

ANÁLISE DA CONVERSA: UMA BREVE INTRODUÇÃO

Caroline Rodrigues da Silva¹

Daniela Negraes P. Andrade¹

Ana Cristina Ostermann²

carolineletras@yahoo.com.br

daniela.negraes@yahoo.com.br

aco@unisinis.br

RESUMO: Neste artigo, revisamos, em linhas gerais, as noções básicas que norteiam os estudos que se valem da abordagem teórico-metodológica da Análise da Conversa, ou como vem sendo chamada mais recentemente pelos seus pesquisadores, dos estudos da fala-em-interação. Revisamos conceitos básicos que orientam as análises baseadas em eventos interacionais para entender como as pessoas realizam ações através de suas falas. Além disso, apresentamos possíveis contribuições do arcabouço através de análises que já vem sendo realizadas no Brasil e também no exterior em dois contextos específicos: em interações na área da saúde e em interrogatórios policiais.

PALAVRAS-CHAVE: Análise da Conversa; fala-em-interação; Linguística Aplicada.

INTRODUÇÃO

Neste artigo, pretendemos apresentar, em linhas gerais, os pressupostos que norteiam os estudos que se valem da metodologia da Análise da Conversa (doravante AC), ou como vem sendo chamada mais recentemente pelos seus pesquisadores, Estudos de Fala-em-interação. Essa nova nomenclatura parece englobar mais propriamente os objetivos dos estudos realizados sob essa perspectiva. É importante ressaltar que existem ainda poucos estudos aplicados em AC no Brasil e ainda menos publicações dedicadas a apresentar a AC introdutoriamente. Recentemente, a coletânea *Fala-Em-Interação Social: Introdução à*

¹ Mestrandas do Programa de Pós-Graduação em Linguística Aplicada da Universidade do Vale do Rio dos Sinos – UNISINOS.

² Professora do Programa de Pós-Graduação em Linguística Aplicada da Universidade do Vale do Rio dos Sinos – UNISINOS.

Análise da Conversa Etnometodológica foi lançada para atender a essa demanda. A obra é organizada por Letícia Ludwig Loder e Neiva Maria Jung e reúne capítulos introdutórios sobre a AC, sendo uma boa sugestão para quem deseja conhecer, mesmo que introdutoriamente, o assunto.

Com vistas a posicionar os estudos da AC, abordaremos primeiramente as origens dessa proposta metodológica.

1. ORIGEM

O empreendimento da AC, uma vez que se preocupa com (entre outras coisas) a análise detalhada de como a fala-em-interação é conduzida como uma atividade por si só e como instrumento para o completo arranjo da prática e ação social, está então dirigido a um dos temas clássicos da sociologia, embora, certamente, de maneira distinta (SCHEGLOFF, 1991: 47)³.

A Análise da Conversa advém de uma vertente da Sociologia, a chamada etnometodologia, inaugurada na obra *Studies in Ethnomethodology*, que foi publicada na década de 1960 por Harold Garfinkel. A publicação contesta os então tradicionais métodos utilizados pela sociologia para investigar a organização da sociedade e provoca a mudança de “um paradigma normativo para um paradigma interpretativo” (COULON, 1995: 10). Uma das principais contribuições da etnometodologia reside no fato de podermos nos valer do olhar dos participantes para entender o que eles estão fazendo. As suas interações e o modo como eles tratam as suas ações e as ações dos outros são o foco de análise dos etnometodólogos.

Coulon (1995: 26) relata que depois de algum tempo,

a etnometodologia começa a cindir-se em dois grupos: o dos analistas da conversação que tentam descobrir em nossas conversas as reconstruções contextuais que permitem lhes dar um sentido e dar-lhes continuidade; e o dos sociólogos para os quais as fronteiras reconhecidas de sua disciplina se acham circunscritas aos objetos mais tradicionais que a sociologia estuda, como a educação, a justiça, as organizações, as administrações, a ciência.

Dito de outro modo, se os métodos tradicionais da Sociologia trabalham com conceitos apriorísticos em relação a classes sociais, grupos étnicos, gêneros, poder, dentre outros, os etnometodólogos investigam como, nos eventos de fala-em-interação, as pessoas se organizam de forma a constituir essas identidades (e relações) de maneira que elas sejam

³ CA's enterprise, concerned as it is with (among other things) the detailed analysis of how talk-in-interaction is conducted as an activity in its own right and as the instrument for the full range of social action and practice, is then addressed to one of the classic themes of sociology, although to be sure in a distinctive way.

relevantes socialmente em contextos situados. A AC pode ser entendida, então, como o aparato metodológico através do qual essa investigação é passível de ser realizada.

O sociólogo Harvey Sacks foi o primeiro a vislumbrar todas as possibilidades analíticas a partir da investigação de um evento tão mundano e corriqueiro: a conversa. Ao analisar trechos de gravações de pessoas que ligavam para um centro de apoio a suicidas em potencial, Sacks descreveu, juntamente com seu então colega Garfinkel, os métodos que as pessoas comuns utilizam para realizar ações no mundo através da fala-em-interação. Os estudos de Harvey Sacks foram interrompidos por sua morte prematura, em 1975, mas suas aulas foram transformadas em uma obra chamada *Lectures in Conversation*, organizada por Gail Jefferson e com texto introdutório de Emanuel Schegloff, que funda os pilares da abordagem analítica conhecida como AC. Na verdade, foi principalmente pelo empenho de Jefferson e de Schegloff que as propostas de Sacks foram perpetuadas.

Um ano antes da morte de Sacks, em 1974, Schegloff e Jefferson juntamente com seu mestre, publicaram o artigo *A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation*⁴, cujo objetivo principal era demonstrar que a conversa não é uma ação tão caótica quanto parece e que as pessoas se organizam socialmente através da fala. Dentre as observações feitas pelos autores, estão:

- (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 (SACKS; SCHEGLOFF; JEFFERSON, 2003/1974).

Vale lembrar que os autores se basearam em conversas mundanas e que essas observações não são, em absoluto, regras de caráter prescritivo, mas justamente *descrições* dos métodos que os interagentes utilizam para organizar suas interações. Elas apontam para o fato de que os interagentes geralmente se orientam para esses “mecanismos” para que uma interação ocorra, ainda que, enquanto interagentes, normalmente as pessoas nunca tenham

⁴ Título que pode ser traduzido como “Uma simples sistemática para a organização da tomada de turnos na conversa”.

parado para pensar sobre isso. Como ressaltado pelos autores, essas mesmas regras podem ser aplicadas também em contextos institucionais como, por exemplo, em um júri, em uma sala de aula ou em uma consulta médica. Contudo, a fala-em-interação em contextos institucionais pode apresentar outras especificidades. Se compararmos, por exemplo, uma conversa mundana e uma entrevista, uma das observações mais óbvias que podemos fazer é que, diferentemente do que acontece na conversa mundana, na entrevista, os turnos de fala são pré-alocados, ou seja, ao entrevistador cabe perguntar e ao entrevistado, responder.

2. METODOLOGIA

Um pressuposto importante para se realizar pesquisas numa perspectiva de AC é analisar interações naturalísticas. A palavra “naturalística” indica que os dados não são experimentais ou gerados a partir de um roteiro prévio, mas que foram coletados no ambiente em que eles aconteceram. Ou seja, os dados que servem à AC não provêm de coletas realizadas por meio de entrevistas pré-concebidas, questionários ou *role-plays*, por exemplo. Em outras palavras, a AC se volta para a investigação de situações que ocorrem no dia-a-dia e da maneira como elas aconteceriam, mesmo se não houvesse pesquisa sendo realizada. Heritage e Atkinson (1984) corroboram essas afirmações ao asseverar que trabalhar com dados naturalísticos implica esclarecer que há a preocupação, por parte do analista, com a não manipulação, seleção ou reconstrução dos dados baseados em noções pré-concebidas daquilo que é provável ou importante⁵. Como bem colocam os autores:

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. Uma concepção básica é a proposta de Garfinkel (1967: 1) de que essas atividades - produzir comportamento e entendimento e lidar com isso - são realizadas como produtos de um conjunto de procedimentos passíveis de serem explicados (HERITAGE e ATKINSON, 1984: 1)⁶.

⁵ Ressaltamos que, para garantir que a pesquisa seja realizada respeitando pressupostos éticos em pesquisas com seres humanos, aos participantes deve ser assegurado o livre arbítrio sobre sua participação na pesquisa e seu consentimento deve ser documentado através um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (também conhecido com TCLE).

⁶ The central goal of conversation analytic research is the description and explication of the competences that ordinary speakers use and rely on in participating in intelligible, socially organized interaction. At its most basic, this objective is one of describing the procedures by which conversationalists produce their own behavior and understand and deal with the behavior of others. A basic assumption throughout is Garfinkel's (1967: 1) proposal that these activities - producing conduct and understanding and dealing with it -are accomplished as the accountable products of common sets of procedures.

A principal maneira de se obter dados naturalísticos é gravar as conversas dos participantes em áudio e/ou em vídeo. Não queremos aqui afirmar que os dados gerados através do método forjado pela AC são “puros” ou que não sofreram nenhum tipo de influência durante sua coleta. O “paradoxo do observador” (LABOV, 1974) está para a subjetividade inerente à condição humana e torna-se parte inexorável do cotidiano do pesquisador que almeja sair a campo para trabalhar com seres humanos. Uma das formas que os pesquisadores encontraram para lidar com essa questão é descartar as primeiras gravações feitas (quando isso é possível). Acredita-se que essa atitude seja uma possível amenização para o impasse do paradoxo, com base na crença de que as pessoas não são capazes de se automonitorar (gestos e linguagem) por longos períodos de tempo. Entende-se que os participantes acabam por se acostumar com a presença de microfones, câmeras ou gravadores e passam a agir naturalmente depois de certo tempo na presença dos equipamentos de gravação.

Outro procedimento imprescindível em pesquisas que se utilizam da AC é a transcrição das conversas gravadas. A transcrição dos dados não é um mero procedimento que transforma texto oral em documento escrito, visto que ela obedece a uma série de convenções que sinalizam os diferentes aspectos que permearam uma determinada conversa (ou trecho de conversa) naquela hora e naquele local. Alguns dos aspectos que frequentemente são marcados nessas transcrições são: pausa (em centésimos de segundos), sobreposição de falas, entonação ascendente ou descendente, falas coladas (quando um participante começa a falar imediatamente após outro ter cessado sua fala), palavras proferidas de forma incompleta, aspiração ou expiração de ar durante a fala, entre outras que se mostrarem relevantes.

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). Isso equivale a dizer que o material transcrito é um recurso que possibilita, inclusive, que outros pesquisadores tenham acesso aos dados da forma “mais realística” possível⁷. No entanto, a análise do pesquisador dever 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 analisado⁸.

⁷ Com o advento crescente de periódicos eletrônicos, contudo, já existe também a possibilidade de se prover acesso aos dados em áudio e/ou vídeo, desde que, obviamente, aprovado anteriormente pelos participantes da pesquisa.

⁸ Schnack *et al* (2005) apresentam uma discussão mais detalhada sobre transcrições.

Tornar a “matéria prima” das pesquisas em AC disponível para que outros pesquisadores possam fazer suas próprias análises é uma prática esperada entre os pesquisadores que se utilizam da AC. Essa prática, aliás, é um dos incrementos metodológicos que a transcrição dos dados (da maneira como ela é feita) oferece em termos de possíveis e necessários debates acadêmicos. Ao se depararem com as análises apresentadas, os pesquisadores têm a oportunidade de “voltar aos dados” sobre os quais uma determinada asserção foi feita e chegar a suas próprias conclusões (que podem coincidir ou não com a análise previamente feita), sem precisar tomar a análise apresentada como verdade absoluta e incontestável.

Um aspecto relevante a ser observado é que o mesmo extrato de conversa, além de poder ser analisado por vários cientistas, pode se prestar para a análise de diferentes aspectos caros à AC. Explicando de outra forma, em um mesmo excerto selecionado para análise pode-se averiguar tanto como se dá a tomada de turno entre os participantes quanto a organização de preferência (ver 4.2) em uma sequência de pergunta/resposta. Há também a possibilidade da verificação de indícios de determinados aspectos tais como gênero, poder, idade, dentre outros, que foram feitos relevantes para os participantes. Esses aspectos analíticos são tratados nas seções seguintes.

3. PRIMEIROS ESTUDOS

Primeiramente, os estudos em AC se concentraram em desvendar a chamada “maquinaria” da conversa (SACKS, 1992). As análises se voltaram mais para as minúcias sequenciais dos participantes. É importante esclarecer que 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.

Um dos aspectos fundamentais para compreender os estudos de fala-em-interação é o da *sequencialidade*⁹. Isso quer dizer, de forma sucinta, que quando uma pessoa fala, ela está levando em consideração o que foi dito anteriormente por outra pessoa. Intrínsecas a essa noção, estão as ideias de que: (a) os participantes estão sempre evidenciando uns para os outros a inteligibilidade da interação, (b) o que se diz a cada turno “tem uma configuração

⁹ Sacks (1992: 3) foi o primeiro estudioso a atentar para esse modo de organização que constitui a fala-em-interação e que é uma característica universal da conversa mundana.

sequencial e não são elementos estanques que têm o mesmo valor e que realizam as mesmas ações onde quer que sejam produzidos” (LODER; SALIMEN; MÜLLER, 2008: 42) e (c) os participantes alternam-se nos papéis de falante e ouvinte. Vejamos um exemplo:

Excerto 1

- 1 João: eu >acho que umas< (0.3) †qua:tro ve:zes tive lá.
2 (0.6)
3 Magda : tá. e as <me†ni:nas> faziam ponto a†o:nde
4 (0.4)
5 João: >é só ali na< avenida, em frente ao mote:l, ali:,
(0.3) ou na frente do mercado, >(na verdade) não
†tinha< lugar.

Nesse excerto¹⁰, coletado em uma audiência de instrução, João e Magda estão conversando sobre o fato de João ter ido a um determinado lugar (“lá”) para comprar *crack* (o que não está evidente nesse trecho da conversa, mas que é identificável a partir de trechos anteriores). Magda, nesse momento particular da interação, está investigando a denúncia de prostituição infantil no lugar onde João vai (ou foi) comprar droga. O interessante ao se olhar para uma sequência interacional como essa é perceber que, mesmo que não se tenha acesso ao restante da transcrição da conversa, pode-se perceber que a fala de Magda na linha 3 não está disposta naquele turno aleatoriamente (a fala dela não foi proferida depois de uma saudação, por exemplo). Além disso, o fato de João ter declarado ter ido “lá” “umas quatro vezes” (ao que Magda assente com um marcador de recebimento de informação “tá”), parece operar no sentido de abrir uma oportunidade interacional para a pergunta de Magda sobre o local onde as meninas eram exploradas sexualmente. Da mesma forma, o turno subsequente de João (linha 5) está estruturado de forma a dar conta de responder à pergunta feita por Magda. Não há, por exemplo, marcador temporal ou um convite para uma festa ou qualquer outra resposta absurda. Isso mostra que os participantes estão orientados para a fala um do outro e essa orientação se dá de forma sequencial e ordenada. Há ainda que se atentar para o fato de que, caso João preenchesse seu turno com alguma resposta que parecesse, em princípio, completamente absurda, sua ação certamente geraria consequências para o andamento daquela interação, como, por exemplo, da juíza interpretar seu turno como uma atitude de rebeldia ou de provocação.

Uma vez desvelada a ordem sequencial da fala-em-interação, vários mecanismos interacionais passaram a ser estudados e descritos. É importante dizer que a descrição desses

¹⁰ Excerto proveniente dos dados coletados para o projeto de qualificação de Mestrado em Linguística Aplicada (UNISINOS) da segunda autora e intitulado “O Uso de Formulações na Fala Jurídica”.

mecanismos está baseada na constatação empírica de que as pessoas se utilizam de estratégias para desempenharem ações interacionais. Passaremos agora a apresentar alguns desses mecanismos fundamentais para compreender a abordagem¹¹.

3.1 PARES ADJACENTES

Um dos ensinamentos caros à AC, deixado por Sacks, e posteriormente desenvolvido por Jefferson e Schegloff, diz respeito ao fato de que as falas dos participantes são “pareadas” (HUTCHBY e WOOFFIT, 1998: 39). Em outras palavras, aquilo que é dito em um turno de fala por um participante antecipa e limita as ações a serem produzidas no turno de fala seguinte do interlocutor. Dessa sorte, quando um dos participantes faz um convite a outro participante, por exemplo, abrem-se (e limitam-se) como ações relevantes para o próximo turno o aceite ou a recusa ao convite. Obviamente, as ações de aceite ou de recusa podem assumir formas diversas. As pessoas podem aceitar o convite de pronto ou podem, por exemplo, fazer perguntas referentes ao convite que está sendo feito (hora, lugar, estilo de roupa, etc.) ou, ainda, tecer considerações antes de explicitamente aceitá-lo ou recusá-lo. Isto é, elas podem inserir mais turnos de fala entre a primeira e a segunda parte do par adjacente (i.e. o convite e o aceite ou a recusa, respectivamente).

É impossível prever as formas que essas ações (aceitar ou recusar um convite) podem assumir. No entanto, ao analisarmos a primeira parte de um par adjacente, podemos prever, enquanto interlocutores, qual é “a” ação demandada por ele, independentemente dessa demanda ser atendida ou não. Ou seja, analiticamente falando, o importante é a compreensão de que, lançada a primeira parte de um par adjacente, a segunda parte do par é feita relevante, e quando a segunda parte do par não é fornecida na sequencialidade da conversa, sua ausência gera consequências interacionais com as quais os participantes têm que lidar. Outros exemplos de pares adjacentes, além do já mencionado convite/aceite-recusa, são pergunta/resposta, saudação/resposta à saudação, oferta/aceite-rejeição, avaliações/concordância-discordância, dentre outros.

Um exemplo bem corriqueiro de um par adjacente está ilustrado no excerto abaixo¹². A interação em questão se deu no momento em que um advogado, nomeado aqui como Renato, oferece a uma colega de profissão, nomeada aqui como Daiana, seu cartão de visita.

¹¹ Temos consciência de que a complexidade das noções fundamentais da AC não cabe por completo em um artigo introdutório, devendo, portanto ser abastecida de leituras complementares para um maior aprofundamento.

Excerto 2:

- 1 Daiana: [brigada=
2 Renato: =de nada

Daiana, ao receber o cartão das mãos de Renato (algo que somente pode ser mencionado devido ao fato de uma das autoras do artigo estar presente quando a interação foi gravada), agradece a oferta formulando a primeira parte do par adjacente agradecimento-resposta. Ao fazer isso, Daiana abre um espaço para uma resposta ao agradecimento que é imediatamente preenchido por Renato (o sinal de igual, nesse caso, indica que as falas dos participantes foram coladas, ou seja, que não houve nenhuma pausa entre elas). Esse é um exemplo em que podemos observar uma ação requerendo um tipo específico de ação subsequente e não qualquer outro. Em outras palavras, dificilmente haverá, por exemplo, a presença de um sinal indicativo de atendimento ao telefone convencional (Alô!) nesse espaço interacional.

3.2 ORGANIZAÇÃO DE PREFERÊNCIA

Tomando emprestadas as palavras de Ten Have (1999: 113), “como uma coisa leva à outra”, as pesquisas sobre pares adjacentes demonstram que as ações passíveis de serem desencadeadas pela primeira parte de um par adjacente não são equivalentes. Essa constatação fica clara no sistema descrito por Anita Pomerantz (1984), nomeado como “organização de preferência”.

Esse sistema, tomando ainda o exemplo do par adjacente convite-aceite/recusa, demonstra que o trabalho interacional de aceitar um convite é diferente do trabalho interacional normalmente empreendido para recusá-lo. Se por um lado, o aceite de um convite tende a ser, em se tratando de trabalho interacional, menos elaborado, por outro lado, a recusa a um convite tende a vir “marcada” com atrasos em sua produção, hesitações, explicações, justificativas etc.

O excerto abaixo, que é parte de um estudo realizado em interações em telemarketing (JUNG LAU e OSTERMANN, 2005), ilustra o que foi dito acima:

¹² Excerto proveniente dos dados coletados para o Trabalho de Conclusão de Curso (UNISINOS) da segunda autora e intitulado “Interrogatório policial: estratégias discursivas empregadas por policiais na investigação de homicídios”.

Excerto 3 [(CD 1 não-vendas/ Faixa 4)]

71 Mirele e qual a sua data de nascimento?
72 Neuza mas porque tá perguntando? @@
73 Mirele esses dados senhora, é que agora a senhora está
74 preenchendo o seu cadastro, para envio correto
75 do cartão.
76 Neuza nutchth ai ai ai é que eu não quero @@. eu não
77 que::ro CARTão, eu vivo tranqüi:la sem sem
78 cartão, dá:: prá mim sobreviver, fazer minhas
79 comPRINHAS, eu não tenho vaidade, eu vivo em
80 casa, então já:: te-já tenho TUDO graças a deus
81 tenho uma casa para morar,
82 Mirele [sim]
83 Neuza [sabe,] tenho minha economiazinha guardada, te-, 84
fico tranqüila
85 Mirele é que [jus-]
86 Neuza [aí a]gente com o cartão, e:u não sei: eu
87 não GOSTo °né?°

Na linha 72 desse excerto, Neuza demonstra começar a se dar conta de que já está comprando um cartão de crédito. Sua suspeita é confirmada por Mirele, que diz que o cartão precisa ser enviado para o endereço certo. A fala de Mirele revela algo importante que acontece recorrentemente e que foi observado pelas autoras nas interações em telemarketing de cartões de crédito, a saber, uma “oferta velada”, ou seja, não explicitada. Essa oferta, ainda que velada, constitui a primeira parte do par adjacente oferta-aceite/recusa. Essa ação (i.e. oferta) dispõe como relevantes duas próximas possibilidades de ações por parte de Neuza: aceitar ou recusar o cartão.

Jung Lau e Ostermann (2005: 79) explicam que Neuza realiza sua rejeição com formato despreferido “ao hesitar e justificar detalhadamente sua negativa”. Além disso, ela produz risos (simbolizados pelo sinal @) e alongamentos (que::ro) em seu turno de fala, orientando-se, através da forma como produz sua próxima ação, para a despreferência da “recusa”.

3.3 ORGANIZAÇÃO DA TOMADA DE TURNO

Outro estudo que está na gênese dos trabalhos fundadores da AC é o da organização da tomada de turno na fala-em-interação. Sacks, Schegloff e Jefferson, em 1974, publicaram o que viria a ser a descrição da sistemática de como os participantes de uma interação se organizam de forma a se entenderem e de serem capazes de manter uma conversa.

Partindo do princípio de que: (a) a troca de turnos ocorre, (b) apenas um falante tende a falar por vez e (c) os turnos são tomados com o mínimo de espaço ou sobreposição de fala possível, os autores perceberam que um turno de fala pode variar em termos de forma, conteúdo e duração. A relação entre essas características constitui um turno de fala, ou o que os autores chamaram de Unidade de Construção de Turno (UCT)¹³. O aprofundamento do olhar analítico em torno da UCT e de como os turnos são tomados entre os participantes, levou os autores a concluir que as UCTs possuem a propriedade da “projetabilidade” (HUTCHBY e WOOFIT, 1998: 48). Dito de outro modo, os participantes conseguem projetar a completude de uma ideia oferecida por um dos participantes de uma interação e sempre que isso acontece, abre-se um espaço para que outro participante tome o turno de fala, isto é, abre-se um “Local de Relevância para a Transição entre Falantes”¹⁴ (LRT) (OSTERMANN, 2006).

As considerações tecidas pelos autores acerca do mecanismo de distribuição de turnos entre os participantes os levaram a elaborar duas regras que, assim como aquelas anteriormente discutidas, não possuem caráter prescritivo, mas descritivo. Freitas e Machado (2008: 66-69) traduziram as regras para o português, que são aqui reproduzidas:

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. [itálico no texto original]

Vale reforçar o caráter descritivo do sistema de troca de turnos com os quais os participantes de uma conversa operam para, justamente, levarem a conversa adiante até que a mesma atinja um desfecho, que pode ser o “fechamento” em si da interação, a interrupção da conversa, ou, até mesmo, o abandono da interação como um todo.

¹³ Em inglês, TCU (Turn-Constructional Unit).

¹⁴ Em inglês, TRP (Transition-Relevance Place).

3.4 A ORGANIZAÇÃO DO REPARO

Há chances de que, ao longo de uma interação, os participantes tenham que lidar com problemas de produção ou de entendimento do que foi dito. A ocorrência de qualquer um desses problemas gera uma quebra do “fluxo da conversa” para que os participantes lidem com “o problema.” O mecanismo utilizado para lidar com problemas de fala, de audição ou de entendimento chama-se “reparo”.

Reparo (SCHEGLOFF; JEFFERSON; SACKS, 1977), então, pode ser descrito como o momento em que os participantes param a interação para lidar com mal entendidos da ordem da fala, da audição ou do entendimento. Quando um problema acontece na interação e há a necessidade de se esclarecer o que foi dito para que a conversa siga o seu fluxo, dá-se uma iniciação de reparo. Essa iniciação de reparo¹⁵ pode ser feita: a) pelo falante corrente (auto-reparo) ou b) pelo ouvinte (reparo iniciado por outro). Ao ser iniciado pelo falante corrente, o reparo pode ser levado a cabo: (i) pelo próprio falante ou (ii) pelo ouvinte. Quando iniciado pelo ouvinte (reparo iniciado por outro), o reparo pode ser levado a cabo: (i) pelo falante ou (ii) pelo próprio ouvinte (o chamando “reparo iniciado e levado a cabo pelo ouvinte”). Vale pontuar que, nos termos das noções basilares da organização da fala-em-interação, o “reparo iniciado e levado a cabo pelo falante” configura-se, dentre todas as opções de organização de reparo, a ação “mais preferida”. A ação “menos preferida”, ou nos termos da AC, “mais despreferida” (POMERANTZ, 1984) dessa sistemática é o “reparo iniciado e levado a cabo por outro”.

Ao analisar a organização de reparo em conversas cotidianas em contexto de conversa cotidiana do português brasileiro, Garcez e Loder (2005: 284) descrevem:

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.

¹⁵ Os termos em inglês para o sistema de organização de reparo são: *self-initiated self-repair*, *other-initiated self-repair*, *self-initiated other-repair* e *other-initiated other-repair*.

Para ilustrar a noção de reparo, exploramos o excerto a seguir¹⁶.

Excerto 4

1 Antônio: tu estava >efetivamente< tu estavas saindo com a::
2 ex-mulher dele? ex-mulher, ex-companheira::,
3 >aquela<- tiatina que mo[rava com ele lá.
4 Reginaldo: ah? eu saí com ela? mas não que eu estava saindo com
5 ela. (.) já saí com ela m[as:

Nesse excerto, Antônio, um inspetor de polícia, está interrogando um suspeito de homicídio. Ao que parece, interessava a Antônio saber se o suspeito mantinha algum tipo de relação regular (note-se a escolha lexical “estavas saindo” em contraposição ao uso do pretérito perfeito “saiu”, por exemplo) com a ex-mulher da vítima (o que pode ser depreendido pelo uso do pronome possessivo “dele” e pelo emprego do pronome pessoal “ele”). Ao nomear a mulher que lhe interessava saber se o suspeito “estava saindo”, Antônio provê várias opções começando por “ex-mulher”, “ex-companheira”, “aquela tiatina que morava com ele”. Como descrito por Garcez e Loder (2005), parece haver um problema interacional (dificuldade em nomear a mulher) com a qual Antônio tem que lidar, isto é, embora a UCT de Antônio esteja completa depois de “ex-mulher dele?”, Antônio estende seu turno em busca do que parece ser o termo que, para ele, melhor identifique a mulher sobre a qual ele está perguntando. Em outras palavras, Antônio repara sua fala ao reter o turno, após um possível LRT, em busca de um termo lexical que remeta de forma mais adequada ao referente (i.e. a mulher em questão). Sendo assim, o fenômeno observado entre as linhas 1 e 3 constitui um reparo de problema de ordem de fala que é iniciado e levado a cabo pelo próprio falante.

Observa-se, contudo, nesse mesmo excerto, ainda outro tipo de reparo. A escolha lexical de Antônio (“estavas saindo”), na linha 1, nos abre espaço para a interpretação de que lhe interessava saber se Reginaldo estava se encontrado com a ex-mulher da vítima do homicídio em questão com regularidade. Ao tomar o turno, Reginaldo não apenas rejeita o uso do tempo verbal que denota o efeito de continuidade oferecida pela fala de Antônio (“não que eu estava saindo com ela”), como faz uso do pretérito perfeito (“eu saí com ela”), possivelmente, numa tentativa de esclarecer que a ação de sair com a ex-mulher da vítima não era recorrente. Essa oposição fica ainda mais evidente pelo uso do marcador de contraste

¹⁶ Excerto proveniente dos dados coletados para o Trabalho de Conclusão de Curso (UNISINOS) da segunda autora e intitulado “Interrogatório policial: estratégias discursivas empregadas por policiais na investigação de homicídios”.

“mas”. Utilizando os termos cunhados pela abordagem da AC, Reginaldo “repara” a fala de Antônio, oferecendo-lhe o reparo do entendimento do tipo de relação que mantinha com a ex-mulher da vítima, que é diferente daquele imputado na pergunta de Antônio (note-se o uso da palavra “efetivamente”, na linha 1). Esse segundo reparo no Excerto 4, dadas suas características, diferentemente do reparo anterior, constitui um reparo que é iniciado e levado a cabo pelo outro.

4. ESTUDOS RECENTES

Nos últimos anos, alguns estudos em AC (chamados por alguns pesquisadores como estudos de Análise da Conversa Aplicada) têm tentado fazer uma relação ainda maior entre a análise microanalítica, baseada nas noções básicas vistas no capítulo anterior, e aquela dita macroanalítica, que aborda questões como identidade, gênero, raça, entre outras. Por questões de espaço, faremos apenas uma breve apresentação de alguns estudos brasileiros desenvolvidos recentemente em dois diferentes contextos: interações na saúde em contextos policiais.

4.1 A FALA-EM-INTERAÇÃO NA SAÚDE

A parceria entre estudos de fala-em-interação e a área da saúde vem se consolidando cada vez mais internacionalmente e já deu origem a importantes investigações, principalmente no que diz respeito à comunicação no cuidado com a saúde (e.g. BARNES, 2005; DREW; CHATWIN; COLLINS, 2001; JONES, 2003; MAYNARD; HERITAGE, 2005; STIVERS, 2005). No Brasil, ainda de que de forma um pouco tímida, já existem também alguns estudiosos debruçados sobre o assunto (e.g. BASTOS, 2008; OSTERMANN; SOUZA, 2009; SELL; OSTERMANN, 2009).

Há diversas possibilidades de foco analítico quando se investiga interações entre médicos e pacientes. Alguns focalizam nas justificativas que pacientes por vezes usam para estar consultando (HERITAGE e ROBINSON, 2006), outros exploram o que a risada dos pacientes pode significar em uma consulta médica (HAAKANA, 2002) ou ainda de que forma assuntos delicados são abordados em uma interação médica de pacientes com HIV (SILVERMAN e PERÄKYLÄ, 1990), apenas para citar alguns dos vários tópicos estudados.

Para exemplificar, apresentaremos um estudo realizado em interações entre médicos e pacientes em consultas ginecológicas e obstétricas em um posto de saúde do Sistema Único

de Saúde. Nesse cenário, Ostermann e Silva (2009) especulam sobre “a possível relação entre a política de humanização (nível macro) e a prática interacional de formular (nível micro)”. Ou seja, as autoras especulam sobre a possibilidade de se estudar a humanização na saúde por meio da investigação práticas interacionais em nível micro, nesse caso, a de formulação. A formulação é um dos mecanismos interacionais utilizados pelos participantes para verificar seu entendimento sobre o que foi dito anteriormente (HERITAGE e WATSON, 1979, 1980), sobre a conversa como um todo, ou sobre parte dela. Nas palavras de Ostermann e Silva (2009),

alguém “formula” uma conversa quando torna explícito o seu entendimento sobre o que foi dito anteriormente ou sobre o que está acontecendo ali, quer seja no turno imediatamente posterior, ou ainda depois de uma ou várias sequências interacionais, através de retomadas.

As autoras recorrem a estudos anteriores em que alguns pesquisadores afirmam ter se deparado com raras ocorrências de formulações em consultas médicas em seus dados (HAK e BOER, 1996; MISHLER, 1984). Contrariamente, Ostermann e Silva revelam que as formulações são bastante frequentes nos dados por elas coletados em um posto de saúde pública, especializado na saúde da mulher. Além disso, as formulações nessas consultas são feitas tanto pelos profissionais da saúde quanto pelas pacientes. Como a ocorrência de formulações nesses contextos indica uma consulta mais “colaborativa”, as pesquisadoras interpretam que é possível verificar o processo de humanização nos atendimentos acontecendo através da linguagem.

Outro aspecto ressaltado pelas autoras é o fato de os médicos não formularem somente quando o assunto em pauta é o problema de saúde trazido pela paciente à consulta. Ostermann e Silva descrevem um caso em que o médico procura checar seu entendimento quando a paciente está contando que vem enfrentando alguns problemas com o filho. Segundo as autoras, através da prática de formular, “ele demonstra estar atento também às novas informações (e preocupações) levantadas pela paciente [...] o que não faz diretamente parte da saúde física” da paciente, mas “faz parte de sua saúde e bem-estar geral, uma vez que ela dá a entender que está passando por um problema”.

4.2 A FALA-EM-INTERAÇÃO EM CONTEXTOS POLICIAIS

A compilação de pesquisas em AC voltadas para a fala institucional em um livro intitulado *Talk at Work*, organizado pelos pesquisadores Paul Drew e John Heritage (1992),

alavancou trabalhos sobre interações em diversas instituições. Como já mencionado anteriormente, o universo da fala-em-interação nas relações na área da saúde foi um daqueles cujo conhecimento foi alargado por meio dos estudos de AC.

Outras áreas e continuam sendo contempladas com trabalhos alicerçados na AC, como é o caso da fala-em-interação no contexto forense. Estudos desenvolvidos a partir de gravações em delegacias de polícia (HEYDON, 2005; KOMTER, 2003; SHUY, 1998), por exemplo, têm contribuído para revelar as práticas interacionais utilizadas por policiais no desempenho de suas funções.

Considerando que as forças policiais pertencem à esfera pública e que são órgãos prestadores de serviço à sociedade, interessa à sociedade saber como e se as práticas interacionais dos policiais os ajudam a atender ao propósito de servir à sociedade (ao investigar suspeitos, testemunhas e vítimas, ao conduzir interrogatórios, ao atender aos cidadãos que necessitam do serviço policial, etc.). A pesquisa qualitativa de caráter microanalítico da AC se presta enormemente para as investigações dessa ordem pelo fato de focar sua análise em interações situadas no aqui e agora.

Andrade e Ostermann (2007) apresentam os resultados de um estudo realizado a partir de gravações de interações entre policiais e suspeitos de homicídio em situação de interrogatório em uma delegacia da polícia civil da região metropolitana de Porto Alegre. Em comparação com estudos realizados nos Estados Unidos (SHUY, 1998), na Holanda (KOMTER, 2003) e na Austrália (HEYDON, 2005), os policiais brasileiros apresentaram um padrão interacional diferente dos policiais investigados nos contextos estadunidense, holandês e australiano.

Segundo apontam as autoras, a divergência dos padrões interacionais entre os policiais brasileiros e os policiais estudados em outros países recai sobre o grau de formalidade dos interrogatórios. Enquanto os estudos realizados nos Estados Unidos, na Holanda e na Austrália demonstraram que os policiais tendem a construir seus turnos de fala de forma a não se desvincularem das características da conversa institucional, Andrade e Ostermann (2007) evidenciam que os policiais brasileiros exibem um padrão de fala mais condizente com as características observadas em conversas cotidianas. O uso de ironias, gírias, expressões coloquiais e de construções de hipóteses foram algumas das práticas utilizadas pelos policiais brasileiros que tornaram suas falas “menos formais”. As autoras ressaltam, ainda, que os padrões, embora divergentes, apontam para diferentes modos de se desempenhar as funções policiais e que o padrão interacional brasileiro pode mostrar-se inapropriado nos outros contextos estudados e vice-versa.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Procuramos delinear, de forma breve, as noções básicas da abordagem conhecida por Análise da Conversa. Entendemos que há espaço para textos introdutórios sobre o assunto, principalmente em língua portuguesa, para auxiliar estudantes e pesquisadores que estão iniciando na área e que desejam conhecer a perspectiva.

A Análise da Conversa, por tudo o que foi exposto neste artigo, mostra-se uma abordagem bastante importante para estudos que pretendem investigar como as pessoas realizam ações através da fala-em-interação. É importante deixar claro que sob o ponto de vista dessa teoria “o uso da linguagem é entendido não como mera manifestação de estruturas cognitivas mais profundas ou como a expressão das intenções de um falante” (GARCEZ; LODER, 2005: 280), mas sim como cada um dos participantes expressa ter entendido o que foi feito pelo outro através da fala. Ou seja, é importante que o entendimento parta dos próprios participantes e de como eles se orientaram para o que está acontecendo ao interagirem.

Por focar suas análises nas interações, mais especificamente na fala, essa perspectiva apresenta um vasto universo de possibilidades de análise, visto que a fala permeia basicamente todas as atividades humanas. Nesse sentido, a fala-em-interação abre espaço para os mais diversos estudos interdisciplinares, podendo ser explorada em muitos outros cenários interacionais além dos que foram apresentados neste artigo.

Podemos afirmar que uma das principais contribuições dessa abordagem é o fato de revelar que as ações comuns das pessoas em suas atividades diárias refletem importantes organizações da sociedade como um todo. Como demonstrado, a forma como as pessoas interagem em uma consulta médica ou a maneira como um policial interroga um suspeito faz toda a diferença para compreender a ação social humana.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. ANDRADE, Daniela N. P.; OSTERMANN, Ana C. O interrogatório policial no Brasil: a fala institucional permeada por marcas de conversa espontânea. *Calidoscópio*, V. 5, N. 2, 2007.
2. BARNES, Rebeca. Conversation Analysis: A Practical Resource in the Health Care Setting. *Medical Education*, V. 39, 2005.

3. BASTOS, Liliana C. Diante do sofrimento do outro - narrativas de profissionais de saúde em reuniões de trabalho. *Calidoscópico*, V. 6, 2008.
4. COULON, Alain. *Etnometodologia*. Petrópolis: Vozes, 1995.
5. DREW, Paul; HERITAGE, John. *Talk At Work*. Cambridge: Cambridge University Press, 1992.
6. DREW, Paul; CHATWIN, John; COLLINS, Sarah. Conversation Analysis: A Method for Research into Interactions between Patients and Health-care Professionals. *Health Expectations*, V. 4, 2001.
7. FREITAS, Ana L. Pires de; MACHADO, Zenir F. Noções fundamentais: a organização da tomada de turnos na fala-em-interação. In: LODER, Letícia L.; JUNG, Neiva M. *Fala-Em-Interação Social: Introdução à Análise da Conversa Etnometodológica*. Campinas: Mercado de Letras, 2008.
8. GARCEZ, Pedro M.; LODER, Letícia L. Reparo Iniciado e Levado a Cabo pelo Outro na Conversa Cotidiana em Português do Brasil. *Delta*, V. 21, N. 2, 2005.
9. GARFINKEL, Harold. *Studies in Ethnomethodology*. Englewood Cliffs, N. J.: Prentice-Hall, 1967.
10. HAAKANA, Markku. Laughter in medical interaction: From quantification to analysis, and back. *Journal of Sociolinguistics*, V. 6, N. 2, 2002.
11. HAK, Tony; BOER, Fijgje de. Formulations in first encounters. *Journal of Pragmatics*, V. 25, 1996.
12. HERITAGE, John; WATSON, Rod. Formulations as conversational objects. In: G. PSATHAS (org.), *Everyday Language*. New York, Irvington Press, 1979.
13. HERITAGE, John; WATSON, Rod. Aspects of the properties of formulations in natural conversations: Some instances analysed. *Semiotica*, V. 30, N. 3/4, 1980.
14. HERITAGE, John; ATKINSON, Max. Introduction. In: ATKINSON, J. Maxwell; HERITAGE, John. *Structures of Social Action*. Cambridge: Cambridge University Press, 1984.
15. HERITAGE, John; ROBINSON, Jeffrey D. Accounting for the visit: giving reasons for seeking medical care. In: HERITAGE, John; MAYNARD, Douglas (eds.) *Communication in Medical Care: Interactions between Primary Care Physicians and Patients*. Cambridge: Cambridge University Press, 2006.
16. HEYDON, Georgina. *The Language of Police Interviewing: A Critical Analysis*. New York: Palgrave Macmillan, 2005.

17. HUTCHBY, Ian; WOUFFITT, Robin. *Conversation Analysis*. Cambridge: Polite Press, 1998.
18. JONES, Aled. Nurses Talking to Patients: Exploring Conversation Analysis as a Means of Researching Nurse-patient Communication. *International Journal of Nursing Studies*, V. 40, N. 6, 2003.
19. JUNG LAU, Carla Rosane; OSTERMANN, Ana Cristina. As interações no telemarketing ativo de cartões de crédito: da oferta velada à rejeição. *Alfa*, v. 49, n. 2, 2005.
20. KOMTER, Martha. The Interactional Dynamics of Eliciting a Confession in a Dutch Police Interrogation. *Research on Language and Social Interaction*, V. 36, N. 4, 2003.
21. LABOV, William. Estágios na aquisição do inglês *standard*. In: FONSECA, M.S.V.; NEVES, M. F. (orgs.) *Sociolinguística*. Rio de Janeiro: Eldorado, 1974.
22. LODER, Letícia L.; JUNG, Neiva M. *Fala-Em-Interação Social: Introdução à Análise da Conversa Etnometodológica*. Campinas: Mercado de Letras, 2008.
23. LODER, Letícia L.; SALIMEN, Paola G; MÜLLER, Marden. Noções fundamentais: sequencialidade, adjacência e preferência. In: LODER, Letícia L.; JUNG, Neiva M. *Fala-Em-Interação Social: Introdução à Análise da Conversa Etnometodológica*. Campinas: Mercado de Letras, 2008.
24. MARCUSCHI, Luiz A. *Análise da Conversação*. São Paulo: Ática, 1986.
25. MAYNARD, Douglas W.; HERITAGE, John. Conversation Analysis, Doctor-patient Interaction and Medical Communication. *Medical Education*, V. 39, 2005.
26. MISHLER, Elliot. G. *The Discourse of Medicine*. Norwood, NJ, Ablex, 1984.
27. OSTERMANN, Ana C. Comunidades de Prática: gênero, trabalho e face. In: HEBERLE, Viviane M.; OSTERMANN, Ana C.; FIGUEIREDO, Débora de C. *Linguagem e gênero no trabalho, na mídia e em outros contextos*. Florianópolis: Editora da UFSC, 2006.
28. OSTERMANN, Ana C.; SOUZA, Joseane de. Contribuições da Análise da Conversa para os estudos sobre o cuidado em saúde: Reflexões a partir das atribuições feitas por pacientes. *Cadernos de Saúde Pública (FIOCRUZ)*, V. 25, N. 7, 2009.
29. OSTERMANN, Ana C.; SILVA, Caroline R. da (aceito). A formulação em interações: para além da compreensão mútua entre interagentes, *Calidoscópio*, 2009.
30. POMERANTZ, Anita. Agreeing and disagreeing with assessment: Some features of preferred/dispreferred turn shapes. In: ATKINSON, J. M.; HERITAGE, J. *Structure of Social Action: Studies in Conversation Analysis*, Cambridge: Cambridge University Press, 1984.

31. PSATHAS, George; ANDERSON, Tim. The 'practices' of transcription in conversation analysis, *Semiotica*, 78, 1990.
32. SACKS, Harvey; SCHEGLOFF, Emanuel A.; JEFFERSON, Gail. "Sistemática Elementar para a organização da tomada de turnos para a conversa". *Veredas*, V. 7, N. 1-2, 2003. Trad. de SACKS, Harvey; SCHEGLOFF, Emanuel A.; JEFFERSON, Gail. A Simplest Systematics for the Organization of Turn-Taking for Conversation. *Language*, V. 50, 1974.
33. SACKS, Harvey. *Lectures on Conversation*. Cambridge: Blackwell, 1992.
34. SCHEGLOFF, Emanuel A.; JEFFERSON, Gail; SACKS, Harvey. The preference for self-correction in the organization of repair in conversation. *Language*, V. 53, 1977.
35. SCHEGLOFF, Emanuel A. Conversation analysis and socially shared cognition. In: RESNICK, L.; LEVINE, J.; BEHREND S. *Perspectives on socially shared cognition*, Washington, D.C.: American Psychological Association, 1991.
36. SCHNACK, Cristiane M.; PISONI, Thaís D.; OSTERMANN, Ana C. Transcrição de fala: do evento real à representação escrita. *Entrelinhas*, V. 2, N. 2, 2005.
37. SELL, Mariléia; OSTERMANN, Ana C. Análise de Categorias de Pertença (ACP) em estudos de linguagem e gênero: A (des)construção discursiva do homogêneo masculino. *Alfa*, V. 53, N. 1, 2009.
38. SHUY, Roger. W. *The Language of Confession, Interrogation, and Deception*. London: SAGE, 1998.
39. SILVERMAN, David; PERÄKYLÄ. AIDS counselling: the interactional organisation of talk about 'delicate' issues. *Sociology of Health and Illness*, V. 12, N. 3, 1990.
40. STIVERS, Tanya. Non-antibiotic treatment recommendations: delivery formats and implications for parent resistance. *Social Science & Medicine*. V. 60, 2005.
41. TEN HAVE, Paul. *Doing Conversation Analysis: A Practical Guide*. London: Sage, 1999.

RESUMO: Neste artigo, revisamos, em linhas gerais, as noções básicas que norteiam os estudos que se valem da abordagem teórico-metodológica da Análise da Conversa, ou como vem sendo chamada mais recentemente pelos seus pesquisadores, dos estudos da fala-em-interação. Revisamos conceitos básicos que orientam as análises baseadas em eventos interacionais para entender como as pessoas realizam ações através de suas falas. Além disso, apresentamos possíveis contribuições do arcabouço através de análises que já vem sendo realizadas no Brasil e também no exterior em dois contextos específicos: em interações na área da saúde e em interrogatórios policiais.

PALAVRAS-CHAVE: Análise da Conversa; fala-em-interação; Linguística Aplicada.

ABSTRACT: This article reviews, briefly, the basic notions that underlie studies carried out within the theoretical and methodological claims of Conversation Analysis, or, as it has been recently referred to by its researchers, studies of talk-in-interaction. The article reviews basic concepts that orient the analyses of interactional events in order to understand how people perform actions through talk. In addition, it presents some possible contributions of the methodology by showing analyses that have already been undertaken in Brazil and abroad in two specific contexts: healthcare interactions and police interrogations.

KEYWORDS: Conversation Analysis; talk-in-interaction; applied linguistics.

Recebido no dia 05 de junho de 2009.

Artigo aceito para publicação no dia 02 de agosto de 2009.