

## 2 Pressupostos teóricos

Neste capítulo, apresentamos conceitos da Sociolingüística Interacional e da Análise da Conversa, linhas teóricas da análise do discurso a partir das quais nosso estudo é desenvolvido.

No que diz respeito à Sociolingüística Interacional, apresentamos os conceitos de (a) enquadres (Bateson, [1972] 2002; Goffman, 1974 e Tannen & Walleet, [1987] 2002) e esquemas de conhecimento (Tannen & Walleet, [1987] 2002); (b) alinhamento (Goffman, [1979] 2002) e (c) pista de contextualização (Gumperz, [1982] 2002).

No que diz respeito à Análise da Conversa, apresentamos os conceitos de (a) organização de turno a turno; (b) organização de seqüências (Sacks, Schegloff e Jefferson, 1974) e (c) de interação institucional formal e não formal (Hutchby e Wooffitt, 1998).

### 2.1 Pressupostos da Sociolingüística Interacional

A abordagem socio-interacional do discurso é interdisciplinar, pois adota considerações da Lingüística, da Sociologia, da Antropologia, da Filosofia, da Psicologia Social, envolvendo relações entre a linguagem, sociedade, cultura. Os pressupostos envolvidos nessa abordagem desenvolvem-se, sobretudo, sob a influência de Erving Goffman e de John Gumperz.

Os trabalhos de **Goffman** ([1964] 2002; [1967] 1980; 1974; [1979] 2002; [1959] 1992), no âmbito da microsociologia dos encontros sociais focalizam a situação de comunicação do ponto de vista social, verificando o que ocorre entre os interlocutores nas interações. A análise da interação de Goffman investiga como a linguagem é situada em circunstâncias particulares da vida social e também como essa linguagem funciona na construção do significado e da estrutura dessas circunstâncias.

O autor enfatiza a importância do estudo da situação social que emerge no momento em que dois ou mais indivíduos se encontram na presença imediata um do outro, sustentando uma conversa, um encontro. Esse encontro é caracterizado como uma conversa socialmente organizada, não apenas em termos de quem fala

para quem em que língua, mas também como um pequeno sistema de ações mutuamente ratificadas e ritualmente governadas (Goffman, [1961] 1992; [1964] 2002).

**Gumperz** (1982a), ao tratar de relações entre cultura, sociedade e indivíduo, busca dar conta da diversidade lingüística e cultural na comunicação do dia-a-dia e documentar o seu impacto na vida das pessoas.

Para o autor, a comunicação, que não deve ser estudada de forma isolada nem ser vista apenas a partir de elementos estruturais, é uma atividade social que não se constitui apenas da produção de sentenças em si (Gumperz 1982b). A linguagem é um sistema de símbolos, construído social e culturalmente, que reflete significados sociais em um nível macro - identidade de grupo, diferenças de status - e em um nível micro - o que alguém está dizendo ou fazendo em um determinado momento (Schiffrin, 1994).

As interpretações desses significados sociais são conjuntamente negociadas pelos interlocutores, confirmadas ou modificadas pelas reações que evocam um no outro. As falas em interação evidenciam o fato de os interlocutores partilharem ou não convenções interpretativas e terem ou não sucesso na realização de seus propósitos comunicativos (Gumperz, 1982 a e b).

O conhecimento de convenções lingüísticas e comunicativas capazes de criar e sustentar cooperação conversacional é definido por Gumperz (1982 a) como competência comunicativa. Essa competência, que pressupõe conhecimentos e habilidades que vão além da competência gramatical, é necessária para criarmos e sustentarmos um envolvimento conversacional.

Sob a influência, principalmente, de Erving Goffman e de John Gumperz, portanto, a Sociolingüística Interacional é uma abordagem teórica que, conforme Pereira (2002), auxilia-nos a:

- (a) analisar o fenômeno lingüístico como forma de compreender o que acontece nas interações sociais entre interlocutores de papéis sociais diferentes;
- (b) interpretar o que os falantes estão fazendo quando falam uns com os outros;
- (c) verificar que tipos de relacionamentos são estabelecidos através da fala e como esses relacionamentos são negociados na interação ou como provocam problemas na comunicação;

- (d) descrever a base lingüística da cooperação conversacional, focalizando o conhecimento partilhado dos interlocutores através de estratégias de contextualização, do tratamento de estilos de conversação, da mudança de código, dentre outros;
- (e) compreender como se dá o funcionamento das unidades lingüísticas nas conversações.

Nessa abordagem, não se consideram os participantes como emissores isolados da mensagem. Ambos constroem sentidos que se referem não só à mensagem, significados referenciais, mas também à metamensagem, significados relacionais (Tannen & Wallat, [1987] 2002).

A seguir apresentaremos alguns conceitos sob o ponto de vista da abordagem teórica em questão, que serão relevantes para a análise de nossos dados.

### **2.1.1 Enquadre e esquema de conhecimento**

O conceito de enquadre está associado à organização da experiência de vida. Refere-se a estruturas de expectativas que afetam a forma como interpretamos ou reinterpretamos, lembramos, categorizamos os significados nos eventos sociais. Relaciona-se ao que dizemos, a como intencionamos dizê-lo, a como construímos atos lingüísticos ou não lingüísticos em conjunto com o interlocutor (Bateson, [1972] 2002; Goffman, 1974; Tannen & Wallat, [1987] 2002).

Os interlocutores não só enquadram sua fala, globalmente, como um tipo de atividade, mas também enquadram cada momento da fala. Assim, o conceito de enquadre é uma ferramenta que revela estruturas e processos sociais emergentes na fala para se entender fatores macro e micro interacionais.

Através da consideração dos enquadres operantes em uma interação, os interactantes, então, (i) definem uma situação, (ii) verificam como uma parte se caracteriza em um todo e como o todo relaciona-se a uma ampla estrutura de experiência, (iii) percebem como o que é representado em um dado momento afeta o que está por vir. Assim, os participantes de uma interação interpretam o sentido da mensagem, atentando para o enquadre em que ela está sendo

enunciada. Enquadrar é uma forma de interpretar o significado que vai além do significado literal.

Bateson ([1972] 2002) afirma que todos os movimentos comunicativos são interpretados com base em enquadres. O autor discute esse conceito, utilizando dois tipos de analogia; uma mais concreta relacionada à moldura de um quadro e outra mais abstrata relacionada à teoria de conjuntos da matemática.

O primeiro passo para a definição dos diversos enquadres operantes em uma comunicação, segundo o autor, relaciona-se à delimitação de classes ou conjuntos de mensagens ou ações comunicativas presentes no fluxo da interação. Ao incluirmos certas mensagens ou ações significativas afins em um determinado conjunto/enquadre, excluimos outras. Esses indícios comunicativos excluídos serão considerados, por sua vez, na composição/identificação de outro conjunto/enquadre. Assim, considerando os diagramas da teoria dos conjuntos, percebemos um universo maior na interação (considerado enquadre) dentro do qual conjuntos menores (também enquadres) são desenhados.

Esse fenômeno de multiplicidade de enquadres, descrito por Bateson, não representa apenas enquadres dentro de enquadres. Segundo o autor, verificamos uma indicação de diferentes processos que delimitam um fundo em relação ao qual as figuras podem ser percebidas. Essa discussão sobre enquadres representa uma inter-relação, geralmente complexa e dinâmica, de sistemas de mensagens presentes na comunicação humana.

Goffman (1974) também argumenta que não há atividade fora de um enquadre. Ele, com base na definição de Bateson, caracteriza o termo dentro de uma abordagem sociológica. A noção de enquadre para Goffman refere-se à percepção de qual atividade está sendo encenada em um dado momento da interação, de qual sentido os falantes dão ao que dizem. Antes de se entender qualquer elocução, deve-se perceber o que ela quer dizer, qual jogo está sendo jogado, “o que está acontecendo aqui” (Goffman, 1974); isso é percebido a partir da maneira como os participantes se comportam na interação. Os enquadres, então, emergem de interações verbais e não verbais e são por elas constituídos.

Segundo o autor, os participantes de um encontro social estão continuamente reenquadrando a fala, redirecionando a interação em curso. Nas comunicações, há significados simultâneos e múltiplos, o que reflete a diversidade de reenquadramentos presentes em uma atividade. Embora cada enquadre tenha

sua própria existência, Goffman afirma que uma análise seletiva pode nos revelar uma série de mundos diferentes em um encontro social.

O autor traça os fundamentos teóricos da análise de enquadres, desenvolvendo um sistema complexo de termos e conceitos para ilustrar como as pessoas usam múltiplas estruturas para dar sentido a eventos, mesmo quando ainda os estão construindo.

Posteriormente, Tannen & Wallat ([1987] 2002) realizam um estudo sobre os aspectos interacionais e cognitivos subjacentes à construção do discurso em encontros face a face, a partir da Psicologia, da Semântica Lingüística, da Antropologia Cultural e da Sociologia Interacional. Nesse estudo, são retomados os usos variados do termo enquadre, discutido sob o ponto de vista da área da Sociolingüística Interacional. Ao retomarem o conceito de enquadre, as autoras propõem a noção de "estruturas de expectativas", distinguindo dois tipos.

Um tipo diz respeito à noção de **enquadre interativo** que se refere a uma visão antropológica e sociológica do conceito. Segundo as autoras, para compreendermos um enunciado, devemos sempre saber dentro de qual enquadre de interpretação ele é composto: é uma relação profissional? é uma relação pessoal?, ou seja, "O que está acontecendo aqui? e qual é o seu significado?" (Goffman, 1974). A resposta a esta pergunta fornece uma definição inicial da situação, e a interpretação do sentido na interação relaciona-se não só à mensagem, mas também à metamensagem. A noção interativa de enquadre diz respeito a qual atividade de fala está sendo encenada e qual sentido os falantes dão ao que dizem. Os enquadres interativos têm a ver com a forma pela qual as pessoas sinalizam e interpretam as atividades nas quais elas estão participando. Algo produzido dentro de um determinado enquadre, mas interpretado dentro de um outro enquadre, pode gerar problemas na comunicação entre os participantes de uma interação.

Outro tipo de estrutura de expectativa, proposto por Tannen & Wallat ([1987] 2002), diz respeito à noção de **esquema de conhecimento** desenvolvida no âmbito da Psicologia, da Inteligência Artificial e da Semântica Lingüística. Este tipo de estrutura de expectativa refere-se à compreensão do discurso através do preenchimento de informações não proferidas, decorrentes do conhecimento adquirido em experiências anteriores. Essas experiências determinam expectativas acerca de pessoas, objetos, eventos e cenários no mundo, determinando também,

por exemplo, expectativas acerca de um encontro de serviço específico. Através de nossos esquemas de conhecimento podemos, portanto, identificar uma determinada situação e dar sentido ao que é dito; isto é, enquadrar uma situação pressupõe o acionamento do nosso esquema de conhecimento. Mesmo o significado literal de uma elocução só pode ser entendido em relação a um modelo de conhecimento anterior.

Enquadres e esquemas trabalham juntos na estruturação de uma interação. Ambas as noções, de enquadre interativo e de esquema de conhecimento, são dinâmicas. As expectativas sobre objetos, pessoas, cenários, modos de interação e tudo no mundo são continuamente comparadas e revistas em função da experiência de vida de cada um. (Tannen & Wallat ([1987] 2002)

### **2.1.2 Alinhamento**

Tratada como um desdobramento do conceito de enquadre, a noção de alinhamento, para Goffman ([1979] 2002), representa a postura - projeção do eu - assumida pelo interlocutor na relação com o outro, consigo próprio e com o discurso em construção. Os alinhamentos - que podem ser introduzidos, negociados, ratificados (ou não), co-sustentados e modificados na interação - expressam a maneira como gerenciamos a produção e recepção de uma elocução em um encontro social.

Apesar da divisão conceitual entre enquadres interativos, esquemas de conhecimento e alinhamento, esses conceitos interagem na construção e definição da situação e do significado na interação. Quando, em um encontro, há variação na produção e/ou recepção das elocuições, podemos verificar a presença de diferentes alinhamentos, o que representa a ocorrência de mudança na postura assumida pelos participantes. Goffman ([1979] 2002) trata essa variação de alinhamentos como uma outra forma de falar de mudança nos enquadres de eventos. O alinhamento caracteriza-se, portanto, pela sua natureza discursiva e pelo aspecto dinâmico dos enquadres.

A presença de diferentes alinhamentos em um encontro, segundo o autor, relaciona-se à ocorrência de variados papéis assumidos pelos falantes no decorrer

da interação. A análise de como se gerenciam a produção e a recepção dos enunciados em um encontro está relacionada com:

(a) diferentes papéis discursivos como os papéis de animador, aquele que anima palavras sem ter responsabilidade sobre o que diz; de autor, aquele que escolhe e organiza as palavras que animará; e de responsável, aquele que aufere às palavras sua responsabilidade e autoridade;

(b) diferentes papéis sociais, como o papel de um executivo na posição de chefe de setor ou de um escriturário na posição de subordinado bem como o papel de atendente ou cliente em um encontro de serviço;

(c) diferentes papéis relacionados a diferentes tons assumidos pelo interlocutor, como um tom afável ou agressivo bem como um tom profissional ou pessoal; ou ainda um tom sério ou de brincadeira e de distância ou proximidade.

Segundo Goffman ([1979] 2002), a mudança de alinhamento implica, assim, uma mudança relacionada ao papel que assumido pelos interlocutores, expressa na forma como se conduz a produção ou a recepção de uma elocução. Considera-se um contínuo que vai das mais evidentes mudanças de alinhamento às mais sutis percebidas. Essa mudança é inerente à fala natural e está, em geral, relacionada à linguagem; quando não estiver, podemos, ao menos, afirmar que marcas não lingüísticas estão envolvidas.

Para o autor, a variação no alinhamento não se relaciona apenas ao fato de um indivíduo estar envolvido na alternância definitiva e abrupta de posturas; isso envolveria uma visão simplificada da dinâmica de alinhamento em um encontro social. Muitas vezes percebe-se uma alternância de alinhamento, realizada por diferentes motivos, que não indica o encerramento da postura desenvolvida anteriormente, mas sim a sua suspensão temporária, com o entendimento de que esse alinhamento suspenso será quase imediatamente restabelecido. Em muitos casos também se percebe a inclusão de um alinhamento em outro. Essa habilidade de se alterarem os alinhamentos e/ou manterem em ação, num mesmo momento, diferentes alinhamentos caracteriza o grau de competência comunicativa dos participantes de um encontro social.

Com relação ao ambiente institucional, Sarangi & Roberts (1999) assinalam que os participantes constantemente definem e redefinem a situação como parte do processo corrente de interação. Isso nos remete à mudança de alinhamento e, também, à mudança de enquadre.

Numa relação profissional, por exemplo, a mudança de alinhamento pode ocorrer, segundo Goffman ([1979] 2002), no início ou no fim da atividade, quando os participantes se engajam em uma conversa pessoal. Essas mudanças de alinhamento profissional para o não profissional foram descritas em Reis (1997), ao tratar das falas sociais casuais de abertura e de fechamento de encontros de serviço.

Além disso, no contexto profissional, a mudança de alinhamento pode ocorrer também em uma "comunicação subordinada" (Goffman, [1979] 2002), ou seja, em uma conversa cujos protagonistas, tempo e tom são organizados para se constituir numa interferência visivelmente limitada ao que se pode chamar de conversação dominante. Em alguns casos, a comunicação subordinada pode ser caracterizada como uma conversa informal subordinada a uma tarefa não verbal em andamento, isto é, ajustada a quando uma tarefa instrumental permitir (Bastos, 2001).

Analisar os diferentes alinhamentos desenvolvidos em uma interação significa, para Goffman ([1979] 2002) considerar o desempenho dos diferentes papéis sociais e lingüísticos em uma situação de interação. A partir do estudo (i) de como esses papéis emergem, (ii) de como se constroem no discurso e (iii) de como afetam de forma sutil, porém definitiva, a interação em curso, podemos elucidar a estrutura de participação subjacente a uma interação.

Para o autor, as estruturas de participação estão sujeitas a transformações, a reenquadramentos. Assim, devemos considerar que a cada uma transformação ou reenquadramento ocorre uma mudança de alinhamento. Quando há mudança de alinhamento, verificamos uma mudança no "status de participação", ou seja, uma mudança na relação de um indivíduo com um certo enunciado. A análise dos diferentes alinhamentos nos fornece uma garantia para a diferenciação de várias estruturas de participação.

### 2.1.3 Pista de Contextualização

Para Gumperz ([1982] 2002), os participantes de um encontro sinalizam e interpretam um tipo de atividade e de participação com o auxílio de traços denominados **pistas de contextualização**.

(...) é através de constelações de traços presentes na estrutura de superfície das mensagens que os falantes sinalizam e os ouvintes interpretam qual é a atividade que está ocorrendo, como o conteúdo semântico deve ser entendido e *como* cada reação se relaciona ao que a precede ou segue. Tais traços são denominados *pistas de contextualização* (Gumperz, [1982] 2002: 100).

Gumperz ([1982] 2002) usa o termo atividade para designar a unidade básica de interação socialmente relevante em termos de significado. Essa concepção de atividade de fala, proposta inicialmente por Levinson (1979), refere-se a uma atividade culturalmente reconhecida em que os membros participantes focalizam um objetivo definido, socialmente constituído, com restrições contextuais.

A interpretação das pistas de contextualização em uma atividade é uma tarefa difícil, pois há uma grande variedade de formas, sendo algumas operadas indiretamente. Os diferentes tipos de pistas de contextualização podem aparecer sob várias formas de manifestação, dependendo do repertório, historicamente determinado, de cada participante.

Temos sinais extralingüísticos encontrados no cenário e no conhecimento dos participantes sobre o que aconteceu antes da interação. Temos pistas paralingüísticas representadas por pausas, tempo de fala, hesitações, riso; pistas prosódicas, como a entonação, o acento, o tom, o ritmo.

O conteúdo semântico é um componente-chave na definição dos limites contextuais, sendo parte da definição da situação interacional. Outras pistas lingüísticas são igualmente relevantes como (i) a alternância de código, de dialeto ou registro; (ii) as escolhas entre diferentes formas de abertura e fechamento conversacionais; (iii) as escolhas entre diferentes opções sintáticas e lexicais.

Essa variedade de pistas constitui vários (sub) sistemas de sinais de contextualização culturalmente estabelecidos que funcionam na construção dos

significados no processo interacional. As pistas são utilizadas na sinalização bem como na interpretação/inferência das intenções comunicativas. Assim, ao desenvolver o pressuposto teórico das pistas de contextualização, Gumperz ([1982] 2002) estabelece as bases da sinalização e da interpretação/inferência conversacional, procurando integrar conhecimento lexical, gramatical, cultural no processo de produção e interpretação da mensagem no contexto.

## 2.2 Pressupostos da Análise da Conversa

A Análise da Conversa (AC) iniciou-se com os estudos de Harvey Sacks e de seus colaboradores Emanuel Schegloff e Gail Jefferson, apresentando-se sob a influência, sobretudo, da lingüística e da sociologia, bem como de outras disciplinas, como a antropologia.

A influência da lingüística relaciona-se ao fato da AC adotar o pressuposto de que toda língua é um sistema de produção de significado estruturado, utilizado na comunicação entre os indivíduos. A influência da sociologia, por sua vez, diz respeito ao fato de a AC tratar a interação como um processo social, envolvido na produção e manutenção de instituições sociais de qualquer tipo (Hutchby & Wooffitt, 1988).

A AC preocupa-se, sobretudo, com a descrição sistemática das estruturas da fala-em-interação cotidiana e de seus mecanismos organizadores. Para estudiosos dessa linha de análise do discurso, qualquer interação verbal apresenta uma arquitetura geral, não sendo um fenômeno anárquico e aleatório, mas organizado e passível de ser estudado.

O objetivo da AC é descobrir, com a análise de aspectos da fala, como os participantes compreendem e respondem uns aos outros em seus turnos de fala, descrevendo como as seqüências de ação são geradas, visando descobrir os procedimentos e a competência sociolingüística subjacente à produção e interpretação da fala em seqüências de interação organizadas.

Uma noção importante dessa abordagem é a de **turno de fala**, ou seja, aquilo que o falante diz enquanto tem a palavra que pode ser composto de uma ou duas atividades. Como ressalta Schegloff (1972: 351):

(...) é crucial distinguir um turno de fala único, em que duas atividades se realizam, de dois turnos de fala de um mesmo participante, sem um turno intercalado de um outro participante. Um exemplo do segundo caso ocorre quando uma pergunta é repetida por não ter sido ouvida ou respondida. Um exemplo do primeiro ocorre com o que vem após a pergunta “Como vai você”: “Ah, vou bem. Como vai você?”<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> No original: “(...) it is crucial to distinguish a single turn in which two activities are accomplished from two turns by the same party without an intervening turn of the other. An example of the latter occurs when a question must be repeated before it is heard or answered; an example of the former is the line, following the inquiry ‘how are you.’ ‘Oh I’m fine. How are you.’ (...)”

A fala-em-interação é constituída de um sistema de tomada de turno no qual os participantes assumem as identidades de falante corrente e de próximo falante (Sacks, Schegloff e Jefferson, 1974).

Outro conceito relacionado ao sistema de tomada de turno é o de **seqüência**. Na fala-em-interação, há seqüências padronizadas quanto a sua estruturação, denominadas pares adjacentes. Um par adjacente é composto por uma seqüência discursiva mínima de dois enunciados, sendo produzidos por falantes diferentes, ordenados em primeira parte do par e segunda parte do par. Não há a necessidade de ambas as partes serem estritamente adjacentes, pois há inserções sistemáticas que podem ocorrer entre essas partes. Como exemplos de pares adjacentes, temos as seqüências mínimas: pergunta-resposta, chamada-resposta, ordem-execução, convite-aceitação/recusa; cumprimento–cumprimento, xingamento–defesa/revide, dentre outros<sup>2</sup> (Hutchby & Wooffitt, 1988; Schegloff, 1995 apud Gago, 2002). Há casos em que a segunda parte de um par pode não ocorrer. Como afirmam Hutchby & Wooffitt (1998:42):

Inferências podem ser feitas com base na omissão da segunda parte de um par: não responder a uma saudação, por exemplo, pode ocasionar a inferência de que quem saúda está sendo esnobado.<sup>3</sup>

Com a descrição do sistema de tomada de turnos, chega-se a um detalhamento refinado da organização da conduta humana na interação, expondo-se os movimentos verbais sistemáticos que garantem a condução dos eventos comunicativos bem como o monitoramento dos sentidos construídos. Segundo Hutchby & Wooffitt (1998:38):

---

<sup>3</sup> No original: “Inferences can be drawn about the non-appearance of a second pair part : for instance, not returning a greeting may lead to the inference that the first greeter is being snubbed.”

(...) no turno subsequente os falantes demonstram ter compreendido o fato de o turno anterior ter terminado. (...) um outro aspecto disso é que a relação entre os turnos revela como os próprios participantes analisam ativamente a produção durante a sua realização. Além do mais, uma segunda dimensão importante revelada nos turnos subsequentes é a análise e compreensão do conteúdo do turno anterior – ou seja, a ação proposta.<sup>4</sup>

O movimento dos participantes em interação, no sentido de construir seqüências de turnos orientadas para a natureza da atividade realizada, é objeto focal de investigação da AC (Hutchby & Wooffitt, 1988).

A AC, portanto, não atribui status privilegiado ao contexto mais amplo de produção da fala como dado de análise. O método analítico conversacional prevê a consideração do contexto seqüencial local imediato como foco de investigação para que se construam postulações sobre a natureza da prática discursiva.

Além do estudo da fala-em-interação espontânea, a AC investiga também as falas institucionais (Drew & Heritage, 1992). A investigação da fala em contextos institucionais é parte de um trabalho comparativo com a fala em contextos casuais. A investigação de formas de interação institucionalizadas propõe a observação dos movimentos verbais dos participantes, turno a turno, como dado central a partir do qual o analista deverá depreender a forma como determinado evento de fala se organiza ou, dizendo de outro modo, a forma como os participantes realizam a natureza institucional da fala-em-interação.

A noção de tomada de turnos e a noção de seqüência são importantes para a identificação de uma interação institucional. Com base nessas noções, Hutchby e Wooffitt (1998) afirmam que, nas interações institucionais, há uma ritualização maior na organização dos turnos e seqüências; diferente da conversa casual na qual o sistema de troca de turnos apresenta uma variação maior.

O programa investigativo da AC caracteriza-se como um procedimento-chave (i) para a tarefa de compreender o funcionamento das várias realidades institucionais com as quais entramos em contato e, conseqüentemente, (ii) para a tarefa de caracterizar os aspectos semelhantes e as peculiaridades a respeito da estruturação de interações institucionais.

---

<sup>4</sup> No original: “(...) the ‘next turn’ is the place where speakers display their understanding of the prior turn’s possible completion. (...) another aspect of this is that the relationship between turns reveals how the participants themselves actively analyse the ongoing production in it. Moreover, a second important dimension revealed in speakers’ next turns is their analysis and understanding of the prior turn’s *content* – in other words, the action it has been designed to do.”

Hutchby e Wooffitt (1998) identificam dois tipos de interação institucional: o formal e o não formal/informal. A identificação desses dois tipos possibilita a afirmação de que as interações institucionais podem caracterizar-se entre um contínuo em cujos extremos encontramos (i) um maior grau de burocratização e formalidade, e (ii) um menor grau de burocratização e formalidade.

A **interação institucional formal** é encontrada em relações institucionais ocorridas em ambientes extremamente formais e altamente monitorizados, apresentando um grau elevado de burocratização e formalidade. Nesses casos, a interação desenvolve-se, estritamente, em torno da realização de um ou mais objetivos institucionais explicitamente definidos.

Percebe-se, nesse tipo de interação, uma forma específica de troca de turnos em que a organização, duração e o conteúdo são pré-estabelecidos. Tipicamente, sobretudo em casos de interações em tribunais (Atkinson & Drew, 1979) e entrevistas formais (Heritage, 1985), este formato diz respeito às seqüências de perguntas e respostas na qual o participante que representa a instituição faz as perguntas, e o outro responde. A organização das fases discursivas nesse tipo de interação também ocorre de acordo com um padrão pré-determinado.

Nessas interações formais há, portanto, restrições de comportamento verbal e não verbal reconhecidas e estritamente obedecidas pelos participantes, pois, caso isso não ocorra, a interação tem uma grande possibilidade de ser mal-sucedida. Os participantes desse tipo de interação institucional devem, assim, conhecer as normas conversacionais que regem o encontro e procurar mantê-las.

A **interação institucional não formal/informal** é encontrada em relações institucionais ocorridas em ambientes institucionais menos formais, apresentando um grau menor de burocratização e formalidade.

Esse tipo de interação é um tipo intermediário entre a fala casual e a interação institucional formal, em que a organização das fases da interação, a organização local das fases discursivas na interação e o conteúdo do turno não seguem estritamente a um padrão específico imposto. Esse tipo de interação institucional não é tão formal e burocrático quanto algumas interações ocorridas em um tribunal, por exemplo, nem tão informal quanto a conversa que ocorre entre amigos íntimos.