



3

Análisis de la conversación: enfoque del estudio de la acción social como prácticas de producción de sentido*

Anita Pomerantz y B. J. Fehr

El análisis de la conversación (AC) surgió a mediados de la década de 1960 en el campo de la sociología, con el trabajo de Harvey Sacks y sus colaboradores, como un enfoque hacia el estudio de la organización social de la conducta cotidiana. En las tres décadas siguientes, el AC produjo un gran número de análisis rigurosos e informativos sobre la acción y la interacción humanas. En este capítulo nos proponemos: 1) presentar una caracterización inicial del AC y su relación con otras formas de análisis del discurso (AD); 2) reseñar brevemente la historia del AC; 3) describir los supuestos básicos y los cometidos analíticos del AC, y 4) y más importante, suministrar un conjunto de herramientas para realizar estos análisis. La experiencia nos ha enseñado que lo más útil para comprender el AC es realizar un verdadero trabajo de análisis.

Una formulación inicial del análisis de la conversación y su relación con otras formas de análisis del discurso

Para empezar, es importante advertir que el nombre de esta tradición de investigación, "análisis de la conversación", no es total-

* Traducido por Gloria Vitale.

mente apropiado y puede provocar cierta confusión respecto de los fenómenos que se investigan y de su concepción analítica.' Uno de los motivos de esa confusión radica en el término "conversación". Algunos investigadores establecen una distinción entre el habla informal de la vida cotidiana (por ejemplo, las charlas con amigos) y el habla que ocurre dentro de las instituciones formales (por ejemplo, las presentaciones de pruebas en un juicio oral). Estos investigadores sostienen que la interacción que se da en las organizaciones formales está regida por distintas clases de exigencias que la conversación informal. Consideran que "conversación" refiere al habla informal que ocurre en los ámbitos sociales cotidianos, y "habla institucional" al habla formal que tiene lugar en los contextos institucionales, y esperan que los analistas de la conversación estudien solamente el primero de estos dominios. Pero a los analistas de la conversación les interesa la conducta o la acción que se da en ambos contextos, de manera que no consideran analíticamente necesario establecer una distinción *a priori* entre las dos.

En segundo lugar, el término "análisis de la conversación", o incluso "habla en interacción",² puede dar la idea equivocada de que sólo se toman en cuenta los aspectos verbales de la interacción (el "habla"). Pero los analistas de la conversación siempre consideraron tanto los aspectos verbales como los paralingüísticos del habla (es decir, la calidad del sonido, las pausas, los silencios, los nuevos comienzos, etc.). De hecho, si no se prestara atención a los dos aspectos, sería muy difícil, o incluso imposible, identificar las acciones que se constituyen en el habla y por su intermedio. En este sentido, varios investigadores extendieron el alcance del AC para incluir los aspectos visibles de la conducta, como una orientación apropiada, los gestos de brazos y manos, la postura, etc. (C. Goodwin, 1981; 1986; M. Goodwin, 1980; 1990; Heath, 1986; Schegloff, 1984).

La organización del habla o de la conversación (ya sea "informal" o "formal") nunca fue el objeto central y definitorio del AC. Este es, más bien, la organización de la conducta significativa de las personas en la sociedad, es decir, el modo como los individuos de una sociedad realizan sus actividades y le dan sentido al mundo que los rodea. El objetivo analítico fundamental es esclarecer cómo se producen y se comprenden las acciones, los acontecimientos, los objetos, etc., antes que explicar cómo se organizan el lenguaje y el habla como fenómenos analíticamente separables. Esta posición fue expuesta por Harvey Sacks en una de sus primeras conferencias:

De modo que la cuestión era la siguiente: ¿había alguna manera como la sociología pudiera abordar, formal e informativamente, los

detalles de los acontecimientos reales?... Empecé a trabajar con conversaciones grabadas... *No fue por un interés especial en el lenguaje, ni a partir de alguna formulación teórica de lo que debería estudiarse*, que me puse a trabajar con conversaciones grabadas, sino simplemente porque era algo que podía hacer. (1984; 26, el subrayado es nuestro).

No planteamos que el estudio del habla carezca de importancia, ni que las investigaciones centradas exclusivamente en el habla sean, en modo alguno, inadecuadas. Lo que afirmamos es que el enfoque analítico del AC no se limita a dar una explicación del habla solamente, sino que permite analizar cómo se concreta la conducta, o la práctica, en cualquier forma que sea. De hecho, algunos estudios efectuados dentro de esta corriente se centran en el habla, pero considerándola como acción social.

Desde la década de 1940, aproximadamente, muchas disciplinas se han orientado hacia una visión más social, interactiva y pragmática de la acción y la interacción humanas. Esto no representa la adopción de un enfoque radicalmente nuevo del estudio de la conducta humana, sino que refleja la consolidación de una postura minoritaria que se manifestó en un amplio conjunto de disciplinas desde, por lo menos, la Edad Media (Vico, 1975), o incluso, según sostienen algunos estudiosos, desde la época de los presocráticos (Coulter, 1991). Dada la orientación discursiva que han tomado distintas disciplinas, el AC tiene fuertes semejanzas con otros enfoques. Un punto en común entre estos enfoques es que ya no se ocupan de buscar las causas de la conducta humana, sino de explicar cómo se produce y se reconoce la conducta como algo inteligible y razonable.

Por ejemplo, dentro de la filosofía del lenguaje, Austin (1962) planteó que el lenguaje no es sólo un medio de representación, sino que también se utiliza para realizar acciones sociales, como por ejemplo, hacer una promesa. La sociolingüística, que surgió de la lingüística y la Sociología, pone de relieve las variaciones presentes en distintos contextos sociales del habla (por ejemplo, formales o informales) y entre diversos grupos culturales y étnicos (Labov, 1972a; 1972b; Bernstein, 1975). En el campo de la antropología, Hymes (1962) desarrolló un método al que llamó "la etnografía del habla" para examinar el habla en interacción como un sistema de actividad por derecho propio, que puede ser objeto de una descripción etnográfica tal como cualquier otra parte de la vida cultural. El análisis del discurso surgió, dentro de la lingüística, como un intento de caracterizar el habla y los textos de mayor extensión que las oraciones o las cláusulas, hasta entonces las mayores unidades del análisis

lingüístico (Coulthard y Montgomery, 1981; Stubbs, 1983). En el dominio de la semiótica, antes centrada en la sintaxis y la semántica, se comenzó a prestar atención a los aspectos pragmáticos del lenguaje (Levinson, 1983). Bajo la influencia de la teoría crítica y del feminismo, los investigadores comenzaron a interesarse en el poder que tienen las palabras para engañar y confundir a los individuos, enredándolos en una maraña que les impide desarrollar su comprensión más allá de ciertos límites tradicionalmente definidos. Estos investigadores sostienen que el poder es un recurso desigualmente distribuido, y que el lenguaje sirve para legitimar y mantener las jerarquías establecidas sin que los individuos menos favorecidos por el sistema tomen conciencia de esa desigualdad (Fowler et al., 1979).

Cada una de estas iniciativas generó muchas corrientes de investigación que, con el tiempo, se entrecruzaron unas con otras de modos complicados, intercambiando conceptos y métodos a medida que así lo requerían sus respectivos intereses y necesidades. Cada vez se hace más difícil delimitarlas con claridad, porque tienen muchos puntos de convergencia.³ Todos estos proyectos (incluido el AC) surgieron, en parte, como resultado de la incipiente noción de que el lenguaje y el habla suponen algo más que una representación del mundo. Todos comparten el criterio de que el lenguaje puede usarse para poner en práctica acciones sociales. En todos ellos se registran y analizan instancias de habla en interacción, y se toma en cuenta el papel del contexto en la producción de sentido. En todos se plantea la importancia de captar la perspectiva de los participantes en las secuencias interactivas.

El AC, sin embargo, puede diferenciarse de estas diversas perspectivas por su particular manera de abordar ciertas cuestiones analíticas. En primer lugar, los analistas de la conversación rechazan la utilización de definiciones teóricas y conceptuales de los temas de investigación estipuladas por el investigador. En cambio, procuran explicar los puntos que son relevantes para los participantes en una interacción. Por ejemplo, desde una perspectiva convencional, un investigador interesado en las relaciones entre hombres y mujeres podría codificar, como parte de su análisis, quiénes son de género femenino o masculino. En este tipo de codificación, el género es tomado como una cuestión universalmente relevante para el análisis, pero podría no serlo para los participantes en la interacción. El género puede ser relevante en algunas interacciones y no en otras. Lo mismo sucedería en caso de asignársele una importancia analítica *a priori* al concepto de "poder", es decir, si se presupone que las relaciones de poder y/o condición social son un componente central de todas las relaciones sociales sin antes analizar la pertinencia que tienen para

los participantes en la interacción. Los individuos que ocupan posiciones diferentes en alguna jerarquía de estatus o de poder no toman, necesariamente, esa diferencia como la base de todas y cada una de sus interacciones.

En segundo lugar, el análisis de la conversación presta especial atención a los detalles de la organización temporal del desarrollo de la acción y la interacción, y a las diversas contingencias interactivas que se van dando en su transcurso. En gran medida, el sentido, o la inteligibilidad, de una acción está dado por el lugar que esta ocupa dentro de una serie continua de acciones. Considérese, por ejemplo, la siguiente emisión, extraída de una conversación real:

Heather: I did too=I took two of everything.
[Heather: Yo lo hice también=tomé dos de todos]

Lo que Heather "hizo", los "todos" de los que tomó dos y la significación interactiva de esta emisión no están dadas en lo que ella dice. Pero si devolvemos la emisión a su ámbito interactivo natural, dentro de una serie continua de acciones, su sentido y su significación se ponen de manifiesto:

Don: hh I got my uh (1.2) I -did get my tax forms today
Heather: Yea
Don: Yea I walked into the post office and mail my thing and I took one of everything hhh
Heather: I did too=I took two of everything.
Don: For me?
Heather: Yea
Don: That's my baby.
[Don: hh recogí mis eh (1.2) hoy sí recogí mis planillas de impuestos
Heather: ¿Ah, sí?
Don: Sí. Fui a la oficina de correos e hice mi envío, y tomé uno de todos hhh
Heather: Yo lo hice también=tomé dos de todos
Don: ¿Para mí?
Heather: Sí
Don: Esa es mi chica.]

Al igual que Don, Heather recogió planillas de impuestos el día de la conversación y, además, el hecho de que tomara dos copias de cada planilla es significativo porque la copia "extra" estaba destinada a Don.^{5,6}

En tercer lugar, la perspectiva asumida por el AC conduce a una concepción de las reglas diferente a la que tienen otras corrientes de investigación. En lugar de considerar a las reglas como una forma teóricamente determinada de explicar la conducta humana, el AC las trata como pautas situacionalmente invocadas que forman parte de la actividad que buscan explicar. Por ejemplo, Wieder (1974) analizó los modos en que los residentes de un establecimiento correccional invocaban ciertas reglas (como la de "por encima de todo, no ser un delator") para justificar su renuencia a denunciar ciertas actividades de sus compañeros de prisión. La invocación de la regla se convierte en parte de la actividad, que en este caso es la de rehusarse a delatar a otro.

Antecedentes históricos

El análisis de la conversación surgió, principalmente, a partir de la iniciativa y los aportes realizados por Harvey Sacks, en estrecha colaboración con sus colegas (inicialmente compañeros de estudios de posgrado) Emanuel Schegloff y David Sudnow, entre otros. Los tres eran alumnos de Erving Goffman, en la Universidad de Berkeley. Por entonces, Goffman postulaba que las actividades comunes de la vida cotidiana eran un tema legítimo de investigación para la sociología. Por otra parte, Sacks había conocido a Harold Garfinkel, el fundador de la etnometodología, en 1959, durante un año sabático de este último en Harvard. Sacks continuó reuniéndose con Garfinkel en la Universidad de California en Los Angeles, y leyó todos sus trabajos, publicados e inéditos. Sacks encontró alguna coincidencia entre sus propias indagaciones acerca de las bases de ciertas formas sociales, como por ejemplo, las leyes, y las exploraciones fundacionales de Garfinkel (1967) de la base del orden social en los detalles de la conducta cotidiana. Comenzó a estudiar la posibilidad de efectuar un estudio descriptivo, naturalista y empírico de la conducta humana. En los años siguientes, Sacks atrajo a sus propios alumnos, quienes hicieron importantes aportes a su proyecto: Gail Jefferson, Anita Pomerantz y Jim Schenkein, entre otros.⁷

En 1963, Sacks realizó una pasantía en el Centro de Prevención del Suicidio de Los Angeles. En ese centro se realizaban grabaciones y transcripciones de todos los llamados telefónicos recibidos a través de la línea de emergencia. Las grabaciones sirvieron como material para comenzar a examinar los detalles de la conducta interactiva. Dos observaciones basadas en estos materiales fueron la base del trabajo inicial en el campo del análisis de la conversación. Una de ellas trataba sobre los términos que usaban quienes llamaban por teléfono

para referirse a ellos mismos y a los demás. La otra tenía por tema la ubicación secuencial de las emisiones por parte de los participantes en los llamados telefónicos.

Las personas que llamaban a la línea de emergencia del Centro de Prevención del Suicidio hacían referencia y se describían a ellos mismos y a otros durante sus llamados. Dado que hay muchas maneras correctas de categorizarse a uno mismo y a otros (por ejemplo, esposa, socialista, alto, latino, cantante de ópera, ella, chiflado), Sacks se preguntó si habría algún orden u organización en el uso de las categorizaciones. Considérese el siguiente fragmento de una transcripción (de Sacks, 1972:64):

- R: ¿No tienes a nadie a quien recurrir?
L: No.
R: ¿Ningún pariente, o amigo?
L: No.

Al preguntar sobre la existencia de personas a quienes recurrir, el miembro del personal del Centro de Prevención del Suicidio habló de "parientes" y "amigos". Sacks quería comenzar a explicar nuestros modos cotidianos de entender el mundo social humano mediante la consideración de esos usos. "Parientes" y "amigos" son las categorías de personas de las que podríamos esperar ayuda cuando estamos en problemas. Sería absurdo, en una situación de ese tipo, preguntar: "¿Ningún Tomás o Silvia?", "¿Ningún hombre o mujer?", "¿Ningún socialista o republicano?". Sacks mostró que, a través del modo como usamos categorizaciones, ponemos de manifiesto nuestra manera de entender los derechos y las obligaciones de las personas a las que se aplican determinadas categorías. Esto no significa que cualquier persona dada tenga realmente individuos de esas categorías a su disposición. Aunque existan personas en dichas categorías, podrían no estar dispuestas, capacitadas, etc., para que se recurra a ellas. Esto mismo podría justificar, de manera inteligible, que un individuo se encuentre en problemas.

Una segunda observación que hizo Sacks fue que el sentido, o inteligibilidad, de las emisiones se vinculaba con su particular ubicación secuencial en un tramo del habla. Recuérdese que la inteligibilidad de la emisión de Heather ("yo lo hice también= tomé dos de todos") estaba dada por su posición en una determinada serie continua de emisiones.

Con el transcurso del tiempo, la organización secuencial cobró mayor interés que la categorización como tema de investigación para los analistas de la conversación (véase, por ejemplo, Sacks et al.,

1974). Como observa Sacks (1975: n.1), esto no debe verse como una negación de la importancia de la categorización en las interacciones humanas. De hecho, muchos analistas posteriores han vuelto a considerar la conexión entre la categorización y el análisis secuencial (Jayyusi, 1984; Watson, 1976, 1983).

Los supuestos y sus implicaciones metodológicas

El análisis de la conversación, al igual que la etnometodología,⁸ parte de la base de que la conducta en la vida cotidiana es razonable y significativa, y que es producida atendiendo a estas características. Este supuesto implica una distinción entre la conducta considerada como "comportamiento" (por ejemplo, hacer ruido o mover el cuerpo) y la conducta tratada como "acción" (como actividad inteligible). Si una persona levanta el brazo, lo que se entiende cotidianamente no es que el brazo estaba hacia abajo y ahora está levantado, sino que alguien pide un turno, llama un taxímetro, se estira o, tal vez, saluda a un conocido. Si una persona habla, no se entiende que está haciendo ruido, sino que dirige una emisión significativa a otro individuo o individuos.

También se parte del supuesto de que la conducta significativa es producida y entendida sobre la base de ciertos procedimientos o métodos compartidos. La conducta de las personas no es totalmente idiosincrásica. Si lo fuera, resultaría imposible coordinar actividades con otros individuos, en especial si son desconocidos. Pero un aspecto rutinario de nuestra vida cotidiana es que podemos interactuar y coordinar nuestra conducta con otras personas. El objetivo del AC es explicar los métodos compartidos que utilizan los interactuantes para producir y reconocer su propia conducta y la de los demás.

El sentido o el significado que tiene la conducta depende por completo del contexto de su producción en, al menos, dos sentidos. Un sentido del contexto es la organización temporal de las acciones y la interacción. La conducta se produce y se entiende como una respuesta a las contingencias inmediatas y locales de la interacción. El aporte de cada interactuante está determinado por lo que acaba de decirse o de hacerse, y es entendido en relación con lo anterior. En el transcurso de una interacción, el contexto cambia continuamente: cada aporte suministra un nuevo contexto para el siguiente.

Hay otro sentido en el que la conducta depende del contexto: para entender una conducta, debemos saber cuál es la ocasión, quién interactúa con quién, dónde y cuándo. Por ejemplo, entendemos determinadas conductas como las de dictar clase y tomar notas a partir del hecho de que los participantes son un profesor y sus

alumnos, y que una lección transcurre en un aula. En vez de considerar las identidades de los participantes, el lugar, la ocasión, etc., como cuestiones predeterminadas, los analistas de la conversación y los etnometodólogos reconocen que hay muchas maneras de identificar a las partes, la ocasión, y demás, y que la identificación debe ser relevante para los participantes. Una persona puede hablar en tanto participante de un seminario y luego, en alguna emisión posterior, como mujer, y que así lo interpreten los demás. El desarrollo de un seminario podría detenerse momentáneamente mientras los participantes comentan los problemas de salud de un amigo. Además, los analistas y los etnometodólogos sostienen, no sólo que la identificación de quién, qué, dónde, etc., es parte del proceso de producir y comprender la conducta, sino que esta última contribuye a constituir las identidades de los participantes, el tipo de ocasión, etc., tal como son. Es decir, el contexto es creado parcialmente por las acciones que producen las personas. Al hablar "informalmente", no sólo respondemos a un entorno "informal", sino que también contribuimos a que ese entorno se constituya como "informal".

Estos supuestos tienen, como corolario, ciertas implicaciones metodológicas respecto de los tipos de interacción que se estudian, del papel del analista en la interacción, y de la grabación y la transcripción de las interacciones.

En el AC puede estudiarse cualquier tipo de interacción, como por ejemplo, charlas entre conocidos, consultas a un médico, entrevistas de trabajo, comentarios periodísticos, discursos políticos, etc. En cada caso, lo que interesa es explicar los métodos o procedimientos que emplean los individuos para darse a entender y ser comprendidos por otros.

Para observar la conducta, el investigador puede o no actuar como un participante/observador en la situación, y puede o no utilizar aparatos de grabación. Como quiera que se observe la conducta, es importante tomar en cuenta en qué medida y de qué manera la presencia del aparato de grabación y/o del investigador puede influir en la conducta observada. Por ejemplo, si los participantes saben que su conversación durante la cena está siendo grabada, podrían alterar algunas de sus conductas (evitar ciertos temas delicados, por ejemplo), pero no otras (como la de hacer que su relato resulte coherente).

Los analistas de la conversación prefieren trabajar a partir de grabaciones de la conducta. En primer lugar, ciertos rasgos de la interacción no son recuperables de ningún otro modo. En segundo lugar, la grabación permite ver una y otra vez la interacción, lo que es importante tanto para transcribir como para desarrollar un análisis. En tercer lugar, la grabación permite cotejar un determinado análisis

con los materiales, en todos sus detalles, que se usaron para producir el análisis. Por último, la grabación permite volver a considerar una interacción desde una nueva perspectiva analítica.

Una última observación sobre las grabaciones: en los casos en que los interactuantes están presentes en el mismo lugar, es preferible hacer una grabación en vídeo para que al menos parte de la conducta visualmente accesible a los participantes quede también a disposición del analista. Cuando los participantes no están en el mismo sitio (como en el caso de los llamados telefónicos), por lo general se emplean grabaciones de audio. En muchos de los primeros trabajos de AC se emplearon grabaciones de llamados telefónicos, no porque hubiera algún interés específico en los llamados, sino porque resultaba fácil y económico grabarlos.

Para transcribir sus grabaciones, los analistas de la conversación suelen utilizar las convenciones de transcripción desarrolladas y elaboradas por Gail Jefferson.⁹ Estas convenciones no permiten reproducir lo que está grabado, sino que sirven para recordarle al lector los detalles de la conducta que pueden verse u oírse en la grabación. La mejor manera de realizar un análisis consiste en utilizar, al mismo tiempo, una grabación y una transcripción. Cuando se trabaja únicamente con una grabación, resulta más difícil delimitar y estudiar los fenómenos, y cuando se trabaja sólo con la transcripción, se pierden muchos datos. Además, si no se ve o se oye la grabación de la que se deriva una transcripción, no se puede saber en qué medida esa transcripción es confiable.

Las herramientas para el análisis: las preguntas por formular y los aspectos por considerar

En este apartado, presentamos algunas herramientas para ayudar al lector a desarrollar su destreza en el análisis de la conversación. Las herramientas son las preguntas a formular y los aspectos que deben tomarse en cuenta al analizar la conducta registrada en las grabaciones y transcripciones. En el siguiente apartado, brindaremos dos demostraciones de cómo pueden utilizarse estas herramientas.

El análisis debe ilustrar las interpretaciones que son relevantes para los participantes y las prácticas en las que se concretan esas interpretaciones. Analizar una práctica implica describir el conocimiento del que hacen uso los participantes, y explicar cuándo y cómo lo usan. Lo que los analistas consideren digno de atención dependerá de su propio conocimiento, expectativas e intereses tácitos. El propio conocimiento acerca del uso del lenguaje y de la interacción es un recurso necesario para realizar trabajos de análisis.

Los analistas de la conversación emplean diferentes enfoques para llevar a cabo sus análisis; no hay un único método correcto. Esto plantea un desafío cuando se trata de enseñar a otros a hacer un análisis, dado que existen muchos caminos distintos para llegar al destino buscado. Aquí proponemos cinco preguntas a formular, o aspectos a considerar, para ayudar al lector a emprender sus análisis. Las herramientas presentadas deben tomarse como una de las muchas vías posibles para realizar un análisis.

1. Seleccione una secuencia. Cuando observe o escuche una grabación, elija un punto en el que quiera empezar a concentrarse. Inicialmente, podría haberle llamado la atención el modo como se dice algo, o lo que alguien está haciendo. Identifique la *secuencia* en la que ocurre lo que le interesa. A los efectos de identificar una secuencia, busque límites identificables. Para determinar el principio de la secuencia, ubique el turno en el que uno de los participantes inició una acción y/o tema que fue tomado y respondido por los coparticipantes. Para determinar el final de la secuencia, siga la interacción hasta ubicar el punto en el que los participantes ya no están respondiendo específicamente a la acción y/o tema anterior.¹⁰ Cuando busque aperturas y cierres de secuencias, trátelos como productos de una negociación. Si bien un participante puede ofrecer un comienzo o un final posibles, por lo general el comienzo o final no se concretan del todo sin la ratificación del coparticipante.

Una secuencia contendrá una variedad de fenómenos susceptibles de ser investigados. Es como una mina en la que hay muchos minerales distintos: usted podrá extraer algunos ahora y volver más tarde para buscar otros. Por lo general, a medida que se trabaja con los materiales, se van identificando nuevas áreas de interés. Tal vez usted se sienta tentado a elegir secuencias que son divertidas, o novedosas, o que tienen un tema interesante. De acuerdo con nuestra experiencia, sin embargo, la calidad de los descubrimientos que podemos hacer no guarda relación directa con el aparente interés de la secuencia.

2. Caracterice las acciones dentro de la secuencia. Un concepto analítico básico para los analistas de la conversación es el de *acción*. Las acciones determinan el modo como los participantes producen y comprenden la conducta; son una parte fundamental de la significación de la conducta. Cuando preguntamos: "¿Quieres ir a almorzar?", lo que queremos que entienda el receptor es que lo estamos invitando a almorzar. Más aún, esperamos una acción en respuesta, es decir, una aceptación o un rechazo de la invitación. Las acciones se identi-

fican respondiendo a la pregunta: "¿Qué hace este participante en su turno de habla?". Son acciones, por ejemplo, saludar, dar una noticia, darse por enterado de una noticia, quejarse, discrepar, corregir, hacer un chiste y contar una historia.

Para cada turno de la secuencia estudiada, caracterice la acción o las acciones que realizó el interactuante. Algunas veces, verá que se realizan varias acciones dentro de un turno: eso está bien. No hay una única caracterización correcta, sino que puede haber varias que capten de manera apropiada el sentido de una conducta. Por otra parte, estas caracterizaciones son provisionales; representan intentos iniciales de captar algo de la acción. Los analistas pueden cambiar sus caracterizaciones a medida que avanzan en su trabajo y que se les van ocurriendo otras mejores.

Cuando caracterice la acción o las acciones realizadas en cada turno, tendrá caracterizaciones de las acciones que componen la secuencia. Considere ahora la relación entre las mismas. Las acciones no son entidades autónomas; casi todas se efectúan con la expectativa de recibir una respuesta (como en el caso de pedir información) y/o como respuesta a una acción anterior (como en el caso de brindar la información pedida).

3. *Considere de qué modo el empaquetamiento de las acciones por parte de los hablantes, incluyendo sus elecciones de los términos de referencia, facilitan ciertas interpretaciones de las acciones realizadas y de los temas de los que se habla. Considere las opciones presentadas al receptor mediante ese empaquetamiento. Llamamos empaquetamiento (packaging) a los modos en que los hablantes configuran y transmiten sus acciones.* Para cualquier acción dada, existen múltiples modos de empaquetarla. Durante una interacción real, los hablantes empaquetan las acciones que realizan de determinados modos. Los analistas de la conversación suelen decir que los hablantes *seleccionan los paquetes*, las formulaciones o los formatos que emplean. El problema de esta metáfora es que da a entender que los interactuantes consideran de manera consciente los múltiples modos posibles de realizar sus acciones, y luego eligen entre todas las opciones. En los hechos, los interactuantes normalmente realizan las acciones sin deliberar sobre la manera como las realizan, sin considerar las alternativas. En un contexto dado, un hablante podría no considerar las opciones que el analista propone como alternativas. Los analistas emplean la metáfora "el hablante *selecciona...*" como una forma de recordarse a sí mismos considerar ítems alternativos en una clase, y no necesariamente como una descripción exacta del proceso de toma de decisiones de los actantes.

Respecto de una acción dada, considere cómo la formó y la emitió el hablante. Considere las interpretaciones vinculadas con el empaquetamiento que el hablante utilizó en relación con las alternativas que podría haber usado y que no empleó en esta ocasión. También considere las opciones que el empaquetamiento utilizado le presentó al receptor. Las distintas maneras posibles de empaquetar una acción pueden presentar diferentes opciones a los receptores.

A modo de ejemplo, considere las muchas maneras en que se puede invitar a alguien a almorzar. La forma en que se invita a una persona contribuye a establecer de qué tipo de invitación se trata y qué opciones tiene el receptor. Si se formula una invitación mediante la pregunta: "¿Ya almorzaste?", se le permite al receptor dar una información que implicaría un rechazo (por ejemplo, "Sí, ya lo hice"), sin tener que rechazar realmente la invitación. El uso de este tipo de paquetes ha sido objeto de investigaciones por parte de muchos analistas de la conversación, entre ellos Drew (1984) y Schegloff (1980;1988).

Una parte del empaquetamiento de una acción consiste en seleccionar los modos de referirse a las personas, los objetos, los lugares, las actividades, etc. Por ejemplo, cuando un hablante dice: "Vayamos a picar alguna cosa", estará refiriéndose no sólo al hecho de almorzar, sino también a las limitaciones de tiempo de uno o ambos participantes. Los interactuantes pueden entender que para "picar alguna cosa", se considerarán algunos establecimientos de comidas y no otros. Dado que los términos que usa el hablante determinan la interpretación del receptor, los términos elegidos pueden determinar la mayor o menor conveniencia de un ofrecimiento, un pedido o una invitación. Si el receptor tiene limitaciones de tiempo, es muy posible que acepte "picar algo" pero vacile en "salir a almorzar".

En síntesis, las siguientes preguntas pueden ser de utilidad para identificar el empaquetamiento de una acción dada y entender sus consecuencias: ¿Qué interpretaciones demuestran tenerlos interactuantes (y tiene usted) acerca de la acción? ¿Observa que los interactuantes tratan el tema del que hablan como algo importante, marginal, urgente, trivial, ordinario, erróneo, problemático, etc.? ¿Qué aspectos del modo como se formó y se emitió la acción contribuyen a determinar esas interpretaciones? ¿Qué inferencias podrían haber hecho los receptores sobre la base del empaquetamiento? ¿Qué opciones le presenta el empaquetamiento al receptor? En otras palabras, ¿cuáles son las consecuencias interactivas del uso de este empaquetamiento en lugar de otra alternativa? Por último, ¿cuáles son las circunstancias que podrían ser relevantes en la elección de este empaquetamiento de la acción en vez de otro?

4. *Considere de qué manera los tiempos y la toma de turnos facilitan ciertas interpretaciones de las acciones y los temas de los que se habla.* Para cada turno de la secuencia, describa el modo como el hablante obtuvo el turno, el tiempo de la iniciación del turno, la finalización del turno y si el hablante eligió o no al hablante siguiente. *La obtención del turno:* ¿el hablante se eligió a sí mismo para hablar o fue elegido por el hablante anterior? ¿Cómo se ajusta esto a las acciones que se estaban realizando? *El tiempo de inicio del turno:* en relación con el turno anterior, ¿dónde comenzó su emisión el hablante actual? ¿Esperó a que hubiera una finalización posible, o comenzó antes, o se produjo un silencio? ¿Cree usted que el tiempo de inicio del turno tiene conexión con las interpretaciones de los participantes? *La finalización del turno:* ¿el hablante actual continuó hablando hasta que terminó definitivamente, terminó posiblemente, o no terminó? ¿Alguno de los receptores comenzó a hablar mientras el hablante actual todavía tenía la palabra? *La selección del hablante siguiente:* ¿a quién se dirigió el hablante actual? ¿Qué estaban haciendo los receptores previstos durante el turno del hablante actual? ¿Cómo les demostró el hablante actual a los receptores previstos que se estaba dirigiendo a ellos?

5. *Considere de qué forma el modo de realizar las acciones implica determinadas identidades, roles y/o relaciones para los interactuantes.* ¿Qué derechos, obligaciones y expectativas entre los participantes pueden detectarse a partir del discurso? ¿El modo de hablar e interactuar de los participantes es apropiado para una gran diversidad de relaciones, roles, condición social, etc., o implica relaciones, roles y condiciones sociales particulares? ¿El modo como los hablantes se refirieron a las personas, objetos, lugares, actividades, etc., implica la existencia de determinadas identidades y/o relaciones entre ellos? ¿El modo de empaquetar sus acciones supone determinadas identidades, roles y/o relaciones? ¿El modo como los interactuantes tomaron sus turnos (o renunciaron a hacerlo) sugiere identidades, roles y/o relaciones particulares?

Dos demostraciones del uso de las herramientas

A los efectos de mostrarle al lector cómo puede usar estas herramientas, presentaremos dos demostraciones. En la primera, los puntos se siguen en el orden en que se enumeraron más arriba: elegir una secuencia, caracterizar las acciones, examinar el empaquetamiento de estas acciones, explorar los tiempos y la toma de turnos, y considerar las consecuencias del empaquetamiento y la toma de

turnos respecto de las identidades, los roles y las relaciones. Si bien los analistas no siempre mantienen separados estos puntos al trabajar, los abordaremos uno por uno para poner en claro cada dominio. En la segunda demostración, mostraremos la interrelación entre los puntos y desarrollaremos un análisis más unificado.

El material que usamos en nuestras demostraciones es un fragmento de una conversación entre dos adultos jóvenes, a los que llamamos utilizando los seudónimos Don y Heather. Para las dos demostraciones, seleccionamos dos secuencias contiguas. Aunque el lector no tiene acceso a la cinta grabada, la transcripción nos permitirá demostrarle cómo podrían usarse las herramientas. El fragmento de la transcripción que contiene ambas secuencias es el siguiente:

[BJF/Bisco]

- | | | |
|----|----------|---|
| 1 | Heather: | He shoulda bought a water bed. |
| 2 | Don: | Na:: |
| 3 | Heather: | Much more comfort [able |
| 4 | Don: | [.hh I got my uh (1.2) I did
get my tax forms today |
| 5 | Heather: | Yea |
| 6 | Don: | Yea I walked into the post office an' mail my
thing and I took one of everything hhh |
| 7 | Heather: | I did too=I took two of everything. |
| 8 | Don: | For me? |
| 9 | Heather: | Yea |
| 10 | Don: | That's my baby |
| 11 | | (1.0) |
| 12 | Don: | How was school today |
| 13 | Heather: | Okay |
| 14 | | (3.6) |
| 15 | Don: | Hhhh Just okay? |
| 16 | Heather: | Ayup |
| 17 | Don: | Why what happened? |
| 18 | Heather: | Nothin. It was kinda boring. We left for lunch
though |
| 19 | Don: | Who did |
| 20 | Heather: | Me and Maria an' Sean an' () an' Max Clancey |
| 21 | Don: | Sean who? |
| 22 | Heather: | Sean ah (1.0) Peters. Maria's -You know Abruzzi |
| 23 | Don: | Yeah |
| 24 | Heather: | Maria's new boyfriend. |
| 25 | | (2.4) |
| 26 | Don: | And who? |

27 Heather: A:h his best friend Max
 28 (2.0)
 29 Heather: We just went to Dunkin's I had to have a
 croissant
 30 Don: Yea well you better tell Max that uh:
 31 Heather: Max has a girlfriend
 32 Don: Yea
 33 Heather: Plus he (has disgusting earrings)
 34 (4.0)
 35 Don: Hhhh Me and Vic did a Iota talking tonight

[1 Heather: Tendría que haber comprado una cama de agua.
 2 Don: No::
 3 Heather: Es mucho más cómo[da
 4 Don: [.hh recogí mis eh (1.2.) hoy
 sí recogí mis planillas de impuestos
 5 Heather: ¿Ah, sí?
 6 Don: Sí. Fui a la oficina de correos e hice mi envío y
tomé uno de todos hhh
 7 Heather: Yo lo hice también=tomé dos de todos
 8 Don: ¿Para mí?
 9 Heather: Sí.
 10 Don: Esa es mi chica
 11 (1.0)
 12 Don: ¿Qué tal estuvo la escuela hoy?
 13 Heather: Pasable.
 14 (3.6)
 15 Don: Hhhh ¿Sólo pasable?
 16 Heather: Ajá.
 17 Don: ¿Por qué, qué ocurrió?
 18 Heather: Nada. Estuvo medio aburrida. Salimos a
 almorzar, eso sí
 19 Don: ¿Quiénes fueron?
 20 Heather: Yo y María y Sean y () y Max Clancey
 21 Don: ¿Qué Sean?
 22 Heather: Sean eh (1.0) Peters. El novio de María
 Abruzzi, ya la conoces
 23 Don: Sí
 24 Heather: El nuevo novio de María.
 25 (2.4)
 26 Don: ¿Y quién más?
 27 Heather: A:h su mejor amigo, Max
 28 (2.0)

29 Heather: Fuimos a Dunkin's, nomás, tenía ganas de una
 medialuna
 30 Don: Bueno, más vale que le digas a ese Max que eh:
 31 Heather: Max tiene novia
 32 Don: Sí
 33 Heather: Además él (usa unos aretes horribles)
 34 (4.0)
 35 Don: Hhhh Yo y Vic hablamos mucho esta noche]

Primera demostración de las herramientas

1. Seleccionar una secuencia. Cuando escuchamos la cinta y leímos la transcripción, lo primero que nos llamó la atención fue la respuesta de Heather en la línea 7: "Yo lo hice también= tomé dos de todos", debido a la posible implicación de que Heather había sido considerada mientras que Don no lo había sido. Nos preguntamos si podríamos tomar su expresión como una reprimenda, una prueba y/o una lección.

Para identificar la secuencia de la que formaba parte la emisión de Heather en la línea 7, debíamos marcar límites, es decir, un principio y un final. En las líneas 1, 2 y 3, Heather y Don estaban continuando una discusión sobre la compra de una cama por parte del padre de Don. En la línea 4, Don informó sobre una de sus actividades del día. Heather se dio por enterada del informe de Don, ratificando así la propuesta de él de compartir esa información. Por lo tanto, identificamos el comienzo de la secuencia en la línea 4.

Las acciones/temas que siguen al informe de Don (línea 4) pueden verse como parte de la misma secuencia, ya que responden directamente a las acciones anteriores. La ampliación del informe por parte de Don, la información relacionada que aporta Heather y la respuesta de Don a esa información mediante una expresión de afecto (línea 10), son todas acciones que responden a otras acciones anteriores. A continuación de la expresión de aprecio de Don, se produjo un silencio de un segundo, que se rompió con la pregunta de Don acerca de cómo había estado la escuela ese día. Entendemos que la secuencia termina en las líneas 10 u 11. El último turno de habla que está claramente dentro de la secuencia es la línea 10. El silencio de un segundo que se produjo en la línea 11 fue un punto en el que los interactuantes podrían haber seguido hablando en respuesta a lo anterior, pero eligieron no hacerlo. Cuando Don tomó un turno para hablar en la línea 12, inició un tema nuevo. El silencio de un segundo en la línea 11 fue una transición, allí los participantes dejaron de responder a la conversación anterior.¹²

2. *Caracterice las acciones en la secuencia.* La transcripción de la interacción se encuentra a la izquierda, y la caracterización de las acciones, a la derecha.

- | | | |
|----|---|---|
| 4 | D: I got my uh (1.2) I did get my tax forms today
[D: Recogí mis eh (1.2) hoy sí recogí planillas de impuestos] | D anuncia el buen resultado de una actividad |
| 5 | H: Yea
[H: ¿Ah, sí?] | H se da por enterada |
| 6 | D: Yea I walked into the post office an' mail my thing and I <u>took</u> one of everything hhh
[D: Sí. Fui a la oficina de correos e hice mi envío y <u>tomé</u> uno de todos hhh] | D se explaya sobre las circunstancias y el resultado |
| 7 | H: I did too=I took two of everything
[H: Yo lo hice también=tomé dos de todos] | H informa la misma actividad pero con variaciones |
| 8 | D: For me?
[D: ¿Para mí?] | D verifica los motivos de H y ofrece como posibilidad que ella estuviera atendiendo los intereses de él |
| 9 | H: Yea
[H: Sí] | H confirma la posibilidad ofrecida por D |
| 10 | D: That's my baby
[D: Esa es mi chica] | D muestra aprecio |

En esta secuencia, hay muchas cosas que pueden examinarse. Nosotros elegimos explorar tres acciones: la información de Don de que había recogido exitosamente sus planillas de impuestos, la información de Heather de que ella había tomado dos copias de cada planilla y la muestra de aprecio de Don. Analizaremos estas acciones -cómo se realizan y qué implicaciones tienen- empleando las preguntas que comentamos en la sección sobre las herramientas.

3. *Considere de qué modo el empaquetamiento de las acciones por parte de los hablantes, incluyendo su selección de los términos de referencia, facilita ciertas interpretaciones de las acciones realizadas y de los temas de los que se habla.* Al parecer, tanto Don como Heather

habían recogido los planillas de impuestos ese día, de manera que cada uno de ellas tenía una información o noticia que dar. Pero cuándo y cómo habrían de compartir esa información dependía, en cierta medida, de las contingencias de la interacción. Primero examinaremos de qué modo el empaquetamiento que hace Don de su información facilita nuestra interpretación de sus noticias; luego analizaremos cómo el empaquetamiento de Heather facilita nuestra interpretación de su informe.

Interpretamos que la noticia que da Don en la línea 4 es digna de atención pero no tiene gran importancia. Es el tipo de noticia que comparten personas que hablan con frecuencia una con otra, y comentan cómo pasaron el día, qué hicieron, y demás.¹³ ¿Cómo obtenemos este sentido de la noticia a partir de su empaquetamiento? A través del modo como emite un informe o una noticia, el hablante postula implícitamente su importancia (Sacks, 1992). El momento en que se hace el informe es un medio de facilitar la interpretación de su importancia. Si se transmite una noticia como primer tema, se la postula como importante. Si se hace contacto con alguien en un momento en el que habitualmente esa persona no es accesible al contacto, se postula una importancia aun mayor (Sacks, 1991). En este llamado telefónico, Heather y Don habían estado hablando durante dos minutos y veinte segundos acerca de los acontecimientos del día, antes de que Don informara que había recogido sus planillas de impuestos. Esto indica que fue sólo una información sobre una actividad cotidiana (es decir, no una gran noticia). Don no empleó ninguna introducción para marcar la importancia de su informe. No la prologó diciendo algo como: "¿A que no sabes lo que hice hoy?", sino que informó directamente el resultado de la actividad.

Pero Don empleó un medio para aumentar un poco la importancia de la actividad, que fue el de hacer referencia a su historia. Comenzó el informe de su actividad utilizando el término "got" [recogí] (en "I got my uh" [recogí mis eh]) pero se detuvo antes de completarlo. Tras un silencio de poco más de un segundo, reinició su informe diciendo: "I did get my tax forms today" [hoy sí recogí mis planillas de impuestos]. Si hubiera completado la primera versión ("I got my tax forms today" [recogí mis planillas de impuestos]), habría informado simplemente el resultado de una actividad. Con la versión reparada, "I did get ..." [hoy sí recogí...], Don reconoció una historia de intentos previos no concretados de recoger los planillas. El término enfatizado "did" [sí] hace posible que el referente actual se vea en relación con otros referentes, con los que contrasta. Con la formulación "I did get ..." [hoy sí recogí...], Don hace referencia a una historia conocida posiblemente tanto por él como por Heather. La actividad mencionada

no fue sólo que había recogido sus planillas, sino que por fin las había recogido.

Con las formulaciones que incorporó, Don dio a entender que había recogido las planillas tal como debía hacerlo, y que lo había hecho bien. Ya comentamos que al incluir el término enfatizado "did" en "I did get my tax forms today", Don hizo alusión a una historia previa de intentos fallidos, o no concretados, que hacían contraste con este resultado exitoso. Al detallar las circunstancias y la manera como recogió las planillas (línea 6), volvió a mostrar su actividad como un resultado satisfactorio. En lugar de referirse a lo que tomó como "one of each" [una de cada una], dijo "one of everything" [una de todas]. Mediante el uso de esta formulación de caso extremo, "everything" [todas] (Pomerantz, 1986), parecía indicar la escrupulosidad con que había recogido las planillas: ahora tenía todas las que podría llegar a necesitar. En su descripción de la actividad, Don presentó la forma en que la hizo como la manera como debía realizarse.

La siguiente información de Heather, acerca de que ella también recogió las planillas de impuestos, planteó que ella tuvo en cuenta las necesidades de Don, mientras que él sólo consideró las propias. ¿De qué modo el empaquetamiento del informe de Heather facilita esta interpretación?

Una vez que Don informó haber recogido sus planillas (línea 4), Heather ya no estaba en posición de hacer su informe como un anuncio inicial o un nuevo tema. Estaba en la posición de secundar el informe de él, mostrando su actividad como similar o diferente a la de Don.

Inmediatamente después de que Don informó que había recogido las planillas, Heather tuvo la oportunidad de darle su información. De hecho, el espacio inmediatamente siguiente al informe de él es un lugar "natural" para que ella haga el suyo. Sin embargo, en este punto de la interacción, Heather se limitó a acusar recibo del informe de Don, invitándolo a que lo ampliara (línea 5).¹⁵ En su ampliación ("... and I took one of everything" [... y tomé una de todas]), Don describió las circunstancias y la manera como recogió sus planillas. Su intención puede haber sido la de describir un resultado satisfactorio y una tarea bien hecha, pero Heather podría haber interpretado la descripción de Don como una confirmación de que sólo había tomado planillas para él mismo.

En la línea 7, Heather inició su turno informando que había realizado la misma actividad que él acababa de referir ("I did too" [Yo lo hice también]). Continuó el turno con una ampliación que contrastaba con la anterior de Don ("I took two of everything" [tomé dos de todos]). Para marcar el contraste, Heather reutilizó la formulación de

Don ("I took one of everything" [tomé uno de todos]), aunque le incorporó una alteración ("I took two of everything" [tomé dos de todos]). El empleo de la misma formulación suministró un marco dentro del cual se destacaba el contraste o la diferencia. Mediante el formato de reproducción más alteración, Heather marcó una diferencia entre las acciones de ambos. Cuando un interactuante marca una diferencia, está invitando a los otros interactuantes a que saquen alguna conclusión al respecto.

Mediante la manera como informó sobre su actividad, Heather daba a entender que tomar dos copias de cada planilla era la conducta apropiada. Las personas tienen maneras de describir las acciones como "equivocadas", "torpes", "incorrectas", "incompetentes", etc. Heather no incorporó ningún marcador en este sentido; por ejemplo, ninguna explicación o risa que indicase que su acción era deficiente o problemática. Al empaquetar su informe de manera de marcar la diferencia entre las realizaciones de ambos, y al mismo tiempo dar a entender que la suya era la realización apropiada, Heather puso a Don en un dilema. Si él había supuesto que lo correcto era tomar una copia de cada planilla, necesitaría una explicación de por qué ella había recogido dos. Heather no le dio ninguna razón: confió en que él la encontraría. De esta forma, le dio a Don la oportunidad de reconocer la consideración que ella había demostrado. Y al reconocer esa consideración, él dejó abierta la posibilidad de que su propia conducta contrastante se viera como poco considerada.

4. Considere de qué modo los tiempos y la toma de turnos facilitan ciertas interpretaciones de las acciones y los temas de los que se habla. En lugar de analizar los tiempos y la toma de todos los turnos en la secuencia, nos limitaremos a considerar dos puntos: el inicio y el final de la secuencia.

Planteamos antes que la secuencia se inició con el turno de Don: ".hh I got my uh (1.2)1 did get my tax forms today" [.hh recogí mis eh (1.2.) hoy sí recogí mis planillas de impuestos] (línea 4). Nos proponemos ahora demostrar de qué modo el tiempo y la toma del turno de Don facilitaron la interpretación de que el tema anterior había terminado y que él ya no estaba interesado en argumentos en favor de las camas de agua.

Previamente a la secuencia sobre la tarea de recoger los planillas, Don y Heather habían estado hablando sobre la mudanza de Don y su padre a un departamento. Como parte de esa charla, Don enumeró los muebles nuevos que el padre había comprado, incluyendo una cama de dos plazas. Tras informar sobre la compra de la cama, Don enumeró otras cosas que él había comprado o pensaba comprar.

Varios turnos más tarde, Heather volvió sobre el tema de las camas para hacer una recomendación (línea 1):

1 Heather: He shoulda bought a water bed
2 Don: Na::
3 Heather: Much more comfort[able
4 Don: [.hh I got my uh (1.2) I did get
my tax forms today

[1 Heather: Tendría que haber comprado una cama de agua.
2 Don: No::
3 Heather: Es mucho más cómo[da
4 Don: [.hh recogí mis eh (1.2.) hoy
sí recogí mis planillas de impuestos]

La respuesta inmediata de Don fue rechazar la recomendación de Heather (línea 2). Para hacerlo, empleó una indicación negativa prolongada, que ocupó todo su turno. De este modo, indicó su rechazo a la recomendación de Heather, sin entrar en ninguna discusión al respecto. En respuesta a este rechazo, Heather ofreció una razón para respaldar su recomendación. Esto podía servir como una invitación a que intercambiaran razones para fundamentar sus respectivas opiniones.

Cuando Heather iba llegando al final de este turno, Don hizo una inspiración y, sin ninguna pausa entre el final del turno de ella y el inicio del suyo, informó que ese día había recogido los planillas de impuestos. En respuesta a una recomendación que al parecer no deseaba seguir discutiendo, Don comenzó a hablar inmediatamente para informar las noticias del día. El momento de inicio que utilizó para dar su información no produjo una interrupción, pero tampoco le dio lugar a Heather para que continuara fundamentando su recomendación sobre la cama de agua. El hecho de que Don iniciara un nuevo tema justo en ese punto fue un modo de indicar que no le convenía el argumento de ella y que no tenía interés en seguir tratando ese tema.

En síntesis, la práctica empleada por Don incluyó una muestra de respeto hacia el derecho a hablar del otro interactuante y, a la vez, un intento de cerrar su argumentación. Esta práctica requiere que el hablante fije con precisión el comienzo de su turno (Jefferson, 1973), y que inicie un tema apropiado a las circunstancias inmediatas. Al comenzar su turno virtualmente sin superposición con el del otro, un interactuante demuestra respeto por el derecho a hablar de este. Al no dejar ningún silencio entre ambos turnos, el interactuante puede intentar evitar que el otro continúe sus argumentaciones. Al iniciar

un tema nuevo, el hablante da a entender que el tema anterior ha concluido.

Al final de la secuencia, Don expresó su aprecio por la consideración de Heather. Entendemos que esa expresión fue una formulación de apreciación adecuada y suficiente de la consideración de Heather. ¿De qué modo los tiempos y la toma de turnos de Don y Heather hacen posible esta interpretación. ? A nuestro entender, la interpretación se apoya en el segundo de silencio que ocurrió en la línea 11.

7 Heather: I did too=I took two of everything.
8 Don: For me?
9 Heather: Yea
10 Don: That's my baby
11 (1.0)
12 Don: How was school today

[7 Heather: Yo lo hice también=tomé dos de todos
8 Don: ¿Para mí?
9 Heather: Sí.
10 Don: Esa es mi chica
11 (1.0)
12 Don: ¿Qué tal estuvo la escuela hoy?]

Al decir "That's my baby" [esa es mi chica], Don demostró reconocer y apreciar la actitud considerada que tuvo Heather de recoger planillas adicionales para él. Tras emitir la muestra de aprecio, la secuencia no quedó definitivamente cerrada. Don o Heather podrían haberla continuado o extendido, aunque de diferentes maneras. Don podría haber agregado algo más a su expresión de aprecio, o haberla modificado en algún sentido. Al no agregar ni modificar nada, ni tampoco continuar o retomar su turno de habla, Don dio a entender que su muestra de aprecio era adecuada y completa. Heather podría haber respondido a la expresión de aprecio de muchas maneras coherentes. Por ejemplo, podría haberla reconocido, cuestionado o retribuido. Al responder con el silencio, Heather dio a entender que la muestra de aprecio de Don no necesitaba respuesta. De este modo, Heather indicó que consideraba que Don completaba el tema en cuestión mediante una expresión que mostraba que entendía y apreciaba la conducta de ella.

El sentido que le dan los participantes a la ausencia de habla depende de las circunstancias inmediatas en las que esta se produce. En este caso, el silencio de Heather y Don siguió a una expresión de aprecio por parte de él. Esa expresión era una acción que permitía

efectuar comentarios adicionales pero no planteaba ninguna expectativa ni relevancia respecto de una próxima acción. En este entorno, la falta de una respuesta inmediata implicaba que la cuestión anterior estaba terminada.

5. *Considere de qué forma el modo de realizar las acciones implica determinadas identidades, roles y/o relaciones para los interactuantes.* A través de lo que dijo y del modo como lo dijo, Don dio a entender que él era cierta clase de persona: alguien a quien le gustaba representar cierto tipo de personaje cinematográfico. Don actuó como un personaje "recio" cuando mostró su apreciación por el hecho de que Heather tomara una copia extra para él. Con la expresión "That's my baby" [esa es mi chica] (línea 10), manifestó sentirse orgulloso de Heather y/o de su relación. Don no emitió esta expresión con el mismo tono de voz que había estado usando en la secuencia hasta ese momento. Empleó un tono bajo, como si fuera Humphrey Bogart en una película policial de los años 30.¹⁶ Se presentó a sí mismo, no como un hombre recio, sino como alguien a quien le gusta representar ocasionalmente ese papel o parecer un personaje recio.

Con su conducta, Don dio a entender que Heather era cierto tipo de persona, una persona considerada, sobre todo en lo referente a atender las necesidades de él. Esto puede ilustrarse en dos de sus turnos. En su respuesta inicial al saber que Heather había recogido dos copias de cada planilla, Don quiso averiguar por qué había tomado dos en vez de una. Existen diversos modos en los que podría haber preguntado por la razón o el motivo de ella. "¿Por qué tomaste dos?", por ejemplo. Pero su forma de preguntar consistió en ofrecer una razón o motivo posible dentro de una pregunta, es decir, adivinar. En principio, podría haber muchas razones por las que Heather podría haber recogido dos copias de cada planilla (Podría haber tomado la copia extra por si se equivocaba al rellenarla, o para guardarla en su propio archivo). Al incluir una razón o motivo particular dentro de la pregunta, Don dio a entender que ese motivo era familiar y esperado (Pomerantz, 1988). En otras palabras, al preguntar específicamente si Heather había recogido las planillas adicionales para él, Don dio a entender que pensar en él era algo propio de Heather. El segundo segmento de la conducta de Don que sugería que ella era una persona considerada y atenta fue su expresión de aprecio. Al decir "esa es mi chica", Don no manifestó ninguna sorpresa ante el hecho, sino que la expresión que empleó sugería que lo que ella había hecho era coherente con su conducta previa.

En relación con los puntos anteriores, la conducta de Don puede verse como una invitación a definir la relación entre ambos de la

siguiente forma: es una relación en la que resulta correcto, apropiado y deseable que Heather esté atenta a las necesidades de Don y que él aprecie esa atención. Pensamos que al adivinar: "¿Para mí?", Don mostró estar familiarizado con el hecho de que Heather tuviera presente las necesidades de él. Pero la familiaridad que una persona tiene con los motivos o la conducta de otro no indica qué evaluación le merecen esos motivos o conducta. Cabría la posibilidad, por ejemplo, de que Don esperara que Heather estuviera atenta a sus necesidades y, al mismo tiempo, se molestara por ello. La actitud que demostró Don fue de aprobación y aprecio hacia la atención de Heather. Don utilizó lo informado por Heather como una ocasión para expresar que se sentía orgulloso de ella y de la relación entre ambos. Cuando Heather confirmó la conjetura sobre el motivo de sus actos, Don aprobó ese motivo expresando su aprecio. Podemos fácilmente imaginar que la aprobación o desaprobación por parte de Don de los motivos de Heather, en especial cuando estos se referían a la consideración de ella hacia él, formaban parte de las negociaciones entre ambos para establecer su relación.

Segunda demostración de las herramientas

Nuestra primera demostración de un trabajo analítico se organizó de acuerdo con los términos y en el mismo orden de la lista de "herramientas" o preguntas sugeridas. En esta segunda demostración, el comentario se organiza en torno de tres tópicos derivados de las caracterizaciones de las acciones de la secuencia. En cada caso, abordamos los mismos temas que en la primera demostración, pero en una forma que nos parece más integrada. Esto puede servir para corroborar nuestra opinión de que estas preguntas no son instrucciones, sino sugerencias para efectuar un análisis.

1. *Seleccione una secuencia.* Para la segunda demostración, elegimos la secuencia inmediatamente siguiente a la que acabamos de analizar.

2. *Caracterice las acciones.*

- | | |
|---|--|
| 12 D: How was school today
[D: ¿Qué tal estuvo el
escuela hoy?] | D pide una evaluación de la
jornada en la escuela. |
| 13 H: Okay
[H: Pasable] | H responde con una evaluación
moderadamente positiva y deja
pasar la oportunidad de
elaborar. |

14 (3.6) Silencio de 3.6 segundos en el que D puede estar esperando una ampliación de la información y declinando realizarla.

15 D: Hhhh Just okay?
[D: Hhhh ¿Sólo pasable?] D pregunta por la evaluación de H, considerándola menos que positiva.

16 H: Ayup
[D: Ajá] H confirma sin ampliar

17 D: Why what happened?
[D: ¿Por qué, qué ocurrió?] D requiere información sobre algún hecho que justifique la evaluación menos que positiva.

18 H: Nothin. It was kinda boring. We left for lunch though
[H: Nada. Estuvo medio aburrido. Salimos a almorzar, eso sí] H afirma que no sucedió ningún hecho de ese tipo. Hace una caracterización de la jornada en la escuela que es coherente con la evaluación menos que positiva. Informa sobre una actividad que contrasta con el anterior informe sobre la ausencia de actividades interesantes.

19 D: Who did?
[D: ¿Quiénes fueron?] D pregunta por la identidad de los participantes.

20 H: Me and Maria an' Sean an' () an' Max Clancey
[H: Yo y María y Sean y () y Max Clancey] H nombra a los participantes.

21 D: Sean who?
[D: ¿Qué Sean?] D requiere una identificación adicional del participante Sean

22 H: Sean ah (1.0) Peters. Maria's - You know Abruzzi
[H: Sean eh (1.0) Peters. H da el apellido de Sean. Comienza a identificar a Sean

El novio de María -
Abruzzi, ya la conoces] en relación con María, se interrumpe, y da el apellido de María.

23 D: Yeah
[D: Sí] D se da por enterado (reconoce saber de qué María se trata).

24 H: Maria's new boyfriend.
[H: El nuevo novio de María] H completa la identificación de Sean en relación con María.

25 (2.4) Silencio de 2.4 segundos en el que D puede haber estado esperando una ampliación del informe sobre los participantes y H no brindarla.

26 D: And who?
[D: ¿Y quién más?] D pregunta acerca del cuarto participante.

27 H: A:h his best friend Max
[H: A:h su mejor amigo, Max] H lo identifica en relación con Sean.

28 (2.0) Silencio de 2 segundos en el que D puede haber estado esperando más información sobre Max y H no brindarla.

29 H: We just went to Dunkin's I had to have a croissant
[H: Fuimos a Dunkin's, nomás, tenía ganas de una medialuna] H informa adónde fueron a almorzar y qué comió ella.

30 D: Yea well you better tell Max that uh:
[D: Bueno, más vale que le En tono recio, D le advierte a digas a ese Max que eh:] H que le diga algo a Max, pero no dice qué debe decirle.

31 H: Max has a girlfriend
[H: Max tiene novia] H afirma que Max ya tiene una relación.

32 D: Yea
[D: Sí] D se da por enterado.

33 H: Plus he (has disgusting earrings)
[H: Además él (usa unos aretes horribles)] H agrega una descripción desfavorable de Max.

Los tres temas que elegimos para considerar son: los intentos de Don por hacer que Heather le cuente sus experiencias de ese día en la escuela; la descripción que hace Heather sobre la salida a almorzar como algo no muy interesante, apenas digno de mención, y la actitud posesiva y/o celosa que manifiesta Don.

Los intentos de Don de recibir información sobre la jornada de Heather en la escuela. Don instó de varias maneras a Heather a que le contara sus experiencias del día en la escuela. El primer intento consistió en pedirle que hiciera una evaluación o un informe sobre esas experiencias (línea 2: "How was school today" [¿Qué tal estuvo la escuela hoy?]). Este tipo de pregunta permite que el receptor informe sobre sus experiencias o indique que no tiene nada que informar. El receptor puede ofrecer una evaluación para indicar si tiene o no la intención de informar algo. Según demostró Sacks (1975), las evaluaciones moderadamente positivas (por ejemplo, "bien") se transmiten y se entienden como indicadoras de que el receptor no tiene nada que informar, mientras que las evaluaciones marcadamente positivas o negativas indican que el receptor tiene alguna experiencia que informar.

El intento inicial de Don de obtener información sobre la jornada de Heather en la escuela se efectuó sin que se hubiera hablado previamente del tema. Los intentos siguientes se dirigieron a obtener de Heather más información que la inicialmente dada: "Okay" [pasable]. El primero de estos intentos involucró el hecho de no responder verbalmente durante unos tres segundos y medio. Durante este tiempo, Don se rehusó a responder o comentar la evaluación hecha por Heather. Al no tomar un turno de habla, Don indicó que la respuesta "Okay" era incompleta y debía ser continuada o ampliada. Este silencio emergente puede verse como un período de negociación, en el que Don dio a entender que la respuesta de Heather era incompleta o inadecuada, y ella, como veremos en breve, dio a entender que era adecuada y completa. Los tiempos y la toma de turnos de los interactuantes no operan en forma independiente de sus acciones, sus significados y sus atribuciones de sentido. La decisión de tomar o no un turno, y el tiempo en que se lo toma, son una parte de la realización y de la comprensión de las acciones. El hecho de que Don no tomara un turno de habla constituyó una acción, una afirmación de que la respuesta de Heather era inadecuada.

En la línea 15 aparece el siguiente intento de Don de obtener más información. En este turno, él indagó acerca de la evaluación de Heather. Un modo de indagar o de cuestionar lo que alguien acaba de

decir es repetirlo en tono interrogativo, como por ejemplo: "Okay?" [¿pasable?]. Otro modo es agregar un comentario, una indicación del fundamento de la indagación o el cuestionamiento. Don incluyó un comentario de este tipo. Al agregar "Just" [sólo] en su pregunta, "Just okay?" [¿Sólo pasable?], indicó que la respuesta de Heather era un informe menos que positivo. Al indagar si la respuesta era realmente "Just okay", Don marcó un contraste entre esa expresión y una evaluación que indicaría que no había habido ningún problema. Esta formulación o referencia fue una parte esencial de la actividad que Don realizó en el turno. Al verificar el significado de la respuesta de Heather interrogando si era equivalente a "sólo pasable", Don creó la ocasión de obtener más información de Heather por la vía de "verificar si había entendido bien" la respuesta de ella. Efectuó esa verificación reformulando la respuesta "Okay" [pasable] para indicar un posible significado: "Just okay" [sólo pasable].

El último intento que hizo Don para obtener más información fue instar a Heather a que explicara el fundamento de su evaluación menos que positiva, ahora confirmada (línea 17). A tal efecto, juntó un pedido de explicación ("Why" [¿Por qué?]) con una indagación acerca del acontecimiento responsable del grado menos que positivo de la evaluación ("what happened?" [¿qué ocurrió?]).

Los cuatro intentos de Don pueden verse como estrategias no equivalentes a nivel interactivo ni secuencial. La primera de ellas ("How was school today?" [¿Qué tal estuvo la escuela hoy?]) se utilizó como un iniciador potencial de un tema; le permitió a Heather satisfacer el pedido de información mediante una evaluación o informe. Además de satisfacer el pedido, también tenía la oportunidad de indicar si había alguna experiencia digna de ser comunicada. La segunda estrategia de Don, no tomar un turno de habla tras la respuesta "Okay" de Heather, fue un modo de declarar implícitamente que esa respuesta era problemática. La tercera estrategia consistió en afirmar en forma más explícita el carácter problemático de la respuesta. Don indagó en el significado de la evaluación de Heather, verificando si su intención era expresar que había sido menos que positiva. Por último, la cuarta estrategia de Don consistió en pedirle a Heather que le contara la experiencia responsable de la evaluación **menos** que positiva. Cuando se consideran las cuatro estrategias como una secuencia, se advierte que existió una progresión, desde una estrategia que le daba a Heather la opción de determinar si tenía o no experiencias dignas de ser comunicadas, hasta una estrategia que suponía una experiencia negativa sobre la cual se le pedía directamente que diera información.

La descripción de Heather de la salida a almorzar como algo no muy interesante, apenas digno de mención. El tiempo y la manera como Heather informó sobre su salida a almorzar (línea 18) encuadraron esta experiencia como algo no muy importante ni interesante. Consideraremos cuatro segmentos de su conducta que le dieron este sentido a la salida.

El primer elemento de la conducta ocurrió en el espacio siguiente a la pregunta de Don: "How was school today?" [¿Qué tal estuvo la escuela hoy?]. Esta pregunta creó una oportunidad para que Heather informara sobre los acontecimientos o experiencias de la jornada. Cuando se eligen los materiales sobre los cuales se va a informar, se considera si son dignos de mención, interesantes y/o importantes. Al *relatar un acontecimiento, un interactuante postula implícitamente que este es digno de mención.* Heather respondió "Okay", una evaluación que se emplea para indicar "no hay nada digno de mención".

El segundo segmento de la conducta de Heather que dio el sentido de que la salida a almorzar no era interesante ni importante fue su negativa a ampliar la información en los siguientes 3,6 segundos. Aunque es posible que Heather pudiese inferir que Don consideraba que su respuesta era de alguna manera problemática, no hizo ningún intento por aclararla. Al esperar que Don siguiera hablando, dejó pasar la oportunidad de ampliar la información sobre sus experiencias del día. Con su silencio, Heather declaró implícitamente que no tenía ninguna experiencia digna de mención.

El siguiente segmento de conducta que aportó al carácter poco interesante del almuerzo fue la confirmación de Heather ante la pregunta de Don sobre el significado de su respuesta "Okay" (línea 16). Es posible que Heather haya interpretado la pregunta de Don "Just okay?" [¿Sólo pasable?] de un modo diferente a la que fuera la intención de él. Si su respuesta "Okay" era un medio de indicar que no había ocurrido nada digno de mención, podría haber interpretado que "Just okay?" se refería a la distinción entre no tener nada que informar ("Just okay" [sólo pasable]) en lugar de tener experiencias positivas que informar (por ejemplo, "good" [bien]). Al confirmar la evaluación "Just okay", Heather podía haber estado confirmando que, en efecto, no tenía nada que informar. Esta interpretación del sentido que le dio Heather a la pregunta de Don, "Just okay?", es corroborada por su siguiente respuesta.

El último segmento de la conducta de Heather que cataloga la salida a almorzar como apenas digna de mención ocurrió en respuesta a la pregunta de Don: "Why what happened?" [¿Por qué, qué ocurrió?] En la línea 18, la respuesta inicial de Heather fue afirmar que no había sucedido ningún acontecimiento digno de ser informado. Con-

tinuó haciendo una caracterización de la jornada en la escuela que era coherente tanto con la evaluación menos que positiva como con la declaración de que no había tenido ninguna experiencia digna de mencionarse. Tras haber afirmado o dado a entender, varias veces y en varios turnos, que no había ocurrido nada interesante, Heather encontró un acontecimiento que mencionar. Al agregar "though" [eso sí] a su informe sobre el acontecimiento, lo marcó como un hecho contrastante con sus anteriores afirmaciones de que nada interesante había pasado. Heather dio esta información únicamente después de haber declarado que no había ocurrido nada de interés, lo que hace parecer que lo hizo para satisfacer la curiosidad de Don, más que para compartir una noticia interesante. En su conducta, por lo tanto, Heather encuadró la salida a almorzar como algo que debía ser interpretado como interesante sólo marginalmente y como el único hecho digno de mención en una jornada por demás aburrida.

La actitud posesiva o celosa que manifiesta Don: su representación del papel de "macho". Existen algunas conductas que las personas interpretan como manifestaciones de celos, y cuyos motivos les parecen fáciles de entender o de conocer. Otras conductas resultan más ambiguas y es más difícil entender sus motivos. En esta secuencia, ciertas conductas de Don fueron coherentes con una actitud de estar celoso o ser posesivo, pero no en forma categórica. Otras conductas parecieron indicar que estaba representando el papel de novio celoso. Comentaremos tanto la conducta asociada con una manifestación ambigua de celos, como la conducta en la que Don representa el papel de celoso.

Un modo de estar celoso y/o manifestar celos es llevar el control de la presencia de posibles rivales. Si Don estuviera celoso o manifestara celos respecto de Heather, controlaría las reacciones de ella frente a otros individuos que podrían reemplazarlo a él como novio. Para averiguar si había posibles rivales, Don podría tener gran interés en hacer que Heather le informara sobre sus experiencias diarias y prestaría mucha atención a las identidades de las personas que participaban y al modo como ella hablaba de esas personas.

Ya hemos analizado los sucesivos intentos de Don de hacer que Heather le informara sus experiencias durante la jornada en la escuela. Dejando eso de lado, veremos ahora de qué modo las respuestas de Don a lo informado por Heather sobre la salida a almorzar fueron ambiguas en lo que respecta a manifestar una actitud celosa. Al escuchar la noticia de Heather sobre el almuerzo ("We left for lunch though" [Salimos a almorzar, eso sí]), Don preguntó directamente las identidades de los participantes ("Who did?" [¿Quiénes fueron?]) Hay

al menos dos interpretaciones posibles de los motivos que lo llevaron a preguntar eso. La primera es que la pregunta es coherente con una actitud motivada por los celos. La información sobre una salida a almorzar puede incluir detalles sobre el lugar del almuerzo, la calidad de la comida y del servicio, el precio de cada plato, los participantes, etc. El hecho de que Don preguntara sobre la identidad de los participantes, y no sobre otros aspectos de la salida, era coherente con la actitud de controlar la presencia de posibles rivales en las actividades de Heather. La segunda interpretación es atribuirle motivos "inocentes" a Don. Cuando Heather se refirió al almuerzo, dijo "We left for lunch though" [Salimos a almorzar, eso sí], con lo que dio a entender que Don tendría alguna idea de quiénes habían salido. En esta circunstancia, era razonable que Don indagase sobre sus identidades.

La siguiente pregunta de Don se dirigió a identificar con mayor precisión a Sean ("Sean who? [¿Qué Sean?]). También aquí, sus motivos nos resultan ambiguos. Por un lado, el hecho de que pregunte sobre el primer varón mencionado podría verse como una manifestación de celos. Por otro lado, Heather identificó a Sean sólo por su nombre de pila, indicando que esperaba que Don lo reconociera sin más detalles (Sacks y Schegloff, 1979). Si Don no lo reconocía, era perfectamente apropiado que pidiera más información.

A continuación, Don preguntó sobre el cuarto participante ("And who?" [¿Y quién más?]). También en este caso, sus motivos para hacer esta pregunta son ambiguos. Por un lado, podría considerarse que la pregunta responde a la motivación, basada en los celos, de controlar la presencia de posibles rivales. Por otro lado, puede considerársela motivada por un simple interés en saber algo más acerca del acontecimiento.

Dos aspectos de la conducta de Don en la línea 30 pueden interpretarse como menos ambiguos respecto de sus motivos; más claramente motivados por los celos. El primero es que Don mantuvo su atención en Max pese a una invitación de Heather a cambiar de tema (línea 29). En respuesta a la pregunta de Don sobre Max, Heather lo identificó, esperó 2 segundos, y luego informó adónde habían ido a almorzar y qué comió. En el turno siguiente, Don volvió a mencionar a Max. A nuestro entender, la actitud de mantener el foco de atención en un rival, en lugar de comentar lo informado por Heather, es menos ambigua en lo que respecta a los celos como motivación. El segundo aspecto tiene que ver con el tipo de discurso que efectuó en relación con Max. En la línea 30, Don representó el papel del novio celoso y posesivo ("Yeah well you better tell Max that uh:" [Bueno, más vale que le digas a ese Max que eh:]). Con un tono

de hombre recio, Don le advirtió a Heather que tenía que decirle algo a Max, pero no especificó qué era lo que debía decir. La respuesta de Heather ("Max tiene novia") pone en evidencia que ella no tuvo ninguna dificultad para entender la emisión incompleta: dedujo que lo que Don había dejado sin especificar era que debía decirle a Max que ella era novia de Don. Este representó el papel del macho posesivo y/o celoso. Al comenzar con las palabras "you better" [más vale que], utilizó una forma de hablar recia, una expresión asociada con las amenazas. Pero su entonación al emitirla era la correspondiente a la representación de un papel.⁷

Conclusiones

En nuestras sugerencias orientadoras, incluimos cinco aspectos a considerar al hacer un análisis. Elegimos estos cinco porque pensamos que son fundamentales. Un aspecto que omitimos fue el de la organización de los temas, debido a la complejidad que supone su estudio. Para algunas exposiciones al respecto, véanse Schegloff (1990), Jefferson (1984a; 1993), Button y Casey (1984; 1985; 1988/89) y Maynard (1980), donde se encontrarán análisis de algunos aspectos de la organización de los temas.

Para concluir, deseamos advertir que el análisis es un proceso lento en el que se va tomando una conciencia cada vez mayor de los rasgos de la conducta y las prácticas de la acción. Puede y suele iniciarse escuchando y transcribiendo las grabaciones efectuadas. Al escuchar con suficiente atención como para transcribir algo de lo que usted oyó, se le ocurrirán ideas acerca de las conductas por explorar. A medida que continúe escuchando u observando sus grabaciones, y tomando notas, sus ideas iniciales respecto del análisis irán tomando forma. No conocemos a nadie, ni siquiera entre los más experimentados analistas de la conversación, que pueda realizar un análisis acabado en un solo abordaje. Este tipo de trabajo requiere sucesivas revisiones y mejoras. La producción de las demostraciones de este capítulo nos exigió esta clase de trabajo de lenta evolución. Las versiones aquí publicadas son muy distintas de los primeros exámenes de los materiales, y podrían desarrollarse aun más.

Llegar al final de la lectura de estas demostraciones es acercarse **al comienzo** de una mayor comprensión del AC. El paso siguiente es que el lector aplique esta perspectiva a sus propios materiales.

Lecturas recomendadas

Hemos tratado de elegir materiales que den acceso a la más amplia gama de trabajos analíticos en la menor cantidad posible de citas.

Sacks (1992): las conferencias de Sacks, pronunciadas entre 1964 y 1972, fueron redactadas por Gail Jefferson y publicadas en 1992, con una introducción de Emanuel Schegloff. Debido al prematuro fallecimiento de Sacks en 1975 y a la cantidad relativamente exigua de trabajos que publicó en vida, estas conferencias constituyen una fuente invaluable para conocer su pensamiento analítico. Aunque se titula *Lectures on Conversation* [Conferencias sobre la conversación], incluye comentarios y análisis de una gama mucho más amplia de temas referentes a "la organización social de la mente, la cultura y la interacción" (Schegloff, 1992).

La siguiente es una breve reseña de siete libros publicados que contienen importantes trabajos de AC:

Sudnow (1970): este libro contiene una colección de los primeros trabajos de AC, de la década de 1960. Hay dos artículos importantes de Sacks y otros de Schegloff, Sudnow, Moerman, Jefferson y Turner.

Schenkein (1978): contiene una versión ampliada del famoso trabajo sobre la "toma de turnos" de Sacks, Schegloff y Jefferson, originalmente publicado en *Language* en 1974, y otros trabajos de Schenkein, Pomerantz, Ryave, Jefferson, Goldberg, Sharrock y Turner, y Atkinson et al.

Psathas (1979): contiene trabajos de Sacks, Schegloff, Jefferson, C. Goodwin, Heritage y Watson, Coulter, Schenkein, Psathas, Pollner y Atkinson. Los de Coulter y Pollner son de carácter etnometodológico, y el de Psathas considera materiales no referidos a la conversación: mapas dibujados a mano.

Atkinson y Heritage (1978): una excelente colección de trabajos recientes de AC, que exhiben un incipiente interés en, por ejemplo, la organización de los temas y la estructura de preferencias. También contiene una muy útil introducción general e introducciones a las secciones que ayudan a leer los análisis. Incluye trabajos de Sacks, Schegloff, Pomerantz, Davidson, Drew, Button y Casey, Jefferson, Goodwin, Heath, Heritage y Atkinson.

Button y Lee (1987): contiene dos capítulos (uno escrito por Lee y el otro por Sharrock y Anderson) en los que se analiza el AC y su relación con el AD. También se incluyen dos de los primeros trabajos de Sacks y otros de Schegloff, Jefferson, Button, Goodwin, Pomerantz, Sharrock y Anderson, y Watson.

Helm et al. (1989): esta colección fue compilada por cuatro ex estudiantes de posgrado de etnometodología y AC del Departamento de Sociología de la Universidad de Boston. Contiene varios trabajos interesantes realizados por los compiladores y sus compañeros de estudios, así como artículos aportados por Frankel, Maynard, Pomerantz, Morrison y Schwartz.

Psathas (1990): contiene trabajos analíticos realizados por Jefferson, Button, Davidson, Coulter, Psathas, Frankel y Watson. Incluye una reedición de un trabajo de Schegloff, Jefferson y Sacks sobre la preferencia por la autocorrección. Psathas preparó un apéndice muy completo en el que se describe una versión reciente del sistema de transcripción, y se brindan ejemplos muy útiles del mismo.

Notas

Deseamos agradecer a David Bates, Paul Drew, Hanneke Houtkoop, William Husson, Douglas Maynard, Jody Morrison, Teun van Dijk, Stanley Yoder y Alan Zemel por sus provechosos comentarios y sugerencias sobre las anteriores versiones de este capítulo.

1. El término "análisis de la conversación" se difundió antes de que se pusieran en evidencia las confusiones a las que daba lugar. Cambiar el nombre del método a esta altura seguramente serviría para crear aun más confusión, y no para aclarar las cosas.

2. "Habla en interacción" fue un término propuesto para evitar la confusión que podía originar el de "análisis de la conversación", o sea, la de llevar a pensar que su tema de estudio es *únicamente* el habla informal.

3. Véase Schiffrin (1994) para una revisión reciente sobre la iniciativa original y el trabajo actual en muchas de estas tradiciones de investigación.

4. Véanse las pautas de transcripción en el Apéndice de este volumen.

5. Este segmento se analiza en mayor detalle más adelante en el presente capítulo.

6. En ocasiones se ha dicho que el objeto *principal* del análisis de la conversación es el análisis de secuencias. Si bien el análisis de la organización temporal de la interacción marca una diferencia entre el AC y otras formas del AD, no constituye su rasgo definitorio.

7. Para un análisis más elaborado de la historia inicial del AC, véase la "Introducción" de Emanuel Schegloff a la edición de Blackwell de las conferencias transcritas de Harvey Sacks.

8. Los puntos en común y las diferencias entre el AC y la etnometodología recibieron un tratamiento detallado e innovador en la bibliografía reciente. Véanse, por ejemplo, Lynch (1994), Maynard y Clayman (1991) y Whalen (1992).

9. Véanse las convenciones de transcripción en el apéndice a este volumen.

10. Cuando los participantes realizan nuevas acciones/temas y responden a otros anteriores, lo hacen de modo tal que sus coparticipantes puedan ver lo que están haciendo. En la medida en que iniciar, responder y/o cerrar una acción/tema son actos reconocibles por los interactuantes, también lo son para los analistas.

11. Si bien la organización de los turnos sin duda forma parte del

empaquetamiento, comentaremos los tiempos y la toma de turnos como un punto separado.

12. En el paso 4 de esta demostración se tratan en más detalle los tiempos y la toma de turnos en los límites, y las interpretaciones que facilita esa organización de los turnos.

13. La posibilidad de que un acontecimiento sea relatado puede depender de cuándo ocurrió en relación con el momento de la interacción. Sacks analizó el hecho de que la gran mayoría de los relatos se refieren a acontecimientos ocurridos "hoy" y "ayer" (Sacks, 1992). En su opinión, los acontecimientos susceptibles de ser relatados en el día en que ocurren pueden perder la calidad de "relatables" varios días o una semana más tarde.

14. En la ampliación de su informe, Don describió lo hecho como si hubiera ocurrido casi fortuitamente. Su formulación da a entender que fue al correo para enviar algo, luego vio las planillas y las tomó.

15. No pudimos determinar, por la sola vía de leer la transcripción, qué acciones concretaba la emisión de Heather. Tuvimos que volver a oír la cinta grabada para escuchar la entonación del "Yeah" [Sí]. El tono apagado de esta nos hace sostener que Heather "se limitó a darse por enterada" de la noticia. Con un tono más animado, un hablante podría demostrar sorpresa, o incluso incredulidad. Para un análisis más detallado y profundo de las indicaciones del hablante para darse por enterado de algo, véase Jefferson (1984b).

16. Esta caracterización se basa en haber escuchado la manera como Don realizó la emisión: "That's my baby" [Esa es mi chica]. Lamentablemente, el lector no tiene la posibilidad de evaluar nuestra caracterización.

17. También en este caso, lamentamos que el lector no pueda escuchar la entonación.

Referencias

- Atkinson, J. M. y Heritage, J. (comps.) (1984) *Structures of Social Action*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Austin, J. L. (1962) *How To Do Things With Words*. Cambridge, MA: Harvard University Press. [Cómo hacer cosas con palabras: palabras y acciones. Barcelona, Paidós Ibérica, 1998, 3^{ra} ed.]
- Bernstein, B. (1975) *Class, Codes, and Control. Vol. 3: Towards a Theory of Educational Transmission*. Londres: Routledge and Kegan Paul.
- Button, G. y Casey, N. (1984) "Generating topic: the use of topic initial elicitors", en J.M. Atkinson y J. Heritage (comps.) *Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis*. Cambridge: Cambridge University Press. pp. 167-90.
- Button G. y Casey, N. (1985) "Topic nomination and topic pursuit", *Human Studies*, 8 (1): 3-55.
- Button, G. y Casey N. (1988/89) "Topic initiation: business-at-hand", *Research on Language and Social Interaction*, 22: 61-92.
- Button, G. y Lee, J. R. E. (1987) *Talk and Social Organization*. Clevedon: Multilingual Matters Ltd.
- Coulter, J. (1991) "Logic: ethnomethodology and the logic of language", en G. Button (comp.), *Ethnomethodology and the Human Sciences*. Cambridge: Cambridge University Press. pp. 20-50.
- Coulthard, M. y Montgomery, M. (1981) *Studies in Discourse Analysis*. Londres: Routledge and Kegan Paul.
- Drew, P. (1984) "Speakers' reporting in invitation sequences", en J. M. Atkinson y J. Heritage (comps.), *Structures of Social Action*. Cambridge: Cambridge University Press. pp. 129-51
- Fowler, R., Hodge, B., Kress, G. y Trew, T. (1979) *Language and Control*. Londres: Routledge and Kegan Paul.
- Garfinkel, H. (1967) *Studies in Ethnomethodology*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Goodwin, C. (1981) *Conversational Organization: Interaction between Speakers and Hearers*. Nueva York: Academic Press.
- Goodwin, C. (1986) "Gesture as a resource for the organization of mutual orientation", *Semiotica*, 62 (1/2): 29-49.
- Goodwin, M. H. (1980) "Processes of mutual monitoring implicated in the production of description sequences", *Sociological Inquiry*, 50 (3/4): 303-17.
- Goodwin, M. H. (1990) *He-Said-She-Said: Talk as Social Organization among Black Children*, Bloomington, IN: Indiana University Press.
- Heath, C. C. (1986) *Body Movement and Speech in Medical Interaction*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Helm, D. T., Anderson, W. T., Meehan, A. J. y Rawls, A. W. (1989) *The Interactional Order: New Directions in the Study of Social Order*. Nueva York: Irvington Press.
- Hymes, D. (1962) "The ethnography of speaking", en T. Gladwin y W.C. Sturtevant (comps.), *Anthropology and Human Behavior*. Washington, DC: Anthropology Society of Washington.
- Jayyusi, L. (1984) *Categorization and the Moral Order*. Boston: Routledge and Kegan Paul.
- Jefferson, G. (1973) "A case of precision timing in ordinary conversation: overlapped tag-positioned address terms in closing sequences", *Semiotica*, 9 (1): 47-96.
- Jefferson (1984a) "On stepwise transition from talk about a trouble to inappropriately next-positioned matters", en J. M. Atkinson y J. Heritage (comps.) *Structures of Social Action: Studies of Conversation Analysis*. Cambridge: Cambridge University Press. pp. 191-222.
- Jefferson, G. (1984b) "Notes on a systematic deployment of the acknowledgement tokens 'yeah' and 'mm hm'", *Papers in Linguistics*, 17 (2):197-216.
- Jefferson, G. (1993) "Caveat speaker: preliminary notes on recipient topic-shift implicature", en *Research on Language and Social Interaction*, 26 (1):1-30.
- Labov, W. (1972a) *Language in the Inner City: Studies in the Black English Vernacular*. Filadelfia: University of Pennsylvania Press.
- Labov, W. (1972b) *Sociolinguistic Patterns*. Filadelfia: University of Pennsylvania Press. [Modelos sociolingüísticos. Madrid: Cátedra, 1983.]

- Levinson, S. C. (1983) *Pragmatics*. Londres: Cambridge University Press.
- Lynch, M. (1994) *Scientific Practice and Ordinary Action*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Maynard, D. W. (1980) "Placement of topic changes in conversation", *Semiotica*, 30: 263-90.
- Maynard, D. W. y Clayman, S. E. (1991) "The diversity of ethnomethodology", en W. R. Scott (comp.), *Annual Review of Sociology*, vol. 17. pp. 385-418.
- Pomerantz, A. (1986) "Extreme case formulations: a way of legitimizing claims", *Human Studies*, 9 (2/3): 219-29.
- Pomerantz, A. (1988) "Offering a candidate answer: an information seeking strategy", *Communication Monographs*, 55: 360-73.
- Psathas, G. (comp.) (1979) *Everyday Language: Studies in Ethnomethodology*. Nueva York: Irvington Press.
- Psathas, G. (comp.) (1990) *Interaction Competence*. Washington, DC: University Press of America.
- Sacks, H. (1972) "An initial investigation of the usability of conversational data for doing sociology", en D. Sudnow (comp.) *Studies in Social Interaction*. Nueva York: The Free Press. pp. 31-74
- Sacks, H. (1975) "Everyone has to lie", en M. Sanchez y B. G. Blount (comps.), *Sociocultural Dimensions of Language Use*. Nueva York: Academic Press. pp. 57-79.
- Sacks, H. (1984) "Notes on methodology", en J. M. Atkinson y J. Heritage (comps.), *Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis*. Cambridge: Cambridge University Press. pp. 21-7. De una conferencia originalmente pronunciada en otoño de 1967; transcrita, corregida y compilada por Gail Jefferson.
- Sacks, H. (1992) *Lectures on Conversation*, vols. I y II. Oxford: Basil Blackwell. Compilado por Gail Jefferson, con una introducción de Emanuel Schegloff.
- Sacks, H. y Schegloff, E. A. (1979) "Two preferences in the organization of reference to persons in conversation and their interaction", en G. Psathas (comp.) *Everyday Language: Studies in Ethnomethodology*. Nueva York: Irvington Publishers. pp. 15-21.
- Sacks, H., Schegloff, E. A. y Jefferson, G. (1974) "A simplest systematics for the organization of turn-taking in conversation". *Language*, 50 (4): 696-735.
- Schegloff, E. A. (1980) "Preliminaries to preliminaries: 'Can I ask you a question?'"', *Sociological Inquiry*, 50 (3/4): 104-52.
- Schegloff, E. A. (1984) "On some gestures' relation to talk", en J. M. Atkinson y J. Heritage (comps.), *Structures of Social Action*. Cambridge: Cambridge University Press. pp. 266-96.
- Schegloff, E. A. (1988) "Presequences and indirection: applying speech act theory to ordinary conversation", *Journal of Pragmatics*, 12: 55-62.
- Schegloff, E. A. (1990) "On the organization of sequences as a source of 'coherence' in talk-in-interaction", en B. Dorval (comp.), *Conversational Organization and its Development*. Norwood, NJ: Ablex. pp. 51-77.
- Schegloff, E. A. (1992) "Introduction", en H. Sacks, *Lectures on Conversation*. Oxford: Basil Blackwell. pp. ix-lxii.
- Schenkein, J. N. (comp.) (1978) *Studies in the Organization of Conversational Interaction*. Nueva York: Academic Press.
- Schiffrin, D. (1994) *Approaches to Discourse*. Oxford: Blackwell.
- Stubbs, M. (1983) *Discourse Analysis: the Sociolinguistic Analysis of Natural Language*. Chicago: University of Chicago Press.
- Sudnow, D. (comp.) (1970) *Studies in Social Interaction*. Nueva York: Free Press.
- Vico, G. (1975) *The New Science of Giambattista Vico (1744)* (compilación y traducción de T.G. Bergen y M.H. Fisch). Ithaca, NY: Cornell University Press. [*Ciencia nueva*. Madrid: Tecnos, 1995.]
- Watson, D. R. (1976) "Some conceptual issues in the social identification of victims and offenders", en E. C. Viano (comp.), *Victims and Society*. Washington, DC: Visage Press. pp. 60-71.
- Watson, D. R. (1983) "The presentation of victim and motive in discourse: the case of police interrogations and interviews", *Victimology*, 8 (1/2): 31-52.
- Whalen, J. (1992) "Conversation analysis", en E. F. Borgatta y M. L. Borgatta (comps.), *Encyclopedia of Sociology*, vol. 1, Nueva York: Macmillan. pp. 303-10
- Wieder, D. L. (1974) *Language and Social Reality*. La Haya: Mouton. Reimpreso por University Press of America.