

consideraciones  
teóricas para el análisis  
de la interacción:

# diálogo, conversación y negociación

Rosa Della Morales Villota  
Profesora Universidad Distrital

## Introducción



Los estudios de textos en su dimensión interactiva y particularmente dialógica, constituyen un campo abierto en los diferentes caminos de la investigación en Ciencias Humanas.

Las aproximaciones al diálogo y la conversación tienen orígenes disciplinarios diversos, a saber: lingüísticos, psicológicos, etnometodológicos, filosóficos... Todos ellos dan cuenta del carácter complejo del fenómeno. Investigadores como Sacks, Goffman, Labov, Schegloff y Jeffer, entre otros, proponen superar el simple nivel de interpretación, propio de las gramáticas generales, y definir competencias más próximas a la producción, al dominio de roles y turnos en el uso de la palabra.

En esta perspectiva nuestro problema fundamental es tratar de situar estas teorías en la dinámica de la producción lingüística de los niños. El hecho de estudiar el diálogo y la conversación nos conduce a reflexionar sobre modalidades en la toma de la palabra en situaciones de interacción. No se trata solo de describir una producción lingüística sino, de acuerdo con Frédéric Francois (1990) "de analizar lo que pasa cuando los niños ponen sus palabras en circulación dialógica y en relación con el discurso del otro."

Nuestra contribución tiene un doble objetivo:

□ Examinar sucintamente algunos conceptos etnometodológicos para interrogarnos sobre su valor y pertinencia en el trabajo lingüístico. Con base en esto trataremos de esclarecer los puntos de vista sobre la interacción como fundamento de la conversación y el diálogo y los procesos de negociación del sentido.

□ Analizar fragmentos del diálogo entre dos niños, en un intento de dilucidar algunas conductas lingüísticas que se manifiestan a través de la continuidad y el desplazamiento.

## UNO.

### Aproximación etnometodológica

La importancia teórica y epistemológica de esta nueva corriente de investigación radica en que a raíz de sus estudios, se opera un cambio radical frente a las concepciones del pensamiento sociológico tradicional. Este cambio se centra en los aspectos teóricos y prácticos para analizar e interpretar el orden social. A. Coulon, en su obra "l'Ethnométhodologie" nos da los elementos principales para hacer una breve síntesis y algunos comentarios de esta corriente sociológica que tuvo gran auge en los años 60 y 70 y que repercute aún en la actualidad, introducida en otras disciplinas.

Harold Garfinkel, fundador de esta corriente, explica (Coulon, 1993) la génesis de su preocupación por este tipo de acercamiento. Al trabajar en un proyecto sobre los jurados de conciencia, fue sorprendido por los procedimientos metódicos que estos tenían para juzgar y tomar decisiones sobre la inocencia o culpabilidad de los condenados. Deduce que los procedimientos empleados son los de una lógica del sentido común, donde los jurados tratan de interpretar el sentido de la ley y al mismo tiempo actuar con justicia. Si el término "etno" sugiere que un miembro dispone de un saber común de su sociedad, entonces los jurados de conciencia utilizaban etnométodos. En consecuencia, el término etnometodología designa los procedimientos prácticos que poseen los miembros de una comunidad en actividades corrientes de su vida cotidiana.

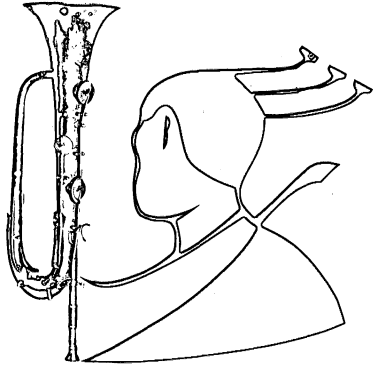
Los etnometodólogos analizan el mundo social no como éste se presenta, sino como una realización social que esta en continua construcción, como realidad objetiva, ordenada, inteligible y común a los miembros. Es una especie de autoorganización cooperativa que se da en las actividades prácticas de la vida corriente a través de las interacciones.

Los planteamientos de la Etnometodología proporcionan valiosos elementos para los trabajos lingüísticos, a saber: el carácter práctico de las actividades cotidianas, la noción de organización, de interpretación y conocimiento a través de las interacciones verbales.

## DOS.

### La interacción

La mayoría de investigaciones se han interesado por la interacción, no propiamente como una teoría que construye sus bases propias, sino más bien se han inclinado hacia la comunicación como forma de interacción que construye el orden social. Tal es el caso de etnometodólogos, etnógrafos y sociólogos que han producido nuevas perspectivas a las cuales se han sumado otras disciplinas lingüísticas y filosóficas.



La actividad lingüística como interacción en contextos prácticos, había sido descuidada debido al interés prestado a los paradigmas dominantes del estructuralismo y el generativismo chomskiano. Sólo recientemente se sitúa como elemento clave en la tarea de la comprensión de la acción social, de la acción cognitiva y de la comunicación.

M. Bakhtine (1977) nos da otra visión del sentido de la interacción que se desencadena a través de la actividad del lenguaje en la interlocución. "La verdadera sustancia de la lengua no está constituida por un sistema abstracto de formas lingüísticas, ni por la enunciación-monólogo aislados, ni por el acto psicopsicológico, sino por el fenómeno social de la inter-acción verbal... de esta manera la interacción constituye la realidad fundamental de la lengua."

Vemos la importancia que el autor confiere a este proceso en el sentido de la relación entre los interlocutores a través del lenguaje donde el discurso interior se actualiza en la vida corriente, en condiciones y situaciones concretas de la vida social. Bakhtine, señala que es en la inter-acción verbal donde se manifiesta diversidad de formas comunicativas de la vida corriente: las fiestas, los negocios, las relaciones institucionales.

En esta perspectiva se considera que en todo proceso comunicativo es necesario una determinación recíproca y continua del comportamiento de los interlocutores frente a frente y que el análisis de este proceso consiste en observar e interpretar la manera como éstos utilizan los códigos verbales, es decir los signos propiamente lingüísticos.

La interacción verbal se constituye así en la ejecución de actos de habla en el proceso de la enunciación. "La palabra no existe en la realidad sino bajo la forma completa de enunciados[...] el lenguaje participa en la vida a través de los enunciados que lo realizan, así como la vida participa del lenguaje a través de los enunciados." (Bakhtine, 1982)

Estamos de acuerdo en que una interacción es una acción recíproca entre dos o más sujetos y que en sus encuentros se dan una gran variedad de reacciones, según las razones del encuentro, según el tema, o según la sorpresa que pueda producir un encuentro al azar.

### TRES. La conversación

A partir de 1.965 un grupo de investigadores, entre ellos Harvey Sacks (1978), se interesan por la conversación como una forma básica de la organización social. El término conversación se toma "como toda comunicación verbal donde la repartición de turnos, no está pre-constituída, sino que depende de la autoorganización

de los participantes." (Bange, 1992). Se puede considerar que la conversación está constituida por los siguientes elementos: la inter-acción, el orden y la realización práctica.

La interacción es sin duda la noción básica en los trabajos de análisis conversacionales; la producción discursiva es interactiva en el sentido de que un enunciado verbal ya sea simple, complejo, esté constituido por una sola palabra o incluso el silencio, son el resultado de la dinámica conversacional.

Esto significa que los participantes manejan sus actividades conversacionales y las expresan como actividades de un cierto tipo. Es decir, que existe un conocimiento implícito de cómo comprender y hacerse comprender en situaciones específicas, "la interpretación de las actividades se hace por esfuerzo recíproco y coordinado," (Bange, 1992). Es éste "el principio de dependencia condicional", propuesto por Sacks. Por consiguiente, cada elemento de la conversación puede ser objeto de negociación, el sentido de una palabra, la actividad que van a realizar, la interpretación de una acción [...] (Kerbrat-Oreccioni, 1984).

El orden, se expresa en la construcción de turnos de la palabra. Está asociado al que le precede y al que le sigue y produce el contexto local para la continuación y comprensión de la conversación. "Un turno de palabra puede estar construido sobre la base de tipos de unidades gramaticales, que puede ser una frase entera, una proposición, un sintagma, una sola palabra" (Bange, tomado de Sacks, 1978.)

La "realización" de la tarea conversacional constituye el sentido de la producción propiamente dicha. Esta noción está relacionada estrechamente con las dos anteriores. Esto hace que las actividades de los hablantes no estén determina-

das por normas externas, sino por las significaciones que se dan en los procesos de producción mutua de sentido.

### CUATRO. El diálogo

El diálogo es la forma primitiva y básica del lenguaje que conlleva a diversos grados de actitud compartida tales como preguntar, responder, agregar. En este sentido, el diálogo se produce solamente mediante las formulaciones y reformulaciones sino por los desplazamientos producidos por la afirmación, por la respuesta o por la duda.

Bakhtine caracteriza un diálogo real como la alternancia de sujetos que permite la posición "de respuesta" del otro, siendo ésta el estadio inicial y preparatorio a una respuesta que simboliza la reciprocidad profunda del sentido en el intercambio verbal.

De la misma manera, Francis Jacques (1979) postula el diálogo como "la forma plena del discurso humano y única práctica discursiva capaz de mejorar la construcción bilateral del sentido y de dilucidar sus reglas." Este autor centra su trabajo en la pareja interlocutiva "yo-tú" como el origen de toda producción verbal. En el diálogo, los participantes afirman sus planteamientos que ponen en común para llegar a un acuerdo. Esto significa que el autor toma posición con respecto al consenso, como punto clave para identificar un verdadero diálogo. F. Jacques insiste en profundizar los estudios sobre la naturaleza de los pronombres y las relaciones de persona para asegurar las bases de diada interlocutiva.

Habermas (1988) formula profundas reflexiones en relación con la teoría de la Acción Comunicativa. Señala que la función constitutiva del diálogo permite al "yo escaparse de la soledad. Hay confrontación entre lo más íntimo que ha dejado el sujeto dentro de sí, y los mundos vividos por los protagonistas[...] elemento que hace necesaria la descentración como hilo conductor para esclarecer la conexión entre las estructuras de una imagen del mundo y el mundo de la vida.."

Habermas tiene un objetivo político-práctico en el cual el intercambio verbal es un medio para que el hombre pueda negociar la acción en el mundo: sus objetivos, sus relaciones inter-personales. Tanto en Jacques como en Habermas, la racionalidad está presente y de alguna manera existen aproximaciones respecto al "consenso," en el sentido de la intención racional y argumentada de la comunicación que lleva a los sujetos sociales a obtener sus fines sin violencia.

## CINCO. La negociación

Las anteriores consideraciones permiten comprender el sentido de la negociación en las estrategias de conversación y de diálogo. Se puede advertir, sin embargo, algunas diferencias en torno a estos conceptos. En la conversación la función referencial está subordinada al aspecto fático y expresivo, en el sentido de los rituales, el humor, que muestran el arte de conversar, se busca más la socialización, que la información en el caso estricto del sentido compartido. Se busca así un compromiso y no un consenso total. En cambio el diálogo sitúa a los participantes en posición de reciprocidad que conduce a mani-

festaciones más compartidas. En cierto sentido, es por esto que se considera el diálogo como estrategia más próxima a la interacción y a la situación original de significación. Constituye un modelo de relación social no violento al compartir la palabra con cualquier tipo de acuerdo y en consecuencia, exige en un alto grado la negociación.

En la corriente etnometodológica, la negociación se da como una forma de "coordinación," en el sentido de comprometerse en un proyecto de habla y llevarlo a feliz término. Algunos trabajos sobre la argumentación, introducen este concepto matizándolo con aspectos referidos al acuerdo, la concesión y la cooperación, que son claves en el estudio de la actividad discursiva

Según J. Moeschler (1985) el acuerdo es el comportamiento de un locutor ante normas, reglas o principios establecidos. En este sentido se reconoce su carácter regulativo. El autor en referencia nos presenta la negociación como condición para obtener el acuerdo en el sentido de la voluntad a que deben llegar los interlocutores, en la apertura de un enunciado, en la alternancia, en la continuación o no del tema, en la significación de una palabra, etc.

Podemos deducir que la interpretación de la negociación está matizada de muchos sentidos, que es necesario comprender y analizar según posición teórica que se adopte y la situación particular.

## SEIS. Análisis de textos

Los fragmentos de diálogo que intentamos analizar se registraron en niños de 10 a 12 años en situaciones y contextos particulares (la escuela, el parque, la casa). El diálogo en referencia se organiza alrededor de un evento cultural: la preparación para el cumpleaños de Kostia.

A partir del acuerdo en esta tarea, los interlocutores son conscientes del objeto referencial, pero en el desarrollo de la construcción secuencial, el sentido aparece no sólo dependiendo de esta referencia, sino igualmente de la interlocución en su dimensión pragmática. Es así como a lo largo del diálogo se producen resultados inesperados, que dan lugar a otras referencias.

### TEXTO 1:

1. Vladimir: -Sabes Juan, febrero se aproxima.
2. Juan: -Ah si
3. Vladimir: -Claro.
4. Juan : -Y por qué me dices eso ?
5. Vladimir: -Ah! Te acuerdas que ayer Kostia nos dijo que...
6. Juan: Si, si es su cumpleaños
7. Vladimir: -Si, tienes razón.
8. Juan: -Si, el primero de febrero.
9. Vladimir: -El primero ? Yo creo que es el once.
10. Juan: -Ah entonces yo no se.
11. Vladimir: -Si, es el once, ahora estos seguro.
12. Juan : -De acuerdo entonces.

Las intervenciones 1 a 5 envían al tema de referencia compartido, como una introducción, para que Juan a través de la pregunta 4 origine el tema, explicitado por él mismo en 6. A partir de aquí, se desarrolla una producción dialógica en donde cada uno tiene idea de lo que sabe o quiere saber para compartirlo. En el caso de Juan que no deja terminar a Vladimir su enunciado 5, se presenta lo que en los análisis etnometodológicos se denomina función de "coordinación instantánea" la cual permite cooperar, complementar, adelantarse en fracción de segundos.

A partir de 5, los desplazamientos se producen por encadenamientos de series paralelas. 6, 7, 8, que manifiestan un acuerdo sobre el referente. Pero en 9 se desencadena un pequeño conflicto marcado por otras series paralelas en oposición y que termina con el acuerdo en 12. Es en estos mínimos conflictos que los sujetos producen a través de los enunciados su cooperación, mas que negociación, por supuesto. "El conflicto en una cierta dosis, no es ajeno a una buena interacción: la diferenciación de posiciones redundante tanto en el interés del tema como de la relación que se juega en ella." (Artuch, 1995)

En relación con los turnos en la toma de la palabra, éstos introducen diversidad de géneros, categorías o mundos. Son puntos de vista que se pueden compartir a través de preguntas,

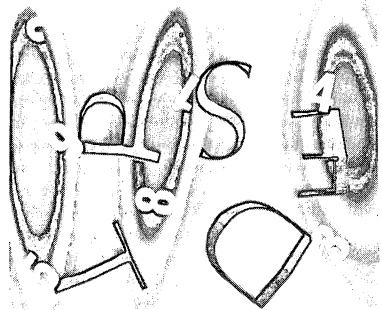
dudas o acuerdos. En nuestro diálogo los turnos son parejos: 6 intervenciones cada uno, pero cada niño caracteriza su producción: Vladimir abre el diálogo con un enunciado modalizado que no conduce directamente al desarrollo temático propuesto. Es la pregunta de Juan 4, que permite la continuidad y la unidad de campo. Es también Juan, quien inicia un conflicto en 8, al hacer una afirmación que no es compartida por su compañero, quien en los enunciados 9 y 11 manifiesta su seguridad en el saber. Y es Juan el que finalmente tiene que aceptar su desconocimiento en 12.

**TEXTO 2**

- 25.Vladimir: -Si, por ejemplo un juego de computador, que opinas?
- 26.Juan: -Un juego de computador, pero sabes ? también de pronto un juego de game boy
- 27.Vladimir: -Un juego de game boy ?Ah! Él tiene un game boy? Yo no sabía.
- 28.Juan: -Si, si él tiene un game boy, acaban de comprarlo.
- 29.Vladimir: - (risas) El tiene un game boy en cartón (risas).
- 30.Juan: -Si, eh....podríamos, podríamos un buen juego de game boy.
- 31.Vladimir: -Pues... tetris... (risas, casi carcajadas)
- 32.Juan: (risas) Tetris ? !No Zelda, de pronto Zelda.
- 33.Vladimir: -Ah si, Zelda es demasiado pequeño para él. (risas).
- 34.Juan: -No, no. ( risas )

La confrontación sobre un tema de experiencias comunes permite a los dos niños desplazar el referente de manera muy particular. La progresión del campo temático se manifiesta en enunciados argumentativos que se dan más en los encadenamientos, más que en las categorías gramaticales. Lo relevante en este diálogo es el conflicto de aserciones como género argumentativo dominante que se coloca en un espacio lúdico. (se ríen todo el tiempo). No se trata solamente de burlarse de un compañero, sino de la focalización de los locutores en el placer del juego.

El enunciado general 25, y la pregunta modalizada de punto de vista, se presenta como problemática y produce un enunciado particular 26, a través de la oposición lexical, dentro del mismo campo temático: computador-game-boy. Decimos problemática, en el sentido de que Juan acepte o no la propuesta.. La conjunción pero "como conector argumentativo", permite debi-



litar la pregunta de Vladimir. En 27, se presenta un rechazo implícito; en 28, la afirmación ratificada y comprobada. Esto conduce a un enunciado paralelo que comporta la ironía: "un game boy de cartón."

Vemos que Vladimir en todos sus turnos introduce el rechazo a través de la burla e ironía como se manifiesta en las intervenciones 29, 31, 33 y 34.

De manera que en estos casos no es la lengua que impone a la realidad la distinción entre objeto y sus cualidades. En "un game boy de cartón", vemos que la gramática permite las variaciones de sentido deseadas de acuerdo con una situación determinada.

**TEXTO 3**

- 41. Vladimir: -Yo pienso que es una buena idea, Zelda, tiene una gran duración, eh.. eh..podemos jugar bien, jugamos, jugamos, te acuerdas, jugamos con tigo casi un año.
- 42. Juan : - Si nos divertimos mucho.
- 43. Vladimir: -Todas las mañanas, en verano.. tú venías a mi casa y jugabamos todo el día hasta el atardecer,ni siquiera tenía tiempo para comer, solo pensaba en eso...
- 44. Juan ; - Si.
- 45. Vladimir: -Y después te fuista al Ecuador y te llevaste el game boy. Ah, yo creía que no, podría sobrevivir, me hacía falta, hacía falta, me aburría y...
- 44. Juan: - Era chévere.

Este diálogo es introducido por Vladimir con un enunciado que produce a lo largo de la intervención un cambio de discurso, de mundo y de género. En primer lugar expresa su aprobación que finaliza el conflicto del diálogo anterior, que nos muestra una vez más la cooperación y el acuerdo.

Es interesante observar como Vladimir después del jue-

go dialógico se introduce en el mundo de los recuerdos personales, produciendo en los enunciados 43 y 45 construcciones monológicas. Vladimir tiene la posibilidad de hablar solo, de producir su propio texto.. Es decir lleva la construcción de su discurso sin las intervenciones del otro, pues su discurso no está constituido por el de Juan ya que éste, solo emite afirmaciones. El monólogo no significa hablar para si, sino hablar solo delante de otros, así se trate de interlocutores presentes, ausentes, reales o ficticios

La complejidad de esta construcción discursiva, no está propiamente en los movimientos, sino en la construcción de su propio proyecto; el monólogo en el diálogo. La relativa brevedad del texto constituye su unidad y el efecto proviene de códigos simples que permiten a Vladimir expresar sus sentimientos.

En lo que se refiere a los movimientos de turnos y posiciones miremos lo que pasa en los dos diálogos:

-Las posiciones son particulares, heterogéneas y cambian de acuerdo con lo que se dijo, se va a decir o vine en el recuerdo.Característica propia del diálogo como manifestación plena de la vida, pero que no siendo suficiente esta forma discursiva, remita a otra forma de expresión.. Vladimir, es el que hace los chistes y las ironías, es él quién también introduce bajo forma de relato un sujeto particular. En fin, es él, el de las tensiones.

Al contrario, Juan se apropia más de la tarea y se ve más serio en sus opiniones y rechazos. Da explicaciones y complementa el discurso del otro. La situación del lenguaje, permitió que Juan tomara una po-

sición secundaria en el Texto 3. Sin embargo en el 2, comparte implícitamente la atmósfera de juego.

En síntesis los dos chicos juegan con el lenguaje a su manera. A propósito de esto F. Francois (1990), afirma: "El pathos no es solamente la expresión de afecto en sentido límite, sino más bien la existencia de esos mundos en los cuales podemos divagar."

#### SIETE.

#### A manera de conclusión

La conversación y el diálogo son formas discursivas fundamentales en la interacción humana que se realizan a través del lenguaje para construir y significar la realidad, y que manifiestan el esfuerzo de los interlocutores para entrelazar su discurso y conseguir un fin.

Siendo formas de interacción verbal tan solo es posible establecer diferencias entre ellas en la finalidad y en el ritual. El diálogo como figura cronológica primera en la interacción se manifiesta en la conversación. Y es entonces cuando los matices muchas veces impiden establecer las diferencias.

El análisis de los fragmentos de los diálogos permite interpretar la variedad de códigos de los niños, buscando sobre todo leer sus palabras para comprender la eficacia de su discurso en una situación particular.

#### BIBLIOGRAFÍA.

ARFUCH, Leonor. La entrevista una invención dialógica. Barcelona : Paidós, 1.995.

BANGE, Pierre. Analyse conversationnelle et théorie de l'action. Paris : Hatier, 1.992.

BAKHTINE, M. Le marxisme et la Philosophie du Langage. Paris : Minit, 1.977.

— Estética de la creación verbal. México: Siglo XXI editores, 1.982.

COOK- GUMPERZ. ( Comp. ) La construcción social de la alfabetización. Barcelona, Paidós, 1.988.

COULON, Alain. L'Ethnometodologie. Paris : Presses universitaires, 1.987.

FRANCOIS, Frédéric. La Communication inegale. Paris: Delachaux y Niestlé, 1.990.

FRANCOIS, HUDELLOT ET SABEAU-JOUANNET. Conduites linguistiques chez le jeune enfant. Paris: Puf, 1.984

GOFFMAN, Ervin. Relaciones en público. Madrid: Alianza, 1.983.

HABERMAS, J. Teoría de la acción comunicativa I Madrid: 1.988.

JACQUES, Francis. Dialogiques. Paris : Presses universitaires, 1.979.

KERBRAT-ORECCHIONI, C. Les interactions verbales . Tome I Paris : Armand Colin, 1.990.

MOESCHLER, J. Argumentation et Conversation. Paris : Hatier, 1.985.

SACKS, SCHEGLOFF y JEFFERSON. A simplest systematics for the organization of turn-taking in conversation. In Schenkein 1978. Language 50: 696-735.

