

RESENHA/REVIEW

HUTCHBY, Ian. 2001. *Conversation and Technology: from the telephone to the internet*. Cambridge: Polity Press, 221pp.

Resenhado por: Carla Rosane JUNG LAU
(Unisinos/RS)

A obra de Hutchby, intitulada *Conversation and Technology: from the telephone to the internet*, coloca em discussão um dos assuntos de maior destaque da atualidade: a relação entre os dispositivos tecnológicos e a organização social da comunicação. Com brilhantismo, o autor, ao longo de seu texto, articula teórico-metodologicamente diversos aspectos sociológicos, lingüísticos e cognitivos que permeiam a *interação tecnologizada*. O livro destina-se a estudantes, pesquisadores e demais profissionais das áreas de comunicação social, lingüística, psicologia, sociologia, ciências da computação e estudos de gerenciamento.

A novidade que este livro apresenta é o enfoque dado à multiplicidade dos dispositivos tecnológicos, caracterizados como mecânicos, automáticos, impessoais e não sociais, frente à prática social e à conversa interacional, marcadas pelo espontâneo, ativo, social e interpessoal. A *interação tecnologizada* estabelecida entre os indivíduos e/ou entre os indivíduos por intermédio de um artefato tecnológico como telefone, internet, videoconferência, entre outros, busca destacar as novas formas de interação que emergem de uma tecnologia de comunicação já tão desenvolvida nos tempos atuais. Um dos principais temas que permeia os estudos incluídos na obra é a preocupação do autor em não sugerir respostas definitivas sobre o assunto e, sim, diferenciar os modos inovadores de realizar as ações comunicativas que surgem na interface dos atores sociais e dos recursos tecnológicos.

Esquemáticamente, a obra é composta de uma introdução geral, seguida de nove capítulos, sendo o último conclusivo. Hutchby, ao longo de sua obra, leva o leitor a participar de seus questionamentos, interagindo com a obra e estabelecendo complexas conexões e *insights* entre os temas trazidos, ao relacionar a análise da conversação com os dispositivos tecnológicos.

Hutchby, no primeiro capítulo, apresenta o tema central do livro, esboçando em rápidas palavras os assuntos dos capítulos seguintes. No segundo capítulo, o autor aborda as principais teorias apresentadas na sociologia tecnológica, argumentando sobre a complexa interação existente entre as estruturas normativas sócio-interacionais e os recursos comunicativos oferecidos pelos diferentes dispositivos tecnológicos.

No capítulo três, o autor questiona sobre os modelos computacionais adotados pelos pesquisadores das áreas de sociologia, comunicação social e psicologia junto às áreas da lingüística, como modelos ideais, ou não, de se analisar as interações cotidianas. O autor estabelece a dicotomia entre os estudos da sociologia tecnológica na comunicação e os estudos derivados da ciência da informação cognitiva, detalhando a distinção básica entre o modelo computacional e o modelo interacional de comunicação.

O capítulo quatro introduz os conceitos básicos da perspectiva analítica da análise da conversa (AC) (Sacks, 1992; Psathas, 1979; Atkinson e Heritage, 1984; Hutchby e Wooffitt, 1998) como um modelo interacional que oferece um *framework* adequado para analisar a interação comunicativa mediada pela tecnologia. A AC viabiliza o estudo sistemático das regras e convenções da conversa produzida em situações naturais de interação social. Essas regras e convenções explicitam os fenômenos (i) da organização de construção e troca de turno, (ii) da organização seqüencial de turno, como também (iii) da organização de reparo, enfatizando os aspectos relevantes para os interlocutores envolvidos numa determinada interação.

Nos capítulos cinco e seis, o autor dedica-se a olhar para as novas formas de conversação interacional mediadas pelo telefone como uma tecnologia social. Hutchby instiga a pensar até que ponto a invenção e a adoção difundida do uso do telefone na cultura moderna transformou a natureza da interação social. Nesses termos, o autor enfatiza que o uso do telefone provocou ativamente o desenvolvimento de formas inovadoras de conduta e de identidades sociais.

O capítulo sete trata da tecnologia computacional, destacando a interação dos indivíduos e dos grupos em vários locais de trabalho. O autor apresenta a relevância desses dispositivos tecnológicos para as interações sociais, enfatizando o quão inovadoras são essas formas de tecnologia, como, por exemplo, as videoconferências que podem ser acessadas para motivar e encorajar o desenvolvimento de novas formas de interação interpessoal.

O capítulo oito remete às questões de inteligência artificial e de interação entre computador e ser humano. A preocupação do autor, neste capítulo, é com a diversidade de projetos e estratégias desenvolvidos pelos sistemas de computador que podem reconhecer elementos básicos de fala e gerar respostas (pré-programadas).

O capítulo nove direciona o enfoque para as novas formas de interação via internet. Hutchby, num primeiro momento, discute a comunicação mediada pelo computador e os diferentes efeitos frente às questões de identidade, interação social e formação social de relacionamentos. Já num segundo momento, o olhar está direcionado às convenções dos múltiplos usuários, em tempo real, direcionadas às perspectivas da AC como subsídios para investigar a natureza da participação nesta inovadora arena para a interação social.

Finalmente, no último capítulo, o autor, concluindo sua obra, afirma ser impossível olhar para as questões sociais e culturais sem situar a tecnologia e suas arenas empíricas de uso. Para o autor, conseqüentemente, as tecnologias não fazem seres humanos, mas seres humanos fazem tecnologias, na interface entre as práticas organizadas de conversação humana, e a ordem da tecnologia de recursos comunicativos.

Finalmente, cabe reconhecer tecnicamente que o trabalho de Ian Hutchby é lúcido, objetivo, didático e documentado com significativas transcrições e análises das interações pertinentes ao tema proposto. Alguns aspectos merecem um acréscimo e uma reformulação numa futura reedição. A obra poderia apresentar um prefácio, em breves palavras, com a caminhada acadêmica do autor, oportunizando a divulgação e o reconhecimento de seus estudos. O livro também poderia conter um glossário, listando a terminologia abordada na obra, o que facilitaria a leitura de futuros estudiosos iniciantes na área e a melhor compreensão dos temas abordados.

Enfim, não resta senão elogiar e recomendar a leitura desta valiosa e original obra apresentada por Ian Hutchby. Ela é contemporânea, na sua temática, na sua abordagem e análise e conduz o leitor a uma reflexão bastante profunda a respeito das práticas tecnológicas tão comuns no dia-a-dia, mas tão complexas na sua constituição e formalização como via de interação entre os seres humanos.

Recebido em abril de 2004
Aprovado em agosto de 2004
E-mail: amp@nme.com