

Análise da Conversa (Aplicada) como uma abordagem para o estudo de linguagem e gênero: O caso dos atendimentos a mulheres em situação de violência no Brasil

(Applied) Conversation Analysis as an approach for the study of language and gender: The case of services for female victims of violence in Brazil

Ana Cristina Ostermann

Unisinos

aco@unisinos.br

Resumen

Neste artigo mostro como a Análise da Conversa (Aplicada) pode nos ajudar a compreender as ações humanas em situações cotidianas. Para tanto, valho-me dos resultados de uma pesquisa sobre atendimentos a mulheres em situação de violência. Analiso comparativamente as práticas discursivas de profissionais em duas instituições paralelas criadas para lidar com violência contra mulheres no Brasil: uma unidade de uma Delegacia da Mulher (DDM) e um centro feminista de intervenção na violência contra a mulher (CIV-Mulher ou CIV) em suas interações com mulheres vítimas de violência doméstica. A análise dos dados interacionais entre profissionais e vítimas em cada instituição aponta que as policiais tendem a se comportar com mais distanciamento e controle sobre as vítimas. Já as feministas parecem favorecer maior

Abstract

In this article I show how (Applied) Conversation Analysis might help us understand human actions in everyday situations. In order to do so, I make use of the results of an investigation of services provided to female victims of domestic violence. I comparatively analyze the discursive practices of professionals in two parallel institutions created to address violence against women in Brazil: a unit of an all-female police station (DDM) and a feminist center of intervention on violence against women (CIV-Mulher or CIV) in their interactions with female victims of domestic violence. The analysis of the interactional data shows that the police officers tend behave with more distance from and control over the victims. The feminists, on the other hand, seem to prioritize more cooperation with and closeness towards the women they serve. I also discuss how studies of

cooperação e aproximação com as mulheres que atendem. Discuto ainda como estudos dessa ordem podem auxiliar na compreensão sobre relações entre linguagem e gênero e relações de poder.

this kind might help us broaden our understanding of the relationship between language and gender as well as of power relations.

Palabras clave: Análise da Conversa (Aplicada); violência contra a mulher; linguagem e gênero; linguagem e poder

Keywords: (Applied) Conversation Analysis; violence against women; language and gender; language and power

Introdução

Neste artigo¹ pretendo mostrar como a Análise da Conversa pode nos ajudar a compreender as ações humanas em situações cotidianas. Para tanto, valho-me dos resultados de uma pesquisa sobre atendimentos a mulheres em situação de violência em duas instituições distintas. Também pretendo mostrar como estudos como aquele aqui reportado podem auxiliar na compreensão sobre as relações entre linguagem e gênero e relações de poder.

Quase todas as coisas que fazemos no mundo, em nosso dia-a-dia, são feitas por meio de interações com outras pessoas, seja tomando uma cerveja com amigos, ministrando uma aula, realizando uma transação bancária com um/a gerente de banco, fazendo uma consulta médica ou denunciando agressão no lar para um/a policial, apenas para citar apenas algumas.

A Análise da Conversa analisa primordialmente as interações humanas (Hutchby & Wooffitt, 1998; Sacks, 1992; Ten Have, 2007). Os dados analisados em uma pesquisa que utiliza a Análise da Conversa são sempre naturalísticos. Dados naturalísticos referem-se àqueles dados que acontecem no mundo com ou sem a presença ou interferência de um pesquisador ou pesquisadora, o que no caso da Análise da Conversa, é simplesmente a fala de ocorrência natural. Em outras palavras, não são utilizados instrumentos criados pelo pesquisador ou pela pesquisadora, como questionários ou entrevistas. As interações analisadas a partir da perspectiva da Análise da Conversa obrigatoriamente precisam ser gravadas em áudio (ou áudio e vídeo) e posteriormente transcritas detalhadamente, de forma a incluir pausas cronometradas, hesitações, falas interrompidas, falas sobrepostas, entre outros. Isso porque, diferentemente de pesquisas que se centram no conteúdo das falas ou apenas no conteúdo do que foi dito, os estudos de Análise da Conversa atentam primordialmente para a *forma* como as coisas foram ditas.

É sempre importante ressaltar que nessa abordagem estuda-se a fala das pessoas propriamente dita – não seus pensamentos, intenções, emoções, crenças ou experiências de vida, assumidos como subjacentes à fala. Além disso, o foco analítico é normalmente *data driven*, ou seja, gerado a partir de fenômenos recorrentes nos próprios dados. O estudo que segue, contudo, por estar inscrito em (e derivar de) de preocupações com problemáticas sociais mais ampla, ou seja, de relações de gênero e de

¹ Este artigo deriva dos resultados publicados no artigo “Communities of practice at work: Gender, facework and the power of habitus at an all-female police station and a feminist crisis intervention center in Brazil”, publicado no periódico *Discourse & Society*, 14(4), 473-505, em 2003a.

relações de poder (e ter essas preocupações *a priori* do desenvolvimento da pesquisa em si), em alguns círculos é chamado de Análise da Conversa *Aplicada*².

Proposta e motivações do artigo

Neste artigo, analiso comparativamente as práticas discursivas de profissionais em duas instituições paralelas criadas para lidar com violência contra mulheres no Brasil: uma unidade de uma Delegacia da Mulher (doravante, também DDM) e um centro feminista de intervenção na violência contra a mulher (doravante, também CIV-Mulher ou CIV), em suas interações com mulheres vítimas de violência doméstica. Este estudo objetiva compreender como a fala, nessas organizações formadas apenas por mulheres, molda e é moldada pelos serviços que elas prestam, bem como por outros fatores, tais como sua situacionalidade social, cultural, econômica e histórica, e por seu posicionamento frente a seu trabalho, à violência doméstica, e a mulheres vítimas de violência.

Além da carência de estudos que olhem para os atendimentos recebidos por mulheres vítimas de violência no Brasil, a investigação que relato aqui foi também motivada por uma lacuna interdisciplinar ao trazer instrumentos analíticos oferecidos pela lingüística para o estudo dessas instituições. Estudos antropológicos anteriores levantaram críticas sobre as práticas utilizadas tanto nas Delegacias da Mulher como em centros feministas de intervenção na violência contra a mulher no Brasil (e.g. Azevedo, 1985; Chauí, 1984; Hautzinger, 1998; Nelson, 1996; Paoli, 1984; Montero, 1984). Contudo, tais investigações enfocaram essas instituições de forma etnográfica mais macro, nenhum delas debruçando-se sobre aspectos interacionais ou microetnográficos dos atendimentos das profissionais às mulheres que procuram os seus serviços. Os poucos comentários traçados nesses trabalhos sobre comportamentos de ordem interacional não apresentam evidência lingüística-interacional; e.g. “[Ela] perguntou com um tom de sarcasmo [...]” (Nelson, 1997, p. 122); “[S]eu ressentimento freqüentemente se manifestava num tratamento condescendente e protetora para com as mulheres” (id.).

Já esta investigação pressupõe que práticas sociais são realizadas na fala *em* interação e que a interação social é, de fato, uma forma de *ação* capaz de criar ou manter relações de poder. Uma investigação mais situada das dinâmicas das interações entre profissionais e vítimas (tais como a realização da tomada de turno, trocas de assunto, ausência de respostas, entre outras), conforme realizada no presente estudo, pode nos ajudar a compreender o impacto do contexto nas interações e revelar se e *como* os posicionamentos ideológicos contrastantes nas duas instituições são criados e reforçados nas práticas discursivas.

Outra motivação advém de estudos anteriores sobre as relações entre linguagem e gênero de uma perspectiva interacional. Em sua grande maioria, tais investigações escrutinizam as diferenças de estilos conversacionais entre homens e mulheres (e.g. Tannen, 1984, 1994; Holmes, 1995), geralmente apontando que as mulheres seriam mais colaborativas interacionalmente e os homens, mais competitivos. Alinhado com o corpo de pesquisas sobre linguagem e gênero social que começou a surgir nos anos 1990, este estudo investiga as múltiplas caracterizações da dita “linguagem feminina.” Ou seja,

² Para uma discussão mais abrangente sobre a diferença entre Análise da Conversa dita “pura” e Análise da Conversa Aplicada, sugiro Ten Have, 2007.

tomando emprestadas as palavras de Butler (1990), este estudo aqui reportado “problematiza” as definições essencialistas sobre as “formas de falar de mulheres.”

Abordagens das relações entre linguagem e gênero

Os estudos que se dedicam às relações entre linguagem e gênero social, até os anos 90, desenvolveram-se sob três perspectivas teóricas principais: *déficit*, *dominância* e *diferença* (Bergvall, 1999; Crawford, 1995; Eckert; McConnell-Ginet, 1992). A perspectiva de *déficit* sustenta que o estilo conversacional das mulheres seria inferior ao dos homens (e.g. Jespersen, 1922; Lakoff, 1975). A perspectiva de *dominância*, que surgiu nos anos 1970, argumenta que, na verdade, o status “inferior” do estilo conversacional das mulheres deriva da dominância social dos homens sobre as mulheres (e.g. West; Zimmerman, 1983). Ao trazerem relações de poder como assunto central para a discussão de linguagem e gênero social, pesquisas nessa perspectiva teórica orientam-se para a demonstração de como as mulheres têm um espaço diminuído e menos importante no campo lingüístico (Bergvall, 1999, p. 277). Já abordagem de *diferença*, também conhecida como “modelo das duas culturas,” ainda que amplamente criticada (ver Freed, 1992; Henley; Kramarae, 1991), defende que mulheres e homens são socializados de formas diferentes em seus estilos conversacionais já desde a primeira infância (e.g. Tannen, 1990; Thorne, 1993).

Os estudos dentro dessas abordagens têm-se preocupado principalmente em investigar *diferenças* entre as formas de falar de homens e mulheres. Entretanto, o simples pressuposto da existência de tais diferenças pode ter tornado parciais seus métodos analíticos e seus resultados (Stokoe, 1998). Sendo assim, alinhadas com o rumo tomado por várias feministas (e.g. Bem, 1993; Butler, 1990), as pesquisas nos anos 90 tomaram uma nova direção, principalmente ao desafiar relações essencialistas entre linguagem e gênero social. Nos últimos anos, tem havido crescente interesse em se considerar a complexidade de questões envolvidas em “fazer-se” gênero por meio da linguagem (Bergvall, 1999; Eckert; McConnell-Ginet, 1992; 1995; 1999; Stokoe, 1998; Borba; Ostermann, 2007).

Penny Eckert e Sally McConnell-Ginet, com seu artigo intitulado “Think Practically and Look Locally: Language and Gender as Community-Based Practice”, propõem uma mudança de foco das pesquisas em linguagem e gênero para a questão da *diversidade* (Bing; Bergvall, 1996). O artigo critica o binarismo de “estilos *feminino* e *masculino* de falar.” Eckert e McConnell-Ginet argumentam que identidade de gênero também é negociada por meio da participação dos indivíduos em “comunidades de práticas” (Lave; Wenger, 1991), enfatizando, assim, os aspectos de “aprendizagem e mutabilidade nas expressões de gênero entre grupos”, e concebendo as diferenças *intragênero* como algo natural, em vez de desvios (Bergvall, 1999, p. 273). A noção de comunidades de práticas toma gênero como “ocasionado” dentro da interação (Stokoe, 1998) e sustenta que para o entendermos é necessário olharmos para a fala situada.

Dados para o presente estudo

Os dados analisados compõem-se de 26 *primeiros* encontros de mulheres vítimas de violência com as instituições Delegacia da Mulher e CIV-Mulher, ambas localizadas na Cidade do Sudeste, na região

sudeste do Brasil³. São 13 encontros em cada instituição, distribuídos entre três diferentes profissionais em cada uma – três triagistas no CIV-Mulher e três policiais (também conhecidas como frentistas) na Delegacia da Mulher. As interações foram gravadas apenas em áudio e limitaram-se àquelas que envolviam vítimas de violência doméstica e violência imposta por alguém do sexo oposto com quem haviam tido uma relação afetiva (namorados, parceiros, maridos). Além dos encontros gravados e transcritos, o relato também se baseia nas anotações em diários de campo feitas por mim durante o trabalho de campo⁴.

Os cenários e atoras das instituições investigadas

A criação das primeiras Delegacias da Mulher no Brasil, em 1985, estava ancorada em uma visão essencialista de que policiais mulheres seriam “naturalmente” melhor preparadas do que seus colegas homens para lidar com violência contra a mulher e que o ambiente das delegacias regulares, normalmente dominadas por homens, não era apropriado para que as mulheres denunciassem a violência que sofriam (Nabucco, 1989; Nelson, 1996; 1997). Assim, segundo relata Station (1989), a criação de delegacias com uma equipe formada somente por policiais do sexo feminino representou uma tentativa de “humanizar [...] a polícia depois de décadas de militarismo” (p. 69).

Mas anteriores à criação dessas delegacias especializadas e extremamente importantes para que elas, de fato, surgissem foram os grupos e organizações feministas que começaram a se formar na década de 1980, depois de anos de governos autoritários, para tratar do problema de violência contra a mulher (Hautzinger, 1997). Os principais objetivos desses grupos eram quebrar o isolamento de mulheres que sofriam de violência no lar, conscientizá-las de que a opressão que sofriam era uma violência de gênero e algo que não sofriam sozinhas, ajudá-las no seu processo de re-empoderamento através de serviço jurídico e apoio psicológico e ajudá-las a realizar a denúncia dos atos de violência para a polícia (Chauí, 1984; Sorj; Montero, 1984; Azevedo, 1985; Nelson, 1996; 1997). Entre esses grupos, constava a unidade do CIV-Mulher aqui investigada.

A unidade da Delegacia da Mulher e suas profissionais

Apesar de funcionar em uma casa alugada do tamanho de uma mansão, em um bairro residencial, uma caminhada adentro da Delegacia da Mulher na Cidade do Sudeste revela suas condições precárias de infra-estrutura. A Delegacia da Mulher na Cidade do Sudeste funciona das 8h30min às 18h, de segundas a sextas-feiras. As policiais têm uma hora e meia de folga para o almoço e, durante esse tempo, os BOs (boletins de ocorrência) são feitos apenas por uma das frentistas. Como uma jornada de oito horas de produção de BOs é sentida como muito estressante pelas policiais, elas ocasionalmente solicitam à chefia que as coloquem no trabalho burocrático da delegacia, de forma que possam “dar uma arejada.”

³ A fim de preservar o anonimato das participantes deste estudo, todos os nomes, incluindo nomes de cidades, hospitais, ruas e outras localidades, assim como nomes de jornais locais foram substituídos por nomes fictícios.

⁴ Todas as interações foram transcritas pela própria autora, utilizando-se convenções de transcrição adaptadas de Du Bois et al. (1992). As convenções de transcrição são descritas no Anexo.

O treinamento das policiais (durante a academia de polícia) envolve a aprendizagem da redação de BOs, aulas de tiro ao alvo e algum conhecimento básico sobre lei criminal. Discussões sobre como lidar com violência doméstica ou mesmo questões mais gerais envolvendo violência contra a mulher não fazem parte de seu treinamento: “[esse treinamento] é para as delegadas, mas não para as policiais,” diz Alessandra, uma das frentistas. Ao terminar academia de polícia, as policiais são alocadas para qualquer parte do Estado, e, por serem mulheres, a probabilidade de serem alocadas em uma Delegacia da Mulher aumenta. Isso gera bastante insatisfação entre muitas delas; afinal de contas, não haviam pedido para trabalhar nesse tipo de delegacia especializada, nem receberam nenhum tipo de treinamento para isso.

Durante os meses da coleta de dados, as três policiais responsáveis pela produção de BOs e, portanto, de conduzir os primeiros encontros com as vítimas eram Elisete, Alessandra e Maria, todas de classes socioeconômicas média-baixa e baixa, mães solteiras, duas delas tendo vivido algum tipo de violência na esfera doméstica. Nenhuma delas havia escolhido atuar na Delegacia da Mulher, e as três demonstraram insatisfação com o trabalho que faziam na Unidade. Uma delas, Alessandra, já havia tido três pedidos de transferência negados.

Elisete era especialmente proeminente em reclamar sobre estresse emocional no trabalho. Também demonstrava estar consciente de que a falta de treinamento, “talento natural” e algum tipo de apoio do Estado eram parte do problema. Além disso, as policiais acreditavam que o trabalho feito na Delegacia da Mulher não era o trabalho de uma policial “de verdade”: “Não é o serviço que me traz prazer”, diz Elisete.

Alessandra, a outra policial, freqüentemente demonstrava desaprovação das escolhas que as vítimas fazem, alegando que elas trocam de parceiros tão seguidamente, “que não sabem nem o sobrenome do atual. É uma falta de compromisso total”. Alessandra também revelou sua falta de conhecimento a complexidade da violência doméstica, especialmente em relação ao ciclo recorrente da violência. Finalmente, é importante ressaltar que nenhuma das policiais cujas interações foram gravadas para este estudo consideravam-se feministas.

A unidade do CIV-Mulher e suas profissionais

CIV-Mulher surgiu de um grupo de mulheres feministas voluntárias, que andavam pelos diferentes bairros da cidade, promovendo a conscientização sobre a questão da violência contra a mulher. À época da coleta, quase duas décadas depois de sua criação, CIV-Mulher já não era mais apenas um grupo com uma pauta feminista; tinha agora uma sede física, um grupo de profissionais pagas e um conjunto de práticas de atuação bem definidas.

Durante a coleta de dados, o CIV operava com três psicólogas, duas advogadas, uma antropóloga e duas recepcionistas, que alternavam turnos. O CIV funciona das 9h às 17h, de segundas a sextas-feiras. Contudo, o grupo de profissionais não está lá todo tempo, pois algumas não trabalham tempo integral na instituição. A triagem – primeiro encontro das vítimas com as profissionais do CIV – ocorre três vezes por semana e apenas durante as tardes.

Não há nenhum tipo de treinamento especial para as triagistas no CIV-Mulher. A aprendizagem de como conduzir uma primeira interação com as vítimas vem da observação da atuação das profissionais mais

experientes. De acordo com a coordenadora do CIV, Tânia, as triagistas também fazem uso das habilidades adquiridas em sua própria formação profissional, como nos cursos de Psicologia e Antropologia.

As três triagistas cujas interações foram gravadas para este estudo são Fernanda, Ivone e Tânia. Todas são profissionais especializadas e já estabelecidas, de classes socioeconômicas média e média-alta. Ivone é psicóloga clínica com especialização em terapia de família e de casal e trabalha meio turno no CIV e outro em seu consultório particular. Na época da coleta de dados, Ivone já havia atuado por 10 anos no CIV. Ivone relata que, para que possa ajudar uma mulher que procura o CIV, a triagista precisa criar empatia que é, segundo ela, uma das formas de ajudar na “busca de mobilização dos recursos da mulher”.

Fernanda é também psicóloga clínica e especialista em psicodrama. Iniciou no CIV em 1996, primeiramente como voluntária e um ano mais tarde assinou um contrato como profissional paga. Ela vê seu papel de triagista como alguém que “acolhe a queixa” da vítima e que a “ajuda a organizar seu pedido”. Além disso, seguindo o mesmo posicionamento de Ivone, Fernanda revela a importância da empatia com a cliente: “A triagem ideal está na formação do vínculo através do acolhimento [da mulher vítima de violência]”.

Finalmente, há Tânia, que atua como coordenadora do CIV. Tânia é graduada em Ciências Sociais e Mestre em Antropologia. Trabalha no CIV desde sua fundação e foi, na verdade, uma das proponentes de sua criação. Tânia lecionou por alguns anos em uma das universidades locais e tem uma longa história como feminista na Cidade do Sudeste. Tânia vê a triagista como “a figura mais importante no CIV”, pois é quem cria o vínculo que as mulheres procuram no CIV.

Tipos de Respostas das Profissionais aos Turnos de Fala das Mulheres Vítimas de Violência

Para a realização deste estudo, primeiramente realizei uma análise quantitativa, de forma a investigar os tipos de respostas dadas pelas profissionais aos turnos produzidos pelas vítimas em cada instituição. Depois de verificar todas as respostas dadas pelas profissionais a cada turno de fala das vítimas, identifiquei quatro tipos de respostas em cada instituição:

1. *Silêncio ou ausência de resposta*: quando a profissional não toma um turno de fala depois de a vítima atingir um *local de relevância para a transição entre falantes* (TRP ou “transitional relevance place”) (Sacks; Schegloff; Jefferson, 1974). Como resultado, depois de um momento de silêncio, a vítima se auto-seleciona para tomar o turno novamente e continua falando.
2. *Continuadores*: vocalização de partículas, tais como *mhm*, *mm*, *uh*, *ahã*, as quais são proferidas pelas profissionais para recusar tomar o turno de fala que lhes cabia, dessa forma encorajando a vítima a continuar falando.
3. *Respostas relacionadas ao assunto do turno anterior*: turnos de fala de fato tomados pelas profissionais e cujo assunto está relacionado ao turno precedente da vítima.

4. *Respostas com troca de assunto*: turnos de fala que são tomados pelas profissionais, mas cujo assunto diverge totalmente do assunto trazido pela vítima no turno imediatamente precedente.

A Figura 1 a seguir mostra o padrão geral dos turnos das profissionais em resposta aos enunciados das vítimas.

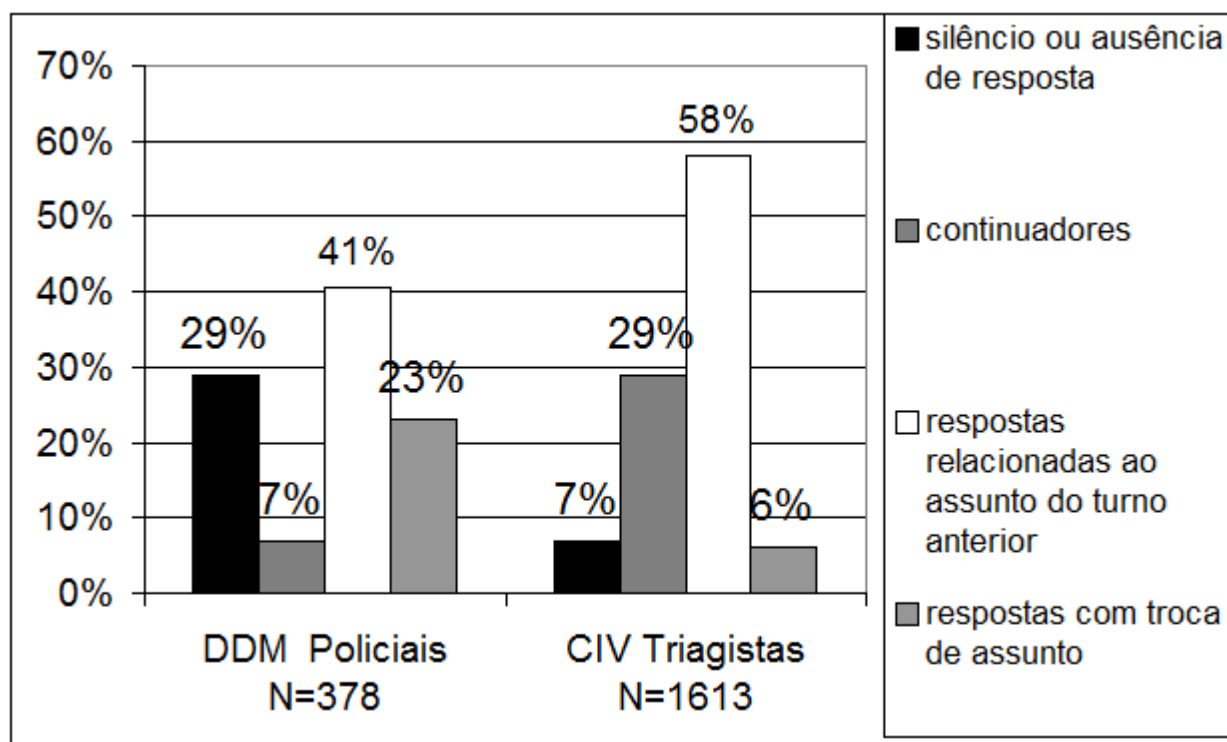


Figura1: Turnos das profissionais em resposta aos enunciados das vítimas

Conforme mostra a Figura 1, os tipos de respostas das profissionais são semelhantes em alguns aspectos e contrastantes em outros. São semelhantes na medida em que as respostas relacionadas ao assunto do turno anterior são as respostas mais frequentes produzidas pelas profissionais em ambas as instituições, totalizando 41% das respostas das policiais, e 58% das triagistas. Isso parece estar de acordo com interações em geral; ou seja, um grande número de turnos seguintes precisa estar relacionado ao assunto tratado no turno anterior, a fim de garantir uma certa coesão na interação e, conseqüentemente, também garantir uma certa fluidez em seu prosseguimento. Contudo, ainda assim a percentagem de respostas relacionadas ao tópico anterior difere consideravelmente nas duas instituições, acontecendo no CIV com uma frequência 41% maior do que na DDM (58% x 41%).

Em todos os outros tipos de respostas, as duas instituições variam. No CIV, o segundo tipo mais frequente de resposta são os *continuadores*, totalizando 29% das respostas das triagistas. Em contraste, na DDM, tanto as *ausências de respostas* como as *trocas de assunto* ficam muito próximas como segundos e terceiros tipos de respostas, perfazendo um total de aproximadamente 33% e 25%, respectivamente, entre todas as respostas. Os *continuadores* na DDM representam o tipo de resposta menos frequente utilizado pelas policiais. Dessa forma, enquanto a *ausência de respostas* e seu

competidor mais próximo, *respostas com troca de assunto*, representam as segundas escolhas mais frequentes na DDM, os mesmos tipos de respostas representam as duas escolhas menos preferidas no CIV.

Esses resultados quantitativos já apontam para um certo padrão nos atendimentos em cada instituição. Isto é, as interações no CIV parecem tender para um maior grau de solidariedade, com as triagistas utilizando mais *continuadores*, que funcionam como encorajadores para as vítimas desenvolverem suas narrativas. Esta estratégia também constrói mais cooperação nos encontros. A *troca de tópicos*, ainda que necessária para o avanço de qualquer interação, é a resposta menos preferida das triagistas, imediatamente seguida pela *ausência de respostas*.

A prevalência de *silêncios* e de *respostas com troca de assunto* na DDM sugere que os encontros naquela instituição são menos cooperativos e que a fluidez das interações parece estar sofrendo maior risco, criando violações no sistema de tomada de turno que, por sua vez, constituem eventos de ameaça à face. Por exemplo, tanto o *silêncio* como a *troca de assunto* podem indicar falta de interesse nas contribuições feitas pela vítima, dessa forma ameaçando sua face.

Entretanto, conforme Susan Gal (1995) afirma, é preciso que se olhe para a “situação de fala,” aqui entendida como o uso dessas respostas em seus contextos discursivos. Em outras palavras, precisa-se investigar as complexidades envolvidas no uso de um ou de outro tipo de resposta no fluxo da interação. O *silêncio* ou *ausência de resposta*, em particular, tem múltiplos significados: pode ser empoderador ou desempoderador (Mendoza-Denton, 1995, p. 60) e é muito mais complexo do que simples análises de frequências podem mostrar (Gal, 1995; Lakoff, 1995; Mendoza-Denton, 1995). Para que seja compreendido o seu significado, o *silêncio* precisa ser contextualizado: “apenas sendo contextualizado pode-se chegar mais perto de uma compreensão de seu significado” (Mendoza-Denton, 1995, p. 60). De acordo com Gal (1995, p. 172), “o silêncio [...] ganha diferentes significados e tem diferentes efeitos dentro de contextos específicos institucionais e culturais e dentro de diferentes ideologias lingüísticas.”

O silêncio pode ser vinculado a outras formas de poder no discurso, tais como o *controle de tópico* (Matoesian, 1993; Mendoza-Denton, 1995; West; Zimmerman, 1983). Enquanto que a vítima pode ser forçada a falar em função de *silêncios* das profissionais (os quais fazem o turno voltar para a vítima), ela pode também ser silenciada pelas *trocas de assunto* impostas a ela. Em outras palavras, as *trocas de assunto* podem forçar a interlocutora a iniciar novo conteúdo não escolhido por ela.

Sendo assim, a seguir, contextualizo o uso de *respostas ausentes* e *respostas com troca de assunto* das profissionais sob uma perspectiva analítica discursiva situada, investigando onde e como elas ocorrem. Uma análise situada mostra como esses dois tipos de respostas podem funcionar conjunta e sutilmente na construção do discurso como “um local de reprodução de relações de poder” (Matoesian, 1983; Mendoza-Denton, 1995). Além disso, analiso comparativamente as *respostas ausentes* e *trocas de assunto* na DDM e no CIV, a fim de mostrar as complexidades não refletidas na análise de frequências de seu uso.

Controle, Distância e Descaso atualizados através do silêncio e troca de tópicos na DDM

Esta seção explora o uso situado do *silêncio* e *troca de assunto* como respostas pelas policiais na DDM e sustenta que esses tipos de respostas são utilizados como uma forma de controlar as contribuições das vítimas e criar distância entre as participantes. Seu uso “conjunto”, em particular, cria o que Mary Bucholtz e Kira Hall (1995, p. 9) chamam de “paradoxo de hegemonia e controle”, isto é, as vítimas, em suas interações com as policiais, são “silenciadas”, ao mesmo tempo em que “forçadas a falar” (Bucholtz; Hall, 1995; Lakoff, 1995).

Como ficará evidente, a partir das análises a seguir, o que parece mais problemático sobre *silêncio* como um tipo de resposta dada pelas policiais é o seu efeito cumulativo, ao longo de vários turnos. Excerto 1 mostra o início da interação entre a policial Alessandra e a vítima Pulsina.

Excerto 1 [DDM11-AP]

((Vítima entra no cubículo com sua filha de aproximadamente um ano.))

((Policial coloca os formulários na máquina de escrever e datilografa o número do próximo BO.))

PO ALESSANDRA: que que tá acontecendo?

PULSINA: é assim, ele é::-- nós nos conhecemos há:: cinco anos. estamos juntos há quatro, e é casado um um ano só.

(0.9)

PULSINA: e:: ela acabou de fazer um aninho, tá. e nós vi- a::h ficamos separados durante o tempo que a gente-- que eu tava grávida, e:: mudamos em final de fevereiro. em março ele chegou um dia em casa é:: me dizendo que usava drogas há mais de doze anos. eu seja, ele usou a gravidez dela inteirinha.

(1.2)

PULSINA: e sempre, na gravidez-- quando ela tava na minha barriga, ele sempre:: chegava em casa de manhã:: ou bêbado::-- eu achava que era só bêbado, né. e não era.

(1.6)

PULSINA: e sempre agressivo. sempre agressivo. qualquer coisinha assim. qssa semana ela caiu duas vezes, tava começando a andar sozinha. e:: CAIU do lado dele, né. aí ele:: acho que começa a se sentir culpado, ele diz que sou eu, começa a gritar, me agredir ((começa a chorar enquanto fala)), ontem quase quebrou meu bra::ço,

(1.1)

PULSINA: entendeu? é sempre assim. E hoje ele:: saiu com um amigo dele-- ele não tem na- -- faz tempo que eu tô falando pra ele pra tirá de cópia do cadeado pra mim. então ele sai, e ela quer passear na rua, e eu não tenho chave porque eu tô trancada dentro de ca::sa,

(0.8)

PULSINA: {ele sai pro trabalho e eu tenho que tá em casa.} ele NUNCA sai comigo. então na hora que ele chegou em casa, eu disse, "poxa vida. onde você tava, eu pedi pra você vir mais cedo. pra você XX com ela pra ela não ficá--" porque eu tava ainda com ela no colo, né. ele falô assim, "é sua obrigação. o problema é teu, porque não sei o quê." começou a me xingá, eu gritei {pra ele falá} mais baixo, né. nisso ela acordou, aí ele ficô-- a gente tá com um monte de conta atrasada, pedimo dinheiro emprestado pro um amigo dele, e ele tinha ido pegá. e saiu depois pra

[bebê com esse cara.]

PO GENI: [alessandra?]

PO ALESSANDRA: oi.

PULSINA: e chegou alto.

PO ALESSANDRA: ((Levanta-se e sai do cubículo.))

CRIANÇA: ((Vocaliza algo.))

PO ALESSANDRA: ((Retorna ao cubículo depois de 56 segundos.))

PO ALESSANDRA: a::h. e pegá às sete e meia. ((falando ainda com a outra policial))

(0.8)

PO ALESSANDRA: isso. continua.

Depois da típica pergunta de abertura de interações na DDM, "Que que tá acontecendo?", Pulsina produz cinco turnos (linhas 6-8, 10-16, 18-21, 23-29 e 31-36), que terminam em *locais relevantes para a transição entre falantes* (LRTs) (Sacks; Schegloff; Jefferson, 1974), aos quais a policial apenas reage com silêncio. Seu sexto turno termina com a fala simultânea de outra policial (linhas 50-51). Observa-se que, em dois turnos de Pulsina, os LRTs são marcados com entonação ascendente (linhas 29 e 36), seguidos de pausas (linhas 30 e 37). Ao final de seu quarto turno, Pulsina começa a chorar (linhas 28-29), e, depois da ausência de qualquer tipo de reação da policial, ela inicia seu próximo turno perguntando para a policial: "entendeu?" (linha 31). Obviamente, não se pode fazer nenhuma asserção sobre as reais "intenções" de Pulsina ao fazer tal pergunta. "Entendeu?" pode ser simplesmente uma pergunta retórica ou um provocador de recibo do que foi falado. Entretanto, independentemente das

intenções da vítima com esta pergunta, a policial continua optando por não emitir nenhuma resposta ao que está sendo dito. A responsabilidade ou o “fardo comunicativo” da interação é deixado inteiramente para a vítima.

Conforme discutido anteriormente, a provisão de *continuadores* nas interações funciona de forma a encorajar a falante corrente a continuar desenvolvendo sua linha de pensamento. Ironicamente, como pode ser visto no excerto acima, o *silêncio* da policial também gera mais fala da vítima. Entretanto, a diferença crucial entre essas duas estratégias é que enquanto os *continuadores* “encorajam” a falante corrente a desenvolver seu pensamento, o *silêncio*, na verdade, força-a a fazê-lo. Além disso, enquanto que os *continuadores* funcionam como recibos do que está sendo dito – demonstram uma “escuta participativa” – e passam adiante a oportunidade de tomada de turno (Clark; Schaefer, 1989; Schegloff, 1981), dessa forma garantindo um certo grau de cooperação na manutenção do fluxo da conversa (Holmes, 1995; Holmes; Stubbe, 1997; Lakoff, 1995), o *silêncio* pode tornar-se uma forma de controle sobre a interação. Na verdade, o fato de o controle da interação estar nas mãos da policial no Excerto 1 é também evidenciado no uso do imperativo por Alessandra, depois da interrupção feita por outra policial: “isso. continua.” (linha 60), o que consiste em uma estratégia pouco usual de dar prosseguimento à interação em conversas não-institucionalizadas.

Outra forma de controle sobre a interação ocorre quando as profissionais, ao produzirem *trocas de assuntos* em seus turnos seguintes, dispensam os assuntos em desenvolvimento pelas vítimas, conforme discutido a seguir:

Excerto 2 [DDM7-AS]

PO ALESSANDRA: que que aconteceu?

SANDRA: é que o meu ex-marido saiu de casa, né?

PO ALESSANDRA: é marido ou amásio?

SANDRA: não, é meu ex-marido-- é:: a gente se se ajuntô.

PO ALESSANDRA: era amásio.

SANDRA: é. então ele foi embora. aí:: ele de- -- ele não deixou muita coisa, né. então aí foi-- aí ele não dá nada pros menino. aí quando foi sábado, ele foi lá, buscou a televisão. ele me ameaçou. ele falou que se eu falasse alguma coisa, que se eu fosse atrás dos meus direito, que ele ia-- que ele ia fazê-- que ele ia me matá. aí:: e eu queria que ele devolvesse essa televisão de volta, porque é a única coisa que eu tenho pros menino. pros menino vê::

PO ALESSANDRA: onde você mora?

SANDRA: eu moro no bairro noel. aí só que eu tô ficando na casa da minha mãe, e só não tô indo lá porque ele falou [que se eu se eu--]

PO ALESSANDRA: [ELE RESPONDE] algum processo?

SANDRA: não, ele nunca respondeu.

PO ALESSANDRA: ((Espirra.)) pode continuar.

Depois da pergunta inicial da policial (linha 1), a vítima começa a relatar os fatos, contando que seu marido deixou o lar (linha 2), ao que a policial responde com uma resposta relacionada ao assunto (linhas 3). Essa resposta em formato de pergunta realiza um “reparo iniciado pelo outro” (Schegloff: Jefferson: Sacks, 1977), um tipo de correção ou pedido de esclarecimento que é iniciado pelo outro falante; nesse caso, iniciado pela policial Alessandra. Isto é, Alessandra pede que a vítima esclareça se o suposto marido é realmente marido ou amásio (linha 3). A resposta fora de “alvo” da vítima (linhas 4) é reparada de fato nas linha 5.

Tendo esclarecido seu estado civil nas linhas 6-15, a vítima volta a responder à pergunta inicial da policial. Seu turno é seguido por uma pergunta feita pela policial, i.e. sobre o local de residência da vítima (linha 16), que não está relacionada com o assunto desenvolvido. A vítima prontamente responde à pergunta, prosseguindo com a elaboração de explicações para o fato de estar atualmente residindo naquele local (linhas 17-19). Seu turno é interrompido pelo da policial com uma nova troca de assunto (linha 20), no exato momento em que consegue trazer de volta o assunto sobre o seu ex-companheiro (linha 19).

O que se verifica, a partir desses excertos, é que, assim como a *ausência de respostas*, as *respostas com troca de assunto* parecem tornar-se ainda mais “eficazes” como estratégias de controle sobre a interação na DDM quando elas são cumulativas, conforme demonstrado anteriormente. No momento em que a vítima tenta expressar seu pensamento de forma mais ou menos ordenada e relatar os fatos de forma coerente, sua produção é sucessivamente interrompida com trocas de assunto iniciadas pela policial⁵. Essas trocas unilaterais de assunto inibem a produção dos fatos pela vítima.

Convidando a vítima à reflexão: o silêncio no CIV

Em contraste com a DDM, os silêncios enquanto respostas aos turnos produzidos pelas vítimas no CIV não apenas tendem a acontecer mais raramente (representando uma das respostas menos preferidas naquela instituição, ou 7% de todas as respostas), mas também tendem a acontecer mais irregularmente ao longo das interações. Isto é, em vez de acontecerem cumulativamente, ou em blocos, as ausências de respostas pelas profissionais do CIV são caracterizadas como ocorrências únicas em um contexto seqüencial onde acontecem vários continuadores e comentários ou perguntas relacionadas ao assunto do turno anterior, conforme ilustrado na interação abaixo. O Excerto 3, a seguir, ocorre entre a triagista Fernanda e a vítima Maria Luisa.

⁵ A troca freqüente de assunto na DDM parece ter um efeito bastante negativo na coerência das narrativas produzidas pelas vítimas. As narrativas produzidas pelas vítimas na DDM eram sempre consideravelmente menos compreensíveis para mim, uma observadora não-participante, do que aquelas produzidas no CIV.

Excerto 3 [CIV15-FML]

MARIA LUISA: aí eu fui tomando bronca dele, eu fui ficando com raiva dele.
 ele trazia um doce pra filha dele, e

 [não trazia pro meu filho]

CIV-FERNANDA: [fazia diferença entre os dois.]

MARIA LUISA: não. ele não trazia pro meu filho.

CIV-FERNANDA: mhm

MARIA LUISA: e quando o rodrigo pedia pra ele, ele dizia assim, "ah, vai
 comprar. manda seu pai comprar."

 (1.4)

MARIA LUISA: então eu fui tomando bronca dele, eu fui tomando raiva. eu não
 sentia mais nada por ele. até quando ele piscava eu morria de
 ódio.

CIV-FERNANDA: tá.

MARIA LUISA: então eu ia levando porque eu não podia sair. não podia pagar
 alugue::1, [eu não podia--]

CIV-FERNANDA: [você tava] sem condições financeiras de tomar uma outra
 decisão=

MARIA LUISA: =sem condições. então eu não podia sair pra lugar nenhum=

CIV-FERNANDA: =mhm=

Nessa interação, a única *ausência de resposta* da triagista (linha 256) acontece em um contexto em que a triagista não apenas demonstra ser uma ouvinte participante (ao fornecer continuadores, como nas linhas 253, 260 e 267), mas também uma interlocutora ativa, ao co-construir um turno colaborativamente (Clark; Schaefer, 1989; Lerner; Takagi, 1999) com a vítima (linhas 250-251 e 262-263). Assim, o silêncio que aqui ocorre não parece refletir um padrão geral de interrupção ou descaso com o que está sendo dito pela vítima.

Contudo, duas ou mais ausências consecutivas de respostas pela triagista ocorrem em momentos especiais na interação. No Excerto 4, esses são momentos em que as crenças e ações da vítima são desafiadas pela triagista; isto é, quando a vítima é desafiada a parar para refletir – ao invés de simplesmente continuar relatando fatos.

A interação a seguir acontece entre a triagista Ivone e a vítima Geni. Geni foi múltiplas vezes psicológica e fisicamente agredida por seu cônjuge. Ela sofreu dois abortos espontâneos, os quais, conforme relatou, foram diagnosticados como resultado do estresse psicológico e físico sofrido com as brigas em

casa. Seu marido desenvolveu sintomas de impotência sexual e a culpa por isso, agredindo-a tanto verbal (chamando-a de “frígida” e de “puta”) como fisicamente. Conforme Geni, ele a havia acusado injustamente tantas vezes que ela acabou realmente “dormindo” com outro homem, três dias antes de procurar o CIV.⁶ Geni revela estar lidando com muita culpa, o que parece, de uma certa forma, ser agravado por suas crenças religiosas – em vários momentos da triagem, ela diz ter “pisado no sangue de Cristo,” e que, portanto, ela “nunca será perdoada por isso.” Ela foi expulsa de casa pelo marido e acredita que também será expulsa da igreja, devido ao que fez. Ela chora em várias situações ao longo da interação.

Excerto 4 [CIV20-IG]

GENI: é eu falei-- as criança ouviu né, aí ele pôs as criança contra mim, né. que eu dormi com outro homem. [aí ele falou as-]

CIV-IVONE: [ele falou isso] pras crianças.

GENI: aí ele falou assim, “você pecou, você pode sumir da minha vida. some que eu não quero você nem pintada de ouro. você pecou, você se sujou, você é imunda, porca. e some que senão eu nem sei o que eu sou capaz de fazer com você.”

CIV-IVONE: e você pensa como ele, que você pecou, que você é imunda, porca também?

GENI: nem sei.

(2.2)

GENI: nem sei. ((Chora.))

(3.5)

GENI: porque depois que eu cheguei neste ponto agora.

CIV-IVONE: que será que aconteceu, o geni, que você nunca procurou ajuda ANTES.

GENI: eu tinha dó, muita dó dele. toda vez que ele me que ele me agredia, eu tinha muita dó dele. eu achava que se eu procurasse a polícia pra ele, ele poderia vingá de mim depois, que ele-- que nem, tá com uns quinze, vinte dias, a irmã dele mais nova, tirou minha menina de mim, levou pra casa dela. deu pra fazer pra mim pra achar onde ela tava. e ela disse que ia tomá de mim minha filha. ((Ivone, enquanto isso, procura papel higiênico, mas não consegue encontrar.))

⁶ Não está claro na interação se a vítima e o homem de quem fala tiveram, de fato, algum tipo de contato sexual. A vítima apenas refere-se às ações como “dormir” e “passar a noite” com ele.

Nessa interação, depois de a vítima relatar os insultos de seu marido (linhas 368-370 e 372-376), a triagista Ivone chama-lhe à reflexão, ao perguntar se ela também acredita em todas essas acusações (linhas 377-378). A primeira resposta da vítima é dizer que não sabe (linha 379), ao que a triagista responde com silêncio (linha 380). A vítima segue reiterando sua resposta (linha 381), o que é novamente seguido de silêncio pela triagista (linha 382), dessa forma passando o turno de fala de volta à vítima e, talvez, convidando-a a elaborar seus pensamentos. O que parece evidenciar ainda mais que esse momento é realmente um momento crítico, de chamada à reflexão, é a nova pergunta da triagista nas linhas 383-385. Ao ser indagada pela profissional sobre as razões por não ter buscado ajuda antes, a vítima finalmente responde de forma mais elaborada (linhas 386-395).⁷

Discussão e considerações finais

A investigação aqui reportada mostra que os encontros na DDM são abundantemente caracterizados por alto grau de controle das policiais sobre as interações e pelo seu distanciamento das vítimas. As policiais atendem menos às necessidades e desejos das vítimas e respondem minimamente (ou algumas vezes não respondem) às vítimas quando elas reportam seus problemas. Em contraste, as profissionais do CIV colocam ênfase especial em diminuir a distância óbvia que existe entre elas e as vítimas e em diminuir o desconforto que um encontro desse tipo pode causar.

As “comunidades de práticas” que habitam, reproduzem e dão forma às instituições investigadas neste estudo não compartilham as mesmas práticas em suas interações com vítimas de violência doméstica. As policiais, como sabemos, não são apenas mulheres. São mulheres trabalhadoras em um sistema tradicionalmente dominado por homens, que é a polícia civil estadual. Todas são mulheres que foram alocadas em uma instituição que, apesar de apresentar algumas vantagens (as quais elas reconhecem), não foi a que escolheram. Além disso, essas mulheres não recebem treinamento algum (ou sensibilização de natureza alguma) para lidar com o tipo de clientela e crimes que encontram em uma Delegacia da Mulher. Além disso, apesar de suas experiências pessoais com algum tipo de agressão que tiveram no lar, as policiais da DDM dizem não se identificar com as vítimas e claramente dedicam esforços para que essa identificação de fato não aconteça.

As profissionais do CIV, igualmente, também não são apenas mulheres. São mulheres brancas, de classes socioeconômicas média e média-alta, com formação acadêmica em nível de pós-graduação e que especificamente escolheram trabalhar no CIV, por se identificar com a filosofia da instituição e com os tipos de serviços ali oferecidos. Estão envolvidas em um ambiente intelectualmente estimulante, onde gênero é tema constantemente em pauta de discussão. Também é importante lembrar que, como duas das principais triagistas são psicólogas, elas não apenas possuem formação especializada para conduzir interações, mas também têm suporte externo – exigido pela profissão. Finalmente, como também vimos,

⁷ Algumas das ausências de respostas consecutivas no CIV são explicadas pelo fato de que as triagistas ocasionalmente voltam a tomar notas (o que na maior parte das vezes é uma ação silenciosa e, por isso, não capturada nas gravações), e assim respondem com silêncio – apesar de que muitas vezes explicitamente demonstrando recibo do que foi dito com a própria ação de anotar. Da mesma forma, concordâncias sinalizadas com movimento afirmativo da cabeça – outro tipo de recibo não-verbal – não foram registradas em meus diários de campo sempre que ocorreram.

ao contrário das policiais na DDM, as profissionais no CIV são capazes de (e querem) se identificar com as vidas das várias mulheres que procuram seus serviços.

É dentro desses contextos que agora podemos reconsiderar as práticas discursivas tão claramente distintas que foram identificadas nas duas instituições. Embora não necessariamente reconhecido de forma explícita pelas profissionais em cada local, a situacionalidade histórica, social, cultural e econômica das policiais é muito mais próxima daquela das vítimas do que é a das profissionais do CIV.

Conforme discutido anteriormente, as profissionais do CIV identificam-se com um perfil feminista de ação e participam em uma comunidade (ou talvez várias comunidades) que compartilham desse perfil. Ao utilizarem estratégias interacionais que as aproximam das vítimas e que promovem o perfil da instituição da qual fazem parte, as profissionais do CIV ganham status dentro de sua própria comunidade. Ganham aceitação e fortalecem seu pertencimento a essa comunidade de prática, ou, nas palavras de Bourdieu (1991), nesse mercado simbólico.

A Delegacia da Mulher está situada dentro de um diferente contexto e mercado simbólico. Retomo aqui que a criação das Delegacias da Mulher, no Brasil, pressupunha uma visão *essencialista* de gênero. Mulheres foram (e ainda o são) vistas como sendo “naturalmente” mais adequadas para se engajarem em interações com vítimas de violência doméstica, pressuposto este que as policiais da delegacia investigada explicitamente negam.

As estratégias interacionais de distanciamento e controle das policiais, demonstradas por meio da análise desenvolvida neste artigo e em outros (Ostermann, 2000; 2002; 2003^a; 2003b), certamente não são as únicas estratégias nas quais elas são competentes. As policiais demonstraram ser igualmente capazes de se engajar comigo e com seus pares em interações altamente solidárias. Contudo, em suas interações com as vítimas, as policiais rejeitam o uso dessas estratégias, como se não fossem “de valor” no mercado simbólico de seu “habitus” (Bourdieu, 1991). São, certamente, as estratégias esperadas delas, mas, a menos que resistam à ideologia de que esses são os únicos atributos que têm enquanto policiais mulheres, elas não poderão competir com seus colegas homens por posições em outras delegacias que não sejam as Delegacias da Mulher. No mercado simbólico do sistema policial, formas mais afiliativas de se relacionar com a clientela feminina parecem, na verdade, em nada contribuir para que as policiais atinjam seus objetivos. Ao contrário, podem ainda reforçar a ideologia essencialista de que interações mais afiliativas são “naturais” às mulheres, ou talvez que sejam *tudo* o que as mulheres podem oferecer ao sistema policial e, assim, confiná-las a trabalhar em locais onde não desejariam estar.

Finalmente, retomo aqui a questão da compreensão sobre as relações entre linguagem e gênero, principalmente no que tange aos estudos interessados em “explodir a dicotomia de gênero” (Stokoe, 1998), ao questionar as definições homogêneas do gênero “feminino” e de sua relação com linguagem. Fica evidente que os estilos interacionais estudados não podem, de forma alguma, ser compactados dentro de uma única categoria intitulada *fala feminina*. As mulheres cujas práticas interacionais foram aqui caracterizadas podem ser melhor compreendidas como membras de distintas “comunidades de prática” (Eckert; McConnell-Ginet, 1992; 1998), com distintas ideologias e relações de poder, e que, evidentemente, apresentam distintas formas de interagir e de realizar suas atividades profissionais. Os resultados sugerem que gênero não pode prever padrões interacionais, os quais são melhor

compreendidos como refletindo as comunidades de prática de gênero onde estão situadas essas profissionais.

Referencias

- Azevedo, Maria A. (1985). *Mulheres Espancadas: A Violência Denunciada*. São Paulo: Cortez.
- Bem, Sandra L. (1993). *The Lenses of Gender: Transforming the Debate on Sexual Equality*. New Haven: Yale University Press.
- Bergvall, Victoria L. (1999). Toward a Comprehensive Theory of Language and Gender. *Language in Society*, 28(2), 273-293.
- Bing, Janet M.; Bergvall, Victoria L. (1996). The Question of Questions: Beyond Binary Thinking. In: Bergvall, Victoria L.; Bing, Janet M.; Freed, Alice (Eds.), *Rethinking Language and Gender Research*, p. 1-30. New York: Longman.
- Borba, R., & Ostermann, A. C. (2007). Do bodies matter? Travestis' embodiment of (trans)gender identity through the manipulation of the Brazilian Portuguese grammatical gender system. *Gender and Language*, 1(1), 131-147.
- Bourdieu, Pierre (1977). The Economics of Linguistic Exchanges. *Social Science Information*, 16(6), 645-668.
- Bourdieu, Pierre (1991). *Language and Symbolic Power*. Cambridge: Polity Press.
- Bucholtz, Mary; Hall, Kira (1995). Introduction: Twenty Years after Language and Woman's Place. In: Hall, Kira; Bucholtz, Mary (Eds.), *Gender Articulated: Language and the Socially Constructed Self*, p. 1-24. New York: Routledge.
- Butler, Judith (1990). *Gender Trouble: Feminism and the Subversion of Identity*. New York: Routledge.
- Chauí, Marilena (1984). Participando do Debate Sobre Mulher e Violência. In: Chauí, Marilena.; Paoli, Maria C.; Montero, Paula.; SOS-Mulher (Eds.), *Perspectivas Antropológicas da Mulher 4*, p. 23-62. Rio de Janeiro: Zahar Editores.
- Clark, Herbert H.; Schaefer, Edward F. (1989). Contributing to Discourse. *Cognitive Science*, 13(2), 259-294.
- Crawford, Mary (1995). *Talking Difference*. London: Sage.
- Drew, Paul; Heritage, John (1992). Analyzing Talk at Work: An Introduction. In: Drew, Paul; Heritage, John. (Eds.), *Talk at Work: Interaction in Institutional Settings*, p. 3-65. Cambridge: Cambridge University Press.
- Du Bois, John W; Schuetze-Coburn, Stephan; Paolino, Danae; Cumming, Susanna (1992). (Eds.). *Discourse Transcription*. Santa Barbara: University of Santa Barbara.

- Eckert, Penny; McConnell-Ginet, Sally (1992). Think Practically and Look Locally: Language and Gender as Community-Based Practice. *Annual Review of Anthropology*, 21, 461-490.
- Eckert, Penny; McConnell-Ginet, Sally (1995). Constructing Meaning, Constructing Selves: Snapshots of Language, Gender, and Class from Belten High. In: Hall, Kira; Bucholtz, Mary (Eds.), *Gender Articulated: Language and the Socially Constructed Self*, p. 469-507. New York: Routledge.
- Eckert, Penny; McConnell-Ginet, Sally (1999). New Generalizations and Explanations in Language and Gender Research. *Language in Society*, 28(2), 185-201.
- Freed, Alice We Understand Perfectly: A Critique of Tannen's View of Cross-Sex Communication. In: Hall, Kira; Bucholtz, Mary; Moonwoman, Birch (1992). (Eds.). *Locating Power: Proceedings of the Second Berkeley Women and Language Conference*, p. 144-152. Berkeley: Berkeley Women and Language Group.
- Gal, Susan (1995). Language, Gender, and Power: An Anthropological Review. In: Hall, Kira; Bucholtz, Mary (Eds.), *Gender Articulated: Language and the Socially Constructed Self*, p. 169-182. New York: Routledge.
- Hautzinger, Sarah (1997). "Calling a State a State": Feminist Politics and the Policing of Violence Against Women in Brazil. *Feminist Issues*, 15(1-2), 3-30.
- Hautzinger, Sarah (1998). *Machos and Policewomen, Battered Women and Anti-Victims: Combating Violence Against Women in Brazil*. Unpublished Ph.D. Dissertation, Johns Hopkins University, Baltimore.
- Henley, Nancy; Kramarae, Cheris (1991). Miscommunication, Power, and Gender. In: Coupland, Nicolas; Wiemann, John. M.; Giles, Howard. (Eds.), *"Miscommunication" and Problematic Talk*, p. 18-43. Newbury Park: Sage Publications.
- Heritage, John (1997). Conversation Analysis and Institutional Talk: Analysing Data. In: Silverman, David (Ed.), *Qualitative Research: Theory, Method and Practice*, p. 161-182. London: Sage.
- Holmes, Janet (1995). *Women, Men and Politeness*. London: Longman.
- Holmes, Janet; Stubbe, Mary (1997). Good Listeners: Gender Differences in New Zealand Conversation. *Women and Language*, 20(2), 7-14.
- Hutchby, Ian; Wooffitt, Robin (1998). *Conversation Analysis: principles, practices and applications*. Cambridge: Polity Press.
- Jespersen, Otto (1922). The Woman. In: Otto Jespersen (Ed.), *Language: Its Nature, Development and Origin*, p. 237-254. London: G. Allen and Unwin Ltd..
- Lakoff, Robin (1975). *Language and Woman's Place*. New York: Harper and Row.
- Lakoff, Robin (1995). Cries and Whispers. In: Hall, Kira; Bucholtz, Mary (Eds.), *Gender Articulated*, p. 25-50. New York: Routledge.
- Lave, Jean; Wenger, Etienne (1991). *Situated Learning*. New York: Cambridge University Press.

- Lerner, Gene H.; Takagi, Tomoyo (1999). On the Place of Linguistic Resources in the Organization of Talk-in-Interaction: A Co-Investigation of English and Japanese Grammatical Practices. *Journal of Pragmatics*, 31(1), 49-75.
- Matoesian, Gregory M. (1993). *Reproducing Rape: Domination Through Talk in the Courtroom*. Cambridge: Polity Press.
- McElhinny, Bonnie S. (1993). *We All Wear Blue: Language, Gender and Police Work*. Unpublished Ph.D., Stanford University, Stanford.
- Mendoza-Denton, N. (1995). Pregnant Pauses. In: Hall, Kira; Bucholtz, Mary (Eds.), *Gender Articulated*, p. 51-66. New York e London: Routledge.
- Nabucco, Aray (1989). Aumentam os casos de estupro em um quadro geral de violência familiar. *Diário Popular*, Abril, p. 12-13.
- Nelson, Sarah E. (1996). Constructing and Negotiating Gender in Women's Police Stations in Brazil. *Latin American Perspectives*, 23, no. 1(88), 131-148.
- Nelson, Sarah E. (1997). *Policing Women: Race, Class and Power in the Women's Police Stations of Brazil*. Unpublished Ph.D. dissertation. University of Washington, Washington, EUA.
- Ostermann, Ana C. (2000). *Reifying and Defying Sisterhood: Communities of Practice at Work at an All-Female Police Station and a Feminist Crisis Intervention Center in Brazil*. Unpublished Ph.D. dissertation. University of Michigan, Ann Arbor, EUA, 2000.
- Ostermann, Ana C. (2002). A ordem interacional: A organização do fechamento de interações entre profissionais e clientes em instituições de combate à violência contra a mulher. *ALFA: Revista de Lingüística*, 46, 39-54.
- Ostermann, Ana C. (2003a). Communities of practice at work: Gender, facework and the power of habitus at an all-female police station and a feminist crisis intervention center in Brazil. *Discourse & Society*, 14(4), 473-505.
- Ostermann, Ana C. (2003b). Localizing power and solidarity: Pronoun alternation at an all-female police station and a feminist crisis intervention center in Brazil. *Language in Society*, 32(3), 351-381.
- Paoli, Maria C. (1984). Mulheres: Lugar, Imagem, Movimento. In: Chauí, Marilena.; Paoli, Maria C.; Montero, Paula.; SOS-Mulher (Orgs.), *Perspectivas Antropológicas da Mulher* 4, p. 63-100. Rio de Janeiro: Zahar Editores.
- Sacks, Harvey (1992). *Lectures on Conversation* (vol. I & II). Oxford: Blackwell.
- Sacks, Harvey; Schegloff, Emmanuel A.; Jefferson, Gail (1974). A Simplest Systematics for the Organization of Turn-Taking for Conversation. *Language*, 50(4), Part 1, Dec, p. 696-735.
- Schegloff, Emmanuel A. (1981). Discourse as an Interactional Achievement: Some Uses of 'uhuh' and Other Things that Come between the Sentences. In: Tannen, Deborah (Ed.), *Analyzing Discourse: Talk and Text*, p. 71-93. Washington, D.C.: Georgetown University Press.

- Schegloff, Emmanuel A.; Jefferson, Gail; Sacks, Harvey (1977). The Preference for Self-Correction in the Organization of Repair in Conversation. *Language: Journal of the Linguistic Society of America*, 53, 361-382.
- Sorj, Bila; Montero, Paula (1984). SOS-Mulher e a Luta Contra a Violência. In: Chauí, Marilena.; Paoli, Maria C.; Montero, Paula.; SOS-Mulher (Orgs.), *Perspectivas Antropológicas da Mulher* 4, p. 101-108. Rio de Janeiro: Zahar Editores.
- Station, Elizabeth (1989). Partners Against the Crime: Brazil's Police Work with Women to Fight Domestic Violence. *Ms.*, 18, 69-70.
- Stokoe, Elizabeth H. (1998). Talking about Gender: The Conversational Construction of Gender Categories in Academic Discourse. *Discourse & Society*, 9(2), 217-240.
- Tannen, Deborah (1990). *You Just Don't Understand*. New York: Bantam Books.
- Ten Have, Paul (2007). *Doing Conversation Analysis*. London: Sage Publications.
- Thorne, Barrie (1993). *Gender Play: Girls and Boys at School*. New Brunswick: Rutgers University Press.
- West, Candace; Zimmerman, Don H. (1983). Small Insults: A Study of Interruptions in Cross-Sex Conversations Between Unacquainted Persons. In: Barrie Thorne, Cheris Kramarae e Nancy Henley (Eds.), *Language, Gender and Society*, p. 103-117. Rowley: Newbury House.

Anexo - Convenções de Transcrição

As convenções de transcrição utilizadas foram adaptadas de John Du Bois, Stephen Schuetze-Coburn, Danae Paolino e Susanna Cumming (1992) e são as seguintes:

MAIÚS volume aumentado

negrito parte da transcrição enfatizada para análise

sublinhado momento de fala que ocorre simultaneamente com a atividade de datilografia

, entonação ascendente

. entonação descendente e de parada

? entonação ascendente

[] momento de fala do falante atual que ocorre simultaneamente com a fala (também em colchetes). do falante seguinte

- palavra truncada

-- enunciado truncado

= fala colada

:: som ou sílaba prolongada

0.0) tempo medido em segundos (0.4 ou mais). durante o qual não há produção de fala (quando em minutos, marcado como tal; e.g. *3 min 4 seg*)

(()) outras informações sobre a interação

{ } momentos de dúvida na transcrição

X momentos de fala que são inaudíveis; cada X representa mais ou menos uma sílaba

FALANTE: no início da fala, identifica o falante corrente

@ riso

hhh inspiração

Formato de citación

Ostermann, Ana Cristina (2008). Análise da Conversa (Aplicada) como uma abordagem para o estudo de linguagem e gênero. *Athenea Digital*, 14, 245-266. Disponible en <http://psicologiasocial.uab.es/athenea/index.php/atheneaDigital/article/view/537>



Este texto está protegido por una licencia [Creative Commons](#).

Usted es libre de copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra bajo las siguientes condiciones:

Reconocimiento: Debe reconocer y citar al autor original.

No comercial. No puede utilizar esta obra para fines comerciales.

Sin obras derivadas. No se puede alterar, transformar, o generar una obra derivada a partir de esta obra.

[Resumen de licencia](#) - [Texto completo de la licencia](#)