

Este trabalho se insere em um projeto de pesquisa maior, coordenado pela Profa. Dra. Ana Cristina Ostermann, e visa a descrever como é feita a negociação de informações em momentos delicados nas interações do Disque Saúde da Mulher, dentro da perspectiva teórico-metodológica da Análise da Conversa (Sacks, Schegloff e Jefferson, 1974). Observa-se que a abordagem de certos assuntos na interação pode gerar situações de desconforto. Além disso, certos termos e expressões, denominados por Silverman e Perakyla (1990) como “material delicado”, ao serem usados podem causar “perturbações” na fala dos participantes. Bergman (1998) explica que isso se deve ao fato de que esses assuntos e termos lidam com as responsabilidades dos participantes sobre suas próprias ações, ou seja, são “moralmente implicativos”. Quando implicações morais são feitas relevantes pelos participantes numa dada interação pode se estabelecer um momento de delicadeza interacional, manifesta através de uma série de diferentes fenômenos e práticas. Para a realização da pesquisa, foram gravadas 126 ligações telefônicas feitas para o Disque Saúde, que foram todas transcritas de acordo com as convenções propostas por Jefferson (1984). Foram selecionadas para análise aquelas nas quais se percebem momentos interacionalmente delicados, sendo observada uma série de fenômenos e de práticas relevantes para a compreensão de como a delicadeza se manifesta e como os interagentes lidam, local e situadamente, com esses momentos de desconforto interacional. A análise revela que as usuárias do Disque Saúde fazem uso de diversas estratégias, tais como substituição de termos problemáticos, uso de pré-sequências e formatos de fala caracterizados por perturbações.