

**“Por que você é voluntário?” As apresentações de si de um professor voluntário em um Centro de Atendimento ao Refugiado**

**"Why are you a volunteer?" The presentation of self of a volunteer teacher at a Refugee Service Center**

Carlos Gustavo Camillo Pereira <sup>1</sup>

*Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Brasil*

**RESUMO**

Este trabalho visa compreender os enquadres e as apresentações do *self* desempenhadas por um professor voluntário, que atua lecionando português para estrangeiros em um Centro de Atendimento ao Refugiado. Os dados foram gerados a partir de uma entrevista qualitativa, que, nesta pesquisa, é compreendida como um evento social complexo e coconstruído. Adicionalmente, os dados são investigados a partir das noções de footing e de enquadres. Por fim, as interações do professor entrevistado apontam para um entendimento de que atuar como um voluntário é uma vocação inata ao indivíduo filantrópico. Assim, o entrevistado gerencia a sua imagem como uma pessoa que possui uma essência humanitária.

**PALAVRAS-CHAVE:**

*Footing*. Entrevista qualitativa. Voluntariado.

**ABSTRACT**

This work aims to understand the frames and presentations of self performed by a volunteer teacher who works teaching Portuguese to foreigners in a Refugee Service Center. The data were generated from an interview, which, in this research, is understood as a complex and co-constructed social event. Finally, the interactions of the interviewed teacher point to an understanding that acting as a volunteer is an innate vocation to the philanthropic individual. Thus, the interviewee manages his image as a person who has a humanitarian essence.

**KEYWORDS:**

*Footing*; Qualitative interview; Volunteering.

Recebido em: 06.03.2021

Aceito em: 30.05.2021

<sup>1</sup> E-mail: [pereiracgc@gmail.com](mailto:pereiracgc@gmail.com) | ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3113-5584>

## 1. Introdução

A temática do refúgio tem despertado o interesse de muitos pesquisadores, o que, conseqüentemente, resultou em inúmeras pesquisas de alta relevância a fim de compreender, por exemplo, como os refugiados chegam ao país (Moreira, 2014), como eles lidam com os seus traumas (Antunes, 2017), como eles se inserem no mercado de trabalho (Schwinn e Freitas, 2016), entre outros. Todavia, mesmo com o aumento exponencial de trabalhos que investigam esse fenômeno social, pouco tem sido pesquisado sobre o voluntário, que se caracteriza como um importante auxiliador para a recepção, para a profissionalização e para a inserção da população refugiada no mercado de trabalho.

Tendo em vista a carência previamente destacada, este trabalho tem, como uma de suas finalidades, o objetivo de contribuir para o fomento de reflexões sobre a relevância dos voluntários que atuam no processo de profissionalização dos refugiados. Mais especificamente, esta pesquisa se desenvolveu a partir de uma entrevista com um professor de português para estrangeiros, que atua voluntariamente em um Centro de Atendimento ao Refugiado, em um bairro da Zona Sul da cidade do Rio de Janeiro.

O principal objetivo desta pesquisa é investigar como esse professor voluntário se apresenta e de que maneira ele avalia a sua participação e a sua relevância no processo de emancipação dos alunos refugiados em suas aulas. Adicionalmente, há, ainda, as seguintes perguntas de pesquisa que norteiam este trabalho: (a) como o voluntário se apresenta durante o seu processo assistencial? (b) de que maneira ele entende a relevância de sua atuação? E, por fim, (c) como ele apresenta suas motivações para continuar seu trabalho voluntário?

Em se tratando da estrutura deste trabalho, após a introdução, há uma seção referente aos posicionamentos teóricos desta pesquisa que se presta a detalhar as noções de footing e de enquadres e apresentar a concepção de estigma trabalhada na obra de Goffman.

Adicionalmente, a seção posterior aos fundamentos teóricos possui o intuito de contextualizar o processo de geração de dados; informar os procedimentos éticos empreendidos para a proteção do participante da pesquisa e, finalmente, explicar as categorias analíticas utilizadas para a investigação dos dados. Por fim, a última grande seção refere-se à análise da entrevista transcrita.

## 2. Fundamentos Teóricos

Esta seção é dividida em duas principais subseções. A primeira possui a finalidade de detalhar as noções de enquadre e de footing que fundamentam as análises realizadas nesta pesquisa. A segunda trata da concepção de estigma desenvolvida por Goffman, que serve, por exemplo, para desenvolver entendimentos sobre como se dão as construções dos selves de indivíduos “normais” e daqueles que possuem uma identidade estigmatizada.

### 2.1. Enquadres e Footing

#### 2.1.1. Os enquadres nas interações

A noção de enquadre foi desenvolvida, inicialmente, no campo da Psicologia e a partir do trabalho de Gregory Bateson. O objetivo do referido cientista social baseava-se em demonstrar que as interações dos indivíduos fundamentam-se em quadros de sentidos que formam não só as interpretações, mas também as ações dos participantes. Nesse sentido, a comunicação verbal constituir-se-ia em diferentes níveis contrastantes de abstrações (Bateson, 2002 [1972], p. 87): o nível denotativo, o nível metalinguístico e o nível metacomunicativo. Mais especificamente, o primeiro nível trata da realização do ato de falar, tal como a ação de pronunciar o segmento “o gato está sobre o tapete” (Bateson, 2002 [1972], p. 87). O segundo nível avança na escala de abstração e refere-se às situações “implícitas ou explícitas em que o assunto do discurso é a linguagem” (Bateson, 2002 [1972], p. 87). Por fim, o nível metacomunicativo trata da “relação entre os falantes” (Bateson, 2002 [1972], p. 87).

Subsequentemente à caracterização multinível da comunicação, Bateson (2002 [1972]) postula que, durante a performance de uma dada mensagem, os indivíduos formulam não apenas conteúdos, mas também sinais “nos quais se pode confiar ou sinais dos quais se pode desconfiar, sinais que se pode falsear, negar, ampliar, corrigir e assim por diante” (Bateson, 2002 [1972], p. 87). Assim, esses sinais são responsáveis por balizarem uma dada interação.

Após observar dois jovens macacos brincando em um zoológico de São Francisco, Bateson (2002 [1972]) estabeleceu que, a partir dos sinais emitidos em uma dimensão metacomunicativa, qualquer humano que passasse em frente aquele evento interativo poderia entender aquela situação como um momento de descontração e de “não-combate” entre os primatas. Assim, enfatiza-se que “esse fenômeno, o da brincadeira, só poderia ocorrer se os organismos

participantes fossem capazes de algum grau de metacomunicação, isto é, de trocarem sinais que levassem a mensagem ‘Isto é uma brincadeira’” (Bateson, 2002 [1972], p. 89). Dessa maneira, os sinais transmitidos na interação serviriam para limitar as possibilidades e para contextualizar as ações a serem realizadas, além de viabilizarem a identificação de regras sociais que regem uma situação interacional e como os atores devem atuar nela.

Goffman (1974) também propõe sua concepção de enquadres interacionais. Todavia, antes de proceder para a sua descrição, é importante destacar que ele se insere no paradigma da microssociologia, cuja finalidade está na tentativa de compreender como se constroem os encontros sociais entre os indivíduos.

Uma vez que as pesquisas de Goffman possuem a finalidade de investigar as interações em contextos micros e localizados, elas privilegiam certos temas, como a configuração do comportamento em lugares públicos e o gerenciamento da impressão nas interações, os quais se materializam, por exemplo, nas entrevistas, em debates políticos, em atendimentos de prestações de serviços e nas tentativas de proteção da face.<sup>2</sup>

Como consequência de sua abordagem microssocial, não há interesse por analisar, pormenorizadamente, as relações da macroestrutura social, tal como é feito na teoria sociológica do Marxismo, cujo objetivo, entre muitos outros, é compreender, por exemplo, como se dá o processo de luta entre as classes sociais (Marx e Engels, 2005 [1848]).

Mais especificamente em relação à concepção goffmaniana dos enquadres, ela foi desenvolvida a partir dos postulados de Bateson (Goffman, 1974). No entanto, em vez de apenas compreender os enquadres como sendo constituídos a partir de sinais que são viabilizados por meio da mensagem, Goffman estabelece que os enquadres possibilitam compreender “o que está acontecendo aqui e agora” (Goffman, 1974, p. 9).

Adicionalmente, Goffman (1974, p. 10) postula que os enquadres seriam, então, responsáveis por “definirem as situações”. Além disso, os enquadres “são construídos de acordo com os princípios de organização que governam os eventos sociais e nosso envolvimento subjetivo com eles”. Assim, os indivíduos, por exemplo, conseguem diferenciar uma entrevista de satisfação ao cliente de uma entrevista de emprego, devido à sua participação subjetiva nesses eventos e ao conhecimento das regras que governam essas interações. Dessa maneira, muito dificilmente, um

---

<sup>2</sup>De acordo com a explicação de Gastaldo (2008, p. 151), o conceito de face seria “‘face’ algo mais do que o rosto, [face seria] toda a fachada que sustenta um indivíduo. O trabalho de face é o esforço que cada um de nós faz para manter-se à altura da dignidade que projetamos sobre nós mesmos, à altura do tratamento que acreditamos merecer por parte dos outros”.

indivíduo perguntar-se-ia se ele está participando de uma entrevista de satisfação ou de uma seleção para determinada vaga de emprego, a menos que esses eventos não estejam respeitando às regras sociais que os definem.

Ainda em relação aos enquadres, Goffman (1974, p. 9) enfatiza a sua natureza dinâmica de forma que, na maioria dos eventos sociais, é normal que muitas ações estejam sendo desempenhadas ao mesmo tempo, de maneira que haja uma sobreposição de enquadres. Porém, ainda assim, seria possível separar esses enquadres e, dessa forma, introduz-se a noção de enquadres primários.

De acordo com Goffman (1974), os enquadres primários são a primeira interpretação dos indivíduos sobre uma determinada situação, logo não remetem a qualquer outra interpretação anterior. Além disso, os enquadres primários, embora sejam resultados de uma interpretação imediata e calcada na cultura do indivíduo, são organizados e permitem “que seu usuário localize, perceba, identifique e rotule um número aparentemente infinito de ocorrências concretas definidas em seus termos” (Goffman, 1974, p. 21).

Em se tratando de enquadres primários, eles são divididos em duas categorias: os enquadres naturais e os enquadres sociais. Os primeiros são ocorrências “não-direcionadas, não-animadas, não-orientadas, não-guiadas, ‘puramente físicas’” (Goffman, 1974, p. 22), além de que nenhum ator guia o seu resultado. Os enquadres sociais, pelo contrário, “fornecem a compreensão para eventos que incorporam a vontade, o objetivo e o esforço de uma inteligência, uma agência viva, sendo a principal o ser humano” (Goffman, 1974, p. 22). Dessa maneira, eles são resultados de um fazer intencional.

A fim de esclarecer a diferença entre esses dois tipos de enquadres com um exemplo tácito, pode-se dizer que o alto potencial de contágio do novo Coronavírus, o qual já alcançou 7.264.221 de casos confirmados e ultrapassou mais de 187.000 óbitos no Brasil<sup>3</sup>, seria um enquadre natural, uma vez que esse evento se dá unicamente por meio de determinantes naturais. Todavia, as afirmações do atual Presidente da República, ao chamar a Covid-19 de “gripezinha”<sup>4</sup> ou ao declarar que “a pressa pela vacina para a imunização contra a Covid-19 não se justifica”<sup>5</sup>, configuram-se como um enquadre social, visto que há uma intencionalidade, por parte

---

<sup>3</sup> As informações podem ser acessadas neste link <https://g1.globo.com/bemestar/coronavirus/noticia/2020/12/21/casos-e-mortes-por-coronavirus-no-brasil-em-21-de-dezembro-segundo-consorcio-de-veiculos-de-imprensa.ghtml> Acesso em 22 de dezembro de 2020.

<sup>4</sup> As informações podem ser acessadas neste link <https://oglobo.globo.com/brasil/bolsonaro-volta-minimizar-pandemia-chama-covid-19-de-gripezinha-1-24319177> Acesso em 22 de dezembro de 2020.

<sup>5</sup> As informações podem ser acessadas neste link <https://www1.folha.uol.com.br/equilibriosaude/2020/12/pressa-para->

do presidente, em minimizar o período pandêmico de dimensão mundial e de ideologizar o uso da vacina de imunização, o que tem resultado, entre muitas outras consequências, em grupos contra vacinação<sup>6</sup> e em *fake news* que visam desacreditar a eficácia da vacina<sup>7</sup>.

Finalmente, faz-se importante investigar os enquadros primários, uma vez que eles, em relação aos mais variados grupos, se “constituem um elemento central de sua cultura [...] das relações dessas classes umas com as outras, e a soma total de forças e agentes que esses modelos interpretativos reconhecem estar difundidos no mundo” (Goffman, 1974, p. 27).

### 2.1.1. Footing

Conforme visto anteriormente, Goffman desenvolveu estudos e conceitos relevantes para a análise das interações na perspectiva da microsociologia. Adicionalmente, uma de suas concepções mais difundidas nos estudos interacionais, em uma abordagem linguística, é a noção de “*footing*”. Contudo, antes de proporcionar uma descrição para este fenômeno, faz-se necessário entender as concepções de Goffman à respeito das noções de “ouvinte” e “falante”, uma vez que esses conceitos foram importantes para a formulação e a compreensão da noção de *footing*.

Inicialmente, Goffman (2002[1979], p. 115) critica a clássica dicotomia entre “ouvinte e falante”, uma vez que ele acredita que essa conceituação é problemática por diversos aspectos. O principal inconveniente dessa dicotomia é que “essa linguagem é muito rudimentar”, pois ela carrega consigo a noção de que “o que está em questão é somente o som, quando, na verdade, a visão é organizacionalmente muito significativa também, às vezes até o tato”.

Ao adotar essa clássica terminologia, incorre-se no perigo de que os demais aspectos interacionais, tais como o tom de voz, a gesticulação, o posicionamento do corpo, entre outros, sejam, simplesmente, ignorados, exatamente como ocorreu na fundação da Linguística, enquanto ciência, a partir da visão de Saussure (2012 [1916]), o qual afirmou, categoricamente, que a fala não se constituía como um objeto de investigação relevante dada a sua suposta natureza heteróclita e desordenada. Além disso, a falta de interesse pela investigação das interações sociais também continuou na linguística por meio das contribuições de Chomsky (1957, 1970, 1975), uma

---

a-vacina-nao-se-justifica-diz-bolsonaro-sobre-imunizante-contra-a-covid-19.shtml Acesso em 22 de dezembro de 2020.

<sup>6</sup>As informações podem ser acessadas neste link <https://noticias.r7.com/saude/nao-somos-cobaias-diz-medico-de-bolsonaro-sobre-vacina-contra-covid-01112020> Acesso em 22 de dezembro de 2020.

<sup>7</sup>As informações podem ser acessadas neste link <https://g1.globo.com/fato-ou-fake/coronavirus/noticia/2020/12/20/e-fake-que-enfermeira-morreu-no-tennessee-apos-tomar-vacina-contra-covid-19-e-desmaiar-em-publico.ghtml> Acesso em 22 de dezembro de 2020.

vez que seu objetivo está relacionado a investigar o funcionamento da gramática universal comum a todas as línguas naturais. Em virtude disso, por exemplo, Chomsky ignora completamente o falante real e utiliza-se da abstração de um falante ideal para conduzir os seus experimentos e suas teorizações.

Nesse sentido, a crítica formulada por Goffman é muito contundente, pois expõe que, até então, havia um difundido desinteresse, na ciência linguística, pela investigação da língua em contextos reais de uso, uma vez que, até aquele momento, era a sociologia que se encarregava de analisar as interações sociais, cujo principal representante era Harvey Sacks (1984), o qual embora se utilizasse de grandes coleções de dados gravados e de transcrições de falas em interação social, não possuía nenhum interesse específico em estudar a linguagem.

Goffman (2002[1979]) proporciona uma rica e vasta descrição do sistema interacional. Resumidamente, em relação ao ouvinte, é explicado que ele pode ser ratificado ou circunstante. O primeiro tipo de ouvinte é aquele que está participando efetivamente da conversa e, o segundo, é algum indivíduo que, mesmo não sendo um participante da conversa, está ouvindo a interação.

Em adição, na perspectiva de Goffman, todo falante é um animador, uma vez que “em suma, ele é a máquina de falar, um corpo envolvido numa atividade acústica, ou, se quiserem, um indivíduo engajado no papel de produzir elocuições” (Goffman, 2002[1979], p. 133). Entretanto, o falante tanto pode ser um autor, como também um responsável. No primeiro caso, o falante estaria desempenhando uma atividade persuasiva com a incumbência de selecionar os sentimentos expressos nas palavras. No segundo caso, o falante seria “alguém que está comprometido com o que as palavras expressam” (Goffman, 2002[1979], p. 134). Assim, há, de fato, uma preocupação legal do falante com a fala que ele está desempenhando.

Em se tratando da noção de *footing*, Goffman explica que “o alinhamento, ou porte, ou posicionamento, ou postura, ou projeção pessoal do participante está de alguma forma em questão” (Goffman, 2002[1979], p. 113). Mais especificamente, o *footing* refere-se à forma como os indivíduos posicionam-se diante de um enquadre interativo. Além disso, ainda de acordo com o autor, a mudança de *footing* resulta “em uma mudança no alinhamento que assumimos para nós mesmos e para os outros presentes” (Goffman, 2002[1979], p. 113). Assim, o *footing* pode ser entendido como a forma como nos alinhamos, ou não, em uma determinada interação e de que maneira demonstramos essa propriedade, que pode ocorrer desde a mudança do tom de voz, até a alternância de código, ou seja, da forma de falar.

Por fim, enfatiza-se que há muitas outras nuances das interações sociais que são descritas

por Goffman, como, por exemplo, o papel da plateia e, até mesmo, a organização dos encontros sociais com mais de um falante e ouvinte. Por esse motivo, é de extrema importância esclarecer que essa síntese não faz justiça a todo o detalhamento da arquitetura interacional proposta em sua obra. Todavia, essa síntese é satisfatória para todos os fins práticos de apresentação dessa conceituação para este trabalho.

## **2.2. A definição do Estigma**

### *2.2.1. Os Desacreditados e os Desacreditáveis*

Goffman (2019 [1963]) propõe uma complexa reflexão a respeito de como o estigma origina-se e de que maneira esse fenômeno atua na sociedade. Em uma perspectiva histórica, o referido sociólogo explica que a noção de estigma surgiu a partir do povo grego e esse termo era utilizado para se referir “a sinais corporais com os quais se procurava evidenciar alguma coisa de extraordinário ou mau sobre o status moral de quem os apresentava” (Goffman, 2019 [1963], p. 11). Nesse sentido, esses sinais, que frequentemente eram cortes ou marcas realizadas por meio de processos de queimaduras, serviam para indicar que o portador era “um escravo, um criminoso, ou traidor – uma pessoa marcada, ritualmente poluída, que deveria ser evitada, especialmente em lugares públicos” (Goffman, 2019 [1963], p. 11).

Na atualidade, Goffman demonstra que as noções de estigmas continuam presentes, porém possuem uma aplicação diferente e mais abstrata. De maneira mais clara, a sociedade estabelece meios de categorizar o que seriam pessoas normais, e essas categorias vão desde a forma de falar, de se vestir, de se comportar, entre outros. Como consequência, os indivíduos que não se encaixam nesses conjuntos de características socialmente partilhados podem ser encarados como “uma pessoa estragada ou diminuída” (Goffman, 2019 [1963], p. 12).

É importante enfatizar que Goffman apresenta muito cuidado ao evitar uma teorização essencialista sobre o fenômeno social do estigma. Para isso, ele afirma que o estigma não acontece porque uma determinada pessoa possui uma característica que é imanentemente depreciativa. Pelo contrário, uma propriedade pode ser considerada positiva em um grupo social e negativa em outro, como no caso das tatuagens que, dependendo da cultura, são vistas como sinais de resistência e de beleza, ao passo que, em outras, são concebidas como um ato de danificação do corpo. Assim, “um estigma é, então, na realidade, um tipo especial de relação entre atributo e estereótipo” e “um atributo que estigmatiza alguém pode confirmar a normalidade de outrem,

portanto ele não é, em si mesmo, nem honroso nem desonroso” (Goffman, 2019 [1963], p. 13).

Em relação aos sujeitos que são submetidos ao estigma, Goffman (2019 [1963]) propõe que haja dois grupos: os desacreditados e os desacreditáveis. O primeiro grupo de pessoa estigmatizada refere-se aos indivíduos cujas características desvantajosas são visivelmente observáveis, como no caso das pessoas que possuem limitações físicas ou cognitivas. Dessa forma, esse estigma é sustentado e mantido, por exemplo, ao se referir a essas limitações de maneira jocosa e negativa “em nosso discurso diário como fonte de metáfora e representação, de maneira característica, sem pensar no seu significado original” (Goffman, 2019 [1963], p. 15)<sup>8</sup>.

Os desacreditáveis, diferentemente dos desacreditados, podem não possuir as suas características desvantajosas observáveis a partir do contato visual, como é o caso de dependentes de substâncias químicas, dos alcoólatras e dos adeptos de relações afetivas não monogâmicas, por exemplo. Todavia, isso não quer dizer que eles não sejam alvos do estigma, uma vez que não se enquadram completamente na categoria de pessoas normais devido às “culpas de caráter individual, percebidas como vontade fraca, paixões tirânicas ou não naturais” (Goffman, 2019 [1963], p. 14).

### 2.2.2. *Os iguais e as pessoas informadas*

Goffman explica que os indivíduos possuem uma identidade social virtual e uma identidade social real. Resumidamente, a primeira relaciona-se às expectativas que são imputadas ao indivíduo, ao passo que a segunda define-se pelos “atributos que ele, na realidade, prova possuir”. (Goffman, 2019 [1963], p. 12). Assim, é evidenciado que as identidades sociais virtuais e as reais podem diferir. Quando a discrepância entre elas é negativa, o referido sociólogo explica que a identidade social do indivíduo em questão é estragada e “ela tem como efeito afastar o indivíduo da sociedade e de si mesmo de tal modo que ele acaba por ser uma pessoa desacreditada frente a um mundo não receptivo” (Goffman, 2019 [1963], p. 28). Nesse contexto, em que determinada pessoa é afastada da sociedade devido a sua identidade social, os “iguais” e as “pessoas informadas” tornam-se atores sociais de grande importância.

Em se tratando dos iguais, Goffman os define como um grupo de pessoas que

---

<sup>8</sup>Neste segmento, Goffman refere-se ao fato de que determinadas características estigmatizadas são, em geral, utilizadas metaforicamente para ofender, como na situação em que o atual Presidente da República afirmou que “utilizar máscara é coisa de viado”, o que, de maneira clara, enquadra uma avaliação negativa das características do indivíduo homossexual. Mais informações no link: <https://catracalivre.com.br/cidadania/antes-de-pegar-covid-19-bolsonaro-dizia-que-usar-mascara-e-coisa-de-viado/> Acesso em 06 de Janeiro de 2021.

compartilham o mesmo estigma. Geralmente, de acordo com Goffman, esse tipo de grupo reúne-se para aprender a lidar com as suas limitações ou, até mesmo, para superá-las. Dessa forma, “essas associações são, quase sempre, o ponto máximo de anos de esforço por parte de pessoas e grupos situadas em diversas posições e se constituem um objeto de estudo exemplar enquanto movimentos sociais” (Goffman, 2019 [1963], p. 31). No entanto, os esforços para lidar com a desvantagem, ou para superá-la, não são os únicos empreendimentos coletivos desse tipo de grupo. Assim, Goffman (2019 [1963], p. 33) explica que essa associação também desempenha, por exemplo, tentativas de “convencer o público a usar um rótulo social mais flexível à categoria em questão”<sup>9</sup>.

As “pessoas informadas” são indivíduos que não possuem estigma, mas que mantêm relações com indivíduos estigmatizados e que os compreendem. Assim, “os ‘informados’ são homens marginais diante dos quais o indivíduo que tem um defeito não precisa se envergonhar nem se autocontrolar, porque sabe que será considerado uma pessoa normal”. (Goffman, 2019 [1963], p. 37). Além disso, há dois principais grupos de pessoas informadas. O primeiro é composto por pessoas cuja informação advém de seu trabalho para auxiliar as pessoas estigmatizadas. Dessa maneira, neste grupo, incluem-se, por exemplo, os assistentes sociais, os médicos psiquiatras, os terapeutas, os psicólogos, os enfermeiros, entre outros.

Segundo Goffman, há ainda um segundo tipo de pessoa informada e ele se constitui por meio de interagentes que se relacionam “com um indivíduo estigmatizado através da estrutura social” (Goffman, 2019 [1963], p. 39). Mais especificamente, são pessoas que possuem um relacionamento mais íntimo e próximo da pessoa estigmatizada, tal como “a mulher fiel do paciente mental, a filha do ex-presidiário, o pai do aleijado, o amigo do cego, a família do carrasco, todos estão obrigados a compartilhar um pouco do descrédito do estigmatizado com o qual se relacionam” (Goffman, 2019 [1963], p. 39).

Finalmente, conforme visto a priori, embora em um grau menor, o estigma de um indivíduo também é compartilhado, em diferentes escalas, com as pessoas informadas com as quais ele se relaciona. Assim, por exemplo, ainda há quem diga que “psicólogos são loucos” ou que “advogados só defendem bandidos”. Além disso, em relação às mães cujos filhos são dependentes químicos, por exemplo, há a materialização do estigma por meio de práticas discursivas como: “você não soube criar seu(sua) filho(a)” ou, ainda, “você é a culpada por ele(a) estar nessa situação”.

---

<sup>9</sup> Esse tipo de movimentação pode ser visto, por exemplo, nas demandas que alteraram o rótulo social dos “mendigos” para “pessoas em situação de rua” e de “favelas” para “comunidades”, entre outros casos.

### 3. Metodologia

Nesta seção haverá a contextualização dos dados. Mais especificamente, oferecerei mais informações sobre o participante da pesquisa; detalharei os procedimentos éticos adotados durante o processo da geração de dados; descreverei as categorias analíticas em perspectiva micro e macro e, por fim, localizarei este trabalho dentro dos fundamentos da pesquisa qualitativa.

#### 3.1. Contextualização e o processo de geração de dados

Os dados foram gerados a partir de uma entrevista com um professor voluntário de língua portuguesa, que atua em um Centro de Atendimento ao Refugiado, localizado em um bairro da Zona Sul da cidade do Rio de Janeiro. A fim de seguir os fundamentos da ética da pesquisa (Garcia, 2013), esclareço que, a todo momento, deixei evidente que essa entrevista tratava-se de uma geração de dados para trabalhos acadêmicos e que o participante teria acesso à versão final da entrevista e dos trabalhos realizados. Dessa maneira, não houve qualquer tipo de geração de dados sem que antes tivesse ocorrido o consentimento do participante da pesquisa.

Em adição, a fim de formalizar e tornar ética a utilização desses dados, houve a assinatura de um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), desenvolvido de acordo com a Resolução 510/16 do Conselho Nacional de Ética em Pesquisa com seres humanos, no qual o professor voluntário concorda com a utilização desses dados para fins científicos, além de que ele esteve ciente, por exemplo, de que poderia retirar o seu consentimento sem que houvesse nenhum tipo de penalidade para ele.

É indispensável o consentimento informado, esclarecido, na forma de diálogo contínuo e reafirmação de consentimento ao longo da pesquisa. Esse diálogo possibilitará ao pesquisador certificar-se de que os participantes entenderam os objetivos da pesquisa, seu papel como participantes, ao mesmo tempo em que deixa clara a esses a liberdade que têm de desistir de sua participação a qualquer momento. A preocupação do pesquisador deve ser sempre a de evitar danos e prejuízos a todos os participantes a todo custo, salvaguardando direitos, interesses e suscetibilidades. (Celani, 2005, p.110)

Em relação ao entrevistado, trata-se de um homem negro que é professor de língua portuguesa e espanhola e graduado pelo curso de Letras Português/Hebraico em uma prestigiada universidade pública do Rio de Janeiro. Adicionalmente, ele possui experiência no ensino de língua materna e estrangeira. Todavia, no momento em que ocorreu a entrevista, ele não estava desempenhando a atividade docente e estava trabalhando em uma empresa privada, exercendo um cargo administrativo.

Em se tratando da pesquisa, ela foi gravada em vídeo, em uma plataforma de

videoconferência chamada “Skype”. Ambos logamos em nossos perfis no referido site de chamadas e iniciamos a entrevista, cuja duração foi de 35 minutos. Em adição, é de suma importância destacar que, neste trabalho, a entrevista é entendida como um evento social coconstruído, no qual ocorrem negociações de significados.

Assim, a entrevista é entendida, neste trabalho, como um importante recurso para produzir inteligibilidades a respeito de como as pessoas produzem avaliações sobre as mais variadas situações sociais, o que resulta na compreensão de que “o entrevistado não é mais visto como fonte de informações a serem objetivamente coletadas e analisadas, mas, antes, como alguém que constrói, com o entrevistador, o discurso produzido na situação de entrevista” (Bastos, 2013, p. 10).

Adicionalmente, reforço o caráter coconstruído da entrevista, uma vez que, como salienta Modan (2011), durante o desenvolvimento de entrevistas qualitativas, o entrevistado também impõe as suas agendas e não está completamente submetido aos direcionamentos do entrevistador. Dessa maneira, por exemplo, a mudança ou a recuperação de um determinado tópico não ocorre apenas segundo a vontade de quem entrevista. Nesse sentido, a entrevista qualitativa é entendida como um local de embate, de concordâncias, de discordâncias e de colaboração para a construção de identidades e de inteligibilidades.

### *3.2. Os procedimentos analíticos*

A entrevista conduzida para este trabalho possui uma extensão de 35 minutos. No entanto, foi necessário selecionar algumas interações específicas para que fosse possível se ater à temática deste trabalho. Mais especificamente, selecionei três perguntas da entrevista para que fossem analisadas. Adicionalmente, cada pergunta foi analisada em uma subseção própria.

Em relação às categorias analíticas, fundamentei-me nas noções de enquadres (Goffman, 2002 [1979]) a fim de compreender as definições de situação do participante da entrevista. Também faço referência à concepção de estigma proposta por Goffman (2019 [1963]).

Por fim, embora os dados tenham sido transcritos de acordo com as convenções de Jefferson (2004), enfatizo que este trabalho não é realizado a partir do escopo e dos pressupostos epistemológicos e metodológicos da Análise da Conversa Etnometodológica. Assim, uma vez que a finalidade desta pesquisa é produzir inteligibilidades referentes às apresentações do self do professor voluntário, deliberei por adotar algumas alterações nas convenções adotadas, visto que

essas mudanças estão de acordo com os objetivos desta pesquisa.

Em adição, informo também que, ao participante da pesquisa, foi-lhe designado o nome “Yago” como um vocativo fictício. Além disso, devido ao alto nível de detalhamento da transcrição e para a otimização do espaço, são colocadas apenas as três primeiras letras do nome do entrevistado. Além disso, para se referir ao entrevistador, durante os excertos transcritos, utilizar-se-á o termo “Car.”, que é formado a partir das iniciais do primeiro nome do entrevistador.

#### 4. Análise de dados

Esta seção é dividida em três subseções referentes a cada excerto. Assim, a principal finalidade é analisar, qualitativamente, as interações desses excertos com o objetivo de promover inteligibilidades sobre as definições de situações, as apresentações de si e dos outros, bem como tentar estabelecer ligações com os macrodiscursos presentes nas interações realizadas nesta entrevista.

##### 4.1. Excerto 1 – Aquele que possui uma vocação natural para o voluntariado

Nesta seção, promover-se-ão inteligibilidades a respeito de como o professor voluntário significa o início do seu percurso assistencial no Centro de Atendimento ao Refugiado:

- 01 Car. mas me ?CONta um pouco mais aí da sua experiência como voluntário,  
como é que você chegou lá no ce::ntro (1.0)
- 02 Yag. então, eu tava passando por lá (0.4) e:: aí eu (0.8) falei assim será  
que (0.5) tem alguma coisa lá- eu sempre quis fazer um trabalho assim, néS  
(0.6)
- 03 aí eu::: eu passei por ?LÁ e falei assim ah- eu tava até com roupa de de  
ginástica
- 04 eu tinha acabado de fazer um treino e::: passei lá pra perguntar mesmo e aí  
eu fui recebido pela pela assistente social (1.2) e aí ela (0.4) fez uma  
entrevista na hora e pedi desculpa pelos trajes né
- 05 Car. [((risos))]
- 06 Yag. [((risos))]
- 07 aí ela anotou meu número e depois ela me ligou e me chamou pra fazer uma  
entrevista mais detalha:::da e tal aí eu fiquei aguardando até surgir a  
oportunidade de, de ir lá e ajudar

Inicialmente, é possível perceber que Yago ainda não sabia como poderia contribuir no Centro de Atendimento ao Refugiado, pois não está claro que ele já possuía a intenção de atuar como professor de português para estrangeiros. Todavia, no segmento “eu sempre quis fazer um trabalho assim”, Yago começa o processo de apresentação de seu self (Goffman, 1975 [1959]) como uma pessoa engajada com a causa do refugiado e que naturalmente deseja prestar

serviços voluntários.

O primeiro contato do professor voluntário entrevistado com o Centro foi um evento não intencional e não planejado, visto que ele explica que passou no local quando ainda vestia roupas de ginásticas. Essa característica estritamente circunstancial do acontecimento continua a corroborar com a apresentação de si como um indivíduo de índole filantrópica, dado que ele se dispôs a ir ao encontro do Centro para oferecer a sua ajuda em um dia como qualquer outro e não em datas específicas, como o Natal, em que há um aumento considerável de pessoas que se disponibilizam para realizar ações voluntárias e altruístas.

Adicionalmente, ainda em relação à sua primeira aproximação com a instituição, Yago também explica que “tinha acabado de fazer um treino” e, mais uma vez, reforça a sua vocação para ajudar, pois, mesmo após a realização de uma sessão de atividades físicas de alto esforço, ele abdicou de descansar a fim de tentar descobrir como ele poderia ser útil para o Centro.

É interessante notar que essa interação resultou em um sentimento de embaraço (Goffman, 1975 [1959]), pois ele “tava até com roupa de de ginástica” no momento em que a assistente social conduziu uma entrevista com ele, o que culminou em um pedido de desculpas pelo traje. Essa retratação refere-se à compreensão sobre o enquadre primário (Goffman, 1974) de que uma entrevista é um evento social formal; logo, roupas de treino certamente não são a vestimenta mais adequada para esse tipo de interação.

Adicionalmente, a demonstração desse conhecimento, materializado pelo pedido de desculpa de Yago, protege a sua face (Goffman, 1975 [1959]) e evita possíveis conjecturas de que ele poderia não saber como se trajar de maneira adequada, o que, potencialmente, poderia desqualificá-lo e colocá-lo em uma posição de descrédito (Goffman, 1975 [1959]). Essa preocupação do professor entrevistado intertextualiza a crença socialmente compartilhada de que “a primeira impressão é a que fica”.

Após a primeira entrevista, em que houve um deslize por parte do Yago, ou, de acordo com Goffman (1975 [1959]), uma *faux pas*, o professor voluntário entrevistado termina a sua ação de se apresentar como uma pessoa naturalmente dotada de um ímpeto filantrópico e destaca que “fiquei aguardando até surgir a oportunidade de, de ir lá e ajudar”.

#### 4.2. Excerto 2 – “ser voluntário faz parte de mim”

Nesta seção, investigar-se-ão as projeções do self de Yago a fim de compreender como se

---

dão as suas motivações para continuar a atuar como professor voluntário no Centro de Atendimento ao Refugiado:

- 01 Car. como que você vê:: a sua MOTIVAÇÃO, né pra:: continua:: lá atuando como voluntá::rio, porque voluntário é aquilo, né voluntário não recebe, voluntário é VOLUNTÁRIO MESMO
- 02 Yag. [é verdade, é verdade ((risos))]
- 03 Car. [((risos))]
- 04 então às vezes é um trabalho INGLÓRIO, né, às vezes, né, sem muito reconhecimento, mas como que é a sua motivação:::, né, como que se dá isso daí
- 05 Yag. é, assim, eu sempre- eu sempre gostei de ajudar
- 06 já me inscrevi pra ser voluntário em várias outras coisas, né é::: e::: é uma coisa que eu gosto, que faz parte de mim, entendeu, tentar ajudar o outro
- 07 então, é::: esse trabalho de voluntário lá motiva- me sinto motivado por (0.5) por estar lá e ver que sou útil
- 08 chegar lá e ter uma resposta positi:::va, saber que, assim, o que eu estou fazendo lá tá AJUDANDO isso, me, me motiva entendeu
- 09 eu se eu perceber que eu não tô mais sendo útil já vô ficar desmotivado ((risos))
- 10 agora, é::: quando você faz alguma coisa e fala assim “ai, obrigado pelo o que você fez” ou tirar uma DÚVIDA (0.3) é::: eu não sei falar isso, não sei conseguir falar e agora tô conseguindo, eu me sinto- me sinto motivado a continuar, isso qualquer das coisas que eu me meti pra ser voluntário

Inicialmente, Yago alinha-se à minha pergunta e também reconhece que o trabalho voluntário, aparentemente, não possui nenhum atrativo, uma vez que não há remuneração e, muitas vezes, também há pouco reconhecimento. Entretanto, é possível perceber que, para Yago, a compensação financeira torna-se um fato secundário e de menor importância dado que, como ele mesmo afirma, “é, assim, eu sempre- eu sempre gostei de ajudar”.

Em relação à sua motivação para atuar como voluntário, Yago, mais uma vez, apresenta-se (Goffman, 1975 [1959]) como uma pessoa que está acostumada ao ofício de trabalhar voluntariamente “já me inscrevi pra ser voluntário em várias outras coisas”. Além disso, nesta interação, ele torna claro que o trabalho voluntário faz parte de sua identidade (Moita Lopes, 2001). Nesse sentido, ele enfatiza que, ser voluntário, “faz parte de mim”.

Uma vez que Yago tem consciência de que o trabalho voluntário é um ofício não-remunerado, ele explica que a sua motivação para se manter nesta atividade é proveniente de sua utilidade para os refugiados que estão aprendendo a língua portuguesa. Essa utilidade é comprovada por meio dos estímulos positivos materializados a partir das respostas dos alunos, tal como em “ai, obrigado pelo o que você fez”.

Além do que o motiva, Yago também esclareceu que a sua desmotivação se daria, justamente, pela falta ou perda de sua utilidade, “eu se eu perceber que eu não tô mais sendo útil já vô ficar desmotivado”. Dessa maneira, esse posicionamento (Goffman, 2002 [1979]) reforça a imagem de uma pessoa vocacionada ao trabalho voluntário, de forma que a sua principal ambição é fornecer ajudar.

#### 4.3. Excerto 3 – “Sinto orgulho de estar num país que é acostumado a receber estrangeiros”

Nesta seção, analisar-se-á de que maneira o professor voluntário apresenta a sua avaliação da recepção dos refugiados no Brasil:

- 01 Car. como que você (0.5) VÊ isso, essa, essa CHEGADA deles, o ESTADO deles, né
- 02 o que você acha das políticas públicas que a gente tem aqui pra e::les, o que você pensa disso TUDO.
- 03 Yag. Olha (0.6) eu acho, assim- a primeira pergunta foi relativa a, a chegada deles, não é isso
- 04 Car. [mhum, isso.]
- 05 Yag. então (1.0) eu, eu acho que:: assim- a gente (2.0) lógico que, que tem a questão econômica que você tem estrangeiros como na Europa, né, onde os estrangeiros vão (0.6) trabalhar a economia porque você tem um (0.8) você pretende logicamente fortalecer um- o seu país, né, isso é::, é::, é:: nacional, tem um sentimento nacional
- 06 mas eu acho que:: (1.0), o- é bom ter um país como o nosso que está APTO a receber, né (0.8), não só por, por questão territorial, mas- mas de acolher, né
- 07 porque tem muitos países aí que a gente sabe que eles:: assim, são completamente avessos a estrangeiros, né, você vai para alguns países da Europa e você vai ser maltratado, entre outras coisas, né
- 08 então, eu- eu assim me sinto ORGULHOSO de tá num país que é acostumado a receber, né, na história desde o início,
- 09 e uma vez eu tav- eles tavam assim, conversando, eu lembro que, eles tavam conversando que, às vezes eles:: (0.6) eles, onde eles tavam morando, eles eram meio, eles eram meio::: que::: é::: não tinham- eram tratados meio sem paciência, vamos botar assim- não eram maltratados, mas eram tratados sem paciência, porque eles não entendiam português
- 10 então eles iam na feira, o cara não conseguia entender o que eles estavam falando, aí a pessoa ri::a, aí a pessoa:: não, não falavam com e::eles, aí eu expliquei que talvez seja por falta de acesso, que talvez o lugar onde a pessoa tenha ido eram também uma pessoa de baixa escolaridade, então a pessoa ficava nervosa, talvez o riso seja por isso- porque a pessoa não conseguia responde:: ou entende::, né
- 11 é muito normal quando você tá aprendendo língua, você TRAVA, você RI, depende da pessoa, né, mas aí é primeiro um CONTATO que você tá tendo com uma outra cultura, né, quando eles vão pra rua
- 12 aí eu falei tipo, olha- eu até falei um pouco sobre a história do Brasil que:: uma coisa que eu GOSTO né, de falar, pra saber em que país eles estão, aí eu falei das imigração::es, dos japoneses, dos alemães, dos

- italianos, dos, dos- agora nós temos uma imigração muito grande de chine::ses e de á::rabes, de jude::us e tal
- 13 aí eu falei que é um país que é acostumado a receber e a INCORPORAR essa cultura, né e não (0.8) que eles não se sentissem assim, que talvez seja uma pessoa que tenha ficado nervosa por não entender a língua, por não ter visto nunca um ?estrange::iro, pode ter sido dessa forma
- 14 E aí eles pararam e entenderam que realmente, que eles não foram maltratados e sim as pessoas não tinham o que falar e que não sabiam falar, né
- 15 então:: é::, é:: isso que me deixou confortável assim sobre a questão do país

Yago, inicialmente, faz referência às noções de imigrantes econômicos, ou seja, aqueles que, em geral, desempenham funções que, dificilmente, são realizadas pelos nativos de um país. Assim, em países “desenvolvidos”, comumente, são os estrangeiros que ocupam os trabalhos de atendentes, de auxiliares de serviços gerais, de catadores, de camelôs e afins. Ao desempenhar essas funções, entende-se que eles estão movimentando a economia (Tadesco, 2018).

Posteriormente, Yago inicia o processo de manutenção do estereótipo do Brasil como um país receptivo e amigável com estrangeiros (Silva e Lima, 2017). Dessa maneira, ele estabelece que, em relação ao Brasil, “é bom ter um país como o nosso que está APTO a receber, né (0.8), não só por, por questão territorial, mas- mas de acolher, né”.

Adicionalmente, para sustentar a sua apresentação, ele recorre ao conhecimento partilhado socialmente e explica que “tem muitos países aí que a gente sabe que eles:: assim, são completamente avessos a estrangeiros, né”. Assim, estabeleceu-se uma dicotomia entre o Brasil, como sendo um “país que é acostumado a receber, né, na história desde o início” e a Europa como sendo um local em que “você vai ser maltratado, entre outras coisas, né”.

Após o seu posicionamento em relação à recepção dos refugiados no Brasil, Yago relata uma interação entre os refugiados, na qual eles comentam que foram destratados por não saberem falar a língua portuguesa. Mais especificamente, de acordo com o professor entrevistado, eles “eram tratados sem paciência”. Goffman (2019 [1963]) explica que, em alguns casos, os estigmatizados, além de evitados, também podem ser expostos como exóticos por apresentarem características diferentes dos normais, o que se confirmou de acordo com o relato do professor Yago, uma vez que “a pessoa ri::a, aí a pessoa:: não, não falavam com e::eles”.

Após o relato dos alunos, acerca da xenofobia sofrida por eles, o professor Yago não se alinha ao enquadre deles e redefine a situação, resignificando-a (Goffman, 2002 [1979]). A fim de

tornar o seu enquadre aceitável, Yago realiza múltiplas ações. A primeira delas é a utilização de sua autoridade como professor de línguas para explicar o contexto social de que algumas pessoas, por “falta de acesso” ou devido à “baixa escolaridade”, podem ficar “nervosas” e que, talvez, o riso seja de nervoso. Além disso, ainda se baseando em seu conhecimento sobre o processo de aprendizado de línguas, Yago explica que, quando uma pessoa que não sabe uma segunda língua, e lida com um estrangeiro, é “muito normal quando você tá aprendendo língua, você TRAVA, você RI”.

Outra estratégia aplicada pelo Yago foi a apresentação do contexto histórico do Brasil, que foi constituído, ao longo do tempo, pela recepção de diversos grupos étnicos, tais como os japoneses, os alemães, os italianos, os chineses, os árabes, entre outros. Assim, intentou-se manter uma visão do Brasil como “um país que é acostumado a receber e a INCORPORAR essa cultura”.

Depois dessa série de desalinhamentos com os refugiados, Yago conseguiu ressignificar o enquadre deles em relação àquela experiência, de forma que eles assumiram um novo posicionamento, alinhando-se ao do professor entrevistado e “aí eles pararam e entenderam que realmente, que eles não foram maltratados e sim as pessoas não tinham o que falar e que não sabiam falar, né”.

É importante destacar que, nessa interação em que houve uma negociação de enquadre e de posicionamentos, há um claro funcionamento das dinâmicas das relações de poderes (FAIRCLOUGH, 2003), mais especificamente, as relações “professor-aluno” e “nativo-refugiado”. Assim, pode-se notar que o Yago assumiu a sua postura de professor brasileiro que possui, supostamente, a correta e a mais adequada interpretação da situação e, então, utilizou-se do seu papel institucional para conduzir as ressignificações das experiências e para defender a sua apresentação do Brasil como um país receptivo (Sweig, 2017 [1924]).

## 5. Considerações finais

Certamente há muitas pesquisas relevantes sobre a temática do voluntariado em diversos contextos, como os que atuam na área da saúde (Souza, 2018), em contextos religiosos (Borchardt, 2015) e com pessoas em situação de rua (Lisboa, 2019). Todavia, pouco foi produzido sobre essa temática em contextos de auxílio ao refugiado. Assim, este trabalho teve, como um dos seus objetivos, contribuir com essa temática a fim de fomentar debates sobre como os voluntários se apresentam e avaliam a situação de prestar assistência em Centros de Atendimento ao

## Refugiado.

Além disso, é importante destacar que, nesta pesquisa, foi possível observar que o voluntário participante apresentou diversos *footings* que foram desde seu alinhamento como uma pessoa naturalmente voluntária, até a tentativa de reenquadrar as experiências de vida dos refugiados assistidos.

Por fim, enfatizo que este trabalho ainda pode ser expandido posteriormente, a fim de compreender as apresentações de si e as avaliações da situação de outros voluntários, tais como os assistentes sociais, os psicólogos, os atendentes administrativos, entre outros. Sem dúvida, eles contribuem de maneiras específicas e relevantes para o desenvolvimento de inteligibilidades sobre o labor de prestar e receber a assistência social em contextos de auxílio às pessoas em situação de refúgio.

## Referências

- ANTUNES, J. A. P. J. Refugiados e saúde mental: acolher, compreender e tratar. *Psicologia, saúde & doenças*, v. 18, n. 1, p. 115-130, 2017.
- BASTOS, L. C. Introdução In: BASTOS, L. C.; SANTOS, W. S. A entrevista na pesquisa qualitativa. *Perspectivas em análise da narrativa e da interação*. Rio de Janeiro, FAPERJ e Quartet, 2013.
- BATENSON, G. Uma teoria sobre brincadeira e fantasia. Trad. Lúcia Quental. In: RIBEIRO, B. T.; GARCEZ, P. M. (Org.). *Sociolinguística Interacional*. 2a. edição. São Paulo: Edições Loyola, 2002[1972].
- BORCHARDT, P. Os sentidos do trabalho voluntário: um estudo com membros de uma instituição luterana. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal do Espírito Santo (UFES) – Vitória, 2015.
- BRASIL. Resolução CNS nº510, de 07 de abril de 2016 – “Ética em pesquisas nas Ciências Humanas e Sociais e as demais áreas”. Disponível em: <[https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/cns/2016/res0510\\_07\\_04\\_2016.html](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/cns/2016/res0510_07_04_2016.html)>. Acesso em 14 de maio de 2021.
- CELANI, M. A. Questões de ética na pesquisa em Linguística Aplicada. *Linguagem & Ensino*, v. 8, n. 1, p. 101-122, 2005.
- CHOMSKY, N. *The logical structure of linguistic theory*. New York: Plenum, 1975.
- CHOMSKY, N. Remarks on nominalization. In: JACOBS, R. A.; ROSENBAUM, P. S. (Ed.). *Readings in English Transformational Grammar*. Waltham: Ginn&Co, 1970.
- CHOMSKY, N. *Syntactic structures*. The Hague: Mouton, 1957.
- FAIRCLOUGH, N. *Analysing discourse: textual analysis for social research*. London: Routledge, 2003.
- GARCIA, A. Understanding and doing conversation analysis: methodological approach. In: \_\_\_\_\_. *An introduction to interaction: understanding talk in formal and informal settings*. London:

Bloomsbury, 2013.

GOFFMAN, E. Estigma: notas sobre a manipulação da identidade deteriorada. Rio de Janeiro: LTC Editora, 2019 [1963].

GOFFMAN, E. Footing. Trad. Beatriz Fontana. In: RIBEIRO, B.T.; GARCEZ, P.M. (Org.). Sociolinguística Interacional. 2 ed. São Paulo: Edições Loyola, 2002 [1979].

GOFFMAN, E. A Representação do eu na vida cotidiana. Petrópolis, Vozes, 1975 [1959].

GOFFMAN, E. Frame analysis. Pennsylvania: The Maple Press, 1974.

JEFFERSON, G. Glossary of transcript symbols with an introduction. In: G. H. Lerner. Conversation Analysis. Studies from the first generation. Amsterdam: John Benjamins, 2004.

LISBOA, C. M. O. M. O trabalho voluntário de inserção social junto a pessoas em situação de rua: um estudo sob a perspectiva da Análise da Conversa. Tese (Doutorado em Estudos da Linguagem) – Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-Rio), Rio de Janeiro, 2019.

MARX, K. e ENGELS, F. Manifesto Comunista. Tradução de Álvaro Pina. São Paulo: Boitempo Editorial, 2005 [1848].

MODAN, G. Positioning the interviewer: strategic uses of embedded orientation in interview narratives. *Language in Society*, n. 40, p.13–25, 2011.

MOITA LOPES, L. P. Práticas narrativas como espaço de construção de identidades sociais: uma abordagem socioconstucionista. In: RIBEIRO, B. T.; LIMA, C.C. e DANTAS, M. T. L. (orgs.). *Narrativa, Identidade e Clínica*. Rio de Janeiro: Edições IPUB, 2001.

MOREIRA, J. B. Refugiados no Brasil: reflexões acerca do processo de integração local. *REMHU – Rev. Interdiscip. Mobil. Hum.* V. 23, n. 43, p. 85-98, 2014.

SACKS, H. Notes on methodology. In: J. M. Atkinson & J. Heritage (Eds.). *Structures of social action: studies in Conversation Analysis*. Cambridge, U.K.: Cambridge University Press, 1984.

SAUSSURE, Ferdinand. *Curso de linguística geral*. 28ª ed. São Paulo: Editora Cultrix, 2012 [1916].

SILVA, L. M; LIMA, S. S. Os imigrantes no Brasil, sua vulnerabilidade e o princípio da igualdade. *Revista brasileira de políticas públicas*, v. 7, n. 2, 2017.

SOUZA, L. K. B. Representações sociais do trabalho voluntário em uma associação de assistência a pacientes oncológicos. *Dissertação (Mestrado em Gestão Pública e Sociedade) – Universidade Federal de Alfenas (UNIFAL-MG) – Varginha*, 2018.

SWEIG, S. *Brasilien - Ein Land Der Zukunft*. Califórnia, Createspace Independent Publishing Platform, [1924], 2017.

TADESCO, J. C. Imigrantes e desenvolvimento econômico nos espaços de origem. A imigração e o retorno de brasileiros da Itália. *Ciências Sociais Unisinos*, São Leopoldo, v. 54, n. 3, p. 202-293, 2018.

**ANEXO I – Tabela de transcrição****Convenções de Transcrição**

.	(ponto final)	entonação descendente
?	(ponto de interrogação)	entonação ascendente
,	(vírgula)	entonação de continuidade
↑	(seta para cima)	mais agudo
↓	(seta para baixo)	mais grave
palav-	(hífen)	marca de corte abrupto
pala:::vra	(dois pontos)	prolongamento de som
<u>Palavra</u>	(sublinhado)	sílaba/palavra enfatizada
<b>PALAVRA</b>	(maiúscula)	intensidade/volume maior
<sup>o</sup> palavra <sup>o</sup>	(sinais de graus)	intensidade/volume menor
>palavra<	(sinais de maior que / menor que)	fala acelerada
<palavra>	(sinais de menor que / maior que)	fala desacelerada
hh	(série de h's)	aspiração
.h	(h's precedidos de ponto)	inspiração audível
=	(sinais de igual)	elocuições contíguas, sem intervalo
[ ]	(colchetes)	falas simultâneas/sobrepostas
(2,4)	(números entre parênteses)	medida de silêncio em segundos
(.)	(ponto entre parênteses)	micropausa de até 2/10 de segundo
( )	(parênteses vazios)	fala que não pôde ser transcrita
(palavra)	(segmento de fala entre parênteses)	transcrição duvidosa
((olha para baixo))	(parênteses duplos)	descrição de atividade não-vocal

(Jefferson, 2004).