

Bases teóricas para el estudio de la interacción verbal

Sarah Sharim Paz
Daniel Muñoz Acevedo
Universidad de Chile

En este estudio se profundizan las bases teóricas y metodológicas que empleamos en el análisis del diálogo y, en especial, en el análisis de un diálogo institucional. Desarrollamos algunas ideas ya propuestas para el estudio de la interacción en este tipo de diálogo (Boletín de Filología Tomo XXXVII 1998-99: 1131-1156). En efecto, aquí sentamos las bases para una exploración más acabada en el análisis de la interacción cuando se trata de un evento dialogal concreto y real. De igual manera adelantamos que, a través de la interacción, es posible analizar la dominancia de un sujeto sobre otro o de uno sobre varios, y que mientras el poder es estático, la dominancia responde al dinamismo del encuentro en sí.

Este trabajo es parte de un proyecto cuyo objetivo es el estudio y análisis de la interacción en manifestaciones de lenguaje oral, espontáneo y concreto. Presentamos en él la discusión y la profundización de las líneas teóricas que fundamentan el estudio de la interacción verbal y las proyecciones del modelo diseñado para tal fin, en las áreas lingüística y extralingüística.

Los principios que esboza este trabajo atañen al qué estudiar y cómo estudiarlo.

Responden, por una parte, a la naturaleza de nuestro objeto de estudio (el lenguaje) y a las metas de la interacción internas y externas. Cheepen y Monaghan (1990: 13) distinguen metas internas y externas a un encuentro dado.

Nuestros primeros análisis se han realizado sobre programas televisados del tipo foro-panel. En ellos se producen interacciones multipartitas con respecto a un tema institucional, el fútbol. Entre las diversas interacciones verificadas, es la conversación (interacción verbal) entre los sujetos que asisten al foro-panel la que constituye el objeto a estudiar.

Nos interesa observar la interacción como resultado del encuentro entre participantes de un programa, es decir, metas internas, atingentes al mundo interior que comparten los participantes y que se proyecta en el arte de comunicar y comunicarse. Un segundo propósito, relacionado con las metas externas, es situar la interacción en el mundo exterior, es decir, entender de qué manera influye el entorno social en la interacción. En este punto, el estudio deja de ser lingüístico propiamente tal, para engancharse con lo social –las estrategias de comunicación en el entorno social, el poder que unos participantes ostentan por sobre el resto y la dominancia (influencia) ejercida por unos sobre otros en la discusión de un tema–.

Por otra parte, el cómo estudiar nos aboca a la definición y aplicación de un modelo de análisis coherente con las perspectivas teóricas adoptadas en relación con el objeto de estudio.

Nos importa examinar las acciones y el comportamiento de actores sociales que participan en el evento comunicacional. Se trata de un programa de televisión chilena, donde los sujetos hablan español de Chile e interactúan de acuerdo con sus idiosincrasias culturales y sociales. Estudiando las manifestaciones verbales de los actores sociales, ya sea en un acto de colaboración o en una situación de enfrentamiento, se busca respuestas en relación con la actitud y características de los actores, las intenciones explícitas e implícitas de cada interactuante y la dominancia de una persona sobre otra o varias otras.

El tipo de discurso a estudiar es el diálogo en una situación bien particular: la de opinar, discutir o evaluar hechos que son de conocimiento general de los auditores y espectadores de los programas televisados.

Antes de entrar en materia –la interacción, el diálogo y sus características, el modelo de análisis (incluyendo la metodología utilizada)–, es necesario establecer algunos parámetros y aclarar algunos principios teóricos adoptados para la elaboración de este trabajo:

1. el lenguaje utilizado en las muestras obtenidas debe ser lenguaje oral, espontáneo y concreto;

2. la interacción entre participantes de un encuentro puede ser diferente si varían los sujetos involucrados, o si son otras las situaciones y entornos en los cuales se inserta la interacción a estudiar;
3. la interacción entre participantes de un encuentro es de naturaleza dialógica;
4. la unidad discursiva de análisis es el diálogo;
5. el diálogo, en tanto fenómeno interactivo, no es un discurso de tipo monolítico sino que se puede manifestar de distintas maneras, dependiendo de la función que desempeña, su contenido y los roles e intenciones de los actores que intervienen en él;
6. el diálogo, en tanto unidad de estudio, recoge el dinamismo de la interacción comunicativa;
7. las unidades de análisis del diálogo –iniciativa, reacción y contrarreacción– permiten el estudio de la interacción;
8. las categorizaciones propuestas no son categorías discretas sino que se entienden en términos prototípicos (Lakoff 1987, en Kleiber 1995: 15; Taylor 1990);
9. uno de los factores interpersonales determinantes en el planteamiento y desarrollo de una interacción comunicativa, y a la vez un resultado de ella, es la relación de dominancia de los distintos participantes entre sí.

EL LENGUAJE COMO FENÓMENO REAL Y CONCRETO. EL LENGUAJE EN USO

Los individuos de una comunidad se comunican principalmente a través de manifestaciones orales y/o escritas. Si lo hacen oralmente, lo más probable es que utilicen el lenguaje al cual están acostumbrados y que emplean todos los días de diferentes maneras, de acuerdo con las variables socioculturales que los definen como sujetos de un intercambio. Por ejemplo, es fácil comprobar que los participantes de los programas de televisión analizados tratan de hablar formalmente y se abstienen en lo posible de decir groserías, recurriendo al bagaje verbal propio de los jugadores de fútbol.

Esta observación responde a la necesidad de encauzar los estudios discursivos (lingüísticos) en su naturaleza humana y social. En efecto, el lenguaje en uso (Schiffren 1994: 232), que aquí se llamará también lenguaje concreto, no puede ser independiente de los propósitos y funciones del

lenguaje en la vida humana. Fairclough (1989: 1) dice que el lenguaje está en relación dialéctica con la sociedad; los fenómenos lingüísticos son fenómenos sociales y los fenómenos sociales son en parte lingüísticos. Para el analista, tratar con lenguaje en uso significa alejarse de la corriente del lenguaje en abstracto y de la corriente psicologista, concebidas por Sausurre y Chomsky (Bolívar 1994: 16).

Cuando el discurso humano se entiende como lenguaje en uso, éste es visto como un sistema, es decir, como una manera social y culturalmente organizada de hablar (Schiffren 1994: 98). El tipo de interacción será diferente en tanto sea diferente la comunidad a la cual pertenecen los hablantes en cuestión. Como propone Bolívar (1994: 23), el concepto de interacción social es aplicable a otros aspectos del fenómeno lingüístico como la gramática (interacción entre oraciones), la estructura retórica (textos y lectores) y las estructuras semánticas (los significados con los significantes).

Nuestro corpus consiste en muestras de lenguaje espontáneo: en el caso específico de las conversaciones que se dan en los foro-paneles, éstas comienzan por estímulos externos (especialmente pautas de temas a tratar) como internos (la reacción verbal de cada participante). Pese a que existe un plan general con respecto a ciertos tiempos y desplazamientos que hay que respetar, las interacciones mismas (quién habla, qué dice y cómo lo dice) no se ciñen a ningún tipo de otro control. Las diversas conversaciones no son ensayadas ni preparadas en modo alguno, lo que las hace tan espontáneas como una conversación casual, en la calle, sobre el mismo tema.

Vistas estas ideas, hemos de hacer ciertos considerandos. En primer lugar, el análisis se ajustará a la interacción cara-a-cara de los sujetos participantes. En segundo lugar, no hablaremos de palabras ni oraciones, sino que nos referiremos al discurso para indicar un componente del lenguaje que está por encima de la oración, y que desempeña un rol en la interacción social. Esto no quiere decir que se deje de lado el estudio de unidades menores; lo interesante es observar como se conjugan unidades mayores y menores en un solo todo (Baugh y Sherzer 1984: 3).

La relación entre texto (lo que se dice) y contexto (la situación en que se inserta dicho texto) es de primordial importancia (Foppa 1990: 179). Como ya se mencionó, el lenguaje variará de acuerdo con la situación, y el uso dependerá de las circunstancias físicas y subjetivas en que se desenvuelve un acto —las características de sus participantes, sus propósitos y necesidades; la forma y el contenido del mensaje; la manera y el canal de comunicación utilizados; las normas de interacción e interpretación que son propias al evento mismo y, finalmente, el género del discurso (narrativo, argumentativo, descriptivo, dialógico, etc.)—.

Estas variables responden en esencia a las tres perspectivas angulares de cualquier investigación relacionada con discurso: estructura, significado y acción. Por un lado, es meta del investigador descubrir, a partir de su material de análisis, la estructura (patrones recurrentes) del fenómeno estudiado. Por otro, la naturaleza dialógica del fenómeno discursivo obliga a relacionar y sustentar dicha estructura con la explicitación de un significado, de un mensaje. Estructura y significado son propiedades del discurso cuando éste es considerado como una secuencia lineal de unidades más pequeñas, por ejemplo: oraciones, turnos, proposiciones. Sin embargo, es también propiedad del discurso el logro de una acción, que emerge no del arreglo de las unidades subyacentes sino de la organización de las metas e intenciones del hablante y de las maneras en que el lenguaje es utilizado al servicio de esa meta (Schiffren 1994: 232).

Esta visión se contrapone con la evolución general que han tenido los estudios lingüísticos tradicionales, los que han partido del supuesto de que el lenguaje es primero que nada estructura (patrones formales recurrentes), con lo cual se limitó inevitablemente el estudio a los aspectos físicos y superficiales del lenguaje (fonología y sintaxis). La complementación para este tipo de estudio estructuralista se buscó en la asociación de estas formas con un significado lingüístico. Entonces aparecen las contribuciones de estudios, semánticos primero y pragmáticos después. Aunque ello amplió y perfeccionó la visión integral del lenguaje, demostró a la larga ser una perspectiva inadecuada en tanto prevaleció una visión lógico-semántica del significado que no rescataba la naturaleza social y comunicativa del fenómeno.

Como superación de este paradigma, aparecieron propuestas que, desde una perspectiva cognitiva, desautorizan las aproximaciones logicistas al lenguaje y privilegian la consideración de los aspectos mentales en la interpretación y génesis del mismo. Por otro lado, la visión pragmática más estrecha sería reemplazada por una aproximación discursiva más integradora donde se superan las relaciones rígidas entre estructuras lingüísticas y acciones con un marco integrador en que el lenguaje es producto y generador de relaciones sociales humanas.

Nos proponemos estudiar el lenguaje partiendo desde esta final perspectiva en la evolución de los estudios lingüísticos. Es decir, primero entender la naturaleza del fenómeno como de carácter discursivo, y que involucra la manifestación e intercambio de mensajes (individuales y sociales) a través de acciones (individuales y sociales), las cuales se presentan en forma de patrones recurrentes (formales y de contenido), o sea, con algún tipo de estructura. Estas estructuras, por lo tanto, son de naturaleza social y comunicativa, y no superficiales.

El estudio de la interacción, desde esta perspectiva, supone la existencia de una problemática nueva del lenguaje, a saber, la relación entre la intencionalidad y la interacción. Esta última podría entenderse como una intencionalidad doble: de la persona que habla y de la persona que interpreta lo que ha escuchado. En otras palabras, el solo decir, prometer o sugerir algo corresponde a un acto de habla y es por ello parte del discurso. Sin embargo, la interacción es más compleja que la acción individual, puesto que no es un acto aislado, sino que cada promesa, sugerencia o decir, parte de una motivación anterior o posterior de un interlocutor, es el resultado de una coordinación entre un hablante y otro, y conlleva no solo la intencionalidad del que habla, sino el interés del que escucha y la relación social existente entre ambos.

Finalmente, la metodología que se utilice para analizar, describir y explicar estos fenómenos no puede sino ser de naturaleza discursiva. Debe considerar los factores personales de los participantes, los elementos sociales del contexto y las acciones que ocurren durante el evento comunicativo. Con este fin, y considerando nuestras observaciones, se hace evidente la importancia de analizar los diferentes contextos sociales que son la base para que ciertos patrones de habla se desarrollen de acuerdo a ciertos propósitos durante un evento comunicativo, aspecto ya asumido en los trabajos de Hymes (1972) y Gumperz (1979). Ellos establecen una relación absoluta y necesaria entre el estudio del discurso y el del contexto en que éste se desenvuelve. De hecho, son estas consideraciones las que justificarán y definirán en mayor medida nuestro objeto de estudio, el diálogo, el cual será caracterizado en detalle más adelante.

EL DINAMISMO DE LA INTERACCIÓN COMUNICATIVA

Nuestro estudio se inscribe dentro de la corriente teórica dialogista, por cuanto se acepta que los tipos de fenómenos estudiados (conversaciones, discusiones, entrevistas, etc.) corresponden a actos comunicativos esencialmente bipolares que involucran la transmisión de algún tipo de mensaje desde una parte (emisor) a otra (receptor).

El dialogismo es un principio general que propone esta bipolaridad para cualquier acto comunicativo, independiente del medio y del contexto que lo rodee: los escritores tienen a sus probables lectores en mente, los locutores de radio a sus radioescuchas, los directores de cine esperan comprensión de parte de un determinado público, etc. El movimiento que se genera entre uno que habla y envía su mensaje y otro que escucha y reacciona, nos

da la pauta necesaria para estudiar la interacción, en tanto cada cosa que se dice es el producto de un intercambio entre hablantes, y por ser cada manifestación verbal un encuentro social, el producto, en su contexto más amplio, es la interacción entre el medio social y el individuo (Pearce 1994: 22).

Las conversaciones, discusiones, entrevistas, etc. son eventos cara a cara y corresponden a encuentros sociales; por lo tanto, son de naturaleza interactiva, puesto que no solo hay transmisión de un mensaje a un receptor, sino que se observa una influencia mutua y permanente entre los participantes. Dinámica que, establecida, se refleja en todo tipo de encuentro social, donde se distinguen, según Foppa (1990: 178), tres pasos conductuales. Una primera acción, que inicia la posibilidad de un intercambio; una segunda, como respuesta a la acción primera, y una tercera que sirve para cerrar este ciclo de interacción y para, eventualmente, dar paso a otro ciclo. Los fenómenos estudiados, por lo tanto, son de carácter dinámico en tanto involucran procesos cuyas etapas están ordenadas temporalmente en una secuencia y cuya presentación física estructurada depende de lo sucedido anteriormente y de las acciones posteriores que resultan de ellas (Foppa 1990: 129).

La naturaleza de estos pasos conductuales difiere de la del concepto de turnos en una conversación cara a cara, ya que recoge todos los aspectos involucrados en la comunicatividad de un intercambio dado entre sujetos, tales como:

- a) La sociabilidad individualizada, que se refiere al uso de diferentes códigos determinados por el medio social. En esta categoría se incluyen las diferencias de dialecto regional (*¡Oye, chaval!* vs. *¡Oye, cabrito!*) y las de niveles de formalidad (*¡Sería tan amable de cerrar la puerta?* vs. *Ciérrate la puertecita, oye*), entre otras.
- b) La reciprocidad, que considera la reacción de los participantes al momento de escuchar algo que se les dice, por ejemplo, la reacción verbal (o no verbal) a un insulto, a una promesa, una broma, una información, etc.
- c) La abstracción, es decir, la posibilidad de referirse a cuestiones que trascienden la relación social existente en el tiempo y en el espacio; por ejemplo, cuando dos filósofos discuten sobre las propiedades de lo estético, dos niños juegan a ser superhéroes, etc.
- d) La intencionalidad, entendida en los términos acotados anteriormente, y que implica la capacidad de un organismo para usar los códigos a su

disposición, cuándo y cómo lo crea mejor (Luckman 1990¹, en Rivano 1994: 26).

Los pasos conductuales que propone Foppa son una manera de explicar aspectos esencialmente dinámicos del lenguaje. Ahora bien, para poder captar este dinamismo, la herramienta analítica requerida debe explicar la presencia de tres elementos relacionados transitivamente y que son de naturaleza semántica y pragmática. Semántica, pues se trabaja con contenidos y significados, y pragmática, por la relación existente entre lo que se dice y quién o quiénes lo dicen.

Ivana Markova (1990: 149) propone un principio que establece la presencia de tres elementos constituyentes de un intercambio verbal y, más específicamente, del diálogo. Estos elementos poseen una naturaleza abstracta con propiedades que los interrelacionan, asegurando, así, el carácter dinámico del diálogo. Para Markova, el diálogo se presenta en forma de secuencias constituidas por estas tres partes. La relación se puede describir del siguiente modo: todo elemento verbal posee una orientación en dos sentidos, por una parte apunta hacia adelante –como es de esperar para que exista un avance– y, por otra, está ligado u orientado hacia lo que le precede.

Estas relaciones definen el carácter proactivo o retroactivo de las unidades lingüísticas. La dicotomía permite detectar con relativa claridad tres momentos distribuidos linealmente. A modo de ejemplo, observamos un intercambio en que el participante A inicia un tema, al cual reacciona B y que es finalmente admitido por A:

A: Está haciendo mucho calor hoy día.

B: No tanto como ayer, en todo caso.

A: Yo estoy muerto de calor igual.

¹ El aspecto dinámico del discurso puede ser enfocado desde al menos dos perspectivas: los estudios tradicionales se han concentrado en lo que físicamente es perceptible como dinámico. El estudio de las secuencias comunicativas en base a la noción de *turno*, presupone precisamente que lo esencial es la secuencia de intervenciones. Sin embargo, la comunicación se produce no cuando se toma un turno, sino cuando ciertos contenidos son compartidos y alterados entre dos o más hablantes y es éste en esencia el aspecto dinámico que sustenta este estudio. El movimiento de un acto comunicativo, desde esta perspectiva, tiene que ser analizado, por su propia naturaleza retórica, mediante herramientas epistemológicas que puedan dar cuenta de la secuencia de elementos semiastractos y la relación entre ellos.

En el ejemplo, la primera intervención de A supone una reacción apropiada de B (es decir, es proactiva pues supone una orientación hacia una respuesta posterior). La respuesta de B tiene sentido solo como reacción a la intervención de A (es decir, es retroactiva), pero, al mismo tiempo, elicitada la tercera intervención de A (es decir, es simultáneamente proactiva). Por último, el cierre del ciclo muestra un rasgo retroactivo, por cuanto responde a la intervención previa de B, y un rasgo proactivo, pues da pie para que se produzca otro ciclo similar.

El principio utilizado para llegar a estas propuestas se basa en los postulados de la lógica dialéctica propuesta por Fichte y Hegel en los siglos XVIII y XIX, respectivamente.

Los pasos recién descritos se conocen en la concepción hegeliana como tesis, antítesis y síntesis. El primer paso es de naturaleza positiva, aunque no enteramente, sino con un cierto grado negativo para poder dar origen y atraer al segundo paso, que será principalmente negativo, pero tampoco absolutamente, sino con cierto grado positivo, para dar origen al tercer paso, una vez más positivo aunque con características negativas, que aseguran su relación con el paso anterior y, a la vez, con el inicio de otro paso, y así sucesivamente. Creemos que esta secuencia pone de manifiesto el dinamismo que se observa en los intercambios, y constituye un principio apropiado para observar los fenómenos involucrados en la interacción.

La progresión cíclica sugerida por Markova (1990) ha sido aplicada a un nivel discursivo por Sharim (1993, 1999) quien, al estudiar el diálogo dramático, reconoce y caracteriza las tres etapas mencionadas en términos de una secuencia discursiva. Estas tres etapas son la *Iniciación*, *Reacción* y *Contrarreacción*. Cada una de ellas puede manifestarse verbal o no verbalmente y, agrupadas, conforman lo que se definirá más adelante como una *Unidad Interaccional* que se repite indefinidamente a través de todo un texto y proporciona, por lo tanto, las bases para una descripción estructural del mismo.

La *Iniciación* comienza la interacción y debe elicitada una *Reacción* (está orientada hacia la parte siguiente de la secuencia). Prototípica es la pregunta que demanda una respuesta.

La *Reacción* está íntimamente ligada a una *Iniciación* previa. Prototípica es, por supuesto, la respuesta a una pregunta directa. Reacciones menos prototípicas son las ejemplificaciones, contrastes, elaboraciones, etc., pues no están limitadas tan fuertemente por el contenido de la *Iniciación*.

La *Contrarreacción* normalmente corresponde a las evaluaciones que se hacen sobre las acciones que comienzan en la *Iniciación*. Frecuentemente

tendrá una unión más estrecha con la Reacción inmediatamente anterior, aunque puede verse más fuertemente ligada a la Iniciación².

Dos aspectos hacen esta secuencia adecuada para describir las acciones comunicativo-sociales. Por una parte, su carácter cíclico y recíproco explica el movimiento constante del discurso y, por otra, la proactividad (orientación hacia adelante) y la retroactividad (orientación hacia lo dicho anteriormente) de cada una de sus etapas, explican la interacción comunicativa entre las unidades semántico-pragmáticas, sobre cuya base las personas construyen y negocian su discurso. Como se discutirá más adelante, la interacción puede ser considerada en dos planos distintos: a nivel social (entre personas) y a nivel discursivo (entre unidades del lenguaje).

La descripción lingüística aquí sugerida no es una visión exclusiva ni excluyente con respecto a otros marcos descriptivos. Simplemente proponemos un marco referencial explicativo de patrones recurrentes que explicarían de manera integrada y coherente una serie de fenómenos atingentes al discurso humano.

Ahora bien, entendiendo que lo que llamamos interacción comunicativa es una noción demasiado amplia, corresponde definir los límites conceptuales para reconocer una unidad discursiva con la que podamos trabajar y en la que se pueda observar los patrones interaccionales del discurso que acabamos de presentar.

EL DIÁLOGO Y SUS MANIFESTACIONES

Cuando dos o más individuos desean comunicarse entre sí en cualquier circunstancia de la vida, usando el lenguaje que les es común, lo hacen dialogando. Por eso decimos que la forma más genérica en que se presenta y analiza el lenguaje oral, espontáneo y concreto, es el diálogo. Desde una perspectiva lingüística definimos el diálogo como un todo lingüístico cohesionado semántica y pragmáticamente³ y en el que se pueden identificar unidades como las que hemos recién descrito.

² No se debe confundir la tricotomía aquí sugerida con aquella propuesta por Sinclair y Brazil (1982: 36) que distingue Iniciación, Respuesta y Evaluación, ya que ésta corresponde a una estructura basada en turnos y restringida a la conversación del aula de clases.

³ Sin entrar a teorizar, la semántica en el discurso se relaciona con la representación conceptual del significado, ya sea éste global o local. La pragmática se define en términos de significados que cambian de contexto a contexto (Channell, 1994: 4).

Si se toma en cuenta la cohesión semántico-pragmática del diálogo, aparece una unidad general de carácter social que llamaremos *evento*. El evento es una sucesión de acciones sociales (es decir, interaccionales) en torno a un propósito colectivo.

El diálogo abarca una variedad de formas y situaciones sociales (Bobes 1992: 7). El constructo se puede entender como “una comunicación de signos cara a cara que implica ese alto grado de inmediatez y reciprocidad que se da cuando las conciencias de los participantes de la comunicación social están totalmente sincronizadas” (Luckman, en Rivano 1994: 3).

Por razones de acceso al material de análisis y por la necesidad de centrarse en una de las formas más conocidas y más empleadas en el mundo de la comunicación, la literatura especializada se ha abocado al estudio de la conversación, a su proceso y estructura, postergando así el análisis de otras formas dialogales.

En tanto manifestación concreta, el diálogo depende de variables contextuales temporales (cuándo sucede, qué tan inmediata es la recepción de los mensajes), locativas (dónde sucede el evento comunicativo) y estratégicas (cómo se desenvuelven los participantes del evento). Al mismo tiempo, depende de variables cuantitativas (cuántos participantes hay involucrados), físicas (por qué medios se lleva a cabo la comunicación) e informativas (qué es lo que se informa, qué es lo que se comunica). Son estos los criterios que permiten la caracterización de los distintos sucesos interaccionales verbales generales y, en particular, del diálogo y su tipología.

El diálogo puede presentarse, entonces, de diferentes maneras caracterizables a partir de las variables expuestas. Sin ir más lejos, Rivano (1994: 9) propone no menos de quince manifestaciones que incluyen la conversación casual, la discusión, la charla, el debate, la controversia, el alegato, la entrevista, la conversación telefónica, etc. Son estas manifestaciones múltiples del diálogo las que lo convierten en un fenómeno elusivo a la hora de definirlo.

Diversos autores han rescatado esencialmente el aspecto interactivo y comunicacional del fenómeno diálogo, etiquetándolo con categorías del tipo *conversación* o *intercambio verbal social*. Linell (1988: 421) propone desde esta perspectiva, por ejemplo, no menos de nueve categorías para las conversaciones, basándose en criterios contextuales, como la relación entre los participantes del evento (especialmente en términos de poder), el medio físico de comunicación, el desarrollo temático del intercambio, etc., sugiriendo tipos como conversaciones casuales, radiales o entrevistas médico-paciente. Linell y Korolija (1997: 207) sugieren, por otro lado, la existencia de intercambios multipartitos, en virtud de la relación que existiría entre la cantidad de participantes del evento y la estructura del discurso resultante.

EL DIÁLOGO INSTITUCIONAL

Si la descripción exhaustiva de las varias manifestaciones del fenómeno dialogal es imposible desde un punto de vista práctico, la tarea del analista debe orientarse hacia la identificación de herramientas teóricas y metodológicas cuyo nivel de generalización sea tal que sirvan para la descripción de cualquier evento dialogal (esto es, comunicacional e interaccional). Hacia este fin, optamos por analizar un tipo particular de diálogo: el diálogo institucional.

Como todo tipo de diálogo, los diálogos institucionales son también de carácter social. Pero el aspecto notable de este tipo específico de diálogo es el lenguaje que éstos presentan, determinado por la actividad específica que los sujetos en cuestión realizan a diario. En esta categoría se incluyen, por tanto, los eventos comunicativos que se dan en una reunión de directorio de una empresa comercial, una conversación entre mecánicos de autos de carrera, una discusión entre futbolistas, una conferencia de médicos, etc. Como podemos observar, la noción se define a partir de los aspectos temáticos del diálogo, que dependen fuertemente del contexto disciplinario donde ocurren. Otras variables, como la cantidad de participantes, el lugar, el momento o la duración del evento, la cantidad de lenguaje utilizado, son de menor relevancia para la caracterización específica de este tipo de diálogo.

La variable que define un diálogo institucional es entonces su especificidad temática. Al respecto, Drew y Sojornen (1997: 94) estiman que el estudio del diálogo institucional supone el desarrollo de tres perspectivas: la primera, darle una importancia a la noción de contexto, pues es éste, especialmente en lo relacionado con las actividades laborales de los participantes, el que determina aspectos cruciales del evento, como por ejemplo, el tipo de lenguaje utilizado tanto en sus aspectos retóricos como léxicos. En una entrevista médico-paciente, los términos empleados serán diferentes de los que emplean los abogados cuando están litigando. Claro, ninguna interacción ocurre en el vacío, sino en un ambiente social, cultural e histórico, que el analista debe conocer al menos en sus aspectos esenciales. Esto posiblemente ha conducido a ciertos lingüistas a pensar que las diferentes interacciones verbales están determinadas de antemano y que, aun cuando la interacción depende del tipo de persona con la cual se habla, de los distintos grados de formalidad, del asunto o tema que los lleva a

interactuar, etc., finalmente es el contexto el que, en gran medida, determina su actuación⁴.

En segundo término, los autores destacan la importancia de la acción llevada a cabo por los participantes de un evento, lo que permite manejar los aspectos dinámicos de la acción social y de la interacción entre los participantes. Para ello es necesario reconocer la identidad de los participantes en el tipo de interacción que se manifiesta el diálogo. Dicho de otra manera, la información de quién domina y quién no, se obtiene de la manera en que los participantes interactúan. Como se explicará más adelante, el estudio de la interacción así concebida, conduce a observar fenómenos extralingüísticos, tales como la dominancia y la sustentación del poder.

La tercera perspectiva, privilegiada por Drew y Sojornen, se refiere a la apertura del análisis lingüístico al material grabado de audio y de televisión, que hasta el momento no ha sido debidamente considerado; dicho material abre nuevas perspectivas metodológicas en el estudio del diálogo. El tratamiento, los objetivos y el estudio de las estrategias registradas en este material grabado implican una diferencia respecto del enfoque que solo atiende al texto escrito en un artículo, diario o revista.

Tomando en cuenta estos tres factores analíticos y desde un punto de vista lingüístico, los diálogos institucionales importan una selección léxica y retórica particular a la actividad en que se desenvuelven los participantes; desde una perspectiva pragmática, restringen el número posible de potenciales participantes, puesto que solo personas con el conocimiento suficiente de cierta actividad podrán entablar este tipo de diálogos entre sí.

Optamos por analizar eventos que involucran diálogo institucional, pues estando los roles de los participantes de estos eventos y los posibles temas que éstos tratan, relativamente determinados por convención, las intenciones y propósitos de dichos participantes, así como la selección de temas de conversación, son más fáciles de identificar por cuanto pertenecen normalmente a una base de información que existe independientemente de los participantes. Por ejemplo, los códigos y manifestaciones identificables durante la interacción entre un entrenador y un jugador de fútbol pueden ser interpretadas por cualquier persona (un periodista deportivo, un fanático o un espectador) que maneje un conocimiento suficiente de la actividad futbolística de su comunidad. En un diálogo de tipo social, en cambio, las

⁴ La noción de contexto como aquí se entiende corresponde a cualquier aspecto, verbal o no verbal, que influya en las decisiones discursivas de un hablante, ya sea para transformar su lenguaje o para interpretar lo que otro haya dicho.

motivaciones y los posibles temas de los participantes obedecen a factores que dependen de rasgos personales difícilmente determinables y que se resisten a un nivel de generalización amplio. Por ejemplo, los temas y el desarrollo verbal durante la discusión entre un padre de familia y su hijo, obedecerán a variables convencionales, pero, en su mayor parte, se enmarcarán en códigos propios a la relación que existe específicamente entre ellos y que no necesariamente se dará en otros eventos similares entre otros padres e hijos. La ventaja que supone el análisis del diálogo institucional radica en que, puesto que las intervenciones de los participantes están determinadas por los roles específicos que éstos desempeñan, la unidad temática y la estructuración pragmático-semántica de las intervenciones tienden a ser más consistentes y regulares que en los diálogos sociales, donde dichos constreñimientos son menos rígidos, por lo que los temas pueden ser muchos y más difíciles de identificar, así como el desarrollo del diálogo más caótico y difícil de seguir.

UNIDADES DE ANÁLISIS

Precisamos diseñar un modelo que permita, por una parte, analizar la interacción entre los participantes de un evento y, por otra, describir relaciones y acontecimientos que son propios al texto y al mundo al cual ellos pertenecen.

Centrándonos en las muestras de los programas televisados, y estudiándolas, se puede reconocer secuencias verbales determinadas por una cohesión temática específica. Estas partes se identifican como unidades lingüísticas que implican la selección de nuevos tópicos, referentes o acciones, durante un diálogo dentro de un evento, y se les da el nombre de segmentos. Nuestro modelo de análisis reconoce la existencia de las siguientes unidades discursivas:

TEXTO – ARTEFACTO

SEGMENTO

UNIDADES INTERACCIONALES

COMPONENTES VERBALES – INICIACIÓN; REACCIÓN; CONTRARREACCIÓN

El texto o artefacto corresponde a cada programa analizado, en su totalidad. Se divide en segmentos que se identifican por ser unidades comunicacionales menores y que, por tamaño y posición, conforman el

texto estableciéndose así una relación jerárquica entre ambos⁵. Para reconocer el texto-artefacto y el o los segmentos que lo constituyen basta observar el tópico y/o los subtópicos del diálogo en cuestión. Cuando los participantes retoman la conversación hablando sobre un nuevo referente, cambiando de tema y de tono, cambian de tópico e inician otra secuencia en la conversación, es decir, otro segmento.

Nuestra noción de segmento se aleja de las perspectivas discursivas más estructurales que comunicativas. Por ejemplo, Kintsch y Van Dijk (1978: 365) proponen una macroestructura textual similar a nuestro concepto de segmento en cuanto es menor jerárquicamente que el artefacto (o texto) que se analiza. Sin embargo, la naturaleza de este fenómeno para los autores es lógico-semántica, ellos piensan en una macroproposición lógica. Nuestro concepto de segmento, en cambio, dice relación con la naturaleza comunicativa y social del lenguaje, que implica la selección de tópicos relacionados con las experiencias de las personas⁶.

Rasgo interesante de la jerarquía propuesta es que los segmentos, agrupados en torno a tópicos (referentes o acciones), se pueden aislar para su análisis, no así las unidades interaccionales.

Las unidades interaccionales conforman cada uno de los segmentos y tienen la función de dar a conocer no solo el contenido respectivo del tópico, sino presentar en forma operacional la interacción que se da entre los sujetos (Sharim y Muñoz 1999: 1139). Estas unidades se desglosan en sus componentes, identificados a través del análisis de contenidos. Cada componente se define e interpreta como una de las unidades básicas de interacción. Para que se observe y se concluya que hay un ciclo de interacción, deben existir los tres componentes ordenados secuencialmente. La

⁵ Sinclair y Coulthard (1975), citados por A. Bolívar (1994), se refieren a un sistema jerárquico en que cada una de las unidades está relacionada con unidades de rango mayor y con unidades de rango menor. Bolívar explicita el modelo de la siguiente manera: 1. Texto-artefacto; 2. Movimiento; 3. Triada; 4. Turno; 5. Oración. Para nuestro trabajo y tomando en cuenta la relación dialógica existente entre cada uno de los siguientes elementos, la jerarquía se da: 1. Texto-artefacto; 2. Segmento; 3. Unidad Interaccional; 4. Componentes verbales: a. Iniciación, b. Reacción y c. Contrarreacción.

⁶ Compatible con nuestra postura (la identificación del segmento) está la posición de Linell y Korolija (1997: 181) que proponen el concepto de episodio, el cual se define como una extensión verbal en la que aparece un nuevo referente en una nueva situación. Los autores distinguen ocho categorías de episodios en una conversación, entre ellos, la referencia a un evento análogo al anterior, la recontextualización de un evento de un episodio anterior, la reiniciación de un episodio anterior, la referencia a un objeto presente en la situación dada, etc. Los autores, sin embargo, no reconocen la estructuración más fina de nuestra Unidad Interaccional.

individualización de una unidad interaccional es arbitraria y puramente analítica puesto que, en la realidad, solo existen dentro de un segmento⁷.

En efecto, es en los segmentos, es decir, en las unidades temáticas de un evento comunicativo donde se pueden reconocer los patrones cíclicos aquí denominados Unidades Interaccionales, que serían de naturaleza social, porque se inscriben en eventos sociales; lingüística, porque se presentan dentro de unidades lingüísticas, y semántica, porque se estructuran en torno a contenidos explicitados por los tópicos. La noción de unidad interaccional resulta particularmente atractiva en tanto recoge la visión propuesta del fenómeno lingüístico general: un fenómeno social y cognitivo al mismo tiempo.

Aquí no nos detendremos en el estudio de los segmentos como tales. Más bien nos interesa identificar los ciclos de unidades interaccionales e interpretar el texto en términos de los componentes que existen al interior de cada unidad interaccional. Como ya lo hemos indicado, esta unidad se compone de elementos menores que son la Iniciación, la Reacción y la Contrarreacción. El estudio de cada uno de estos componentes supera el sistema basado en oraciones o turnos, ya que, como lo veremos al analizar un ejemplo, la iniciación puede coincidir con una oración o desempeñar el rol de un turno. Sin embargo, aplicando un criterio de frecuencia a las muestras obtenidas, observamos que no siempre es así. Los distintos momentos de una interacción no coinciden necesariamente con la secuencia de oraciones gramaticales ni con la secuencia de turnos que componen la interacción. El motivo de ello es que el desarrollo de un evento comunicativo tiene que ver con la evolución de tópicos, de modo que los momentos de dicha interacción son de carácter comunicativo-semántico y no gramatical ni conversacional. La tarea del analista, por lo tanto, consiste en fijar las pautas para concluir quién inicia y cierra el ciclo de una interacción y quién sólo responde pasivamente a la información o acción que se da a través del diálogo.

El estudio discursivo basado en la identificación de oraciones adolece de al menos dos limitaciones: en primer término, la oración es un constructo gramatical que se ha empleado tradicionalmente para describir una porción de texto de acuerdo a normas gramaticales. Por ejemplo, Lyons (1977: 229)

⁷ El segmento es, por naturaleza, secuencial. Para Linell (1990: 132), un episodio es secuencial y acumulativo. Sin embargo, la dinámica es bipartita: Iniciación y Respuesta. Para nosotros, la dinámica es tripartita: I, R, CR, y el segmento se define en términos de su configuración de Unidades Interaccionales y su desarrollo secuencial.

propone la existencia de una oración-texto que se identifica en un escrito como una extensión de habla que va desde un punto ortográfico a otro. Esta noción resulta inadecuada porque la puntuación corresponde a un grupo limitado de convenciones relacionadas con discurso escrito y que no corresponden ni identifican en particular ninguna característica del lenguaje oral, espontáneo y concreto. En segundo término, es normal detectar en *corpora* de lenguaje natural instancias de iniciaciones abortadas, es decir, secuencias que parecen presentarse, pero que terminan en una o dos palabras iniciadoras junto con interrupciones, pausas, evasivas (*hedges*), etc. Claramente, estas situaciones no pueden ser abordadas en base a la noción de oración gramatical.

En cuanto a las contribuciones de cada uno de los sujetos participantes de un diálogo (turnos), se puede reconocer su independencia de la estructura semántica de la Unidad Interaccional: en un solo parlamento un sujeto puede iniciar una interacción haciendo una pregunta que él mismo se contesta de inmediato y que luego reafirma. Emplea, entonces, los tres componentes de la unidad interaccional utilizando un solo turno.

SISTEMA DE ANÁLISIS: APLICACIÓN DEL MODELO

Lo que entendemos por lenguaje y cada una de las unidades discursivas presentadas, determinan las decisiones metodológicas de nuestro estudio. Estas decisiones tienen que ver en términos generales con los objetivos que nos tracemos y con la naturaleza del fenómeno interaccional: un sujeto dice algo y su interlocutor reacciona apropiadamente hasta terminar una negociación que, en este caso, sería el resultado de la interacción. El qué se estudia y el cómo se lo estudia están estrechamente enlazados. Al respecto, ya hemos descrito el material que ha de ser analizado.

Existen, sin embargo, dificultades en el cómo realizar el estudio. Dividir las porciones de habla en texto-artefacto, segmento, unidad interaccional y componentes de la unidad interaccional, no basta como herramienta de análisis; es necesario, además, actuar sobre el contenido del discurso a analizar. La dificultad parece radicar esencialmente en el hecho de que se asume que fenómenos de diversa naturaleza (contenidos y acciones) deberían corresponder a marcos explicativos distintos, con lógicas y funcionamientos exclusivos. Lo que proponemos es que la interacción comunicativa, por definición, supone dos cosas: primero, que existe una secuencia de acciones que dos o más partidos (personas o grupos de personas reales o imaginarios) realizan, uno en relación a otro. Segundo, todas estas acciones, sean verbales o no verbales, lingüísticas o extralingüísticas, implican

necesariamente que uno o varios mensajes con contenido semántico son intercambiados entre los participantes. En este sentido, podemos suponer que el fenómeno lingüístico comunicativo opera en forma similar a la propuesta por Halliday y su modelo funcional: una persona quiere comunicar a otra algo que está experimentando (una idea, sentimiento, una opinión, un hecho, etc.), por ejemplo, el mensaje "*Estoy cansado*". Para ello, sus facultades comunicativas le proveen de una serie de recursos de diferente naturaleza: verbales (decir "*Estoy cansado*", "*¡Estoy tan cansado!*", "*¡Por Dios que hace sueño aquí!*"), semiverbales (producir un bostezo, acompañado de interjecciones del tipo "*¡Uf!*") y no verbales (bostezar y/o estirarse). Estas alternativas no son mutuamente excluyentes y en la práctica pueden concurrir sin mayor problema.

METODOLOGÍA

A continuación, se presentan los pasos del procedimiento de análisis del corpus.

1. Estudiar el texto-artefacto en su totalidad para determinar el tema que lo unifica.
2. Definir la situación (nivel de formalidad o informalidad).
3. Describir el entorno comunicativo.
4. Indicar las características de los participantes y el conocimiento de mundo que comparten.
5. Identificar las intenciones que se derivan de los eventos que suceden en el diálogo y al interior del diálogo

1. Nuestro texto es el diálogo que sucede durante todo el programa. De distinta naturaleza al de una historieta o la descripción de un acontecimiento social, es un evento en que la información se entrelaza con la acción de interlocutores.

Si observamos las muestras que hemos obtenido de los programas de televisión sobre los acontecimientos semanales del fútbol, podemos observar que estos diálogos tienen una ubicación social: el fútbol es un entretenimiento importante en nuestra comunidad. Todos los que gustan de este espectáculo son comentaristas cuya opinión puede ser tomada en cuenta. Por lo tanto, los diálogos están insertos en la matriz de la experiencia social y quien escucha o participa de ellos, sabe y comenta acerca de acciones conocidas y entendidas por cualquier miembro de tal comunidad.

El propósito central de estos programas es entretener, pero, al mismo tiempo, explicar lo sucedido en el campo de la actividad, dar recomendaciones sobre cómo progresar en ella, etc.

2. La situación en los programas analizados, circunscritos a una conversación sobre fútbol, en lo que respecta al nivel de lenguaje usado, es informal. La situación nos ubica de inmediato en lo que es un diálogo institucional (Drew y Sojornen 1997: 97). Cuando el marco de la actividad no deja ninguna duda acerca de lo que trata el texto globalmente, es posible encontrar una coherencia global en dicho texto (Linell y Korolija 1997: 184). Si la conversación se desarrolla en un ambiente de distensión existirá la posibilidad de que cada parte del texto sea internamente coherente y que esta coherencia se realice a través del contenido de los tópicos, que no deben ser muy diferentes entre sí. Suponemos que en un texto largo los tópicos son varios, y éstos pueden ser analizados por separado en lo que denominamos segmentos.

3. Al hablar de entorno nos referimos al programa de televisión y todo aquello que pueda arrojar información acerca del encuentro verbal verificado. La atención se enfoca hacia lo que parece importante en cuanto a la actitud que tienen los participantes y los encuadres que hacen en el estudio de televisión.

4. La comunicación que se establece entre los participantes puede provenir de dos fuentes: la primera, el conocimiento previo de los sujetos que participan en el evento y/o de los sujetos aludidos en el discurso analizado; la segunda, lo proyectado en el momento por los participantes.

Los participantes de los programas estudiados son personajes conocidos: el moderador, Elías Figueroa, futbolista de trayectoria pública; un periodista, Vallejos, conocido en el ambiente deportivo; Santibáñez, un entrenador de dilatada experiencia. Cada una de estas personas puede asumir cierto comportamiento durante la conversación y, lo que es más importante para el estudio de la interacción, cualquiera de ellos puede pretender dominar a través de la exposición de sus ideas respecto a un punto en especial.

5. Por último, interesa determinar las intenciones que se derivan de las circunstancias explicitadas en el discurso o del comportamiento que decide asumir cada participante.

Las condiciones para especificar si los componentes son I (iniciación), R (reacción) o C/R (contrarreacción) se ciñen a:

- a. su posición en el texto. Si el elemento está al comienzo de un encuentro verbal, tendrá que abrir la interacción y por lo tanto, será la Iniciación. La ubicación entonces le da a una porción de habla un significado;
- b. su propósito, es decir, la función discursiva de la secuencia. Si solamente constata un hecho o se extiende sobre lo que se ha dicho en la Iniciación, la secuencia corresponde a una Reacción. Un contraste y una comparación son elementos que a menudo aparecen como manifestaciones de este componente. Si, por el contrario, la secuencia conlleva elementos evaluativos y se coloca después de una Reacción, se tratará de una Contrarreacción;
- c. su significado. Prima la evaluación de lo que se ha dicho anteriormente: que se confirme o rechace la Iniciación o algún aspecto de la Reacción. Un ejemplo obtenido del material estudiado:

Los personajes que hablan son :

P= periodista

E= entrenador

M= moderador

P: *Luis Musri hoy día tenía cuatro amarillas.* (Iniciación: se plantea un hecho no mencionado anteriormente y que elicitará una Reacción).

E: *En dos fechas más se enfrenta a Colo Colo.* (Reacción: es una explicación y no un cambio de tema).

M: *... y según el televidente golpeó mucho.* (Contrarreacción: se evalúa la acción discutida y el hecho de haber recibido tantas tarjetas de amonestación).

Ejemplo 1: Intercambio del programa *Círculo Central*

Al identificar los componentes verbales I-R-C/R hemos enfatizado la linealidad inherente al diálogo. ¿Cómo se reconoce la interactividad? A través de la presencia de la unidad interaccional. ¿Quién inicia? ¿Quién cierra el ciclo? Son dos momentos que demuestran la intención de comunicarse. Un sujeto que inicia una unidad interaccional demuestra su intención de cooperación con respecto al que escucha; si la inicia y la cierra da a entender que es él quien maneja y organiza la situación. Pero una unidad interaccional es solo un momento en el discurso dialogal. Para obtener información acerca de la interacción es necesario revisar todas las iniciaciones y cierres de unidad de un segmento o de varios segmentos. La interacción supera los límites de lo lingüístico propiamente tal para alcanzar problemas

extralingüísticos. Ejemplo de este tipo de problemas es la dominancia que puede ejercer un sujeto sobre otro(s) en un intercambio comunicativo.

Un segundo ejemplo que enseña la intención de dominancia de un participante:

E: *El fair play, Roberto Vallejos, es como yo lo digo (Iniciación) en el sentido de que es muy fácil decir que hay fair play en todo (Reacción) pero hay situaciones reales, por ejemplo, hay jugadores, no en Chile, en el mundo, que si no dan un golpe, que si no hacen un foul reductor, que si no cortan una jugada, no podrían jugar (Contrarreacción).*

Ejemplo 2: Intercambio del programa *Círculo Central*

UNA PERSPECTIVA PROTOTÍPICA EN EL ANÁLISIS DEL DISCURSO

Definida la naturaleza del fenómeno a estudiar, los principios de su funcionamiento y las formas en que se puede presentar, solo resta especificar los criterios definicionales con que se enfrentarán los diversos fenómenos que aparezcan en el transcurso de nuestro trabajo.

Los constructos aquí desarrollados se diferencian de los normalmente utilizados en ciencias humanas en tanto no están basados en dicotomías ni en categorías discretas. Por el contrario, se sobreentiende que siendo los sistemas lingüísticos producto de la cognición humana, de procesamientos en diferentes niveles a la vez, cuyo funcionamiento está lejos de ser descriptible en términos finitos o mensurables, se ha adoptado una aproximación diferente para la definición de cada uno de los conceptos discutidos en el presente trabajo.

A diferencia de las categorizaciones científicas que han imperado hasta el día de hoy en las llamadas ciencias exactas y que, por una analogía difícil de sostener, se han importado a las llamadas ciencias humanas y sociales, proponemos la adopción de un criterio prototípico para definir conceptos e identificar nociones técnicas. Normalmente, las categorías científicas tienden a proponer un determinado grupo de características necesarias y suficientes para identificar los miembros de esa categoría o para clasificar bajo ellas diversos fenómenos. Si bien ello puede ser válido para las ciencias exactas que dependen de sistemas cerrados y artificiales como las matemáticas, resulta imposible de aplicar a las ciencias que estudian

fenómenos relacionados con sistemas donde la flexibilidad y la ambigüedad parecen ser la norma. Entre estos, el lenguaje ocupa un lugar privilegiado: se relaciona con un sinnúmero de procesos mentales invisibles y, en tanto medio de comunicación, con las diversas formas en que los seres humanos nos relacionamos unos con otros, lo que constituye un segundo sistema donde las categorías discretas mensurables y finitas de otras ciencias no son de mucha utilidad.

La aproximación prototípica que aquí propugnamos presupone la existencia, no de un conjunto finito y suficiente de características para adscribir fenómenos a ciertas categorías, sino más bien de un ejemplo ideal o, en su defecto, de un mejor ejemplo que identifica a una determinada categoría. A este representante se le llama prototipo. Los fenómenos o entidades que corresponden a dicha categoría se establecen en base al nivel de similitud que presentan con el prototipo. En gramática, por ejemplo, en vez de identificar todas las características que puedan definir a todos y cada uno de los miembros de la categoría sustantivo –tarea por lo demás infructuosa, ya que los sustantivos de cualquier idioma presentan características particulares–, se identifica el mejor ejemplo de un sustantivo o el miembro ideal de dicha categoría, para luego establecer los criterios de similitud que registrarán la posibilidad de que palabras que no cumplan con todos los requisitos definicionales puedan ser de todas maneras adscritos a tal categoría.

Esta aproximación parece corresponder mucho más adecuadamente a la naturaleza de los fenómenos analizados. Los procesos mentales y las conductas sociales no se dan de manera observable y discreta como los fenómenos físicos, no son cuantificables ni mensurables como en una ciencia exacta. Los fenómenos aquí tratados parecen más bien abordables a partir de nociones flexibles relacionadas con escalas de apreciación cuyos niveles no pueden, por necesidad, estar claramente definidos. La ambigüedad y las zonas grises no pueden ser evitadas. Sin embargo, esto no significa que el nivel de rigurosidad a la hora de describir y explicar fenómenos de las áreas cognitivas y sociales se vea lesionado. En efecto, la tarea será describir de qué manera se relacionan las distintas instancias de una categoría con el prototipo como base definicional.

Las propuestas aquí presentadas, aplicadas a nuestra muestra, implican que si un artefacto está compuesto por diferentes segmentos, a su vez conformados por Unidades Interaccionales, es prototípico que en cada segmento exista un tópico central. Menos prototípico es encontrar dos tópicos igualmente importantes en la discusión, pero donde uno siempre prevalece sobre el otro. Es prototípico identificar una acción como central al segmento; es menos prototípico encontrar una unidad interaccional que se aleje demasiado de la acción central.

Las unidades interaccionales se componen de tres etapas o pasos. Cada uno de estos componentes está definido. La secuencia de la unidad interaccional no puede ser otra que I-R-C/R. Esta es la unidad interaccional prototípica. No puede existir otro orden que el dado aquí, es decir, no puede suceder que se dé una R antes de una I, o que la C/R esté al comienzo de la interacción. Lo que sí puede darse es que, debido al tipo de discusión (una discusión acalorada en que todos los sujetos desean participar) solo se dé la I y la R, y el análisis se convierta, por momentos, en un análisis dual y no triádico. Al encontrar unidades interaccionales incompletas, se asume simplemente que tales unidades se alejan del prototipo. Al no alterarse la secuencia y al no perder sentido la relación de los componentes entre sí y con su totalidad, la unidad interaccional sigue siendo tal: cada uno de los componentes está presente solo una vez por UI, cada uno tiene normalmente la forma de oraciones gramaticalmente completas y regulares, y aparece siguiendo estrictamente la secuencia ya presentada: I-R-C/R. Finalmente, y siguiendo el principio prototípico, no es necesario tampoco que las unidades descritas cumplan con todas las características ideales (es decir, ninguna es necesaria y suficiente), sino con al menos una de ellas, para ser adscritas a la categoría definicional de esta unidad.

Estando este trabajo orientado hacia la discusión teórica, los aspectos prácticos de la herramienta de análisis no serán abordados. Para una exposición detallada de la cuestión, incluyendo descripción completa del evento comunicativo, características del corpus, herramientas tecnológicas utilizadas, convenciones de transcripción, análisis de muestras y evaluaciones metodológicas, remitimos al lector a entregas previas de los autores (Sharim y Muñoz 1999, Sharim y Muñoz 1998-1999).

DOMINANCIA

Estudiamos la interacción en muestras de lenguaje oral, espontáneo y concreto, para llegar a conocer el comportamiento social humano de un grupo de sujetos de nuestra comunidad. Lo esencial en la interacción es la comunicación, y se asume que las relaciones que se establecen entre personas que conviven y se comunican físicamente en una misma comunidad están determinadas, entre otras cosas, por la posibilidad de influir uno sobre la conducta de los demás. En otras palabras, cada vez que dos o más personas interactúan, uno de los factores que determina con más fuerza el desarrollo del intercambio, cualquiera sea la naturaleza de éste, es la relación de poder que existe previo al evento. Se puede encontrar evidencia en

la vida diaria: cada persona ajusta en mayor o menor grado sus conductas al “lugar” que cree que le corresponde en diferentes situaciones y de acuerdo con diversas escalas de valoración, las que van desde la explícita consideración de roles de autoridad convencionales –la policía en el tránsito, los profesores en las salas de clase, los jefes en la oficina, etc.–, hasta distinciones menos discretas relacionadas con criterios como el prestigio, la admiración o el afecto que se profesan a determinadas personas. Todos estos factores, algunos más determinables que otros, influyen en la posición que cada individuo toma en su interacción social con el resto de la comunidad y marcan diferencias en los patrones conductuales de ellas.

Antes de preguntarse si es posible observar la influencia de uno sobre otro a través del análisis del evento comunicativo, es preciso clarificar lo que se entiende por poder y por dominancia.

Cuando habla de poder, Van Dijk (1981: 1) se refiere a relaciones entre grupos sociales, instituciones u organizaciones. El poder es una atribución social y el poder social se define en términos del control que tiene un grupo u organización sobre la acción y las mentes de los miembros de otro grupo, limitando la libertad de acción de los otros e influyendo sobre el conocimiento, actitudes e ideologías del grupo en cuestión. Indudablemente, se puede conocer la tendencia político-social que es el perfil de cualquier grupo y de cualquier institución, al examinar lo que dicen los hablantes. Las marcas se encuentran no solo en el uso del léxico, sino en las inferencias que se pueden establecer en cada una de las intervenciones examinadas.

La dominancia (Strassoldo 1986), en cambio, no tiene que ver con la valoración de las relaciones de poder que los hablantes reconocen, sino con el proceso y resultado de cada una de las interacciones que los hablantes establecen entre sí. Por lo tanto, para conocer quién domina o quién mantiene el piso en una discusión, es necesario establecer con el mayor detalle posible las intervenciones de cada uno de los participantes y observar el movimiento que se genera, puesto que la dominancia no es estática.

El poder es estático y general, y tiene que ver con las apreciaciones de los sujetos con respecto a los demás, las cuales tienden a estar en mayor o menor medida relacionadas con atributos y características más bien estables, que van desde lo más subjetivo (la admiración, el respeto, el miedo) hasta lo más objetivo (las jerarquías sociales, la reputación, etc.). Por lo mismo, el poder reconocido a las personas tiende a mantenerse en el tiempo o al menos es difícil, en tanto materia de percepción social, que se altere repentinamente, permitiendo que funcione como parámetro general para caracterizar a las personas. En otras palabras, el hecho de que las percepciones y las relaciones de poder sean estáticas, les permite servir de contexto situacional a las diversas interacciones que un sujeto debe enfrentar.

La dominancia, en cambio, es dinámica y específica. Es el proceso mediante el cual los hablantes tratan de hacer prevalecer su palabra, su opinión. No es estática: es posible que quien haya empezado dominando la interacción termine entregando el piso a favor de otro interlocutor. En todo caso, estas relaciones se producen dentro del evento comunicativo, no lo trascienden y no parecen alterar las relaciones de poder que las determinan.

El estudio de la dominancia corresponde a una etapa posterior de nuestro proyecto, cuando la herramienta de análisis esté perfeccionada lo suficiente como para dar cuenta de la manera en que el desarrollo de los ciclos comunicativos mantiene o altera las relaciones entre los participantes, especialmente en lo que se refiere a las estructuras de poder interpersonal que operan en el evento.

CONCLUSIÓN

En el presente trabajo hemos tratado de dar una visión del lenguaje y de las unidades estructurales que en él se reconocen. El diálogo que hemos encontrado en una pieza teatral o en un foro-panel han sido los estímulos para comenzar a revisar algunas tipologías y aspectos de la producción dialógica, tan extensa y variada, que ningún estudioso hasta el momento ha descrito y abarcado todas sus funciones y manifestaciones. Indudablemente, la gama extensa del campo dialógico, hace necesario unir la descripción de cada forma a su importancia comunicativa, buscando regularidades. Así, las ideas aquí vertidas servirán para desarrollar ideas y explicaciones en torno a cada una de las formas que se prefiera estudiar.

Lo realizado aquí se limita al diálogo institucional: el modelo y las unidades de análisis son consistentes con el material que hemos obtenido hasta ahora. No hay duda de que todo estudio puede y debe ser mejorado: dentro de la multidimensionalidad implicada en el diálogo podremos encontrar descripciones y modelos cada vez más sofisticados y más fieles al espíritu de la palabra empleada.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BAUGH, J. y J. SHERZER (1984). "Introduction". *Language in Use*. J. Baugh, y J. Sherzer (eds.), Nueva Jersey: Prentice Hall Inc., pp. 1-5.
- BOLÍVAR, A. (1994). *Discurso e Interacción en el Texto Escrito*. Venezuela: Universidad Central de Venezuela.
- BOBES NAVAS, M. C. (1992). *El Diálogo, Estudio Pragmático, Lingüístico y Literario*. Madrid: Editorial Gredos.
- CHANNELL, J. (1994). *Vague Language*. Oxford: O.U.P.
- CHEEPEN, C. y J. MONAGHAN (1990). *Spoken English: A Practical Guide*. Londres and Nueva York: Pinter Publishers.
- DREW P. y M.L. SOJORNEN (1997). "Organizational Discourse". T.A. van Dijk (ed.), *Discourse as Social Interaction*. Londres: Sage Publications, pp. 92-117.
- EDELSKY, C. (1987). "Who's Got the Floor?" Deborah Tannen (ed.) *Gender and Conversational Interaction*, 1993, Nueva York: O.U.P, pp. 189-227.
- FAIRCLOUGH, N. (1989). *Language and Power*. Londres: Longman.
- FAIRCLOUGH, N. (1995a). *Media Discourse*. Londres: Edward Arnold.
- FAIRCLOUGH, N. (1995b). *Critical Discourse Analysis. The Critical Study of Language*. Londres: Longman.
- FOPPA, K. (1990). "Topic Progression and Intention". I. Markova y K. Foppa (eds.), *The Dynamics of Dialogue*. Hertfordshire: Harvester Wheatsheaf, pp. 178-208.
- GOFFMAN, E. (1957). "Alienation from Interaction". *Human Relations*, vol. 10, pp. 47-60.
- GOFFMAN, E. (1978). "Response Cries". *Language in Use: Readings in Sociolinguistics*, J. Baugh y J. Sherzer (eds.), 1984, Nueva Jersey: Prentice-Hall Inc., pp. 100-126.
- GRICE, H.P. (1957). "Logical Conversation". P. Cole y H. Morgan (eds.), 1975, *Syntax and Semantics III. Speech Acts*. Nueva York: Academic Press, pp. 41-58.
- GUMPERZ, J. (1979). "The Retrieval of Sociocultural Knowledge in Conversation". *Readings in Sociolinguistics*. J. Baugh y J. Sherzer (eds.), 1984, Nueva Jersey, Prentice Hall Inc., pp. 127-138.
- HYMES, D. (1972). *Towards Communicative Competence*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.

- KINTSCH, W. y T. VAN DIJK (1978). "Toward a Model of Text Comprehension and Production". *Psychological Review*, vol. 85, Nº 3.
- KLEIBER, G. (1995). *La Semántica de los Prototipos*. Madrid: Visor Libros.
- LEECH, G. (1983). *Principles of Pragmatics*. Londres: Longman.
- LINELL, P., L. GUSTAVSSON y P. JUVONEN (1988). "Interactional Dominance in Dyadic Communication A Presentation of Initiative-Response analysis". *Linguistics* 26, Amsterdam: Mouton de Gruyter., pp. 415-442.
- LINELL, P. (1990). "The Power of Dialogue Dynamics". I. Markova y K. Foppa (eds.), *The Dynamics of Dialogue*. Hertfordshire: Harvester Wheatsheaf, pp. 129-145.
- LINELL, P. y N. KOROLJA (1997). "Coherence in Multiparty Conversation. Episodes and Contexts in Interaction". T. Givon (ed.), *Conversation, Cognitive, Communicative and Social Perspectives*. Philadelphia: John Benjamin Publication, pp. 167-206.
- LYONS, J. (1977). *Semantics*, Capítulo: "Semantics and Grammar". Cambridge: C.U.P.
- MARKOVA, I. (1990). "A Three Step Process as a Unit of Analysis in Dialogue". *The Dynamics of Dialogue*. I. Markova y K. Foppa (eds.), Hertfordshire: Harvester Wheatsheaf, pp. 147-177.
- PEARCE, L. (1994). *Reading Dialogics*. Londres: Edward Arnold Publishers.
- RIVANO, E. (1994). *Estructuras del Diálogo*. Santiago de Chile: Bravo y Allende Editores.
- SCHIFFRIN, D. (1994). *Approaches to Discourse*. Oxford: Blackwell Publishers, pp. 1-228
- SHARIM, S. y D. MUÑOZ (1999). *La Segmentación y la Unidad Interaccional en el Diálogo*. Trabajo editado en CD, Universidad de Chile-ALED.
- SHARIM, S. y D. MUÑOZ (1998-1999). "Propuestas para el estudio de la interacción en el diálogo institucional de un evento comunicativo del tipo foro panel". *Boletín de Filología*, Tomo XXXVII, Santiago de Chile: Facultad de Filosofía y Humanidades, Universidad de Chile, pp. 1131-1156.
- SHARIM, S. (1993). "El Diálogo Dramático y la Unidad Interaccional". *Lenguas Modernas* Nº 20, Santiago de Chile: Universidad de Chile. pp. 165-184.
- SHARIM, S. (1999). "El Segmento y la Unidad Interaccional en el diálogo". *Revista Chilena de Estudios del Discurso ALED*, Santiago de Chile.
- SINCLAIR J.M. y M. COULTHARD (1975). *Toward an Analysis of Discourse: The English used by Teachers and Pupils*. Londres: O.U.P.
- SINCLAIR, J.M. y D. BRAZIL (1982). *Teacher Talk*. Londres: O.U.P.
- STENSTRÖM, A. B. (1994). *An Introduction to Spoken Interaction*. Nueva York: Longman.
- STRASSOLDO, R. (1986). "Poder y Dominación". *Diccionario de Sociología*, dirigido por F. Demarché y A. Ellena, Ediciones Paulinas.
- TANNEN, D. (1993). "The Relativity of Linguistic Strategies: Rethinking Power and Solidarity in Gender and Dominance". D. Tannen (ed.), *Gender and Conversational Interaction*. Nueva York y Oxford: O.U.P., pp. 165-189.
- TAYLOR, I. M. M. (1990). *Psycholinguistics: Learning and using language*. Nueva Jersey USA: Prentice-Hall International Editions.
- VAN DIJK, T.A. (1981). *Discourse, Power and Access*. Copia mimeografiada.
- VAN DIJK, T.A. (1997). "Discourse as Interaction in Society". T.A. van Dijk (ed.), *Discourse as Social Interaction*. Londres: Sage Publications Limited, pp. 1-37.