

# RELAÇÕES ENTRE MORALIDADE(S) E SITUAÇÕES DELICADAS NA FALA-EM-INTERAÇÃO



Rochele Bierhals Pereira (bolsista PIBIC/ CNPq) rochele.bierhals.pereira@gmail.com

Orientadora Profa. Dra. Ana Cristina Ostermann aco@unisinós.br

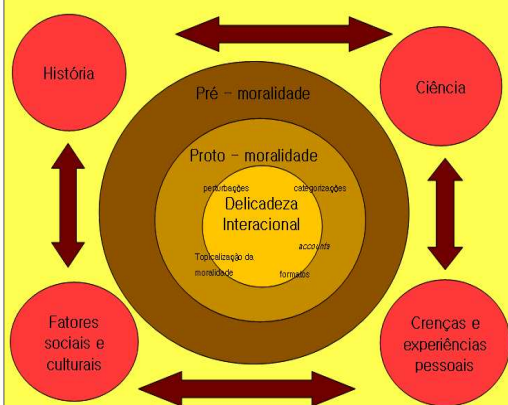
## Análise da Conversa

É uma área de estudos proveniente da Sociologia que analisa a fala como ação social dentro do seu contexto de produção numa perspectiva sequencial e localizada. Foi inicialmente proposta por Harvey Sacks no início dos anos 60, juntamente com Emanuel Schegloff e Gail Jefferson.

## O Disque Saúde

O Disque Saúde da (0800 61 1997) é um serviço governamental gratuito de disponibilização via telefone de informações relativas a diversas doenças, seus meios de transmissão, sintomas, medidas preventivas etc. Foi criado em 1996 como "Disque AIDS", e atualmente a população pode acessar através desse número informações sobre saúde, preço de remédios na Farmácia Popular do Brasil, informações sobre Tabagismo, entre outros.

## Relações entre Moralidade e Delicadeza Interacional



## Justificativa e Objetivo

Através da fala na interação diária construímos a vida social, estando sempre orientados para as implicações morais daquilo que dizemos, fazemos e reivindicamos ser. Essa orientação para questões morais de forma visível é o foco de análise deste trabalho.

## Fenômenos Observados

### Perturbações

(Silverman e Perakyla, 1990);

- hesitação: pausa, reparo, repetição de palavras, alongamento de sons, gaguejo;

- fala menos inteligível; omissões, substituições, abandono de turno, alteração de ritmo;

## Metodologia

Foram analisadas 126 ligações para o Disque Saúde da Mulher. Essas ligações foram transcritas de acordo com as convenções propostas por Jefferson (1984).

### Pré-Sequências

(Schegloff, 2007; Bredmar e Linell, 1996);

### Terceirização, Generalização e Autorrevelação

(Frezza e Ostermann, 2010).

1 ROMÁRIO: sau:de roma:rio boa :tarde eu posso aju:da  
2 (0.9) pré-pré  
3 USUÁRIA: boa :tarde ro:mario > só uma perguntinha<  
4 ROMÁRIO: pois não: hipótes  
5 USUÁRIA: se você: >>por exemplo:< (.) não usa ant-  
6 >anticoncepciona:l< (.) mas de repente você: >  
7 pré-sequência  
8 (1.0) substituição  
9 voce: resolve:-  
10 (0.9)  
11 >fazê alguma coisa.< você :vai e toma >anticoncepcional<  
12 só naquele di:a  
13 (0.6) pergunta  
14 :há possibilidade de engravida?  
15 (0.7)  
16 ROMÁRIO: se há a possibilidade de engravi:da :senho:ra=  
17 USUÁRIA: =é:

71 USUÁRIA: >mas deixa eu falá< voçê: (.) >eu não costu:< é:- no  
72 >:caso assim< não costum: uga  
73 (0.5) pré-sequência  
74 >ai eu resolvi:< pré-pré  
75 (0.5)  
76 fazê: uma coisa né >> ai de repente >eu- eu< usei só  
77 no:- só no dia né então: avaliação  
78 (0.4)  
79 >ai no outro dia também não tomei mais na:da< (.) se:rã  
80 que há a possibilidade de alguma coisa assim. > não né?  
81 = assim, pergunta  
82 (0.4)  
83 a informação que nós :temos senhora não fala nessa  
84 questão espe:cífica >mas a informação que nós :temos é que  
85 ela-< (.)  
86 realmente ela deve ser usa: :da :h  
87 (0.3) sinais de compreensão  
88 USUÁRIA: no[malmente]  
89 ROMÁRIO: [de forma] cor:reta i: :[sso]  
90 USUÁRIA: [cor:re]ta=

## Comentários

Ao formular sua pergunta a usuária focaliza apenas a questão do uso da pílula anticoncepcional, sem mencionar o uso do preservativo ou mesmo uma categoria de relacionamento. A narrativa por ela produzida nas linhas 6-14 vem na forma de uma situação hipotética, generalizada (Frezza e Ostermann, 2010): "por exemplo", se "você", isto é, você qualquer pessoa que estivesse numa situação semelhante. Depois que o atendente realiza a leitura do conteúdo do banco de dados (tipos de anticoncepcionais, contra-indicação, uso adequado e eficiência da pílula), a usuária repete a sequência inicial, acrescentando mais detalhes.

## Considerações

O ideal seria, em qualquer interação, que um mínimo de informações delicadas e moralmente comprometedoras fosse suficiente para o sucesso da troca interacional. A questão neste contexto do Disque Saúde parece ser uma colisão entre a agenda institucional e as necessidades trazidas pelas usuárias. Nesta ligação a resposta do atendente não foi específica devido a uma restrição institucional, que proíbe os atendentes de darem respostas personalizadas (diagnóstico). Isto resultou num prolongamento da ligação.

## REFERÊNCIAS

BERGMAN, J. Introduction: Morality in Discourse. Research on Language & Social Interaction, vol. 31, n. 3 & 4, p. 279-294, 1998.  
BREDMAR, P.; LINELL, M. Reconstructing Topical Sensitivity: Aspects of Face Work in Talks Between Midwives and Expectant Mothers. Research on Language & Social Interaction, vol. 29, n. 4, p. 347-379, 1996.  
GARCEZ, P. A perspectiva da Análise da Conversa Etnometodológica sobre o uso da linguagem em Interação Social. In: LODER, L.; JUNG, N. M. Fala-em-Interação Social: Introdução à Análise da Conversa Etnometodológica. Campinas, SP: Mercado das Letras, 2008.  
GOFFMAN, E. On Face-Work: An analysis of Ritual Elements in Social Interaction. Psychiatry: Journal for the Study of Interpersonal Process, vol. 18, p. 213-231, 1955.  
HUTCHBY, I.; WOFFITT, R. Conversation Analysis. Malden: Polity Press, 1998.  
LAU, J.; OSTERMANN, A. C. As interações no telemarketing ativo de venda de cartões de crédito: da oferta velada à rejeição. ALFA: Revista de Linguística, vol. 49, n. 2, p. 65-88, 2005.  
LODER, L. L.; JUNG, N. M. (Org.). Fala-em-Interação Social: Introdução à Análise da Conversa Etnometodológica. Campinas, SP: Mercado das Letras, 2008.  
FREZZA, M.; OSTERMANN, A. Busca e Oferta de Referentes: terceirizações e generalizações em ligações para o Disque Saúde da Mulher. In: II Congresso Internacional Linguagem e Interação: São Leopoldo, 2010.  
PSATHAS, G. Conversation Analysis: The Study of Talk-in-Interaction. USA: Sage Publications, 1995.  
SCHEGLOFF, E. Sequence Organization in Interaction: Volume 1: A Primer in Conversation Analysis. UK: Cambridge University Press, 2007.  
SILVERMAN, D.; PERAKYLA, A. AIDS counselling: the interactional organization of talk about 'delicate' issues. Sociology of Health & Illness, vol. 12, n. 3, p. 293-310, 1990.