

El entramado discursivo de una conversación telefónica muy singular

Julio Escamilla Morales¹

Efraín Morales Escorcia²

Círculo de Análisis del Discurso-CADIS
Universidad del Atlántico

Introducción

La conversación telefónica aquí analizada es, siguiendo a Charaudeau (1986:112), una interacción verbal “que mantiene el intercambio oral y suprime el intercambio visual y por lo tanto toda la dimensión mimo-gestual”. Está constituida por dos grandes intercambios que tienen su propia apertura y su propio cierre. El referente de estos dos grandes intercambios es múltiple, ya que los interlocutores³ hablan de temas diversos que van desde el nombre de una ferretería y las dificultades para reanudar la comunicación después de una noche de jolgorio, hasta la inconveniencia de que alguien asista a una cita que se está conviniendo.

El lenguaje verbal utilizado en ella tiene los rasgos prosódicos y léxicos propios del dialecto español de la Costa Caribe colombiana y, más exactamente, de la variante cartagenera. En lo que respecta a la prosodia, por ejemplo, son notorias la aspiración o la supresión de la -s al final de sílaba, la geminación, la palatali-

zación de algunas consonantes, el apócope en algunas palabras y la velarización de la -N al final de sílaba, tal como los lectores podrán apreciarlo en la transcripción de dicha conversación.

Puesto que nos anima el propósito de describir en detalle el entramado discursivo de esta singular conversación, presentaremos a continuación el análisis de cada uno de sus intercambios y secuencias, así como de las intervenciones de los que en ella participan. Partimos del hecho de que toda conversación es una actividad interaccional inscrita en un marco sociocultural específico, es decir, un marco en el que actúan sujetos que comparten prácticas sociales, valores, creencias y rituales discursivos que nunca pueden ser soslayados al momento de explicar o interpretar cabalmente una interacción verbal.

Primer intercambio conversacional

Este intercambio tiene una duración de cincuenta y cinco segundos y consta de veinticinco intervenciones que hemos agrupado en dos secuencias. En él participan dos personas: un

¹ Magíster en semiolingüística de la Universidad Paris XIII y profesor titular del Departamento de Idiomas de la Universidad del Atlántico, donde tiene a su cargo el seminario de Procesos discursivos y dirige el Círculo de análisis del discurso-CADIS. julesmor@coldecon.net.co

² Licenciado en Lenguas Modernas de la Universidad del Atlántico, donde se desempeñó como profesor catedrático en los talleres de Lengua materna. emorales@uninorte.edu.co

³ Por razones obvias, los nombres de los interlocutores y de las personas mencionadas en esta conversación han sido cambiados.

empleado de una ferretería (B) y una mujer (A) que llama a ese lugar en busca de información sobre alguien que supuestamente trabaja allí:

Primera secuencia⁴

- 1) A: (Riiing...)
- 2) B: Muy buenos días, Ferretería Ignacio Sierra, a la orden.
- 3) A: Buenos días, señor. Excuse la molestia, mire...
- 4) B: Sí, dígame [en qué le puedo servir.
- 5) A: [eś que como usté'... gracias, eś como usté' está en la Calle Larga, yo quisiera saber si por allá existe un almacén o ferretería que se llame "El Yunque".
- 6) B: Belleza, donde... con quien estás hablando, ésta eś la Ferretería El Yunque.
- 7) A: ¡Ah, sí?
- 8) B: Sí, eś que El Yunque lo conocen por el logotipo del am-macén.
- 9) A: ¡Ah!
- 10) B: Pero esto se llama Ferretería Ignacio Sierra.
- 11) A: ¡Ya! ¡Ahora, sí!

Esta primera secuencia del intercambio se inicia cuando A, desde el lugar donde se encuentra, marca un número telefónico y en otro lugar —incierto para ella— suena el teléfono. El sonido producido por el aparato debe ser entendido, sin lugar a dudas, como la primera intervención de A, ya que es este signo de naturaleza no verbal lo que le permite a B percatarse de que alguien quiere iniciar un proceso comunicacional.

De acuerdo con el texto transcrito, estos dos interlocutores no se conocen; se trata del primer intercambio entre ellos. Por lo demás, el contrato relacional planteado en esta secuencia está basado en una solicitud de información sobre un almacén o ferretería y se sustenta en las siguientes acciones discursivas (actos de habla): Al responder el teléfono en su calidad de empleado de la ya mencionada ferretería, B ofrece cortésmente un servicio de información (2). A saluda y se disculpa de antemano por la molestia que su solicitud pueda causarle a B (3). Aprovechando la pausa de A, B reitera su ofrecimiento (4). A agradece este ofrecimiento y pide la información deseada a B (5). Amablemente, B proporciona la información solicitada (6). A expresa su asombro (7). B reconfirma la información que acaba de entregar (8 y 10). A expresa nuevamente su sorpresa y manifiesta haber comprendido lo dicho por B.

Partimos del hecho de que toda conversación es una actividad interaccional inscrita en un marco sociocultural específico, es decir, un marco en el que actúan sujetos que comparten prácticas sociales, valores, creencias y rituales discursivos que nunca pueden ser soslayados al momento de explicar o interpretar cabalmente una interacción verbal.

En esta secuencia los interlocutores utilizan un tratamiento interpersonal que podría ser considerado como demasiado formal, dadas las actitudes discursivas y conversacionales propias de los habitantes de la Costa Caribe colombiana (Escamilla, 1998: 70-78). Desde nuestra perspectiva, lo que estos interlocutores han hecho es valerse de la estrategia discursiva de la amabilidad, la cual consiste en el empleo consciente de una serie de fórmulas de cortesía que tienden sinceramente a construir una imagen positiva del otro o a reforzarla, con la intención de hacerlo sentir bien y lograr su cooperación. Un buen

⁴ Convenciones utilizadas en la transcripción:

- a) Cada intervención o réplica ha sido numerada de acuerdo con su orden de emisión. Además, la inclusión de esos mismos números en el cuerpo de la explicación remite a la intervención o réplica correspondiente.
- b) Los corchetes indican que las palabras y los enunciados que en ellos aparecen corresponden a intervenciones o réplicas superpuestas, es decir, producidas simultáneamente.
- c) La repetición de consonantes unidas por un guión (m-m, l-l, p-p, etc.) representa la geminación o duplicación de las mismas.
- d) El subrayado de la S (s) equivale a la aspiración de dicho sonido.
- e) El apóstrofo (') indica la supresión de uno o varios fonemas.

ejemplo de ello lo constituye la intervención 6, en la que **B**, para dirigirse a **A**, emplea el término apreciativo "*belleza*" y, además, como si no tuviese todavía una imagen precisa de ella como destinataria, la tutea. Tanto **A** como **B** emplean esta estrategia para sus propios propósitos comunicacionales: **A** lo hace porque necesita obtener una información que le es apremiantemente necesaria, como lo veremos más adelante; **B**, porque asume que está hablando con un cliente potencial. Además, desde el inicio de esta secuencia, los interlocutores procuran que su intercambio se desarrolle de la manera más armónica y agradable posible. Por esta razón, utilizan señales mímicas de cooperación, como "*sí*" (4), "*¡Ah!*" (9), "*¡Ya! ¡Ahora sí!*" (9), que sirven no sólo para mantener abierto el contacto, sino también para mostrarle al otro que su punto de vista tiene un buen fundamento y está siendo aceptado sin mayores dificultades (Larochebouvy, 1984: 163-164).

En lo que tiene que ver con la coherencia de esta primera secuencia podemos decir que en ella se cumplen clara y cabalmente los tres niveles de que habla Kerbrat-Orecchioni (1990: 198): coherencia interna en cada una de las intervenciones de cada interlocutor, coherencia entre las diferentes intervenciones sucesivas de cada interlocutor y coherencia entre las intervenciones producidas consecutivamente por diferentes interlocutores. Lo anterior quiere decir que en dicha secuencia, cada una de las intervenciones de **A** o de **B** tiene una coherencia interna; que todas las intervenciones de **A**, así como las de **B**, guardan entre sí un nivel de coherencia, y que, además, las intervenciones de **A** son coherentes con las de **B** y viceversa. La coherencia interna, por ejemplo, se mantiene aun en los enunciados en los que se presentan pausas motivadas por "una indecisión en la escogencia de las palabras o de las ideas" (Larochebouvy, 59), como cuando **B** dice "*donde... con quien estás hablando esta es la Ferrería El Yunque*".

Segunda secuencia

11) **A**: Y es que estábamos buscando y yo dije... Bueno, y llamé adonde ustedes, pero por chiripazo, por por pedil-les el favor.

12) **B**: ¡Ah, no! [¿En qué le puedo servir?

13) **A**: [¿Entonces con ustedes trabaja un joven que llaman Marco Plata?

14) **B**: ¿Cómo?

15) **A**: ¿Marco Plata?

16) **B**: ¡No!

17) **A**: ¿No?

18) **B**: Aquí...

19) **A**: Plata, no. ¡Plazas!

20) **B**: ¡Eso, sí! Eso l'iba a'ecí yo. Aquí hay un muchacho que se llama Marco Plazas. Sí, señorita.

21) **A**: Plazas, sí, sí. ¿Y él no está, hombre?

22) **B**: Sí, sí está en este momento. ¿Le... quiere hablar con él?

23) **A**: ¡Ay! A mí me gustaría, y usted' excuse la molestia, ¿oyó?

24) **B**: Ah, espérese un momentico.

25) **A**: Bueno, mijo, gracias.

Esta segunda secuencia se inicia, por su parte, en la misma intervención 11, después de que **A** dice "*¡Ya! ¡Ahora, sí!*". En realidad, este enunciado equivale a decir implícitamente que, en ese momento, todo se ha aclarado para **A**. A este respecto, vale la pena señalar que la relación sintáctica entre este "ahora sí" y el enunciado siguiente no es muy usual en la lengua española oral, ni mucho menos en la escrita. Más aún, **B** no debe considerar semánticamente muy coherente lo dicho por **A** desde "*y es que estábamos (...)*" hasta "*por chiripazo*". A pesar de ello, la parte final de 11 le permite a **B** decir "*¡Ah, no!*", expresión elíptica que a nivel implícito debe ser entendida como "*¡Ah, no hay problema! Tranquila, no hace falta más información. Entiendo que necesita un favor*", y luego agregar: "*¿En qué le puedo servir?*" (12).

El contrato relacional de esta secuencia también gira en torno a una solicitud de información, pero esta vez acerca de una persona (**C**). Dicho contrato se sustenta en los siguientes actos discursivos: Ante el anuncio de una nueva petición ("*por pedil-les el favor*") hecha por **A** (11), **B** reitera su disposición de servicio, utilizando para ello un enunciado interrogativo (12). Entonces, **A** solicita la nueva información (13). Dejando entrever que no oyó o no captó bien todo lo que **A** acaba de decir, **B** le solicita que repita la pregunta (14). **A** repite la parte que seguramente, según

ella, no fue comprendida por B, es decir, el nombre de C (15). Como B responde negativamente (16), A manifiesta su extrañeza a través de una pregunta (17). Cuando B intenta responder (18), A lo interrumpe para corregirse y solicita la información con el nombre preciso (19). B responde afirmativamente, aclarando al mismo tiempo que eso era precisamente lo que él iba a decir cuando fue interrumpido (20). A reconfirma el apellido de la persona buscada y hace una nueva solicitud de información (21). B le responde afirmativamente y le ofrece la posibilidad de hablar con esa persona (22). A muestra su complacencia ante el ofrecimiento y presenta excusas por la molestia causada (23). B la invita a esperar “un momentico”, mientras llama a C (24). A agradece los buenos oficios de B, utilizando para ello la expresión “mijo” (25), verdadera marca enunciativa de familiaridad en la región donde se ha producido esta interacción.

En lo que tiene que ver con la coherencia de esta primera secuencia podemos decir que en ella se cumplen clara y cabalmente los tres niveles de que habla Kerbrat-Orecchioni (1990: 198): coherencia interna en cada una de las intervenciones de cada interlocutor, coherencia entre las diferentes intervenciones sucesivas de cada interlocutor y coherencia entre las intervenciones producidas consecutivamente por diferentes interlocutores.

En esta secuencia, al igual que en la anterior, los interlocutores utilizan reiteradamente la estrategia discursiva de la amabilidad (“¿En qué le puedo servir?”, “Sí, señorita”, “A mí me gustaría...”, etc.). Esta amabilidad excesiva puede ser la causa que induce a B a tratar de agilizar la interacción, cuando dice “espérese un momentico” (24), rompiendo así la relación de coherencia con lo dicho por

A en la parte final de 23 (“y usté’ excuse la molestia, ¿oyó?”). Sin embargo, lo anterior no debe interpretarse como una muestra de descortesía. En realidad, se trata de una manera de anunciar la conveniencia de dar por terminado el intercambio, sobre todo porque desde el comienzo de la interacción B se ha percatado de que A no es ningún cliente potencial y que, en consecuencia, el intercambio no tiene un carácter estrictamente institucional. De acuerdo con Drew y Sorjonen (2000: 141), los diálogos institucionales se caracterizan por el “modo como las personas utilizan el lenguaje para conducir (...) tareas prácticas y desempeñar las actividades particulares asociadas con su participación en contextos institucionales, tales como enseñar, describir síntomas, interrogar, hacer averiguaciones, negociar y entrevistar”. En este intercambio, sin embargo, sólo aparecen algunos elementos propios de esos diálogos institucionales, tales como la identificación de la empresa (“*Ferretería Ignacio Sierra*”, “*Esta es la Ferretería El Yunque*”, “*Pero esto se llama Ferretería Ignacio Sierra*”) y el uso de la deixis espacial referida a la misma empresa (“*aquí*”, en las intervenciones 18 y 20).

Antes de seguir adelante, veamos quiénes son los protagonistas de este primer intercambio. A es una mujer madura, empleada en una oficina cuyo nombre no es mencionado en el transcurso de la conversación; da la impresión de ser una persona desenvuelta, amable y bastante formal en el trato. B, por su parte, es un empleado de la ferretería a la cual ha llamado dicha mujer. Por el tono de voz, inferimos que es un hombre maduro, que se muestra como una persona solícita, tal como lo hace regularmente cualquier empleado de un establecimiento comercial. Éste es, además, el único de los interlocutores de esta conversación que no aparece identificado con nombre propio.

Segundo intercambio conversacional

Antes de este segundo intercambio aparece, a manera de bisagra, otro muy breve de menos de dos segundos, constituido por el llamado que B le hace a C para que responda el teléfono: “*Marco, te llaman por teléfono*”. Este intercambio mínimo es completado con una respuesta no verbal

por parte de C, quien, diez segundos después, se dirige hacia el teléfono y contesta. Se inicia así el segundo gran intercambio, que consta de sesenta y seis intervenciones agrupadas en ocho secuencias y tiene una duración de un minuto y cincuenta segundos. Por la extensión y por los propósitos comunicacionales que subyacen en este intercambio, podemos considerarlo como la parte nodal de toda la interacción. El intercambio en su conjunto corresponde al primer contacto telefónico entre dos personas que se han conocido hace muy poco tiempo: la misma mujer del primer intercambio (A) y el joven empleado que ella está buscando (C). Entre ellos se establece un contrato relacional de connivencia para concretar una cita en la que no podrá estar alguien (un hombre llamado Teddy), cuya presencia resultaría inconveniente para A por razones que explicitaremos más adelante. Se trata de un contrato discursivo general en el que se subsumen los otros contratos presentes en cada una de las diferentes secuencias de este intercambio.

La primera secuencia de este intercambio se inicia cuando C pasa al teléfono a contestar la llamada que su compañero de trabajo le ha anunciado:

- 27) C: ¿Aló?
 28) A: ¿Marco?
 29) C: ¡Sí!
 30) A: ¡Con Elsa! [¿Cómo le va?
 31) C: [¡Ah! ¡Oh, vieja! ¿Qué tal?
 32) A: Bien, gracias! ¿Qué más de nuevo?
 33) C: ¡Qué va! (Sonriendo) Aquí, trabajando.

Esta primera secuencia nos muestra las formas de contacto utilizadas por los interlocutores para iniciar su proceso interactivo. Por eso, al comienzo de la misma, el joven solicitado (C) indica su presencia y la apertura del canal de comunicación (Larochebouvry, 78), utilizando para ello la expresión “¿Aló?” (27). Ante la falta de claras señales que le permitan conocer la identificación de su interlocutor, A busca cerciorarse de que es C quien efectivamente está respondiendo (28). Tras obtener una respuesta afirmativa de parte del joven (29), A se identifica escuetamente (30) sin hacer la pausa necesaria en estos casos, razón por la cual se produce una superposición de réplicas. En efecto, cuando C reacciona con asombro, pero con

amabilidad, ante el nombre de su interlocutora (“¡Ah! ¡Oh, vieja!”), ésta fórmula, simultáneamente, una pregunta de saludo que se caracteriza por ser la única vez que ella lo trata de “usted” (“¿Cómo le va?”). Esta pregunta no es respondida por C, pues se produjo en el mismo instante en que él ya había iniciado la ya mencionada réplica de asombro. Después de la superposición a la que nos estamos refiriendo, C utiliza también una fórmula de saludo (“¿Qué tal?”), que es respondida y agradecida por A, antes de volver a saludarlo. Tras eso, el joven responde el saludo, indicando que sus actividades transcurren normalmente (“¡Qué va! Aquí, trabajando”). De acuerdo con lo anterior, es evidente que en esta primera secuencia A plantea un contrato de solicitud de información relacionado con la necesidad de verificar la identidad de su interlocutor y con el ritual (fático) propio del saludo.

La segunda secuencia va de la intervención 34 hasta la primera parte de la 42. En ella los interlocutores retoman una conversación que habían dejado inconclusa la noche anterior:

- 34) A: No, viejo, es que anoche quedamos como todo' así que no, no supimos porque resulta de que ahí estaba... (se dirige a otra persona que la interrumpe y le dice algo que no se alcanza a percibir en la grabación)
 35) C (Creyendo que A se está dirigiendo a él): ¡Ajá!



- 36) A: ¿Oíste?
 37) C: ¡Ajá!
 38) A: Porque ahí estaba el hombre. Entonces, no podíamos hablar nada, viejo.
 39) C: ¡Ya, ya! ¡Claro!
 40) A: Entonces, yo estaba así como que que... (ininteligible).
 41) C: (Sonriendo) To'a to'a... estabas quieta.
 42) A:...hablando así todo...

El contrato relacional aquí planteado se basa en la aclaración que la mujer hace acerca de su extraño comportamiento y su limitación para hablar sin reservas durante la velada de la noche anterior. Según ella, todo obedeció a la presencia de "el hombre" (38), expresión utilizada en el Caribe colombiano para hacer alusión a la pareja o al compañero habitual de una mujer. Dicha alusión es, sin duda, perfectamente comprendida por parte de C, pues exclama: "¡Ya, ya! ¡Claro!". Este enunciado constituye, por lo demás, una clara señal mimética de cooperación para el buen desarrollo de esta conversación.

La tercera secuencia comienza tras la pausa de A en la intervención 42 y termina en la intervención 47. En ella se revela el motivo de la llamada de A:

- 42) A:... y ahora, ¡miércoles!, me llamó Sandra diciéndome que ella, como se va mañana...
 43) C: ¡Ajá!
 44) A: ella quería encontrad-se con nosotros un ratito allá en Bocagrande... en la noche...
 45) C: ¡Ajá!
 46) A: que yo... que ojalá que te localizara, y tal.
 47) C: ¡Ah, bueno! Listo. No hay problema.

El contrato relacional de la anterior secuencia es, evidentemente, de carácter informativo, pues A le hace saber a C que está cumpliendo la misión que Sandra, su amiga, le ha encomendado: localizarlo y proponerle un nuevo encuentro porque ella se va el día siguiente. Aquí llama la atención el hecho de que C aprovecha las pausas de A no sólo con el fin de mantener abierta la comunicación, sino para demostrar su creciente interés por lo que ella le está diciendo, lo cual se ve corroborado por la señal mimética de cooperación con que se cierra la secuencia: "¡Ah, bueno! Listo.

No hay problema". La estrategia utilizada aquí es la citación discursiva, la cual produce un efecto de autenticidad al repetir de manera más o menos exacta lo dicho por Sandra.

La cuarta secuencia, por su parte, se inicia en la intervención 48 y culmina en la 53. En ella A cuenta las peripecias por las que tuvo que pasar para poder contactar a C:

- 48) A: Te cuento que yo he hecho hasta lo imposible. Me tomé el atrevimiento de llamar a tu vecina.
 49) C: ¡Ajá!
 50) A: Ella fue la que me dijo donde trabajabas, poq-que con la pea que teníamos, yo ni me acod-daba ni donde diablo' es eso.
 51) C: (Risas)
 52) A: (Risas)
 53) C: ¡No, listo! ¡Listo! ¡No hay *problem!*

En esta secuencia, al igual que en la anterior, el contrato relacional tiene un carácter informativo, ya que A le manifiesta a C todo lo que tuvo que hacer para poder localizarlo. Según sus propias palabras, ella hizo "hasta lo imposible". Este enunciado va más allá de la escueta información explícita presentada por A (48 y 50). A la luz de lo planteado en el primer intercambio, es apenas lógico inferir que después de haber conversado con la vecina de C, ella buscó en un directorio telefónico la Ferretería "El Yunque", de la cual sólo sabía que estaba ubicada en la Calle Larga. Al no encontrarla, decidió llamar por teléfono a una ferretería que también se encuentra en esa misma calle, la cual resultó ser la Ferretería Ignacio Sierra, comúnmente conocida como "Ferretería El Yunque" debido a su logotipo.

Las intervenciones de C en esta secuencia dejan entrever que está dispuesto a seguir escuchando con interés a su interlocutora y que no desapueba lo que ella hizo para contactarlo. Por lo demás, las risas (51 y 52) son una clara muestra de que entre A y C comienza a construirse una muy provechosa complicidad para ambos. A ello nos referiremos más adelante. Por lo pronto, digamos que la secuencia nos permite agregar un nuevo elemento a la caracterización psicológica de A. Además de los rasgos esbozados en el análisis del primer intercambio, esta mujer aparece ahora

como una persona amante del jolgorio y el licor. Su alusión desenfadada a la borrachera de la noche anterior así lo confirma (50). Evidentemente, desde la perspectiva machista imperante en el Caribe colombiano, este rasgo no la favorece mucho. De todos modos, A es una persona servicial con sus amigos, sobre todo con Sandra, por quien se ha tomado el trabajo de organizar, a manera de despedida, un nuevo encuentro con C. Esto que ya se percibía claramente en la secuencia anterior (42, 44 y 46), se reafirma aquí cuando A expresa que se las ha ingeniado para localizar a C (48) y concretar el mencionado encuentro.

La quinta secuencia, una de las más breves de este intercambio, va de la intervención 54 a la 58:

54) A: Ah, bueno, mira, entonces en la... en La Piragua.

55) C: ¡Ajá!

56) A: De siete y media a ocho estamos por ahí.

57) C: ¿Siete y media a ocho?

58) A: Exacto.

El contrato relacional de esta secuencia tiene el claro propósito de informarle a C (Marco) el lugar y la hora de la cita que han sido convenidos previamente por Elsa (A) y Sandra. Por eso, A da a conocer el lugar que ellas han determinado para el encuentro (54), el cual no es objetado por su interlocutor, quien se limita a lanzar una interjección de aprobación ("¡Ajá!"). Enseguida A señala la hora aproximada en que ella y su amiga llegarán a ese sitio (56). C formula entonces una pregunta para cerciorarse de haber captado bien esta última información (57) que es corroborada por A cuando dice "exacto".

La sexta secuencia va de la intervención 59 a la 83 y se caracteriza por ser la única de este intercambio en la cual A permite a su interlocutor tomar la iniciativa. Seguramente ello se debe a que C siente ahora la necesidad de definir un mecanismo para afinar los detalles y posibles alcances de la cita:

59) C: ¿Tú tú vas... a esta' trabajando hoy?

60) A: Sí, yo voy a esta' trabajando.

61) C: ¿Y hasta hasta qué hora estás en et-trabajo?

62) A: Estoy hasta...

63) C: ¿Tú en las horas dem-medioidía, de una y media a dos estás en la oficina o estás am-modzando?

64) A: ¡Exacto, sí! ¡Sí, sí!

65) C: ¿Estás en la oficina?.

66) A: Si quieres, me echas una llamadita.

67) C: Sí, dame tu número pod-si... pa' llama' a Teddy ahora y ponen-nos de acuerdoo...



68) A: El seis-veintidós...

69) C: ¿Seis qué?

70) A: veintidós

71) C: veintidós

72) A: cuatro-siete-siete.

73) C: ¿cuatro-siete-siete?

74) A: Sí, o si no al seis-veinte-ocho-veinticuatro.

75) C: ¿Seis qué?

76) A: Veinte-ocho-veinticuatro.

77) C: Veinte-ocho-veinticuatro.

78) A: Exacto.

79) C: ¡Bueno, listo! De todas maneras quedamos así. Si no nos hablamos, quedamos sí...

80) A: A cualquiera de esos... yo estoy...

81) C: de siete y media... pero yo yo te voy a trata' de llama' para hablab-bien.

82) A: Exacto.

83) C: ¿Oíste? Pa' yo habla' con Teddy ahora y después ponen-nos de acuerdoo.

El contrato relacional de esta secuencia se centra en la propuesta de retomar al mediodía el tema de la conversación, cuando los interlocutores queden libres de sus obligaciones laborales. Dicha propuesta, como ya lo hemos señalado,

parte de C (Marco), quien pregunta a su interlocutora (Elsa) si va a permanecer en su oficina "de una y media a dos", o si, por el contrario, saldrá a almorzar. En realidad, Marco viene estructurando esta pregunta desde la intervención 59, pero sin conseguirlo a cabalidad. Las respuestas dadas por Elsa (60 y 62) así lo dejan ver. Por esa razón, él aprovecha la larga pausa que ella hace en 62 para reformular eficazmente dicha pregunta en 63. En esta parte se produce la primera superposición de intervenciones o réplicas de la secuencia. En efecto, antes de que Marco concluya su pregunta ("¿Tú en las horas dem-mediodía, de una y media a dos estás en la oficina...?"), Elsa responde "¡Exacto, sí! ¡Sí, sí!" (64). Esto ocurre en el mismo instante en que él comienza a emitir la segunda parte de la pregunta (¿... o estás am-modzando?). Entonces, intuyendo que, debido a esta misma circunstancia, ella no ha escuchado esta segunda parte, Marco se ve obligado a preguntarle nuevamente si estará en la oficina (65). Elsa le da a entender implícitamente que sí cuando le sugiere que la llame por teléfono ("si quieres, me echas una llamadita") (66).

Después de lo anterior, Marco justifica la necesidad de tener una nueva conversación con su interlocutora, una vez se haya puesto de acuerdo con Teddy (67), el amigo que —de acuerdo con nuestras inferencias— lo relacionó con ella y sus acompañantes. Curiosamente, por estar pendiente de dar su número telefónico a Marco, Elsa hace caso omiso de la mención que se ha hecho del nombre de Teddy, a pesar de que la presencia de esta persona en la reunión que se está programando le va a resultar inconveniente. Posteriormente se suceden una serie de intervenciones en las que C procura anotar bien los números telefónicos que A le está diciendo (68 a 78). Esta parte concluye cuando, habiendo escuchado las tres últimas cifras que le repite Marco, Elsa asiente con la expresión "exacto".

Las cinco restantes intervenciones de la secuencia revisten gran interés desde un punto de vista analítico, por cuanto en ellas se producen

dos nuevas superposiciones y se menciona por segunda vez el nombre de Teddy. Esto último va a generar una aclaración de parte de Elsa que resultará trascendental tanto para la comprensión

En esta secuencia, al igual que en la anterior, los interlocutores utilizan reiteradamente la estrategia discursiva de la amabilidad ("¿En qué le puedo servir?", "Sí, señorita", "A mí me gustaría...", etc.).

de toda la conversación, como para la plena caracterización psicológica de esta mujer. La primera de esas superposiciones se origina cuando A dice "a cualquiera de esos... yo estoy..." (80) en el preciso instante en que C concluye la primera parte de su intervención 79: "¡Bueno, listo!".

La información faltante en el primero de los enunciados incompletos que A superpone en la intervención 80, está relacionada con los dos números telefónicos que ella le dio a C, o sea que éste puede llamarla a cualquiera de esos dos teléfonos. Por su parte, la información que falta en el segundo enunciado superpuesto tiene que ver con el hecho de que A permanecerá en su oficina en horas de almuerzo.

La segunda de las superposiciones a las que estamos haciendo referencia se produce cuando A dice "exacto" (82), en el mismo momento en que C ha comenzado la segunda parte de la intervención 81 ("pero yo yo te voy a trata' de llama' para hablab-bien"). La expresión "exacto" es una señal mimética de aprobación con respecto a la hora mencionada por C en la primera parte de 81 ("de siete y media..."), que a su vez es la continuación de lo que él estaba diciendo en 79 ("de todas maneras quedamos así. Si no nos hablamos, quedamos así..."). Para asegurarse de que A ha comprendido su insistencia en la necesidad de hablar nuevamente, C le dice "¿oíste?" y agrega que su idea es hablar con Teddy, para luego ponerse de acuerdo con ella (83). Precisemos, antes de cerrar el análisis de esta secuencia, que las tres superposiciones que en ella aparecen son ocasionadas por A, pero no tienen el propósito de disputarle el uso de la palabra a C para refutarlo, sino, por el contrario, para confirmar lo que él está diciendo.

La séptima secuencia comienza en la intervención 84 y concluye en la 89. En ella Elsa aclara la razón por la cual resulta inconveniente que Teddy asista al mencionado encuentro:

84) A: Mira, es que precisamente con... por eso era que te quería llamar...

85) C: ¡Ajá!

86) A: poq-que es que el hombre se me pegó y va conmigo.

87) C: ¡Ah, carajo!

88) A: Entonces vamos a zafa' a Teddy [por esta noche.

89) C: [Ah, bueno, listo, listo. No hay problema.

Esta secuencia permite comprender mejor la relación existente entre Elsa, Marco y Teddy, pues se infiere que ella tiene un compañero, al cual alude por segunda vez con la expresión "el hombre" (*"poq-que es que el hombre se me pegó y va conmigo"*), y que, además, sostiene otra relación pasional con Teddy, la cual desea mantener oculta, particularmente a los ojos de su "hombre". Esta inferencia se fundamenta en la aclaración que Elsa inició en su intervención 84 (*"mira, es que precisamente con... por eso era que te quería llamar"*) y termina en 88 (*"entonces vamos a zafa' a Teddy por esta noche"*), después de haber explicado en 86 que la presencia de su "hombre" era la causa de la exclusión de Teddy. Por lo demás, es evidente que en esta séptima secuencia se encuentran otros rasgos de la personalidad de Elsa que completan la caracterización psicológica que hemos venido haciendo de ella. Antes habíamos dicho que ella era una mujer madura, empleada de oficina, desenvuelta, amable, bastante formal en el trato, amante del jolgorio y el licor y servicial. Ahora debemos añadir que se trata de una mujer con experiencia en el manejo de las relaciones extramaritales, recursiva y dispuesta a hacer "hasta lo imposible" por ayudar a su amiga Sandra, hasta el punto de llegar a sacrificarse por ella renunciando momentáneamente a la compañía de Teddy, hecho éste que la hace ver también como una persona muy práctica. De acuerdo con lo que acabamos de señalar, cuando Elsa dice *"ella [Sandra] quería encontrad-se con nosotros un ratico allá en Bocagrande... en la noche..."* (44), es claro que ese *nosotros* no incluye a Teddy.

Ahora, en lo que tiene que ver con Marco (C), hay que precisar que la mayoría de sus intervenciones lo muestran como un sujeto de pocas palabras. Pero no hay tal. Se trata de un joven que por su condición de empleado de almacén sabe que no puede extenderse mucho en

una conversación telefónica de carácter personal. Es, pues, un interlocutor que se ajusta al principio de cooperación planteado por Grice, en el sentido de que su "contribución a la conversación [es] la necesaria en el momento en que se da, con base en el propósito o dirección [que él ha] captado" (Grice, 1983: 105). Prueba de ello lo constituye la repetición que él hace en tres ocasiones, aunque con mínimas variaciones, de una frase de frecuente uso en el Caribe colombiano: *"bueno listo, no hay problema"* (47, 53 y 89). Por otra parte, desde un punto de vista psicológico, C aparece como un joven alegre y dispuesto a pasarla bien, además de buen amigo.

La octava secuencia corresponde al cierre del intercambio y de la conversación, y va de la intervención 90 a la 92:

90) A: Bueno, mijo, [¿cómo no!

91) C: [Yo le explico. ¡Bueno, pues!

92) A: Okay, mijo, chao.

Esta secuencia final constituye la reafirmación del contrato general de connivencia que planteamos al inicio del análisis de este segundo intercambio. Ello es evidente en la intervención 91 cuando C superpone su enunciado *"yo le explico"* a la parte final del anuncio de cierre hecho por C en 90. Con este enunciado, Marco quiere dar a entender a su interlocutora que él le explicará a Teddy que ha sido organizado un encuentro del cual este último no podrá participar porque ella estará acompañada de su "hombre". Después de esta superposición, C hace un nuevo anuncio de cierre que es aceptado por A en la intervención 92, cuando concluye la conversación de manera muy familiar con un *"okay, mijo, chao"*. En este caso, la expresión "mijo" (90 y 92) tiene la propiedad semántica de reforzar la connivencia entre los dos interlocutores.

A manera de conclusión.

A la luz de los contratos relacionales establecidos en la singular conversación que hemos analizado en el presente trabajo, podemos afirmar que es A, la mujer, quien aparece siempre asumiendo la iniciativa discursiva, con excepción de la sexta secuencia del segundo intercambio, en la cual C

pasa a desempeñar transitoriamente el rol de sujeto dinamizador de la interacción. Frente a sus dos interlocutores, ella se erige en la persona que maneja los hilos de la conversación, ya que sabe por qué y cómo hacer las cosas. B, por su parte, cumple el rol de informador solícito y cordial, mientras que C se muestra subordinado a los propósitos discursivos de dicha mujer, independientemente de la razón que tenga para ello.

Por otra parte, al comparar los dos grandes intercambios que constituyen esta conversación se puede observar que ambos tienen su propia apertura, su propia duración y su propio cierre claramente definidos. Asimismo, resulta evidente que en ellos la cortesía desempeña un rol preponderante. No obstante, debemos precisar que la cortesía del primer intercambio es marcadamente lingüística, mientras que la del segundo intercambio se basa más en los elementos semióticos de la interacción: entonación, risas y demás señales miméticas, etc.

En cuanto a los cambios en el uso de la palabra o intervenciones, cabe señalar que por la naturaleza misma de la interacción (una conversación telefónica en la que prima un contrato relacional de connivencia), éstos se producen sin grandes intervalos entre ellos. En algunas secuencias, incluso, la conversación funciona como un intercambio de preguntas y respuestas, ya que la relación interlocutiva (A-B y A-C) se funda también en un contrato de solicitud de información.

La duración de las intervenciones, por su parte, muestra un relativo equilibrio en el primer intercambio y un marcado desequilibrio en el segundo. Esto quiere decir que en el primer intercambio, e incluso en la primera secuencia del segundo, las intervenciones tienen casi la misma extensión. No ocurre lo mismo a partir de la segunda secuencia hasta la quinta, ni en la séptima y octava secuencias del segundo intercambio, donde las intervenciones de A son más extensas que las de C. Este mismo fenómeno discursivo, aunque de manera inversa, se aprecia en la sexta secuencia en la que las intervenciones de C son más largas que las de A.

Ahora bien, tanto las variaciones en la longitud de las intervenciones como las superposiciones de réplicas (dos en el primer intercambio, producidas por A; siete en el segundo, cuatro ori-

ginadas por C y tres por A), son fenómenos que deben ser entendidos a la luz de la situación de comunicación y de las intenciones y proyectos comunicativos que mueven a los participantes de la interacción. En tal sentido, podemos decir que todos los hechos aquí descritos son coherentes con el proyecto discursivo global de esta interacción muy singular. Ó

Bibliografía

- ANDRE-LAROCHEBOUVY, Danielle (1984). *La conversation quotidienne*. Paris: Didier.
- AUSTIN, John (1982). *Cómo hacer cosas con palabras*. Barcelona: Paidós.
- BOBES NAVES, María (1992). *El diálogo. Estudio pragmático, lingüístico y literario*. Madrid: Gredos.
- CHARAUDEAU, Patrick (1992). *Grammaire du sens et de l'expression*. Paris: Hachette.
- CHARAUDEAU, Patrick y otros (1986). *Análisis del discurso y sus implicaciones pedagógicas*. Cali: Universidad del Valle.
- DREW, Paul y Sorjonen, Marja-Leena (2000). Diálogo institucional. En: T. Van Dijk (comp.). *El discurso como interacción social* (pp. 141-178). Barcelona: Gedisa.
- ESCAMILLA, Julio (1998). *Fundamentos semiolingüísticos de la actividad discursiva*. Barranquilla: Universidad del Atlántico.
- _____ (1993). Acerca de los orígenes y características del habla costeña. En: *Revista Lingüística y Literatura* No. 14 (pp. 50-61).
- GRICE, Paul (1983). La lógica y la conversación. En: *Lenguaje y sociedad* (pp. 101-121). Cali: Centro de Traducciones Univalle.
- KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine (1990). *Les interactions verbales* (tomo I). Paris: Armand Colin.
- _____ (1992). *Les interactions verbales* (tomo II). Paris: Armand Colin.
- _____ (1997). *La enunciación. De la subjetividad en el lenguaje* (G. Anfora y E. Gregores, trad.). Buenos Aires: Edicial. (Original francés, 1984).
- LEÓN GÓMEZ, Adolfo (1988). *Filosofía analítica y lenguaje cotidiano*. Bogotá: Usta.
- POMERANTZ, Anita y Fehr, B.J. (2000). Análisis de la conversación; enfoque del es-

tudio de la acción social como prácticas de producción de sentido. En T. van Dijk (compilador), *El discurso como interacción social* (pp. 101-139). Barcelona: Gedisa.

SEARLE, John (1990). *Actos de habla*. Madrid: Cátedra.

TUSÓN, Amparo (1997). *Análisis de la conversación*. Barcelona: Ariel.