



VI Jornadas de Investigación Científica
"15 años de la Facultad de Ciencias Sociales"

11 y 12 de setiembre de 2007
URUGUAY

**Las conductas comunicativas
en interacciones asimétricas
cotidianas:
dominio/sumisión/confrontación**

Beatriz Gabbiani
Irene Madfes
Virginia Orlando

**Las conductas comunicativas en interacciones asimétricas cotidianas:
dominio/sumisión/confrontación.**

Dra. Beatriz Gabbiani
Dra. Irene Madfes
Mag. Virginia Orlando
Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación (UdelaR)
Fondo Clemente Estable

1. Introducción

Este trabajo presenta los resultados de la investigación cuyo objetivo central consistió en analizar el funcionamiento de las conductas comunicativas en interacciones asimétricas cotidianas, teniendo en cuenta tres ejes teóricos fundamentales:

- a) el sistema de lugares (fundamentalmente la dimensión vertical de dominio/sumisión);
- b) el sistema de la cortesía;
- c) la gestión de la impresión relacionada con las expectativas conductuales puestas en juego en la interacción.

En este marco, nos propusimos analizar tres tipos de interacciones cotidianas que presentan asimetría: la consulta médica, el salón de clase y las interacciones de servicio (concretamente, un centro de telegestiones).

El proyecto estuvo a cargo de las profesoras Beatriz Gabbiani, Irene Madfes y Virginia Orlando, docentes del Instituto de Lingüística de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación, con la colaboración de las estudiantes Nieves Pereyra y Sandra Román, y contó con la financiación del Fondo Clemente Estable (Proyecto 8015). Como resultado del mismo se publicaron los libros

- Gabbiani, Beatriz e Irene Madfes (orgs). 2006. *Conversación y poder. Análisis de interacciones en aulas y consultorios*, FHCE- FCE, Montevideo.
- Orlando, Virginia (org). 2006. *Mecanismos conversacionales en el español del Uruguay. Análisis de interacciones telefónicas de servicios*, FHCE-FCE, Montevideo.

En las secciones siguientes se discurre sobre las características teóricas y metodológicas de la investigación y se presenta brevemente el análisis realizado respecto a los diversos tipos de interacciones estudiados.

2. Acerca de los presupuestos teóricos de la investigación

Desde el punto de vista de la teoría lingüística, el análisis de las conductas comunicativas conlleva una discusión acerca de la naturaleza del lenguaje y su puesta en funcionamiento en diferentes contextos de uso (Schiffrin 1987, Kerbrat-Orecchioni 1995, Linell 1998, entre otros).

Se parte aquí de una concepción en que toda interacción verbal es una sucesión de eventos que conforman un “texto” producido conjuntamente entre los interlocutores y sometido a reglas de

organización interna. La interacción es, además, la escena en donde se construye una relación particular entre los interactuantes -de distancia o familiaridad, de dominio o igualdad, de complicidad o conflicto-. En el curso de una interacción verbal, los participantes se ubican alternativamente en diferentes posiciones de un eje vertical que representa las relaciones de control, y un eje horizontal de distancia o cercanía, estructuradores de las relaciones interactivas (Brown y Gilman 1960, Street y Capella 1985, Roloff y Campion 1985, Tannen 1994).

Algunos tipos de interacciones, como los estudiados en el proyecto, suponen una determinación fija de los lugares jerárquicos, limitando la negociación de lugares y la modificación de su asimetría estructural. Entran en juego aquí, no sólo las características etarias, instruccionales, de género (entre otras...) de los participantes, sino elementos que son función del lazo particular que en esa situación se construye o del lugar institucional en el cual esa acción se desarrolla. El sistema de lugares depende, entonces, de factores contextuales e institucionales pero también de la capacidad negociadora, desafiante o hasta subversiva que pueden exhibir los participantes (cf. Lakoff 1990, apud Kerbrat-Orecchioni 1992).

Por otra parte, las organizaciones se pueden definir como colectividades sociales que se producen, se reproducen y se transforman por medio de las prácticas de comunicación habituales, interdependientes y deliberadas de sus miembros. Desde este punto de vista, las organizaciones existen en la medida en que sus miembros las crean por medio del discurso, o sea que crean una realidad social coherente que encuadra la percepción que tienen de su propia identidad (Mumby y Clair 2000).

Cada contexto de interacción presenta ciertas especificidades al tiempo que comparte características con otros contextos. En este proyecto hemos podido establecer los formatos interactivos prototípicos de algunos contextos institucionales como el consultorio y los servicios telefónicos de atención al público. Tanto en estos dominios como en salones de clase de distintos niveles de la educación hemos podido describir las estrategias comunicativas de los interactuantes, y, dada la asimetría propia de los tres dominios seleccionados, hemos podido constatar distintas formas de negociación del control y ejercicio del poder en los mismos. Nos hemos detenido en especial en el análisis de las situaciones en que se puede detectar alguna forma de "abuso" de poder, a partir del marco teórico propuesto por el análisis crítico del discurso. También nos hemos concentrado en aquellas circunstancias en que quien está en condiciones de ubicarse a la par o por encima de su interlocutor, elige estrategias comunicativas que elevan a su interlocutor y hemos intentado explicar estas situaciones a partir del corpus reunido y de investigaciones similares realizadas en otros contextos sociales.

De acuerdo a lo anterior, los formatos interactivos propios de los contextos referidos (consultorio, servicios telefónicos de atención al cliente, salón de clase) comparten entre sí la característica de ser "institucionales".

Si bien es difícil situar una especificidad incontestable y caracterizadora del "diálogo institucional", diversas investigaciones realizadas sobre las formas interactivas institucionales

muestran divergencias frente a las formas interactivas no institucionales, de las cuales la conversación común es referente por excelencia. Tales divergencias se constatan tanto en lo concerniente a la implementación de las acciones (que se atienen a formatos recurrentes, relativamente fijos) como a los medios lingüísticos empleados por los participantes.

Lo cierto es que pueden delinearse al menos tres ejes orientadores de la "institucionalidad" del discurso y sus contextos (Drew y Heritage 1992).

1- El habla institucional está normalmente constituida por objetivos orientados que toman una forma relativamente restringida y convencional (al menos uno de los participantes está orientado hacia un objetivo, tarea o identidad convencionalmente asociada con la institución en cuestión).

La complementariedad relativa a los diferentes tipos de asimetría señalados al inicio se evidenciaría, entre otras cosas, en la constatación de diferencias inevitables entre los objetivos perseguidos por participantes legos (pacientes, clientes, usuarios, etc.) y por participantes institucionales. La conducta de estos últimos, que intervienen en la interacción como representantes de una determinada institución, está diseñada por las constricciones organizacionales y profesionales, por lo general, no necesariamente claras para los legos.

2- La interacción institucional puede involucrar restricciones sobre las contribuciones permitidas referentes a la tarea en curso. Los contextos institucionales orientan el diseño de las acciones particulares que tanto profesionales como legos desempeñan, en la medida que determinadas acciones son candidatas a ser realizadas allí, en tanto que otras son consistentemente evitadas.

3- El habla institucional puede estar asociada con procedimientos propios de los contextos institucionales específicos.

Este punto alude al papel de los diversos recursos que permiten la interpretación de las acciones por parte de los participantes. En cada caso, consideraciones relativas a las identidades sociales y a las tareas desarrolladas pueden reconfigurar el valor interpretativo otorgado a acciones particulares en contextos institucionales. Por ejemplo, en determinados contextos institucionales, el profesional puede reprimir expresiones de sorpresa, simpatía o afiliación en respuestas dadas a las demandas de los participantes legos, al tiempo que observaciones conversacionales inocuas pueden ser interpretadas como amenazadoras. Esto se evidencia más fuertemente cuando los participantes de una interacción institucional no comparten recursos lingüísticos o culturales.

En lo concerniente a los medios lingüísticos que caracterizan la orientación de los participantes enmarcados en interacciones institucionales, cabe enumerar brevemente los siguientes (Drew y Sorjonen 2000, cf. Drew y Heritage 1992):

- referencia personal / de persona

Cuando seleccionan la forma particular en que se refieren el uno al otro y a terceras partes, los participantes pueden valerse de formas de referencia que indican su pertenencia institucional antes que su identidad personal (por ejemplo, cuando una persona se refiere a sí como miembro de

una institución puede preferir el “nosotros” al “yo”, invocando así su identidad en términos de representante de una organización).

- selección léxica

Es esta una forma significativa (e informativa) sobre las orientaciones de los participantes hacia los contextos institucionales y los roles que allí desempeñan: la selección léxica es indicativa de la comprensión de la situación en la que se encuentran. La idea de vocabularios “legos” y “técnicos”, vinculada al uso de estilos situacionales y códigos apropiados, es aquí relevante. Bien podría hablarse de una adecuación descriptiva de la selección léxica con respecto al tipo de contextos institucionales en juego; numerosos estudios documentan la elección de términos descriptivos por parte de los hablantes en consonancia con sus roles dentro de tales contextos.

- diseño del turno de habla

A diferencia de las conversaciones comunes, los diversos tipos de interacción institucional están organizados en un orden de fases o formato. Las actividades conducidas en la interacción institucional se implementan mediante una serie de tareas vinculadas secuencialmente, cuyo orden puede llegar a estar prescrito en ciertos casos. La existencia de estos formatos rutinizados debe mucho a la dirección e iniciativa del profesional representante de la institución. Organizados diferentemente a los de la conversación cotidiana, los sistemas de turno de las interacciones institucionales suelen articularse en términos de pregunta-respuesta, donde, de forma genérica, la pregunta corresponde al profesional y la respuesta al lego.

El diseño del turno de habla incorpora tanto la selección de una acción como la forma en que la acción será realizada en palabras; en dicho diseño se opera una selección por parte del hablante entre formas alternativas de realizar la misma acción. Las elecciones (sintácticas, léxicas y otras) involucradas en ese diseño pueden ser determinadas mirando los detalles de su construcción verbal al tiempo que determinando su propósito interactivo.

Esta sucinta enumeración abre una nutrida agenda de trabajo ejemplificada a continuación en la referencia hecha al análisis realizado en los diferentes contextos.

3. Acerca de los contextos analizados

Nos detendremos aquí en una presentación sobre los tres contextos analizados: consultorio, salón de clase y servicios.

3.1. La consulta médica.

El “autoritarismo estructural del poder médico” al que se refiere Barrán (1992, 1993, 1995) generó en el poder y el saber médicos afinidades mentales y sociales con los otros poderes establecidos. En esta relación, el médico, detentor de los conocimientos y por ende del poder, está imbuido de valores en los que prima la resolución de la situación de necesidad del paciente a la que privilegia como valor fundamental. De esta manera, el paciente se somete al juicio autorizado, a la opinión científica del profesional y lo que hace en ese acto de consulta es legitimar su estado de enfermedad, su dolencia ante sí mismo y ante el resto de los demás (Mercer 1997). Si bien, y tal como señala Barrán (op. cit.),

el poder médico está repartido hoy en día entre los laboratorios, los fabricantes de medicinas, los centros de análisis y diagnóstico además de la institución médica en sí misma, este ser autoritario sigue percibiéndose hoy en día de forma similar a como era percibido en el Novecientos ligado, además, al modelo patriarcal, a la organización jerárquica del Estado y la familia, y manteniendo las funciones diferenciadas de cada sexo y grupo social (Romero 1997).

La profesión médica trasunta no sólo autoridad sino éxito socio-económico y profesional, elementos éstos que provocan el “deseo” por esta profesión ya sea en sectores sociales que buscan la movilidad social, como en personas interesadas en su realización profesional.

Todos estos elementos permitirían la posibilidad de identificar un conjunto de posiciones, de discursos, de actitudes que circulan dentro de la profesión y conforman un modelo al que adhieren sus integrantes e identifica una imagen social del médico. Se trata de un modelo de dominación, que no siempre tiene buena aceptación entre los/las consultantes, sino que por el contrario puede producir tensión, protesta y hasta alejamiento. El tono de las relaciones desiguales, en términos de hegemonía/subalternidad, lo dan aquellas funciones más directamente relacionadas con la asistencia: funcionarias de recepción, enfermeras (Romero 1997, op. cit.).

En el Capítulo 2 de *Conversación y poder*, Irene Madfes analiza las estrategias comunicativas presentes en consultas médicas, concentrándose en las formas en que se procesa el poder en las relaciones interpersonales establecidas en este marco institucional. En primer lugar discute modelos de atención médica, la medicina tradicional o alopática y la biopsicosocial. Luego pasa revista al formato y las características de la consulta que ha estudiado en trabajos anteriores, y finalmente, a partir de grabaciones de consultas en los dos marcos institucionales nombrados, observa las actitudes y prácticas discursivas que ocurren en la interacción médico – paciente y realiza un análisis contrastivo de lo que ocurre en esas consultas. En el análisis, que, al igual que los presentados en los otros capítulos, no pretende ser exhaustivo, se refiere muy particularmente al sistema de la cortesía, fundamentalmente en sus aspectos confrontativos y afiliativos y también a diferentes formas mitigadoras que ocurren en las entrevistas, y analiza también la ocupación de lugares claves como la decisión de la finalización de la consulta (el cierre) y el manejo discursivo de la autoridad. Además del análisis lingüístico detallado que muestra el funcionamiento de la interacción, Madfes propone una distinción teórica importante entre tres tipos de discurso, según el relacionamiento que tengan con la autoridad: discurso autoritario, el discurso de autoridad y la autoridad en el discurso.

3.2. El salón de clase

Entre las actividades educativas, los intercambios conversacionales ocupan un lugar importante debido a que la transmisión de conocimientos es un objetivo indiscutido de las instituciones educativas, y esta transmisión se lleva a cabo fundamentalmente por medio de la explicitación verbal de dichos conocimientos. Por otra parte, es por medio del lenguaje, primariamente, que se establece la organización y el control, la participación y la iniciativa, la estructuración y la secuenciación de las

actividades en el aula. Por lo tanto, se puede decir que el lenguaje forma parte de la infraestructura del aprendizaje en el medio social al que llamamos salón de clase (van Lier 1984).

La dinámica del poder y la dominación están presentes también en la vida en el aula (cf. Foucault 1987, Pennycook 1999). Las decisiones que en el día a día realizan los adultos que participan en instituciones educativas ayudan a conformar, a la vez que son conformadas por, el orden social externo al salón de clase (Auerbach, 1995: 9). Las opciones pedagógicas en relación a, por un lado, el currículo, los contenidos, los materiales didácticos, y por otro, a los procesos dialógicos y la selección de variedades lingüísticas, pueden parecer simplemente opciones técnicas, pero son de naturaleza ideológica y tienen consecuencias importantes en el establecimiento de roles. Cuando se observa lo que ocurre en un salón de clase desde esta óptica, se puede apreciar la dinámica del poder desde la organización física del aula en adelante.

Siguiendo a Courtney Cazden (1991), podemos considerar el habla de las maestras como un "registro", es decir, como una forma convencional de hablar en un determinado rol, forma que a su vez identifica al rol en cuestión. Este rol, además, se ve complementado (o hasta enfrentado) al de los alumnos. Tanto Cazden como Stubbs (1983) coinciden en que lo que hace tan especial al salón de clase es que el habla allí es radicalmente asimétrica.

Los derechos y deberes asignados a los participantes en un contexto institucional como el del salón de clase se corresponderían con patrones que han sido categorizados en los trabajos ya clásicos de Phillips (1972) y Shultz, Florio y Erickson (1982). Tales categorizaciones han sido base del análisis en diferentes investigaciones sobre la interacción en la educación, tanto de nivel primario como secundario o terciario, (cf., entre otros, Abrahão 1996, Ramalho 1998).

En el Capítulo 3 de *Conversación y poder*, Beatriz Gabbiani estudia el proceso de construcción de la identidad social en el salón de clase. A partir de clases grabadas en distintas instituciones del país, analiza los mecanismos interactivos que ponen en funcionamiento los participantes, en particular los que tienen que ver con la dinámica del poder, un tema central en todo el libro. En su análisis, Gabbiani presenta algunos aspectos de la organización conversacional de las aulas ya estudiados en distintos países y contextos, y los re-interpreta como manifestaciones ideológicas en el sentido de Fairclough (1995). También siguiendo a este autor muestra como se "naturalizan" formas de comportamiento (cómo escuchar, cómo participar, etc.) en el aula. Luego de esta introducción, focaliza el análisis en qué se considera conocimiento legítimo en las aulas, en particular, en qué medida se tienen en cuenta los conocimientos que los niños ya tienen porque los han adquirido fuera de clase, o porque los han visto en otras instancias educativas. El análisis pretende descubrir señales de legitimación o desautorización de los conocimientos o experiencias de los niños en estas situaciones. Una vez que analiza el funcionamiento del control, Gabbiani pasa a ver situaciones en las que se negocia o se desafía el control, y ve cómo algunos mecanismos como la toma de turnos nos muestran qué papeles se están asumiendo en cada caso. El capítulo termina con una reflexión acerca de la(s) asimetría(s) que se presenta(n) en el salón de clase, y su función en el mismo.

Por su parte, en el Capítulo 4 de *Conversación y poder*, Virginia Orlando revisa la forma en la cual poder, cortesía e identidad se evidencian en el salón de clase de español como lengua extranjera, y se concentra en analizar la construcción de actos de discurso directivos y el proceso de identificación de los individuos en tanto que agentes sociales y personalidades.

Se toca aquí también el tema de la asimetría propia del salón de clase, donde un participante cuenta con el privilegio de “dirigir” la interacción. La autora muestra cómo los límites entre habla institucional y conversación no siempre se pueden trazar nítidamente (ya que los participantes transitan entre “conversaciones sociales” y “conversaciones institucionales”), y se pregunta qué acontece en el caso de establecerse un programa de acciones interactivas dentro del salón de clase que incremente la indefinición de esos límites. Podría pensarse que ese participante privilegiado y poderoso pierde protagonismo, pero en realidad lo que nos muestra el análisis es que los mecanismos para materializar y mantener el poder se reconfiguran. Las clases analizadas presentan especificidades interesantes tanto en la expresión de la asimetría inherente a su contexto interactivo a través de los actos de discurso directivos, como a la forma en la cual se presentan los participantes de un punto de vista identitario.

3.3. La interacción de servicios

La clase de eventos comunicativos en los que el trato entre los participantes es puntual y puede limitarse a una única y ocasional transacción comunicativa es definida, en tanto conjunto de prácticas rutinizadas socialmente, como “interacciones de servicios” o “encuentros externos/superficiales” (*outside encounters*) (Scollon y Wong Scollon 2001, cf. Ciliberti 1997).

La “comunicación interdiscursiva profesional” (Scollon y Wong Scollon, op.cit.) propia de las interacciones de servicios es caracterizable en términos de formatos restringidos de habla por parte de los individuos comprometidos en la actividad discursiva, orientados a su vez hacia tareas asociadas de forma convencional con la institución.

Las interacciones de servicios analizadas en esta ocasión pertenecen a un centro de telegestiones. Los eventos comunicativos en cuestión involucran la participación de los operadores (de aquí en más Os) como representantes institucionales que intermedian entre los usuarios (de aquí en más Us) y la institución en sí misma. Los Os pueden ser vistos como “comunicadores profesionales”, es decir, personas para quienes la comunicación es central en su desempeño laboral. En sus actividades cotidianas, los Os participan en numerosas interacciones con Us de diferente género, edad, nivel socioeconómico, educación, etc. Es decir, los grupos de pertenencia de los Us abarcan una diversidad que puede tener efectos en la interacción entre Os y Us (cf. Linell 1998:157).

Si consideramos que la comunicación funciona mejor cuantos más elementos de los recursos contextuales mediatos (asunciones y conocimiento de base, conocimiento de las rutinas comunicativas requeridas en determinadas instancias) comparten los individuos, ya que las inferencias realizadas por participantes con experiencias similares estarían basadas en conocimientos comunes a ellos, podemos igualmente asumir lo contrario (Scollon y Wong Scollon 2001). Es decir, en

caso de diferir los conocimientos compartidos por los individuos dada su adscripción a distintos grupos de pertenencia, es probable que la construcción de inferencias sobre el otro sea más dificultosa, y eventualmente redunde en una comunicación donde las cosas “salen mal” (por ejemplo, malos entendidos). En cierta forma, si bien compete tanto a Os como a Us que la comunicación profesional sea “exitosa” de un punto de vista performativo, son los primeros, en tanto que representantes institucionales, quienes deberán asegurarse ese logro, en función de lo que se explica a continuación. Al mismo tiempo, el logro del “éxito” involucra, además de la construcción intersubjetiva de los significados y su interpretación apropiada dentro de la matriz contextual de la que participan Os y Us, el conocimiento de las reglas inherentes a una suerte de gramática contextual.

El centro de telegestiones al cual refieren las interacciones de servicios revisadas está asociado a la administración pública. La “calidad de atención” de dicho centro es un hecho “regulado”, que la propia reglamentación manifiesta en términos de expectativas a alcanzar. Es así que podemos considerar que es responsabilidad de los Os asegurar que la comunicación con los Us permita a estos últimos realizar adecuadamente diversos trámites mediante el sistema de telegestión.

En el Capítulo 2 de *Mecanismos conversacionales...* Beatriz Gabbiani analiza cómo se manifiesta la orientación de los participantes hacia sus identidades institucionales a través de las conductas comunicativas. Se concentra en los espacios de alteridad y locución: el acto de comunicación se construye a partir de la existencia del otro con quien se co-construye el sentido, y por ello resulta de interés analizar las estrategias discursivas utilizadas por cada interlocutor. La autora elige estudiar en particular los inicios y cierres de llamadas por reclamos. Las secuencias iniciales presentan un interés especial ya que en estas instancias cada interlocutor se presenta a sí mismo y establece el lugar desde donde habla. La cercanía o distancia que los interlocutores están dispuestos a adoptar en el curso de la interacción se muestran, por ejemplo, en el tipo de saludo que utilizan. En su capítulo Gabbiani estudia el formato de los reclamos, los aspectos rutinizados y los emergentes en cada caso, para realizar una formalización de los mismos y discutir a qué se debe que los interlocutores opten por determinadas estrategias (en particular las de cortesía). El análisis realizado echa luz sobre la organización de estas interacciones y las estrategias elegidas, al tiempo que deja pendientes preguntas que requieren continuar avanzando en la investigación.

En el Capítulo 3 de *Mecanismos conversacionales...*, Virginia Orlando examina la forma en la que la organización temática de las actividades discursivas contribuye a su caracterización como diálogos institucionales. El punto central del análisis consiste en revisar el desarrollo de los episodios tópicos asociados a los diversos proyectos comunicativos de los participantes de las llamadas, y ver cómo y en qué medida tal desarrollo puede estar determinado por el contexto institucional y a su vez determinarlo. Se tienen en cuenta sobre todo algunos aspectos relativos a la presentación de la información y a la forma en la cual en ciertos tipos de intercambios esa información no construye verdaderos episodios tópicos en sí mismos, sino un soporte verbal de las tareas emprendidas conjuntamente por los participantes.

Por último, en el Capítulo 4 de la referida publicación Irene Madfes analiza, tomando como marco referencial el hecho de que la construcción de la coherencia plantea como objetivos centrales la conexión del intercambio conversacional y la reducción de la incertidumbre, un fenómeno altamente recurrente como es el de repetición. Luego de pasar revista al rol que ésta desempeña en la conversación, se analizan las repeticiones según dos grandes contextos de aparición: contexto global y contexto local. El análisis se centra en las diferentes formas de circulación de la información que supone la repetición, haciendo particular hincapié en el rol que juega la misma en la estructuración de tópicos centrales y laterales y las expresiones formulaicas del operador. Finalmente, Madfes se pregunta acerca del estatuto enunciativo de la repetición, estatuto complejo en la medida en que la misma supone tanto la mención como el uso, siendo un claro ejemplo de la intersubjetividad en el texto.

4. Sobre los aspectos metodológicos

Optar por un punto de vista interactivo es considerar que el objeto prioritario de análisis es el de las conversaciones naturales y todo tipo de interacción auténtica desarrollada en situaciones espontáneas. Por lo tanto, en propuestas como la de este proyecto se trabaja con un corpus grabado y minuciosamente transcrito, ya que las transcripciones del discurso se han transformado en la llave de acceso al trabajo del analista. Las grabaciones en situaciones naturales presentan problemas metodológicos, instrumentales y deontológicos largamente discutidos por las distintas corrientes relacionadas con los estudios del lenguaje en contexto social.

Las investigaciones sobre la interacción verbal ofrecen dos grandes posibilidades en cuanto a la realización de las grabaciones. Las corrientes más cercanas al Análisis Conversacional trabajan con grabaciones recogidas sin la presencia de un investigador, esto es, el grabador queda en algún lugar estratégico y luego se recoge lo grabado. Tal ha sido el caso del corpus empleado para su análisis en los contextos “consulta médica” y “servicios”. (En el caso de este último, el propio centro de telegestiones proporcionó grabaciones de las interacciones telefónicas realizadas aleatoriamente.) Las corrientes más etnográficas requieren de la presencia del investigador, que deberá invertir tiempo en formar parte de la circunstancia ecológica que estudia de manera de no perturbarla durante la investigación. Es la forma en que se procedió para la recolección del corpus referido al contexto “salón de clase”. No importa a qué corriente se vincule la forma de recabar las interacciones, en todos los casos, el anonimato de las personas involucradas forma parte del compromiso ético de estas investigaciones.

La grabación de una interacción se vierte en forma de transcripción. Toda transcripción, que para el lingüista que investiga en estas líneas teóricas no es un mero acto mecánico, implica algún tipo de “pérdida”. No hay modo de incorporar hasta el mínimo detalle, ya que entonces la transcripción se tornaría en algo inmanejable por ilegible, antes que un instrumento de trabajo de ayuda al investigador. Por otra parte, hay que tener en cuenta que la transcripción conlleva el traslado de la oralidad a un medio diferente, el de la escritura, con la consiguiente selectividad y pérdida de

información que ello supone. Ninguna transcripción puede dar cuenta en forma acabada de eventos paralingüísticos tales como la entonación, la calidad de la voz y la risa, entre otras cosas.

El marco referencial elegido para elaborar las transcripciones permite, de todas maneras, tener en cuenta e incorporar en ellas aspectos relevantes para los fenómenos que se desean estudiar, como las hesitaciones, los diferentes tipos de pausa, los falsos comienzos, las repeticiones, todo esto respetando los cambiantes significados interactivos generados por los interactuantes. La transcripción fina es, además, un paso relevante en el proceso de análisis, puesto que las decisiones acerca de qué elementos incorporar y cuáles dejar fuera ya son una primera instancia de selección y clasificación de datos que implica al mismo tiempo una reflexión teórica sobre los mismos.

5. La investigación como generadora de conocimiento y de nuevos espacios de investigación

Este proyecto ha contribuido a profundizar en el conocimiento de los mecanismos conversacionales utilizados en el español del Uruguay, un tema muy poco desarrollado hasta el momento.

En relación a lo que nos propusimos originalmente en el proyecto, nos gustaría detenernos en el impacto que esperábamos que el mismo tuviera como generador de conocimiento. Allí sosteníamos lo siguiente en relación a cada contexto específico.

- a. En lo que respecta a las interacciones médico – paciente: en momentos en que el Sistema de la Salud atraviesa en nuestro país una situación en extremo compleja, el análisis de las interacciones médico/paciente, al propiciar, desde la Lingüística, una mejor comprensión de los mecanismos interpersonales puestos en juego en dichos intercambios, permitiría tanto la toma de conciencia a nivel individual de dichos mecanismos por parte de los médicos como una reflexión de los sectores del cuerpo médico sobre sus conductas comunicativas que permita vislumbrar un cambio en los modelos hegemónicos de actuación imperantes. Los contactos establecidos con Facultades del área de la Salud de la propia UdelaR parecen augurar que es posible pensar en desarrollos futuros interdisciplinarios y con efectos directos en la formación profesional.
- b. El análisis de la interacción en el salón de clase puede tener un impacto importante en el reconocimiento de dinámicas no buscadas conscientemente. La discusión de esta temática en ámbitos como la formación docente o las instancias de evaluación de las políticas educativas en marcha puede echar luz sobre fenómenos que no se están teniendo en cuenta en estos momentos. Estos espacios están en proceso de constituirse pero aun no se han establecido.
- c. Entender el funcionamiento de las estrategias comunicativas puestas en juego en las interacciones de servicio en un país que, al menos por momentos y en ciertos discursos, se ve a sí mismo como un país de servicios adquiere una relevancia estratégica, sobre todo teniendo en cuenta la disconformidad que la gente (los usuarios, los clientes) a veces manifiesta con respecto a estos intercambios. Exhibir dichos funcionamientos y propiciar un debate con los involucrados en este tipo de interacciones es una de las tantas materias pendientes en nuestro país. Una buena señal en esa línea ha sido el acuerdo realizado con una empresa pública que nos permitió

acceder a grabaciones de su servicio de telegestiones, y realizar así el análisis descrito brevemente en la sección anterior de este trabajo.

Para concluir, es importante señalar que el análisis desarrollado en esta investigación no ha pretendido “agotar” la interpretación acerca de las características interactivas propias de los contextos particulares revisados, sino iniciar un camino que permita dar cuenta, a partir de la comprensión de las acciones concretas y locales, de ciertas características idiosincrásicas que presenta la comunidad uruguaya en el ejercicio de rutinas comunicativas desarrolladas en diversos contextos institucionales.

Referencias

- ABRAHÃO, M. H. V. (1996, inédito) “Conflitos e incertezas do professor de língua estrangeira na renovação de sua prática de sala de aula”. Tesis de doctorado, Campinas: UNICAMP.
- AUERBACH, E. R. (1995) The politics of the ESL classroom: Issues of power in pedagogical choices, en J.W. Tollefson (ed) *Power and Inequality in Language Education*, Cambridge University Press, Cambridge: 9-33
- BARRÁN, J. P. (1992) *Medicina y sociedad en el Uruguay del Novecientos. El poder de curar* (tomo 1) Ediciones de la Banda Oriental, Montevideo.
- BARRÁN, J. P. (1993) *Medicina y sociedad en el Uruguay del Novecientos. La ortopedia de los pobres* (tomo 2). Ediciones de la Banda Oriental, Montevideo.
- BARRÁN, J. P. (1995) *Medicina y sociedad en el Uruguay del Novecientos. La invención del cuerpo* (tomo 3). Ediciones de la Banda Oriental, Montevideo.
- BROWN, R. y A. GILMAN (1960) The pronouns of power and solidarity, en T. A. Sebeok (ed) *Current Trends in Linguistics*, vol. 12, The Hague-Paris, Mouton.
- CAZDEN, C. (1991) *El discurso en el aula. El lenguaje de la enseñanza y del aprendizaje*, Paidós, Barcelona. (1ª ed.1988)
- CILIBERTI, A. (1997) “Changes in discursive practices in Italian public administration”, en *Journal of Pragmatics*, 27: 127-144.
- DREW, P. y J. HERITAGE (1992) “Analyzing talk at work: an introduction”, en Drew, P. y J. Heritage (Eds.) *Talk at work. Interaction in institutional settings*. Cambridge, Cambridge University Press: 3-65.
- DREW, P. y M.-L. SORJONEN (2000) “Diálogo institucional”, en van Dijk, T. (Comp.) *El discurso como interacción social*. Vol.2. Barcelona, Gedisa: 141-177. (1ª ed. 1997)
- FAIRCLOUGH, N. (1995) *Critical Discourse. The Critical Study of Language*. London:
- FOUCAULT, M. (1987) *Vigilar y castigar. Nacimiento de la prisión*. México: Siglo XXI.
- KERBRAT-ORECCHIONI, K. (1992, 1995) *Les interactions verbales*. Vols.1. y 2. Paris, Armand Colin.
- LINELL, P. (1998) *Approaching dialogue. Talk, interaction and contexts in dialogical perspectives*. Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins.
- MERCER, H. (1997) “Los procesos de atención a la salud en el conjunto de las relaciones sociales” en Romero, S. e.a (coords.) en *Sociedad, cultura y salud*. Facultad de Humanidades y Ciencias

- de la Educación, Montevideo: 15-30.
- MUMBY, D. K. y R. P. CLAIR (2000) "El discurso en las organizaciones", en van Dijk, T. (Comp.) *El discurso como interacción social*. Barcelona, Gedisa: 263 – 296. (1ª ed. 1997)
- PENNYCOOK, A. (1999) *The cultural politics of English as an international language*. London: Longman.
- PHILLIPS, S. (1972) "Participant structures and communicative competence: Warm Springs Children in community and classroom". En Cazden, C. , John, V. & D. Hymes (eds.) *The function of language in the classroom*. New York: Teachers College Press. 370-394.
- RAMALHO, J. (1998, inédito) "Metáforas e conflitos: a leitura de poesia e a discussão em grupo na sala de aula de inglês como literatura estrangeira". Tesis de doctorado, Campinas: UNICAMP.
- ROLOFF, M. E. y D. E. CAMPION (1985) Conversational profit-seeking: interaction as social exchange en R.L. Street y J.N. Cappella (eds.) *Sequence and pattern in communicative behaviour*. Edward Arnold, London: 161-189.
- ROMERO, S. (1997) "Transformaciones en el campo de la salud: el hábitus asistencial", en S. Romero, A. Cheroni y J. Portillo (coords.) *Sociedad, cultura y salud*. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación, Montevideo: 171-187.
- SCHIFFRIN, D. (1987) *Discourse markers*. Cambridge, Cambridge University Press.
- SCOLLON, R. y S. WONG SCOLLON (2001) *Intercultural Communication. A Discourse Approach*. Oxford, Blackwell.
- SHULTZ, J., FLORIO, S. y F. ERICKSON (1982) "Where's the floor? Aspects of the cultural organization of social relationships in communication at home and in school". En Gilmore, P. I. & Al Glahthorn (eds.) *Children In and Out of School. (Language & Ethnography Series # 2)*. 88-123.
- STREET, R. L. y J. N. CAPELLA (1985) "Sequence and pattern in communicative behaviour: a model and commentary", en Street, R. L. y J. N. Cappella (Eds.) *Sequence and pattern in communicative behaviour*. London, Edward Arnold: 243-276.
- STUBBS, M. (1983) *Discourse analysis. The sociolinguistic analysis of natural language*, University of Chicago Press, Chicago.
- TANNEN, D. (1994) *Gender and discourse*, New York, Oxford, Oxford University Press.
- van LIER, L. (1984) Discourse analysis and classroom research: a methodological perspective, *I.J.S.L.*, 49: 111-133.