

CO-CONSTRUINDO O CONTINUUM CONVERSA ESPONTÂNEA-FALA INSTITUCIONAL: ANÁLISE DE INTERAÇÕES EM ESTABELECIMENTOS DE ATENDIMENTO A MULHERES EM SITUAÇÃO DE VULNERABILIDADE. *Cristiane Maria Schnack, Ana Cristina*

Ostermann (orient.) (UNISINOS).

Este estudo advém de um projeto de pesquisa mais abrangente (Ostermann, 2000, 2001, 2003), que analisa a fala em interação em instituições femininas que atendem mulheres em situação de vulnerabilidade (SIM - Serviço de Informação à Mulher, DDM - Delegacia da Mulher e CIV MULHER - Centro de Intervenção à Violência). O foco de análise centra-se nos estilos interacionais utilizados pelas profissionais em cada instituição, os quais caracterizam as conversas como ora mais institucionais, ora mais próximas do falar cotidiano. A metodologia constitui-se de pesquisa etnográfica nas instituições estudadas, gravações em áudio e transcrição das interações entre profissionais e usuárias e posterior análise dessas interações. Utiliza-se dos instrumentos analíticos oferecidos pela *Análise da Conversação* (e.g. Sacks, Schegloff & Jefferson, 1974; Ten Have, 1999) e pela *Sociolinguística Interacional* (Gumperz, 2001; Goffman, 1982). O foco analítico principal do presente estudo é a co-construção de turnos de fala (Lerner, 1989; 1996). A ocorrência (ou não) deste fenômeno interacional pode apontar características específicas de uma conversa, caracterizando-a como mais ou menos institucionalizada. Este fenômeno, juntamente com outros analisados no projeto maior (e.g. vocativos usadas pelas profissionais ao se dirigirem às usuárias, organização de preferência nas respostas às avaliações feitas pelas usuárias e fechamentos das interações), aponta as diferentes formas de organização das interações em cada uma das três instituições estudadas. Os fenômenos, quando analisados em seu conjunto, localizam claramente as interações de cada uma das três instituições em pontos distintos do continuum conversa espontânea – fala institucional. (Fapergs).