

## Interacción Oral: una muestra de Análisis Conversacional\*

### *Spoken Interaction: a sample of conversation analysis*

Nelson D'olivares Durán<sup>\*\*</sup>; Clara Liliana Casteblanco Cifuentes<sup>\*\*\*</sup>

*linguisticamaestra@gmail.com.co; lailamaestra@gmail.com*

Recibido: septiembre 25 de 2017. Aceptado: noviembre 26 de 2017.

<https://doi.org/10.22209/rhs.v5n2a04>

### Resumen

En este artículo se propone un acercamiento a la metodología Análisis Conversacional (AC). Dicha metodología fue usada para recoger y analizar la interacción oral que ocurre de forma espontánea y natural. Para este caso, se tomó la conversación de un grupo de cuatro amigos en un contexto de familiaridad, transcrita durante cinco minutos siguiendo las convenciones de Van Lier (1988) y Johnson (1995). Como unidades de análisis se tuvieron en cuenta toma de turnos, solapamientos, par adyacente, silencios y pausas. Con lo cual se concluye que la conversación no es un encadenamiento de turnos ordenados con una duración determinada.

**Palabras clave:** Análisis Conversacional, conversación espontánea y natural, interacción oral, par adyacente, solapamiento, turno.

### Abstract

In this paper an approach to the Conversation Analysis (CA) methodology is proposed. This methodology was used to collect and analyze a spontaneously and naturally spoken interaction. In this case, a conversation between four friends was taken in a context of familiarity. The 5 minute conversation was transcribed following the conventions of Van Lier (1988) and Johnson (1995). Turn taking, overlaps, adjacency pairs, silences and pauses were considered as units of analysis. The paper concludes that the conversation is not merely a chain of ordered shifts with a given duration.

**Keywords:** Conversation Analysis, spontaneous and natural conversation, spoken interaction, adjacency pair, overlap, turn.

Para citar este artículo: D'olivares Durán, Nelson y Casteblanco Cifuentes, Clara Liliana. Interacción Oral: una muestra de Análisis Conversacional. *Rev Humanismo y Sociedad*, 5(2), 23-29. <https://doi.org/10.22209/rhs.v5n2a04>

\* Este artículo surge del proceso de formación Doctoral en Lenguaje y Cultura de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia (UPTC). Pertenece a la línea de investigación Lenguaje, sociedad y cultura del grupo de investigación Filosofía, Sociedad y Educación, UPTC.

\*\* Candidato a Doctor en Lenguaje y Cultura, UPTC. Especialista en Filosofía Contemporánea, Universidad de San Buenaventura, sede Bogotá. Licenciado en Idiomas Modernos, UPTC. Miembro del grupo de investigación Filosofía, Sociedad y Educación, UPTC. Profesor de la UPTC.

\*\*\* Magíster en Educación, UPTC. Licenciada en Educación Preescolar, UPTC. Miembro del grupo de investigación Filosofía, Sociedad y Educación, UPTC. Profesora de la UPTC.

## Introducción

La aplicación de la metodología del Análisis Conversacional comenzó a ser desarrollado por los sociólogos Sacks y Schegloff como una «disciplina natural de observación que tiene que ver con los detalles de una acción rigurosamente, empíricamente y formalmente social» (1973, p. 289). En este sentido, se entiende el Análisis Conversacional como una metodología empírica que prescinde de teorías a priori, es decir que parte de los datos para que sean estos los que iluminen los aspectos por explorar (postura émica), como buscar pautas recurrentes en conversaciones espontáneas, y enfatiza en la interacción social propia de la conversación. Según Sacks (1974, p. 698), el Análisis Conversacional se ocupa de lo que realmente sucede en una conversación y no trata de adivinar qué podría suceder. Así, el analista conversacional no apela a sus juicios intuitivos prematuros, sino que la misma conversación le sirve como guía, sin permitirse la especulación.

A esto se añade que el Análisis Conversacional no establece normas, sino que adopta una posición émica\* en donde los datos recogidos en audio o video orientan el curso del análisis. Por ello, podría decirse que una característica de los investigadores en este campo es la puesta en escena de su perfil sociológico y lingüístico, puesto que estudian el uso del lenguaje en la interacción social. Para dar una idea, los analistas de la conversación centran su atención en las implicaciones sociales que tienen los participantes en el acto de conversar y se valen de la toma e intercambio de turnos, de los pares adyacentes en las conversaciones cotidianas, entre otros. Por ejemplo, si los participantes de una conversación hacen preguntas, el analista pone especial atención a que estas sean respondidas, es decir, en la metodología del Análisis Conversacional lo más importante es la acción social o decisión que toma un participante frente a un turno de habla, en relación con el turno anterior. Es decir, los centros de interés a los que se dedica el analista no tienen que ver con la estructura, función, significado de la lengua, incluso el contexto, entre otros aspectos. En vez de ello, el analista se entrega a las implicaciones de orden social que son negociadas por los participantes de una conversación espontánea, natural, no controlada.

\* La postura émica parte de un corpus y permite que los datos recogidos en audio o audiovisual orienten el curso del análisis conversacional, y así tener una comprensión de la perspectiva del hablante en cuanto sus actitudes, creencias y el uso particular del lenguaje.

Por ejemplo, A dice algo y B interpreta, reacciona y toma el turno. En ese orden, la reacción es un hecho social que surge del manejo de un turno de conversación y ese hecho social es susceptible de observarse con elementos etnometodológicos. De acuerdo con D'Olivares y Casteblanco (2015, p. 31):

La investigación etnometodológica estudia la idea de que el mundo social comprende significados y puntos de vista compartidos, es decir, los significados asignados a las cosas son una obtención de los miembros de un grupo social. Esta tradición investigativa muestra que las acciones de los sujetos se pueden explicar solo dentro del contexto del cual sucedieron, según Garfinkel (en Hill y Crittenden 1968, p. 208), citado por Firth (2010, p. 604), «puede hablar de un tipo de reflexividad interminable que tienen los relatos, de forma que la “conversación” redundante en el escenario en el cual ocurre para ilustrar las características de tal escenario y, de ese modo, ilustrar también las características propias de la conversación». Además, la investigación etnometodológica estudia el análisis conversacional a partir del diálogo natural y espontáneo, la coherencia y el cambio de turnos.

Así, el analista identifica, transcribe y analiza las consecuencias sociales de una interacción mediada por turnos de conversación.

## 1. La conversación

Una conversación es un tipo de discurso o tipo de texto oral sin planificación, aunque a veces la misma conversación establece una suerte de planificación. De acuerdo con Bustos (1997) la ‘conversación’ se caracteriza por rasgos como los siguientes:

- 1) *la espontaneidad*, es decir la ausencia de planificación en el enunciado y la simultaneidad de la secuencia emisión/recepción; 2) el carácter abierto del diálogo, esto es, *los turnos de habla* o de palabra se articulan de forma libre, no predeterminada [aunque hay casos donde esta libertad es mucho más institucional], sin normas prefijadas, incluso con la yuxtaposición de intervenciones; 3) *el carácter «multitópico»* por lo que atañe al plano de la topicalización; esto es los hablantes pueden introducir nuevos asuntos en el curso del diálogo, ya que, en cierto modo, la acción de conversar supone aceptar la introducción de tópicos no previstos en el arranque del discurso. (Citado en Alcaraz y Martínez, 2004, p. 169).

Precisamente, dentro del habla, la conversación es una actividad real y cotidiana de intercambio social, así se dé entre dos o más personas pertenecientes a un grupo social con unos rasgos de conducta determinados.

## 2. Análisis Conversacional

El Análisis Conversacional, entre otros, trata de explicar cómo se produce y se comprende tanto la coherencia y la organización del discurso como las implicaciones sociales que tiene. Como se advierte la conversación es social no solo porque se puede dar con elementos actitudinales potencialmente conversacionales, sino porque las acciones sociales (actitudes, estados psicológicos: ánimo, etc.) que generan los conversadores se sobreponen al componente lingüístico.

Añadamos, pues, que toda conversación está mediada por el habla; es decir, para que haya conversación (diálogo) debe haber mínimo dos participantes y una negociación (intercambio) implícita. Las interjecciones o expresiones de rechazo o aprobación que el receptor use como *ajá*, *mmm*, *jumm*, *eem*, *mm-mm*, entre otras, hacen parte de los elementos actitudinales potencialmente conversacionales. Ahora bien, cuando se aborda el Análisis Conversacional se debe aclarar que la conversación objeto de análisis debe ser natural y espontánea. Por ejemplo, en una situación de aceptación de llamada telefónica hay dos participantes: A, quien

se adscribe como *llamante*, y B, quien se adscribe como *receptor* de la llamada.

De acuerdo con Fajardo-Castañeda (2013, p. 134), el Análisis Conversacional es una metodología que centra su interés en la interpretación de la interacción natural y espontánea. Es decir, es una metodología que tiene sus propias normas, sus propios principios, sus propias características, y no necesita conceptos tales como triangulación, método, enfoque, entre otros, porque el Análisis Conversacional es a su vez enfoque, paradigma, método, enfoque analítico.

## 3. Análisis de los datos

De los datos recogidos el día 15 de febrero de 2014 para este ejercicio investigativo se seleccionó una conversación casual, de la cual se ha tomado el *Extracto 1* que comprende los turnos 1, 2, 3, 4, 5 y 6 en los que participan los hablantes *JE*, *J* y *N*. Se observa que hay un diálogo informal de temática no especializada entre tres participantes a saber: *JE*, *J* y *N* con un vínculo de amistad, ya que se hace una comparación de una estrella de televisión con la novia de *N*, por lo cual se nota que ellos están preparados para la espontaneidad de la conversación.

A continuación se hará la transcripción del *Extracto 1* (Tabla 2) en el cual se usan algunas convenciones tomadas de la adaptación hecha por Van Lier (1988) y Johnson (1995) (Tabla 1).

Tabla 1. Algunas convenciones adaptadas por Van Lier (1988) y Johnson (1995).

Convenciones	
(.)	Indica un silencio de menos de una décima de segundo
(0.2)	Dos segundos de silencio
...	Pausa
(( ))	Traducción o duración de una(s) palabra(s) inaudibles. Por ej. ((2)) dos segundos inaudibles
[ ]	Solapamiento
#	Indica aclaración o descripción de alguna situación que no es verbal
::	Alargamiento
=	Indica expresiones inmediatas después del turno del hablante anterior
<u>  </u>	El subrayado indica énfasis en la expresión

Tabla 2. Extracto 1.

Turno	Hablante	Conversación
1	JF	Ustedes dos están en un centro comercial:: o por cualquier lado y por casualidad viene una vieja buena pero una hembra (.) una vieja buena cerca de donde ustedes [están #señala a Nelson y Liliana#
2	J	[O sea usted está con Liliana y apareció la Lolita <u>Karla Giraldo</u> =
3	N	= <u>Liliana</u> aguanta mucho (.)
4	JF	cuando se acerca esa vieja buena <u>abrácela</u> (.) que ella sienta que está [res ((2))
5	N	[A la vieja buena↑ ((risas)) o a las dos al tiempo↓
6	JF	no <u>a su novia</u> abrácela de modo (.) ahora esto también puede servir con la esposa (.) abrácela de modo que la vieja sienta que (0.2) uy vi una vieja buena pero usted está orgulloso de la vieja con que está=

A manera de ejemplo, *JF* toma la iniciativa de asumir el primer turno, y comienza la conversación trayendo a cuento el estereotipo de la mujer sensual y encantadora (Turno 1).

Esto hace que *J* se autodesigne el segundo turno y, a manera de acotación, suponga a *N* caminando cerca de un símbolo sexual femenino como la *Lolita* (Turno 2).

Sin momento para pausas, obliga a *N* a tomar una posición frente al comentario anterior y se defiende y defiende la persona con la que va en ese supuesto (Turnos 3, 4, 5 y 6).

Lo cual establece que generalmente los turnos se manejan con el principio de uno a la vez en la conversación, pero nótese que el turno 3 (*N*) nada tiene que ver con el turno 1 (*JF*).

Los datos parecen sugerir que la acción social que se percibe es un consejo de *JF* para que *J* y *N* lo tengan en cuenta con sus parejas, pero ese consejo no surte efecto porque es recibido con jocosidad. Socialmente cuando se da un consejo se espera que dicho consejo sea recibido y aplicado por quien lo recibe, pero aquí no sucede. Los hablantes *J* y *N* tienen la intención deliberada de evadir el consejo de *JF*, puesto que no les interesa.

El intercambio casi inmediato de turnos es una clave para describir la intención evasiva y ocurrente de los hablantes *J* y *N*.

#### 4. Toma de turnos

Se comprende así que la conversación se reconoce por un procedimiento de turnos no designados. Según Schegloff (2000, p. 48), citado por Fajardo-Castañeda (2013, p. 138), la toma de turnos

(..) [It] basically means transitions that discourse participants follow in orderly fashion in a generally structured turn-by-turn basis. There are normative rules of interaction that each party follows 'by reference to one-party at a time, even though they are realized through designedly simultaneous talk.

La conversación no se reduce a una sucesión de turnos debido a que primero habla un participante y cuando termina, habla otro participante, no surgen impedimentos (orden, duración, distribución, contenido, etc.) para autodesignarse un turno de uso de la palabra a través de interrupciones, solapamientos, inmediates, o turnos inadvertidos. Los turnos en la conversación 1 (Apéndice).

De acuerdo con Sacks *et al.* (1974, p. 696) plantean catorce rasgos definidores del funcionamiento interno conversacional:

1. Cambio de hablante recurrente.
2. En general, cada vez habla un solo participante.
3. Los solapamientos son frecuentes, pero breves.
4. Generalmente, entre un turno y el siguiente no hay huecos ni solapamientos.

5. El orden de los turnos no es fijo, sino variable.
6. La duración de los turnos no es fija, sino variable.
7. La longitud de la conversación no se especifica con antelación.
8. Lo que dicen los participantes no se especifica con antelación.
9. La distribución alternativa de los turnos no se especifica con antelación.
10. El número de participantes puede variar.
11. El habla puede ser continua o discontinua.
12. Se utilizan técnicas de distribución de turnos (hablante elige al siguiente o uno se autoselecciona).
13. Se utilizan distintas unidades construccionales del turno (puede constar de una palabra o ser más largo).
14. Existen mecanismos de rectificación para los errores y violaciones de la toma de turno.

## 5. Solapamiento

Se dice que hay solapamiento cuando se tiene una interrupción o sobrecolocación [el término es mío], donde el hablante o hablantes anteriores se autoadjudican el turno de habla. Como se observa en el extracto 1, la conversación se da en un ambiente informal, el solapamiento en las líneas 4 y 5 no tiene consecuencias en la relación de los hablantes y hace que la conversación se desarrolle relajada (ver conversación 1, [Apéndice](#)).

Así, los dos solapamientos que se producen en el *extracto 1* ([Tabla 2](#)), en el primero, demuestra que *JF* no termina su turno de habla y que *J* se autoasigna el turno de habla sin que rompa la continuidad del turno de *JF*. El segundo solapamiento demuestra que *N* le está poniendo atención a lo que *J* y *JF* están diciendo.

## 6. Silencios y pausas

Tanto los silencios como las pausas son unidades del análisis de conversación que además de segmentar (silencio) o terminar (pausa) el turno de habla, le dan al hablante tiempo para organizar su pensamiento. Tiene que ver mucho dónde aparecen en el turno de habla para que el analista interprete.

Como se advierte en el *extracto 1*, se presentan silencios en las líneas 1, 4 y 6.

En los turnos 1, 4 y 6 los silencios se dan antes de que el participante *JF* termine de hablar, inclusive un silencio de dos segundos. Se puede decir que *JF* quiere

llamar la atención de los otros y se arroga el derecho de continuar hablando.

Así mismo, en el turno 3 la pausa se da como terminación del turno de habla de *N*.

Aunque el turno fue terminado, no hubo solapamiento y tampoco nadie fue seleccionado para el siguiente turno.

## 7. Par adyacente

Un aspecto particular dentro de la estructura de los turnos es que se dé uno a la vez. Para Gumperz (1985), citado por Alcaraz y Martínez (2004, p. 493), par adyacente

(...) alude a la secuencia conversacional mínima desarrollada por dos participantes en un acto comunicativo, teniendo en cuenta las convenciones sociales, así como las tácticas y estratégicas empleadas en la introducción de tópicos o temas discursivos en su mantenimiento y su abandono para finalizar la conversación o cambiar a otro tópico.

En otras palabras, par adyacente es un cierto turno que exige la aparición de otro turno posterior; o una primera parte (turno) condiciona la existencia de una segunda parte (turno). Por ejemplo, pregunta/respuesta, invitación/aceptación/rechazo, saludo/saludo, solicitud/aceptación/rechazo, despedida/despedita, negociación, etc.

Como se ve en el *extracto 1*, se presenta un par adyacente en las líneas 5 y 6.

Dicho par adyacente que se presenta es de tipo pregunta/respuesta; además, *N* deja de hablar porque termina su turno 5. Está claro que la pregunta formulada por *N* en el turno 5 se ve limitada a una respuesta que se puede predecir.

[A la vieja buena↑ ((risas)) o a las dos al tiempo↓  
exige la respuesta de *JF* en el turno 6  
no a su novia

También se aprecia la intención comunicativa (sarcasmo) de *N* en el turno 5, la cual es compartida por *JF* en el turno 6, lo que determina la relación de la conversación para predecir la respuesta.

## Conclusiones

Entendimos el Análisis Conversacional como una metodología empírica que parte de los datos, los cuales iluminan aspectos por explorar, como buscar pautas recurrentes en conversaciones espontáneas y enfatiza en la interacción social propia de la conversación. Este escrito subraya que el Análisis Conversacional es la metodología que más se aproxima a una conversación concreta a partir de un corpus, ya que se ocupa de la conversación como actividad auténtica y cotidiana de intercambio social. Esta metodología no generaliza lo que ocurre en una conversación, sino que la estudia particularmente desde el corpus, así el analista adopta una postura ética bajo la responsabilidad de hacer interpretaciones valiéndose de su capacidad para mostrar los giros exclusivamente desde el corpus; para ello, «el investigador evita que sus puntos de vista o sesgos, o los de otros, tengan alguna injerencia en los resultados de la investigación o en su proceso» (D'olivares y Castebianco, 2015, p. 26), es decir, el analista se debe desprender de prejuicios analíticos o juicios intuitivos prematuros que puedan surgir.

Para el abordaje de este estudio se tuvieron en cuenta, como unidades de análisis, la toma de turno, solapamiento, silencios y pausas, y par adyacente. En este orden de ideas se reconoce la toma de turnos no designados o transiciones en el discurso por parte de los participantes, para señalar que la conversación no es un ejercicio prescrito de encadenamiento de turnos con cierto orden, duración, etc., en el cual, primero habla un participante y cuando termina, habla otro, sino que los participantes se autoasignan los turnos de uso de la palabra a través de solapamientos, interrupciones, immediateces y turnos inadvertidos.

## Referencias

- Alcaraz, V. E. y Martínez L. M. (2004). *Diccionario de lingüística moderna*. España: Ariel.
- D'olivares-Durán, N. y Castebianco-Cifuentes, C.L. (2015). Un acercamiento a los enfoques de investigación y tradiciones investigativas en educación. *Rev. Humanismo y Sociedad*, 3(1-2), 24-34. doi: <https://doi.org/10.22209/rhs.v3n1.2a04>
- Fajardo-Castañeda, A. (2013). What makes a teacher: identity and classroom talk. *Cuadernos de Lingüística Hispánica*, (22), 127-146. doi: <https://doi.org/10.19053/0121053X.2159>
- Johnson, K. F. (1995). *Understanding Communication in Second Language Classroom*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Sacks, H. y Schegloff, E. (1973). Opening up closings. *Semiotic*, 8(4), 289-327. doi: <https://doi.org/10.1515/semi.1973.8.4.289>
- Sacks, H., Schegloff, E. y Jefferson, G. (1974). A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation. *Language*, 50(4), 696-735. doi: <https://doi.org/10.2307/412243>
- Schegloff, E. A. (2000). Overlapping talk and the organization of turn-taking for conversation. *Language and society*, (29), 1-63. Disponible en: <http://www.sscnet.ucla.edu/soc/faculty/schegloff/>
- Van Lier, L. (1988). What's wrong with classroom talk? *Prospect*, (3), 267-283.

## Apéndice

Las dos conversaciones están tomadas de un encuentro casual de cuatro amigos.

### Conversación 1

Turno	Hablante	Conversación
1	JFredy:	Ustedes dos están en un centro comercial:: o por cualquier lado y por casualidad viene una vieja buena pero una hembra (.) una vieja buena cerca de donde ustedes [están #señala a Nelson y Liliana#
2	Julián:	[O sea usted está con Liliana y apareció la Lolita <u>Karla Giraldo</u> =
3	Nelson:	= <u>Liliana</u> aguanta mucho (.)
4	JFredy:	cuando se acerca esa vieja buena <u>abrácela</u> (.) que ella sienta que está [res ((2))
5	Nelson:	[A la vieja buena↑ ((risas)) o a las dos al tiempo↓
6	JFredy:	no <u>a su novia</u> abrácela de modo (.) ahora esto también puede servir con la esposa (.) abrácela de modo que la vieja sienta que (0.2) uy vi una vieja buena pero usted está orgulloso de la vieja con que está=
7	Julián:	= <u>no estoy de acuerdo</u> =
8	JFredy:	=Usted nunca está de acuerdo con nada=
9	Julián:	Pero por qué está tan agresivo la idea es conversar
10	JFredy:	Es que me molesta tu actitud
11	Julián:	Pero que↑ es la primera vez que no estoy de acuerdo contigo te he apoyado siempre
12	JFredy:	Bueno dale (.) está en contra mía (.) maldito
13	Julián:	Es que no estoy de acuerdo porque es que (0.1) cuando uno ve una vieja buena y uno está con la vieja de uno[
14	JFredy:	
15	Julián:	si uno la abraza (.) la vieja va a pensar (.) ah este man me está utilizando pa darle celos a la vieja porque le gusta=
16	JFredy:	=no::: hombre (.) eso es lo que menos se imagina una vieja=
17	Liliana:	=Pero pero <u>uno si piensa</u> uy: cómo le habrá movido el piso la vieja buena que vea ahí me está cogiendo como pa disimular
18	JFredy:	nada nada usted al contrario [usted
19	Nelson:	[yo les voy a decir de verdad para qué sirve (.) cuando usted está con la vieja usted si tiene que abrazarla pero no es para que ella se sienta importante igual se va a sentir importante sino para que usted pueda cogerle (.) ponerle la cabeza mirando pal otro lado y usted pueda mirar a la otra vieja buena tranquilo pasa:r
20	Julián:	A:::.....:↓
21	JFredy:	<u>no estoy de acuerdo con eso</u> =
22	Nelson:	=pero los demás sí y somos mayoría
23	Todos:	((risas))