no material que constitui a gênese de qualquer estudo que se encontra ancorado nos preceitos metodológicos da AC, isto é, a gravação em áudio e/ou em vídeo da conversa ou do extrato a ser analisado.

Na sequência, a partir da gravação e da transcrição, o pesquisador observa os fenômenos tornados relevantes nos dados (Heritage, 1984). Assim, em outras palavras, são os próprios dados que determinam o caminho da análise e não o pesquisador. Neste trabalho, seguimos todas essas etapas, isto é, selecionamos uma gravação que ocorreu de forma independente ao estudo, transcrevemos a interação e começamos a analisar o som, a imagem e a transcrição, sem um foco analítico pré-definido. Considerando o que foi tornado relevante pela fala dos participantes da interação registrada, mobilizamos alguns conceitos que compõem o ferramental teórico-analítico da AC, no qual se destaca, definitivamente, a contribuição do sociólogo Harvey Sacks.

As descobertas desse pesquisador sobre a chamada “maquinaria da conversa” deram início a esse campo de estudos micro analíticos. Inicialmente, Sacks analisou, junto a Harold Garfinkel, ligações telefônicas para um centro de apoio a pessoas com impulsos suicidas e, assim, pôde descrever os métodos que as pessoas empregam para organizar suas interações e realizar ações por meio da fala-em-interação. Mesmo com sua morte prematura, em 1975, a área não parou de avançar, especialmente devido ao trabalho cuidadoso dos seus seguidores. O acidente que matou Sacks levou Gail Jefferson a compilar as aulas do seu professor e a transformá-las na obra “Lectures in Conversation” (1992). Emanuel Schegloff, também engajado em perpetuar esses ensinamentos, elaborou um texto introdutório para a publicação. Assim, foi lançado o material que apresenta os fundamentos da AC.

Pouco antes de sua morte, o próprio Sacks também publicou, com seus alunos Schegloff e Jefferson, um artigo intitulado *A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation* (1974), enfatizando principalmente que, mesmo que pareça caótica, a conversa mundana é altamente ordenada e sistematizada, isto é, cada participante não diz o que quer quando quer. Dentre as observações feitas nessa obra clássica, Silva, Andrade e Ostermann (2009:3) destacam estas proposições:

- (1) A troca de falante se repete, ou pelo menos ocorre.
- (2) Na grande maioria dos casos, fala um de cada vez.
- (3) Ocorrências de mais de um falante por vez são comuns, mas breves.
- (4) Transições (de um turno para o próximo) sem intervalos e sem sobreposições são comuns. Junto com as transições caracterizadas por breves intervalos ou ligeiras sobreposições, elas perfazem a grande maioria das transições.
- (5) A ordem dos turnos não é fixa, mas variável.
- (6) O tamanho dos turnos não é fixo, mas variável.
- (7) A extensão da conversa não é previamente especificada.
- (8) O que cada um diz não é previamente especificado.
- (9) A distribuição relativa dos turnos não é previamente especificada.
- (10) O número de participantes pode variar.

Como se pode perceber, trata-se de uma linha de investigação científica bastante minuciosa, o que fez com que essa abordagem ficasse conhecida também como “microetnografia” e “microsociologia das interações” (Ostermann e Souza, 2009:1522). Nesse contexto, um dos ensinamentos mais valiosos para compreender as minúcias² da interação é o da sequencialidade, que denota que uma pessoa considera o que foi dito antes para então fazer a sua contribuição à conversa. Ao abordar a configuração sequencial das interações, Loder, Salimen e Müller (2008:42) sublinham que os turnos produzidos “não são elementos estanques que têm o mesmo valor e que realizam as mesmas ações onde quer que sejam produzidos”. Realizar uma análise sequencial significa, portanto, observar as ações produzidas pelas pessoas turno a turno, considerando estritamente o que é tornado relevante pelos participantes na interação.

A partir da descoberta de que a conversa mundana se dá de forma sequencial, diversos mecanismos empregados pelas pessoas na fala-em-interação passaram a ser reconhecidos e descritos pelos analistas da conversa. Em geral, os falantes não refletem sobre o seu uso, mas se orientam para eles nos seus encontros e tais mecanismos são fundamentais para a organização das conversas (Sacks, Schegloff e Jefferson, 1974). Dentre os principais mecanismos estudados pela AC, encontram-se os pares adjacentes, a preferência, a organização da tomada de turno, o reparo e as categorias de pertença, que serão, respectivamente, abordados ainda nesta seção.

² Conforme Silva, Andrade e Ostermann (2009:6) esclarecem, “a palavra ‘minúcia’, aqui, não indica que essas são análises menores em termos de valor científico, muito antes pelo contrário, a partir dessa lente microanalítica, através da qual se passou a observar as ações interacionais das pessoas no turno-a-turno, importantes considerações foram tecidas, dando origem à descrição de um aparato teórico-metodológico muito abrangente”.

5.1.1 Pares adjacentes e preferência

Uma das conclusões mais importantes de Sacks foi a de que há um “pareamento” na fala-em-interação (Hutchby e Wooffit, 1998:39). Os pares adjacentes são duas elocuições produzidas por falantes diferentes, dispostas de maneira que uma limita a ação da outra. Se a primeira parte for um convite, por exemplo, então o destinatário deverá responder com a segunda parte adequada para esse par: aceite ou recusa. Se for uma saudação, a ação subsequente esperada é uma resposta à saudação. Para tornar mais clara essa noção, tomaremos como exemplo o excerto a seguir, extraído de uma análise de Loder, Salimen e Müller (2008:45).

```
01 Beto      °de quem é essa música,°
02           (0.3)
03 Gustavo  é dos Mamonas Assassi:nas::
```

Nas linhas 01 (°de quem é essa música,°) e 03 (é dos Mamonas Assassi:nas), encontramos um exemplo de par adjacente. A primeira elocução é uma pergunta que solicita uma informação. A segunda é uma resposta que fornece a informação solicitada. Se a resposta de Gustavo para Beto fosse “não concordo”, por exemplo, a ação de discordância, possivelmente, causaria estranheza. Isso porque, nos termos do próprio Sacks (1992:521), “dada uma primeira parte do par, não se segue uma segunda parte de par qualquer, mas, dada uma primeira parte, apenas algumas segundas partes são admissíveis e são produzidas”.

Se o espaço aberto para a resposta com a informação solicitada pela primeira parte do par não fosse preenchido, seria provável também que a pessoa que não forneceu a segunda parte tivesse que explicar por que não o fez, uma vez que há uma expectativa normativa de que esse espaço seja preenchido na sequência. Quando, no turno seguinte, não se realiza a ação tornada relevante pela primeira parte do par adjacente, os participantes têm que gerenciar os impactos que isso traz para a interação. O excerto a seguir, também extraído de uma análise de Loder, Salimen e Müller (2008:47), é um exemplo disso. Denis e Joana são recém-casados e conversam sobre os seus planos para os dias seguintes. Observe.

01 Denis >o quê que< eu ia faze:r me:smo,
 02 (2.5)
 03 Denis tu vai no Almeida,
 04 (0.8)
 05 Joana °eu não se:i amor ()°
 06 (0.2)
 07 Denis °pois é::°
 08 (0.5)
 09 Joana (por) quê,
 10 (1.9)
 11 Joana °que foi amor,°
 12 (1.4)
 13 Joana que foi amor,
 14 Denis ã - kh - Jô deixa eu pensar não pode ficar um minuto
 15 quieto:,
 16 (20.3)
 17 Denis essa semana passou voa:ndo né,

Na linha 03 (tu vai no Almeida,), Denis faz uma pergunta para Joana, solicitando uma informação. Após oito décimos de segundo, na linha 05, essa pergunta é respondida por sua esposa (°eu não se:i amor ()°). Denis produz, então, na linha 07, um marcador de recebimento da resposta (°pois é::°). Na sequência, Joana assume o turno novamente dando início a mais um par adjacente do mesmo tipo ((por) quê,). Depois de um segundo e nove décimos de segundo de silêncio, ela produz uma nova pergunta que evidencia a ausência de uma resposta à solicitação de informação anterior (°que foi amor,°). Joana dá início, desse modo, a mais um par adjacente, dessa vez do tipo solicitação de justificativa/prestação de conta. Porém, novamente, não é fornecida a segunda parte do par. Por isso, ela repete a solicitação de justificativa em voz mais alta (que foi amor,). Nesse momento interacional, Denis assume o turno, finalmente atendendo a uma expectativa normativa, e, conforme podemos observar na linha 14 (Jô deixa eu pensar), produz uma justificativa para as ausências seguidas das segundas partes dos pares iniciados por sua esposa.

Com isso, notamos que a não realização da ação tornada relevante pela primeira parte do par adjacente, efetivamente, leva os participantes a gerenciarem os efeitos da sua ausência na interação. Afinal, segundo Sacks (1992:521), quando se dá início a um par adjacente, “há uma coisa que vem em primeiro lugar e uma coisa que vem em segundo lugar”. Em certos casos, existe mais de uma possibilidade tornada relevante para o preenchimento do turno em que se apresentará a segunda elocução do par adjacente. Essa escolha também causa impactos que terão de ser gerenciados na interação.

Com a análise do uso de pares adjacentes, logo é possível perceber que as possíveis ações que a primeira parte do par dispõe, em certos casos, como relevantes são não equivalentes. Tal questão se refere à “organização de preferência” (Pomerantz, 1984), outro ensinamento caro à AC. De fato, as pessoas demonstram que compreendem essa diferença, mesmo que não param para pensar sobre ela, pois, para construírem a recusa a um convite, por exemplo, desenvolvem um trabalho interacional muito mais elaborado. Afinal, embora diante da primeira parte do par convite-aceite/recusa haja duas possibilidades relevantes, o aceite é a ação preferida. Logo, uma recusa, ação despreferida, pode ser produzida com atraso, com um prefácio, uma hesitação ou uma justificativa, por exemplo, Loder, Salimen e Müller (2008:51).

5.1.2 Organização da tomada de turno

Além das noções de sequencialidade, pares adjacentes e preferência, o estudo da organização da tomada de turno também serviu de fundamento ao desenvolvimento da AC. Sacks, Schegloff e Jefferson (1974) chamaram os elementos básicos da organização dos turnos na fala-em-interação de “Unidades de Construção de Turno” (UCTs) e mostraram que uma de suas características principais é a “projetabilidade” (Hutchby e Wooffit, 1998:48). Isso significa que, com base nas UCTs, os participantes da conversa são capazes de projetar o fecho de uma ideia que está sendo apresentada pelo falante. A projetabilidade, portanto, refere-se ao fato de que “os participantes podem prever, no curso da UCT, que tipo de unidade está sendo produzida pelo interlocutor e, onde, provavelmente, o turno pode vir a terminar” (Freitas e Machado, 2008:63-64). Nessa linha Sacks, Schegloff e Jefferson (1974) afirmaram ainda que as UCTs determinam “Lugares Relevantes para Transição” (LRT). A partir disso, pode haver uma troca de turnos sem que se configure uma interrupção.

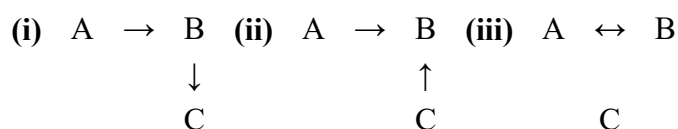
Ao perceberem que a distribuição dos turnos se dá dessa forma, os autores notaram que os falantes fazem uso destas regras, que foram traduzidas Freitas e Machado (2008:66-67):

*Regra 1- Para qualquer turno, no lugar relevante para transição (LRT) de uma unidade de construção de turno (UCT):
(a) Se o falante corrente identificou ou selecionou um próximo*

falante em particular, então o falante selecionado deve tomar o turno nesse momento. (b) Se o falante corrente não selecionou o próximo falante antes do final da UCT, então qualquer próximo falante pode (mas não necessariamente precisa) se auto-selecionar nesse ponto. Se ocorrer auto-seleção, então o primeiro falante a se auto-selecionar tem direito ao turno. (c) Se nenhum próximo falante se auto-selecionou, então o falante corrente pode (mas não necessariamente precisa) continuar a falar com uma nova UCT.

Regra 2: Se o falante corrente não identificou ou selecionou um próximo falante em particular (1(a) acima) ou se, ao final da UCT, um próximo falante não tiver se auto-selecionado (1(b) acima), então as regras 1(a)-(c) passam a valer novamente para o próximo LRT e assim recursivamente até que a transição de turnos se realize.³

Valendo-se dessas regras, expostas pelos analistas da conversa de modo descritivo e não prescritivo, “na grande maioria dos casos, fala um de cada vez” (Sacks, Schegloff e Jefferson (2003 [1974]:14). Contudo, é possível que aconteçam sobreposições de falas, que podem ser classificadas em três tipos de acordo com Schegloff (2000). Existem situações em que as falas sobrepostas envolvem uma terceira pessoa: em algumas ocorrências, A fala com B que, por sua vez, fala com C; em outras, A e C tentam falar ao mesmo tempo com B. Porém, na maioria das vezes, A tenta falar com B enquanto B também tenta falar com A. O esquema abaixo ilustra, respectivamente, cada uma dessas classificações propostas pelo autor:



O analista classifica também as sobreposições como problemáticas e não-problemáticas. As que são formadas por continuadores como “arrã”; as que demonstram uma construção colaborativa do turno, como em casos em que o falante se esquece de uma palavra e outro lembra; as que apresentam vozes em coro, como quando as pessoas se cumprimentam dizendo “oi” ao mesmo tempo; e as que terminam uma batida rítmica⁴ após começarem não apontam para um problema na interação. Isso porque,

³ Itálico no texto original.

⁴ Schegloff (2000:19) afirma que não é possível saber ao certo a quanto equivale uma batida rítmica (*beat*), mas considera, para os fins do seu estudo, que seja equivalente a uma sílaba.

nessas situações, a ação de um participante não representa um obstáculo para a ação de outro.

Quando, porém, a fala sobreposta representa um impedimento à ação iniciada por outra pessoa, estamos diante das sobreposições problemáticas. Ao serem identificadas como tal pelos participantes da interação, é possível que eles usem algum mecanismo para gerenciar a sobreposição a fim de darem continuidade às suas práticas. Em muitos casos, segundo Schegloff (2000), o falante aumenta o seu volume de voz, fala mais rápido ou fala mais devagar, por exemplo.

Cabe pontuar ainda que, embora as sobreposições sejam frequentes na interação, costumam ser breves. A maneira mais comum de se evitar que isso aconteça é bastante simples: em geral um dos envolvidos na ocorrência simplesmente para de falar. Assim, de acordo com Schegloff (2000), quando a extensão da sobreposição é maior que o equivalente a 3 ou 4 batidas rítmicas, é possível que existam interesses em jogo, como a defesa de pontos de vista em conflito.

5.1.3 Reparos

Outro estudo importante no contexto das pesquisas em AC é o da organização dos reparos na fala-em-interação. Os reparos (Schegloff, Jefferson e Sacks, 1977) são caracterizados como momentos da interação em que os participantes têm que gerenciar um problema de produção ou de entendimento na ordem da fala, seja por uma dificuldade de audição do ouvinte ou uma dificuldade de qualquer outra natureza. A iniciação de um reparo ocorre, portanto, sempre que os participantes necessitam esclarecer algo que foi dito a fim de que a conversa possa seguir seu curso. Garcez e Loder (2005:284) explicam:

O reparo se caracteriza sobretudo pela identificação (realizada pelos interagentes) de um problema interacional e alguma (tentativa de) resolução do mesmo, isto é, lidar com o problema se torna o negócio interacional em foco, sendo que, para tanto, pode haver uma suspensão ou interrupção das ações então em curso. Isso pode acontecer na ausência de “erro” (gramatical, por exemplo), como ocorre quando um interagente interrompe a produção de seu turno para procurar uma palavra (o nome de alguém, por exemplo) antes de prosseguir [...]. Desse modo, a

prática da correção (substituição de um item por outro) é entendida como um componente específico de certas trajetórias de reparo.

O reparo pode ser iniciado pelo falante ou pelo ouvinte, bem como pode ser levado a cabo pelo falante ou pelo ouvinte, independente de como foi a sua iniciação. O que é iniciado e levado a cabo pelo próprio falante constitui a organização “mais preferida” (Pomerantz, 1984). Já o que é iniciado e levado a cabo por outro, a “mais despreferida”. O excerto a seguir, extraído de uma análise de Loder, Salimen e Müller (2008:49), como os outros que utilizamos nesta seção, apresentam um exemplo de reparo. Trata-se do fragmento de uma interação em que Tiago está listando, para Lúcia, uma série de palavras difíceis que ele precisa entender para realizar seu dever de casa. Com isso, ele espera que ela possa ajudá-lo.

01 Tiago (en^{grê}::mis::),
 02 (.)
 03 Lúcia †ahn?
 04 (0.2)
 05 Tiago (en^{grê}::mis::),
 06 (0.9)
 07 Lúcia °ah. Isso eu não sei°.

Na linha 01 ((en^{grê}::mis::),), Tiago apresenta uma das palavras de sua lista. Após uma pausa de menos de 2 décimos de segundo – por isso, não marcada – Lúcia realiza, na linha 03 (†ahn?), uma iniciação de reparo, evidenciando um problema na compreensão do turno anterior. É possível que ela não tenha ouvido bem o que ele falou ou não tenha conseguido entender o que ouviu. Com sua pergunta, Lúcia solicita que Tiago refaça o turno anterior. Após dois décimos de segundo, o menino repete a palavra enfatizando uma de suas partes ((en^{grê}::mis::),). Desse modo, ocorre um reparo iniciado pelo ouvinte e levado a cabo pelo falante.

Vimos, portanto, alguns dos principais mecanismos estudados pela AC. Esses estudos e descobertas serão fundamentais para examinarmos, a partir de uma lente microanalítica, as ações realizadas pelas pessoas na fala-em-interação registrada no vídeo que elegemos como objeto desta pesquisa. Outra contribuição importante para a nossa análise é a noção de categorias de pertença (Sacks, 1992), sobre a qual trataremos na seção a seguir.

5.2 Categorias de pertença

O sociólogo estadunidense Harvey Sacks foi o fundador da Análise da Conversa (AC) e da Análise de Categorias de Pertença (ACP). Muitos sugerem que, em sua fase mais madura, o pesquisador se concentrou na sequencialidade da conversa e abandonou o estudo da categorização, o que indicaria a primazia de uma teoria sobre a outra. Porém Watson (1994) defende que se trata de uma visão equivocada, mostrando que houve um interesse contínuo e um refinamento nos estudos de Sacks sobre as categorias. Neste trabalho, estamos alinhados com Silverman (1998), que afirma que a sequencialidade e a categoria podem ser entendidas como dois lados da mesma moeda e podem constituir, conjuntamente, um ferramental teórico muito útil para a análise das interações.

Interessado em descrever a conversa cotidiana, Sacks (1992) introduziu a noção de categoria de pertença (CP) para revelar como aspectos interacionais da identidade são utilizados como parte dos encontros sociais. É importante destacar que, segundo o autor, era fundamental, dentro de uma perspectiva microssociológica, que o analista identificasse as categorias tornadas relevantes na interação. Por isso, Osterman e Sell (2009:17) advertem que essa linha de pesquisa:

não se propõe a recorrer a categorias prontas ou produzidas pelo pesquisador para explicar aquilo que está acontecendo e nem tampouco apela para categorias do senso comum. Essa abordagem analítica, tal qual a Análise da Conversa, olha para a ação dos atores sociais sempre em seu contexto sequencial e mutuamente negociado.

Dependendo do contexto interacional, diversas categorias podem ser acionadas pelos falantes. A mesma pessoa pode ser identificada, por exemplo, como mulher, médica, mãe, maratonista, dentre outras diversas possibilidades. Assim, é importante compreendermos quais são aquelas que emergem na interação e como contribuem para a co-construção das identidades dos participantes. Segundo Garot e Berard (2010:131):

As categorias de pertença se referem, em essência, a identidades, e a Análise de Categorias de Pertença se situa no estudo de identidades e no modo como elas são alcançadas ou contestadas, organizadas e entendidas dentro de contextos práticos de interação social e uso da linguagem⁵.

⁵ Do original: “Membership categories refer to identities, essentially, and MCA centers around the study of identities as they are achieved or contested, organized and understood, within the practical contexts of social interaction and language use”.

O conceito alude a competências em métodos culturais e linguísticos ou raciocínios e ações práticas que podem ser encontradas em membros de qualquer cultura ou comunidade linguística. Sacks (1995) aponta ainda que existem atividades ligadas a categorias (*category bound activities*). O exemplo clássico introduzido pelo sociólogo para ilustrar essa noção é o do enunciado retirado da narrativa de uma criança: “The X cried. The Y picked it up”. O autor afirma que, a partir desse enunciado, é possível inferir que X é um bebê enquanto Y é a sua mãe devido ao que se reconhece no senso comum como atividades atreladas às categorias de mãe e de bebê. Com o exemplo, Sacks (1995) aponta para o modo como a CP carrega em seu interior uma carga de inferências que organizam o senso comum. Nos termos de Schegloff (2007a), as CPs são como um arquivo de conhecimento geral que acessamos quando categorizamos alguém. Isso não significa, todavia, que haja uma relação fixa entre atividades e categorias (Hester e Eglin, 1997b).

Mesmo com a morte precoce de Sacks aos 40 anos, os estudos na área não deixam de avançar e algumas expansões das noções propostas pelo autor se destacam. Watson (1976) expande, por exemplo, a noção de atividades ligadas a categorias, propondo a análise de predicados ligados a categorias (*category bound predicates*), o que incluiria também as atividades. Hester e Eglin (1997a:5) explicam: “os outros predicados incluem direitos, autorizações, obrigações, conhecimentos, atributos e competências”⁶. Além disso, inicialmente Sacks (1995) propõe as categorias como ligadas somente a pessoas, mas a noção do recipiente da categorização também se expande com os estudos posteriores ao seu falecimento. O conceito passa a se aplicar também a lugares, objetos e eventos, por exemplo.

Avançam também os estudos sobre a “lógica moral inferencial” que perpassa a atividade de categorização e que pode ser reconhecida e descrita ao nos debruçarmos sobre as ações situadas dos atores sociais (Housley e Fitzgerald, 2009). Nos dizeres de Stokoe (2012), ao alocarmos algo ou alguém em uma categoria, julgamos o mundo ao nosso redor. Jayyusi (1991:241) também comenta o caráter moral e situado das categorizações:

Muito claramente, mesmo o uso de categorias descritivas mundanas, como “mãe”, “médico”, “policia”, por exemplo,

⁶ Do original: “Other predicates include rights, entitlements, obligations, knowledge, attributes and competencies”.

disponibiliza uma variedade de trajetórias inferenciais possíveis in loco, que são fundadas nos vários “elementos” relacionados ou constitutivos dessas categorias enquanto organizações de conhecimento social da prática mundana. Estes elementos podem ser elementos “morais” em primeiro lugar (como os tipos de “direitos” e “obrigações” que são vinculados à existência de alguém enquanto “mãe”, ou “médico”, ou “policia), ou podem ser algo diferente – como o “conhecimento” que é, por exemplo, tomado como relativo a uma categoria como “médico”, ou o tipo de “trabalho” que é tomado como constituinte de, ou ligado a uma categoria como policial. Mas mesmo no último caso, o que ocorre é que, como nossas práticas de fato evidenciam, por exemplo, “conhecimento” tem suas responsabilidades – mesmo estes elementos fornecem bases para a atribuição de todo tipo de propriedade moral, para a descoberta de certos tipos de eventos ou ações que podem ou não ter acontecido, para determinar culpabilidades, mesmo para derrotar a aplicabilidade da categoria ou a descrição em primeiro lugar.

Atentos aos processos de atribuição de culpa, o que também analisaremos nos dados desta pesquisa, Braga, Gastaldo e Guimarães (2016:216) lembram que a alocação da culpa pode ser afetada pela categorização das partes envolvidas. Os autores afirmam que “em casos de agressão ou estupro, por exemplo, parte da culpa pode ser atribuída à vítima, se ela for categorizada como ‘prostituta’ ou ‘travesti’”. Watson (1983) já havia indicado também, alguns anos antes, que a veracidade de um depoimento poderia ser questionada se a pessoa que depõe fosse categorizada como um bêbado ou um drogado, por exemplo.

Entendemos que questões morais atravessam também o tipo de vídeo que estamos analisando e observamos que as categorias são invocadas no processo de alocação da culpa e bem como no processo de refutação da culpa nessa interação. Dado que qualquer pessoa ou evento pode ser associado a uma série de categorias e que o acionamento de uma e não de outra numa descrição depende da sua relevância contextual (Housley e Fitzgerald, 2002), importa-nos identificar quais são as categorias acionadas pelos participantes em nossos dados e qual é o seu sentido no contexto situacional específico em que ocorrem. Na seção seguinte, abordaremos outro conceito também importante para esta análise, o de *accounts*.

5.3 **Accounts**

Embora realizar uma tradução do termo *account* possa parecer, em princípio, uma tarefa adequada, o amplo espectro de sentidos possíveis para a palavra faz com que, na literatura, o estrangeirismo tenha prevalecido. Do mesmo modo que há diversas possibilidades de tradução, existem diferentes perspectivas teóricas acerca do tema. Assim, Buttny e Morris (2001:286) propõem uma distinção útil entre: “(1) *accounts* para ações, no sentido de responder a condutas problemáticas e (2) *accounts* de ações, no sentido de dar uma descrição ou uma narrativa de eventos, não necessariamente envolvendo problemas”. Nas subseções a seguir, abordaremos cada uma dessas concepções.

5.3.1 **Accounts para ações**

O uso de *accounts* com vistas a remediar uma ação entendida como problemática ou questionada pelos participantes da interação é a abordagem mais comum na literatura (Buttny e Morris, 2001). Um de seus pilares é a noção de “face”, proposta por Goffman (2011:13), “o valor social positivo que uma pessoa efetivamente reivindica para si mesma através da linha que os outros pressupõem que ela assumiu durante um contato”. Nessa perspectiva, trata-se de uma ação que busca preservar ou restabelecer o equilíbrio social, colocando em destaque a função de reparo da fala-em-interação. Scott e Lyman (1968) tem um papel importante nos estudos sobre *accounts* a partir dessa visão. Os autores explicam:

Entendemos por *account*, portanto, uma afirmação feita por um ator social para explicar um comportamento imprevisto ou impróprio – seja este comportamento seu ou de outra pessoa, quer o motivo imediato para a afirmação parta do próprio ator ou de alguém mais. As pessoas não requisitam um *account* quando estão ligadas à rotina, a um comportamento de senso comum em um determinado meio cultural que o reconhece como tal. (p.140)

A produção de *accounts* está, diretamente, associada, portanto, à quebra de expectativas, previamente, definidas e compartilhadas por um grupo social. Em outras palavras, trata-se de um dispositivo linguístico que pode ser empregado quando se

rompe uma norma estabelecida culturalmente. Ao analisar o seu uso, Scott e Lyman (1968) realizam um desdobramento das ideias propostas por Austin (1961), que sugere que ações como essas são frequentes quando se entende que alguém fez algo “ruim, errado, inepto, indesejável ou, em algumas de numerosas possibilidades, impróprio” (p.124).

Scott e Lyman (1968) sugerem ainda que a construção de sentidos preferidos de comportamentos problemáticos pode assumir diferentes formatos. Segundo os autores, quando uma pessoa aceita a responsabilidade por um evento problemático, mas rejeita o seu caráter pejorativo, formula uma justificativa (*justification*). Por outro lado, quando ela admite que a ação foi errada ou inapropriada, mas rejeita a responsabilidade absoluta, trata-se de uma desculpa (*excuse*). Os autores ilustram essas noções ao comparar um soldado em duas situações. Quando ele admite ter matado um inimigo, mas nega que este seja um ato imoral, porque, na condição de “inimigo”, o outro “merecia” esse destino, o que ele apresenta é uma justificativa. Nas palavras dos autores, esse é um caso em que o sujeito “aceita a responsabilidade pelo ato em questão, mas renega a qualificação pejorativa associada a tal ato” (p.141). Já quando admite que matar seja, moralmente, condenável, mas nega ter plena responsabilidade, por estar “cumprindo ordens”, o combatente constrói uma desculpa.

Os autores distinguem ainda quatro modelos prototípicos de desculpa: *apelo a acidentes*, *apelo à anulação*, *apelo a determinações biológicas* e *uso de bode expiatório*. O *apelo a acidente* é a afirmação de que algo que fugiu do controle humano, o que para ser aceito depende, geralmente, de não constituir um fato recorrente na vida desse ator social. O *apelo à anulação* ocorre quando o ator social busca se eximir da responsabilidade do ato negando saber de algo que poderia evitá-lo ou negando estar totalmente “livre” em sua vontade para calcular as consequências. A alegação de embriaguez ou de um distúrbio mental são exemplos disso. Já o *apelo a determinações biológicas* se dá quando fatores como sexo ou etnia, por exemplo, são usados como argumento para aceitação de um ato. Exemplo disso seria buscar absolver o comportamento de uma pessoa do sexo masculino afirmando que os homens são assim. Por fim, o *uso de bode expiatório* é a alegação de que o comportamento questionado é uma resposta às atitudes indevidas de outra pessoa.

Há também, de acordo com Scott e Lyman (1968), quatro padrões segundo os quais justificativas são tipicamente formuladas: *negação do dano*, *negação da*

vitimização, condenação dos condenadores e apelo à fidelidade. Na *negação de dano*, o ator social nega que o ato tenha gerado consequências significativas. Na *negação da vitimização*, ele defende a legitimidade da sua ação com base na ideia de que a vítima merecia o ato. Isso acontece, por exemplo, quando grupos marginalizados, como os homossexuais, são alvo de violência. Já na *condenação dos condenadores*, o sujeito defende que sua ação foi insignificante frente às atitudes de outras pessoas que cometeram atos iguais, ou piores, e não foram punidas. Finalmente, no *apelo à lealdade*, o indivíduo alega que agiu a partir da sua fidelidade a alguém a quem a ação interessava.

Esse tipo de esforço, de descrever e de classificar os *accounts*, foi marca dos estudos sobre o tema até o início da década de 90 (Cody e McLaughlin, 1988; Buttny e Morris, 2001). Mais tarde, a abordagem descontextualizada desse fenômeno foi alvo de críticas, pois outros estudiosos começaram a enfatizar a necessidade de analisar ações situadas em vez de abstrações (Arribas-Ayllon, Sarangi e Clarke, 2011). No presente trabalho, reconhecemos o valor do estudo das formas variadas segundo as quais os *accounts* podem ser performados, mas entendemos que é necessário, de fato, compreender como são construídos internacionalmente, o que faremos nesta pesquisa.

Na perspectiva da Análise da Conversa, entende-se que, geralmente, os *accounts* são produzidos quando ações despreferidas (Pomerantz, 1984) são performadas. Um exemplo disso seriam os *accounts* fornecidos no contexto da recusa de um convite. Buttny e Morris (2011), todavia, ressaltam que os eles não podem ser limitados a certas estruturas ou a turnos que não sejam compreendidos sequencialmente, conforme a visão dos participantes da interação. Roberts e Sarangi (2005) esclarecem ainda que os *accounts* podem ser emergir em diferentes formas linguísticas e discursivas nos encontros sociais, como, por exemplo, contrastes, discursos relatados, repetições, metáforas, analogias e formulações de caso extremo. Eles podem também ser encontrados “em uma orientação geral à fala (e.g., um *account* como resposta a uma crítica), em um turno estendido (e.g., uma narrativa ou explicação mais alongada), ou podem fundamentar certo momento de fala” (Hall, Slembrouck e Sarangi, 2006:16).

Nossa proposta nesta pesquisa, a partir desse entendimento, é compreender os *accounts* a partir da sequência interacional, sem nos basearmos em modelos fixos, mas interpretando como os participantes da interação compreendem as ações performadas no

vídeo que estamos analisando. Cabe comentar ainda a outra concepção de *account*, que, por sua vez, também servirá aos propósitos deste estudo.

5.3.2 **Accounts de ações**

A outra visão dos *accounts* que se destaca na literatura, muito mais abrangente, volta-se para a produção de sentido sobre eventos que não sejam, necessariamente, problemáticos (Buttny e Morris, 2001:286). Essa noção é central para a Etnometodologia (Coulon, 1995), a corrente das Ciências Sociais que rompe com o pensamento tradicional dessa disciplina na segunda metade do século XX, ao focar no nível micro da realidade, a fim de compreender como os atores sociais organizam sua existência na sociedade.

Como vimos, seu objeto de estudo são os métodos empregados pelas pessoas no dia-a-dia para criar e para recriar práticas sociais. Nessa linha, sob a ótica dos próprios participantes da interação, o conceito de *accountability* “dá conta da orientação geral observada entre os agentes sociais para a produção de conduta, para todos os efeitos práticos, segundo o julgamento que outros membros fariam se estivessem na mesma conjuntura que se encontra o ator” (Garcez, 2008:27).

Fundador dessa corrente sociológica, Garfinkel ([1967] 2009) caracteriza os *accounts* como práticas relatáveis, isto é, disponíveis para os membros “como práticas situadas de olhar-e-dizer” (p.113) e acrescenta que “tais práticas consistem em uma realização sem fim, contínua, contingente; (...) conduzidas e feitas acontecer sob os auspícios dos mesmos afazeres ordinários que, ao organizá-las, as descrevem” (p.114).

Embora os etnometodólogos tenham se debruçado sobre a conversa cotidiana, eles reconhecem que *accounts* também podem ser produzidos em contextos institucionais. Considerando a organização retórica do mundo do trabalho, Heritage (1984) afirma que a preocupação central de vários profissionais, como advogados, jornalistas e policiais, por exemplo, é fornecer uma descrição adequada das situações que exigem intervenções.

Neste trabalho, interessam-nos tanto as descrições elaboradas pelos policiais quanto pelo cidadão-jornalista e seu amigo, que está sendo algemado e conduzido à delegacia. A análise da produção de sentidos co-construídos na e pela interação nos ajudará a compreender, situacionalmente, a prática do jornalismo cidadão e seu caráter incriminativo na construção desse tipo de flagrante.

Em suma, portanto, percebe-se que o campo de estudos sobre os *accounts* é bastante amplo e os sentidos explorados para o termo aqui não rivalizam, mas podem ser complementares dentro de um empreendimento científico. Isso, porque, como Antaki (1994:62) destaca, os *accounts* “não são reduzíveis a um único ato de fala, mas costumam ‘empreender um coquetel de coisas diferentes de uma só vez’”. Como consequência dessa diversidade, Buttny e Morris (2001:285) comentam que há estudos de “*accounts* ao reconfigurarem o contexto de um evento, *accounts* como negociação da realidade, *accounts* como narrativas, como exceção à regra, como respostas despreferidas, etc”.

Em suma, nesta revisão da literatura, percebemos que eles podem ser compreendidos como ações que buscam “sustentar as vigas de interações sociais fraturadas; criar pontes entre o prometido e o executado, consertar o quebrado e conciliar o afastado” (Scott e Lyman, 1968:46). Podem também ser vistos como práticas de produção de sentido de eventos que não se dão apenas em um contexto de desequilíbrio social, mas constituem uma atividade regular nos encontros sociais (Garfinkel, 1967). Por fim, ressaltamos que, embora pertençam a tradições distintas, essas perspectivas não são excludentes, mas se complementam. Afinal, conforme Buttny e Morris (2001:286) afirmam, “ambas essas visões compartilham um interesse em como as pessoas contam o seu lado da história, isto é, interpretam e reconstroem retoricamente eventos através da fala”.

5.4 Estrutura de participação

Neste trabalho, para compreendermos como se dá a prática do jornalismo cidadão, buscamos descrever também como os participantes envolvidos no encontro se orientam simultaneamente para a interação situada e projetada. Para tanto, é

fundamental compreendermos a estrutura de participação da interação, isto é, a distribuição de papéis numa interação. Os direitos e deveres dos interagentes constituem sua estrutura de participação. Isso inclui, segundo Erickson e Shultz (1981[2002]:218) diferentes modos de falar, ouvir, obter o turno, mantê-lo e conduzi-lo. Assim, esses autores rejeitam, conforme pretendemos aqui, uma concepção simplista de competência comunicativa.

Goffman (1981) atenta de modo especial para essa complexidade que permeia qualquer situação de comunicação, inevitavelmente marcada por alguma configuração de ações conjuntas dos participantes, mais uma possível definição de estrutura de participação. A partir de sua análise microssociológica, ou seja, que elege o “infinitamente pequeno” (Bourdieu, 2004) como objeto de análise, o autor indica que a posição do ouvinte será a de quem busca compreender o significado do discurso a partir do contexto interacional, baseado em algumas indagações como: “onde está a realidade de uma dada interação?”, “o que está acontecendo?” e “por que isso agora?” (Ribeiro e Garcez, 2002:7).

Desse modo, tanto o falante quanto o ouvinte têm papéis ativos na elaboração da mensagem e na definição do “que está acontecendo aqui e agora”. Essa abordagem, portanto, se diferencia alegadamente do que Goffman (1981) chama de *análise tradicional da conversa*. Esta se fundamenta em noções de falante e ouvinte para descrever a ordenação da conversa, realizando a classificação de tais papéis com base na emissão ou não de um som verbal.

Goffman (1981), por sua vez, não entende que a adjacência seja marcada necessariamente por uma emissão sonora chamada de “fala”. Assim, mais que aperfeiçoar outro modelo, o que autor faz é propor um novo paradigma, no qual se introduz o conceito de ratificação. Goffman (1964:19) afirma: “A fala é socialmente organizada, não apenas em termos de quem fala, para quem, em que língua, mas também como um pequeno sistema de ações face a face que são mutuamente ratificadas e ritualmente governadas”.

Assim, para o autor, a distribuição de papéis engloba, muitas vezes, diferentes tipos de ouvinte, dentre os quais, de um lado, estão os ratificados, e, de outro, os não-ratificados (Goffman, 1981). Um ouvinte ratificado é aquele que imaginamos tomando o turno, pois é autorizado para tal por parte de quem fala, o que é notório por meio de sinais de diversas naturezas, cuja interpretação dependerá sempre de fatores culturais

(Phillips, 1976). No grupo dos que podem ser chamados de ratificados, há os endereçados e os não-endereçados. Num encontro de amigos, por exemplo, é possível que dois comecem a endereçar suas falas especificamente um para o outro num dado momento da interação. Ainda assim, os outros podem permanecer ratificados, assumindo, portanto, o papel de ouvintes ratificados não-endereçados.

Da mesma forma, há diferenças no grupo dos não-ratificados. Eles podem estar ouvindo em determinado momento o que se fala por uma razão circunstancial, como um garçom que se aproxima e permanece por perto enquanto um grupo de amigos paga a conta; ou podem ser ouvintes que os outros participantes da interação não sabem que estão realizando tal ação, como alguém ouve atrás da porta, por exemplo. Embora eles não sejam ratificados – não sejam, portanto, falantes em potencial nos próximos turnos – os primeiros são chamados de circunstanciais, enquanto os últimos serão chamados de intrometidos, desempenhando diferentes papéis na interação.

Apropriando-se da noção de ratificação, Susan Phillips (1976:31) destaca que não é apenas o ouvinte que precisa ser ratificado, mas o falante também. Nas palavras da autora:

Uma vez que um interlocutor ratificado nem sempre presta atenção nem responde a um falante que o escolhe como interlocutor ratificado, o número de vezes que uma pessoa fala não é necessariamente igual ao número de vezes que sua fala é ratificada ou legitimada pelos outros.

Phillips é um nome que se destaca, assim como Goffman, no âmbito dos estudos que analisam a organização da fala com ênfase na importância do ouvinte. Outra contribuição notável da autora é que ela assinala a importância também das pistas não-verbais na sinalização dos que são ou não ratificados. A esse respeito, Phillips (1976:22) comenta: “o modo verbal e o modo não-verbal de ordenação da fala se integram em um único sistema de organização da interação”. No presente estudo, dirigiremos nosso olhar para os movimentos de ratificação dos participantes da interação com base nessa compreensão de um sistema integrado. Assim sendo, será realizada a análise também do modo não-verbal de comunicação.

Para esse estudo, também é cara a distinção entre o endereçado (ou interlocutor) e o alvo (Levinson, [1988] 1998). Pádua (2013) nos oferece um exemplo desses papéis de recepção do discurso no contexto jurídico atual. Embora o endereçado de uma emenda constitucional analisada pelo pesquisador seja uma comissão, o alvo é

interpretado pelo analista como sendo o relator, uma vez que ele é "quem vai se manifestar, posteriormente, pela aprovação ou não dessa emenda, incorporando ou não a modificação proposta ao seu texto" (p.76).

Neste estudo, analisaremos os movimentos de ratificação, considerando não apenas a noção de endereçado, como também a de alvo, a fim de compreender como se constrói o espetáculo do flagrante para uma possível audiência virtual. Em 1981, Goffman afirmou: “parece rotina durante a fala o fato de que, enquanto firmemente plantados sobre os dois pés, saltamos para cima e para baixo com outros dois” (p.147). Não se pode negar, de fato, que qualquer interação é altamente complexa, conforme o sociólogo aponta e demonstra em seus estudos. Mas, se essa afirmação era adequada para ilustrar os modos de comunicação existentes até então, é necessário reconhecer hoje que a organização da fala e a construção de sentidos numa situação de comunicação podem constituir processos ainda mais complexos, sobretudo devido ao advento das tecnologias de informação e comunicação.

A ideia básica que permeia a análise dos nossos dados, oriundos do ciberespaço, é que uma interação que, em princípio, poderia ser tomada como uma situação que está na rede, mais do que isso, pode ser compreendida como um conjunto de ações realizadas também para a rede ou para uma audiência que é projetada pelos interagentes. Desse modo, o que ocorre não é uma simples transposição de imagens do chamado “mundo real” para o “virtual”, mas o que ocorre é uma interferência na própria interação situada, o que tem efeito no significado das ações registradas. Para compreendermos como isso se dá, a análise da estrutura de participação da interação que constitui o nosso foco será essencial.