



De la lingüística del texto al análisis de los procedimientos verbales: emisiones de radio con participación de los oyentes

Autor:

Berkenbusch, Gabriele

Revista:

Signo y seña

1998, 10, 103 - 131



Artículo



5 6 7 8 9 10 11 12

13 14 15 16 17 18 19 20
21 22 23 24 25 26 27 28
29 30 31 32 33 34 35 36
37 38 39 40 41 42 43 44
45 46 47 48 49 50 51 52

53 54 55 56 57 58 59 60

1. Propósito

En el marco de este artículo esbozaré el enfoque metodológico que sigo en mi trabajo de investigación en curso, originado en la tradición de la lingüística del texto y centrado en el análisis del discurso oral. Luego de realizar un rápido panorama de la lingüística del texto en Alemania y sus filiaciones recientes, quisiera presentar un enfoque empírico de carácter inductivo en la investigación de la producción de textos orales. Me propongo explicar los presupuestos teóricos de la *teoría de la producción de textos orales* (formulado por Elisabeth Gülich y Thomas Kotschi 1995) y aplicar sus procedimientos a mi material empírico, que consiste en emisiones radiofónicas con participación de los oyentes. Espero poder contribuir así a una discusión metodológica en el análisis de los procedimientos verbales y en el análisis del "discurso mediador".¹

2. La lingüística del texto y sus sucesores

Hasta los años 70 las corrientes de la lingüística se caracterizaron por los siguientes objetivos:

"El estructuralismo tenía como objetivo "investigar el conjunto de reglas de una lengua que subyace al uso de la misma (*habla*). El objetivo de la gramática generativa es la *competencia*, es decir, el

1. Traduzco este término del inglés "mediated discourse" que hace referencia al discurso transmitido por medios de comunicación de masas (radio, televisión) o por intermediarios individuales (p.ej. intérpretes, profesores, etc.).

sistema finito de reglas que permiten generar un número infinito de oraciones, independientemente de su utilización, es decir, de la *actuación* (...)". (Ciapuscio 1994a: 27)

Según sus objetivos, estos enfoques conllevaban una serie de reducciones de su objeto de estudio: reducción a la lengua escrita, reducción a la oración/ aserción, reducción a una perspectiva que ve la lengua únicamente como producto y, en general, la reducción a métodos deductivos. En el enfoque deductivo, el esbozo de modelos teóricos precede a la confrontación con la realidad empírica. Para el desarrollo de estos modelos es preciso hacer una serie de presuposiciones idealizadoras, que garantizan la homogeneidad del modelo o de una taxonomía, pero que luego en la confrontación con el material empírico se revelan como problemáticas². Es el caso, por ejemplo, de los intentos por construir tipologías:

"...reflejan las tipologías el saber clasificatorio de una comunidad lingüística o, por el contrario, son sólo un constructo teórico de los lingüistas, una entidad ideal posible de establecerse independientemente de ese saber" (ibidem: 26/27)

Esta pregunta clave conducía muchas veces a la revisión de una tipología y su sustitución por otra nueva, un proceso que se puede repetir infinitamente porque la realidad empírica siempre se revela como más rica y compleja que los modelos y taxonomías teóricos con sus categorías prefabricadas (véase Ehlich 1985).

En reacción contra esta lingüística establecida se produjo el llamado *vuelco pragmático*, que fomentó nuevas tendencias que no aceptaron las limitaciones mencionadas. La ampliación del objeto de estudio hacia aspectos pragmático-comunicativos trajo consigo una ampliación del repertorio metódico y metodológico. La ampliación del objeto—de la frase al texto— fue la obra de los pioneros de la lingüística del texto. La época de florecimiento de la lingüística del texto en Alemania fue relativamente corta y seguida por una proliferación de enfoques lingüísticos de procedencia diversa que eligieron *la lengua hablada* como objeto preferido de sus investigaciones. En ciertos ámbitos el paradigma deductivo fue

2. Para las diferentes tipologías de la lingüística de textual véase Ciapuscio 1994.

substituido por el paradigma inductivo. Así, el trabajo empírico adquirió un nuevo peso.³ Crecieron varias subdisciplinas como, por ejemplo, la Pragmática, la Sociolingüística, la Etnografía de la Comunicación; las corrientes estructuralistas también empezaron a dedicarse a la descripción del lenguaje hablado como "le français parlé"⁴, "el español hablado"⁵, "el català col·loquial"⁶, y finalmente el análisis conversacional de inspiración etnometodológica⁷. Este último se propuso investigar *la lengua hablada en situación*.

3. Marco teórico: etnometodología, esquema de acción y teoría de la producción de textos orales

La reelaboración de algunos de los diferentes modelos teóricos (la teoría de los actos del habla, la lingüística del texto) y su ampliación con los conceptos etnometodológicos desembocó en lo que sus autores han llamado *la teoría de la producción de textos orales* (Gülich y Kotschi 1995):

Estos autores tienen una orientación empírica y parten de la siguiente idea: en el discurso oral podemos observar que *el proceso* de transformar en palabras los contenidos cognitivos supone un esfuerzo, un *trabajo*; que a veces deja sus *huellas* o que podemos interpretar como indicadores o *marcadores* de este proceso.

Estos fenómenos no aparecen en las descripciones gramaticales tradicionales porque se conciben como deficiencias típicas del lenguaje hablado que, por lo tanto, no deben tenerse en cuenta. Las descripciones del lenguaje oral, en cambio, los toman en consideración y los describen

3. Sobre el enfoque empírico véase los trabajos de Elisabeth Gülich, especialmente los de 1970 y 1986.

4. Blanche Benveniste 1991, Koch y Oesterreicher 1990.

5. Para una introducción y una visión general, véase Koch y Oesterreicher 1990, Cortés Rodríguez 1994, Kotschi y Oesterreicher y Zimmermann 1995.

6. Payrató 1976; para una introducción al análisis conversacional en catalán, véase Tusón 1995.

7. Las referencias clásicas son los trabajos de Sacks, Schegloff y Jefferson; para una visión de conjunto y tendencias actuales, véase Heritage 1995.

desde un punto de vista estructural! Aunque muchas veces se subraya que la lengua oral debe considerarse como parte de un diálogo, en el momento de describirla, en la mayoría de los casos, se extraen fragmentos aislados y se los trata y analiza con los mismos métodos y la misma terminología que se aplican al texto escrito. (Veáse Koch/Oesterreicher 1990 o Vigara Tauste 1980:). De esta manera los fenómenos del discurso oral adoptan implícitamente una imagen deficiente, porque el texto oral, si lo consideramos desde la perspectiva del texto escrito, es un texto al que siempre le *faltan* ciertos elementos (falta de complejidad sintáctica, falta de deixis explícita, etc.).

El enfoque teórico de Gülich y Kotschi implica un cambio radical de perspectiva en la investigación del lenguaje oral. El texto oral no se evalúa en comparación con el escrito, sino que se entiende como género propio que hay que investigar con métodos propios: El texto oral no se investiga como un *producto final* sino como *proceso interactivo*. Por eso los elementos del discurso no se separan de la interacción en la cual se realizan. Los fenómenos que antes se describían (explícita o implícitamente) como deficiencias se interpretan ahora como *huellas del trabajo de verbalización y tratamiento* (= *reformulación, repetición, etc.*) del texto. A partir de estas huellas podemos acceder al análisis. Pues son estas mismas huellas las que funcionan como marcadores mediante los cuales los participantes se señalan mutuamente el tipo de trabajo que están haciendo y el tipo de atención (espacio, tiempo, colaboración) que necesitan para llevar a cabo su actividad.

Quisiera explicar dos elementos teóricos centrales que constituyen la base de este enfoque: la etnometodología y el esquema de acción.

3.1. Las hipótesis etnometodológicas

La etnometodología fue una corriente de la sociología norteamericana de los años '60, fundada por Harold Garfinkel y que provocó un cambio (o como mínimo una escisión) del paradigma sociológico vigente que hasta entonces había sido la teoría de Talcot Parsons. La explicación de las diferencias teóricas no cabe en este artículo; me limito a esbozar el rasgo diferenciador más importante que repercutió posteriormente en el análisis conversacional.

Dicho de manera muy abreviada la teoría de Parsons partía de la idea de que el comportamiento social es un producto de reglas y normas

internalizadas, que son activadas en determinados contextos y rigen el comportamiento social. La acción coordinada de individuos diferentes se hace sobre la base de conocimientos compartidos sobre estas normas y reglas, que tienen como fundamento un sistema común de representaciones y símbolos.

Por el contrario Garfinkel quería demostrar, a base de sus conocidos experimentos de crisis, que estos conocimientos comunes sólo son incompletos y fragmentarios y que los individuos no están únicamente sometidos a las reglas y normas del comportamiento, sino que ellos mismos los producen y reproducen continuamente en su interacción. La producción y reproducción del comportamiento "regular" estaba en el centro de su investigación, sobre todo los procedimientos interactivos mediante los cuales estos procesos se llevan a cabo. Sus conclusiones fueron que cada aspecto del conocimiento del mundo social depende de métodos tácticos de pensamiento lógico. A estos métodos que todos los participantes aplican constantemente, los llamó etnométodos; su descripción fue su mayor objetivo (véase Heritage 1995).

La diferencia principal entre las dos teorías sociológicas reside en el papel que juega el contexto social. Mientras la primera considera el contexto como determinante en el comportamiento de los individuos, la segunda postula que el contexto social no es algo estático, sino una realidad en construcción permanente por los individuos.

Para los alumnos y sucesores de Garfinkel, el lenguaje hablado de los participantes en el proceso social proporcionaba el material empírico idóneo para observar este proceso. Así nació el análisis conversacional de interés puramente sociológico, que utilizaba grabaciones de lenguaje hablado sin prestarle ninguna atención especial en el sentido lingüístico. Las referencias clásicas son los trabajos de Sacks, Schegloff y Jefferson. Voy a recordar brevemente los presupuestos básicos de esa investigación:

1. Las categorías centrales de la investigación se elaboran a partir del material empírico y por lo tanto son idénticas a las *categorías de los participantes* (*membership categories*).
2. El foco de la atención está en el *proceso interactivo* de los participantes; la pregunta que orienta la investigación es *cómo* los interactuantes realizan la comunicación (y no *por qué* actúan así).
3. La lengua hablada no se analiza como *producto*, sino como *proceso interactivo*.

4. Se supone que el habla espontánea está bastante más *ordenada* de lo que se podría pensar intuitivamente (*there is order at all points*). El objetivo es describir este orden subyacente, *descubrir las regularidades* del habla espontánea, "aparentemente caótica".

3.2. El esquema de acción

Los principios de este tipo de investigación de origen sociológico fueron aplicados a la investigación lingüística por la llamada "escuela de Bielefeld" ⁸. Sus objetivos fueron descritos por Fiehler y Sucharowski (1992) de la siguiente manera:

1. *principios de organización generales*, que son válidos para todas las conversaciones o discursos, por ejemplo sobre distintas actividades básicas de conformación y constitución que llevan a cabo los participantes de la comunicación (procedimientos de cambio de hablante, contextualización, definición, negociación, interactividad);

2. *principios de organización especiales* y regularidades de tipos de interacción o discurso (por ejemplo, comunicación en el aula, comunicación jurídica, comunicación entre pacientes y médicos, comunicación terapéutica, etc.);

3. *regularidades para determinadas tareas comunicativas*, como se pueden plantear localmente en determinados puntos de las conversaciones (por ejemplo la organización de una narración, la realización de un esquema comunicativo o la realización de correcciones al hablar).

Un resultado general de las investigaciones en estas tres dimensiones de análisis es que la comunicación oral está mucho más estruc-

8. La denominación "escuela" naturalmente se entiende aquí como metáfora. Quiero aludir al hecho de que la Universidad de Bielefeld fue el lugar donde se difundieron por primera vez ya en 1973 los conceptos de la etnometodología norteamericana con la monografía: *Alltagswissen, Interaktion und gesellschaftliche Wirklichkeit*, editada por un grupo de sociólogos. Luego se estableció la colaboración entre sociólogos y lingüistas (Kallmeyer/Schütze 1976 y 1977) y se creó un grupo de investigación lingüística alrededor de Elisabeth Gülich, Ulrich Dausendschön-Gay y Ulrich Kraff. En el marco de este grupo se formaron muchos discípulos.

tura y reglada de lo que intuitivamente se supone. Importantes resultados de la investigación del discurso se refieren a la elaboración de regularidades de desarrollo para distintas formas de comunicación y tipos de interacción, por ej. asesoramiento, narraciones, conversaciones telefónicas y consisten en la explicación de una gran cantidad de esquemas comunicativos. Los esquemas son procedimientos convencionales y estandarizados socialmente que sirven a la realización de tareas y objetivos específicos, recurrentes en el proceso social (por ej. salud y contrasalud, pregunta-respuesta, secuencia de tarea-solución, esquema de participación, esquema de la parte evaluativa, etc.).

Las investigaciones analítico-conversacionales no se limitan a la elaboración de principios de organización y regularidades de la comunicación así como a las categorías y esquemas de explicación de los interactuantes, sino que también se dirigen a la identificación de problemas de formas de interacción específicas y tipos de conversaciones." (Fiehler y Sucharowski, *ibidem*).

Werner Kallmeyer (1985) fue uno de los primeros en establecer lo que él llamaba el *esquema de acción* de una actividad determinada. Empezó describiendo *consultas de asesoramiento* a partir de un material empírico muy amplio y llegó a establecer una cadena de pasos que se pueden observar sistemáticamente en este tipo de acción. Estos pasos o componentes del esquema de acción se siguen de manera prototípica de la siguiente manera:

- presentación del problema (cliente)
- desarrollo de una perspectiva del problema (consultor)
- decisión sobre el objeto de la consulta (cliente y consultor)
- desarrollo de una solución (consultor)
- tratamiento de la solución (cliente)
- preparación de la realización (cliente y consultor)

Este esquema no se realiza de la misma manera en todas las consultas. No todos los componentes se producen siempre y, además, cada uno puede ser reproducido de manera recursiva. Claro está también que éste es el esquema del núcleo de la consulta que se encuentra dentro de un marco de acción, en el cual primero se establece y luego se cierra el contacto entre las (dos) personas.

· Siguiendo estas líneas de investigación y combinándolas con elementos de la lingüística del texto y de la lingüística pragmática, Gülich y Kotschi desarrollaron sus propios conceptos teóricos que presentaré brevemente.

· 3.3. Teoría de las acciones de producción textual · y de las acciones de reformulación, según · Elisabeth Gülich (Bielefeld) y Thomas Kotschi (Berlin)

· A pesar de su inspiración en modelos teóricos diversos, no hay que olvidar que los autores desarrollan su modelo teórico fundamentalmente –según las presuposiciones etnometodológicas– a partir del análisis del material empírico. Es más, es el material que impone el objetivo de cada investigación en concreto. Para decirlo con una metáfora: el material funciona como “guía”, el aparato teórico como “equipaje” del “viaje investigador”. Ciapuscio (1994b) describe este enfoque así:

· “El análisis de textos orales supone una perspectiva radicalmente diferente de la que guía la investigación de textos escritos. En primer término, porque el analista se enfrenta al proceso de composición o formulación textual *on line*, y no al resultado, controlado y revisado de ese proceso como es el caso de los textos escritos. En los textos orales, si se dispone de una transcripción, realizada sobre bases sistemáticas y criterios preestablecidos y unificados, pueden observarse las huellas del proceso de formulación y determinarse las formas que adquieren distintas acciones de composición en la interacción cara a cara.

· Puede afirmarse, pues, que si el interés de la investigación está dirigido a los procedimientos de composición textual, el material oral espontáneo se presenta como un terreno más interesante y rico que los textos escritos, porque permite observarlos *en proceso*. (...) en el texto oral los problemas de formulación se resuelven de manera interactiva y progresiva, es decir, por un lado, los interlocutores colaboran en la superación de los obstáculos y por otro lado, las soluciones no se dan necesariamente de una vez, sino que suelen conseguirse en forma progresiva, mediante aportes sucesivos de los hablantes. (...)”

El material analizado es el lenguaje hablado espontáneo de interacciones conversacionales (en términos de Koch/Oesterreicher, 1990: *discurso de proximidad* o *de inmediatez*). El objetivo del trabajo común de Gülich y Kotschi es la elaboración de una teoría de la producción del texto oral y una tipología de los procedimientos de producción del texto oral. Los autores distinguen los procedimientos siguientes:

1. *verbalización*
2. *tratamiento*
3. *evaluación o calificación*
(comentarios, metadiscursivos y metacomunicativos)

La actividad de *verbalización*, es decir, la transformación de contenidos cognitivos en palabras (*la mise en mots*), y la de *tratamiento* (*reformulación, repetición, etc.*) dejan huellas del proceso de producción, que son analizables a través de una metodología lingüística adecuada.

El concepto de *tratamiento* (*treatment*) parece semánticamente ya ocupado por el tratamiento de textos con ordenadores, pero de momento no veo ninguna alternativa que sea convincente, corta, precisa y que evite la confusión. En nuestro contexto *tratamiento* es un tipo de huella de la producción discursiva. Podemos observar cuándo un locutor hace referencia a lo dicho en un segmento anterior de su discurso y cuándo *trabaja o trata* elementos de este segmento con el objetivo (y resultado) de corregir una insuficiencia de su enunciado o, en terminología etnometodológica, de eliminar *una fuente de disturbio*.

Lo que aparece primero y es tratado seguidamente, se llama *enunciado fuente*, y el enunciado que hace referencia a este primero se llama *enunciado reformulador*. Un enunciado reformulador se introduce o se señala de alguna manera con un *marcador* o indicador. Un marcador típico de la reformulación en castellano es por ejemplo: *o sea*. Los marcadores tienen la propiedad de interrumpir el discurso y hacer visible el *trabajo de verbalización y tratamiento*. Hay marcadores de niveles diferentes por ejemplo fonéticos, morfo-lexicales, léxico-semánticos, suprasegmentales y paralingüísticos. Los marcadores establecen una *relación semántica* entre el enunciado fuente y el enunciado reformulador que se puede caracterizar

- como *relación de equivalencia* o
- como *relación de diferencia*.

A partir de la relación semántica entre el enunciado fuente y el enunciado reformulador, Gülich y Kotschi establecen una tipología de procedimientos reformuladores y no reformuladores. La relación de diferencia implica *variación*, que puede tomar forma de: paráfrasis, corrección, ejemplificación, generalización. La relación de equivalencia se expresa por repetición y reformulación parafrástica.

Un elemento preponderante de este procedimiento es el *marcador*⁹ (*c'est à dire, enfin, bon, quoi, de toute facon, en général*). Una característica especial de los procedimientos de tratamiento y reformulación de textos orales es probablemente su manera de utilizarse combinadamente en el discurso. Se puede constatar que, en general (pero no siempre), los distintos procedimientos tienen sus marcadores correspondientes:

verbalización: marcadores paramorfemáticos
 reformulación: marcadores morfemáticos (conectores)
 evaluación: marcadores morfemáticos (operadores)

Los procedimientos de reformulación así como los de evaluación tienen como denominador común la búsqueda de una expresión adecuada. Mientras que la reformulación es una forma *implícita* de esta búsqueda, la evaluación es su forma *explícita*.

Estos procedimientos indicados por sus marcadores correspondientes; pertenecen según los autores a niveles diferentes de la estructura del texto. Los dos primeros (verbalización y reformulación), que constituyen y tratan los elementos del texto, pertenecen a la estructura informativa del mismo, el tercero (la evaluación) no influye directamente sobre estos elementos y pertenece a la estructura pragmática.

Finalmente los autores (que trabajan sobre todo con textos franceses y alemanes) insisten mucho en el hecho de que el análisis y la realización de éstos procedimientos sólo se pueden llevar a cabo mediante investigaciones detalladas sobre cada lengua. El propósito de mi investigación general es la aplicación de éste modelo a un corpus de lenguaje hablado en lengua castellana y catalana y su comparación.

9. La noción de marcador discursivo fue desarrollado por Elisabeth Gülich (1970) en su trabajo sobre los marcadores discursivos del francés hablado; ha sido aplicado veinte años más tarde al castellano por Christl (1990).

4. Análisis ejemplar de emisiones de radio

4.1. La base empírica

La base empírica de mi estudio consiste en grabaciones y transcripciones de una serie de emisiones de radio con participación del público (programas de consulta) de dos emisoras, una andaluza, *Canal Sur Radio*, con el programa *La noche de los sabios* y otra de *Catalunya Ràdio*, con el programa *La nit dels ignorants* que, a pesar de los nombres tan contrarios, son programas muy parecidos. Los dos programas se emiten durante la noche (entre medianoche y las 3 de la madrugada).

Se trata de un material que consiste en llamadas telefónicas por parte de los oyentes al locutor de una emisora de radio. Los oyentes presentan un problema para el cual necesitan una solución y se dirigen a través de la emisora a los demás oyentes. Luego, estos últimos llaman al locutor para dar las respuestas y/o soluciones requeridas. También hay interlocutores que tienen una pregunta a propósito de un problema personal y una respuesta para otra persona que había llamado antes. En el marco de esta contribución sólo utilizaré ejemplos de *La noche de los sabios*, cuyo locutor fomenta mucho la participación del público. La publicidad se hace con el eslogan "la radio que tú haces" y el locutor subraya reiteradamente que él no es la persona que da los consejos sino una persona mediadora, al servicio de los demás, pero sin influencia sobre los contenidos tratados.

El enfoque teórico descrito hasta aquí me parece adecuado para la descripción de estas conversaciones, en este caso consultas, transmitidas por programas radiofónicos, porque permite tener en cuenta la dinámica de la interacción. En el marco de este artículo debo limitarme a unos pocos ejemplos.

4.2. Las transcripciones

Las transcripciones son consideradas como puntos clave de cualquier trabajo sobre el lenguaje hablado. De hecho, el método de transcripción deja entrever la concepción del lenguaje y define las posibilidades de los análisis que se harán a partir de estas transcripciones. La cantidad de fenómenos transcritos aumenta la precisión del corpus, pero complica la lectura. Por eso hay que reflexionar sobre la decisión. Opto por un sis-

tema de la tradición de la transcripción semi-interpretativa llamado HIAT = Halbinterpretative Arbeitstranskription (Ehlich/Rehbein 1975 y Ehlich/Switalla 1976), pero teniendo en cuenta las modificaciones realizadas por el grupo de investigación de la Universidad de Bielefeld mencionado arriba. Este sistema sigue los principios de la partitura musical y asegura así que los diferentes participantes queden reflejados tal como aparecen en el discurso, simultánea o alternativamente (ejemplos de transcripciones más adelante).

4.3. Las convenciones de transcripción.

Cada superficie se lee como una partitura de música. Lo que está superpuesto es simultáneo:

1 P: me oyes?
 M: sí... hola buenas noches... HOLA. Sí

- a: :: - alargamiento de vocales
- ' - entonación descendiente
- ' - entonación ascendente (pregunta)
- " hola/hola - falso comienzo
- (des) - elemento dudoso, reconstruido por el contexto
- () - elemento que no se puede identificar
- . . . - pausa corta o más larga según el número de puntos
- (3 sec.) - pausa de tres segundos
- " JOse - sílaba especialmente acentuada
- ((se rie)) - comentarios sobre la interacción
- + - final de la actividad indicada

4.4. Ilustración de los procedimientos discursivos

Las preguntas y las respuestas son objeto de la conversación entre un oyente y el locutor de radio y se dirigen al mismo tiempo al interlocutor respectivo y a un público más amplio. Esta interacción se encuentra en un punto de intersección entre la comunicación interpersonal y la comunicación de masas, entre lo privado y lo público. Cada enunciado tiene una doble dirección hacia el cliente y hacia los demás oyentes.

Ejemplo 1 - La mala hierba - Pepe

- 1 P: me oyes desde Almería también,
M: sí holá buenas noches, .. HOLA' . SÍ' sí' claro,
- 2 P: soy Pepe de (Aguadulce) que vivo muy cerquita
M: hombre quién eres, díme Pepe,
- 3 P: de El Egido también: . MIRA, . (en resumen) yo tengo un pequeño problema
M: bien,
- 4 P: con el jardín y la verda(d) e(s) que no tengo mucho jardín pero tengo
M: .. a ver,
- 5 P: mucho(s) problema(s), .. resulta que: me están/ han salido: en la parte del
M: ((se ríe)) (... eso también)+
- 6 P: césped y también por donde están: . los cipreses . unas . unas plantas . unas
[plantitas
- 7 P: que tienen un solo tronco: y del que le salen unas ramitas que acaban en forma
[de tréboles
- 8 P: .. bueno se ven más las plantas estas que: que el césped en SÍ' . que no hay
[mucho,
9. P: . y ya tengo los riñones destrozados de arrancar,
M: una especie de plantitas con
[un solo
- 10 P: SÍ' como/ salen tres o cuatro ramitas
M: tronco que acaban con un TRÉbol,
- 11 P: o CINco de cada uno de sus troncos . y acabán: . con: hojas en forma de trébol,
- 12 P: .. pues ya estaba probando: y las he puesto en una maceta para (ver lo que
[salía)
- 13 P: . y cuándo florecen: eh: tienen un(a) forma de campanilla amarilla,
- 14 P: . y (...) esto esto es una mala hierba,
- 15 P: . y la verda(d) es que: me estoy dejando los riñones en arranCAR,
- 16 P: . y a ver si hay por allí algún remedio: para acabar con ELLAS, .. hein'
M: .. ya ya ya ya,
- 17 M: muy bien, bueno, pues a ver si Pepe si alguien te puede contestar a esta/ a
[este asunto
- 18 P: algún jardinero por allí que haya (aficionado al tema)
M: . (...?) pero: de/ d/ lo/ lo de tu
[modesto jardín

19	P:	no bueno, no son cipreses son (SETos) para: para -[que vayan...
	M:	con cipresés y con todo: me!
20.	P:	creciendo, pues son muy peque_itos, (tardes implantadas),
	M:	ah bueno: bueno,
21	P:	nada MUY PEQUEñito(s), MUY PEQUE_ito(s),
	M:	ya ya yá yá,
22	P:	y me tumbo: y llevo de una punta a otra estirando los brazos,
	M:	bueno,
23	P:	vale' ((se ríe)) hasta luego. un abrazo
	M:	bueno, muy bien Pepe ((se ríe))+ esperemos
24	P:	((en voz baja)) gracias+
	M:	que encuentres una respuesta y un abrazo para tí. hasta luego ((música))

Este es un ejemplo bastante típico de una intervención telefónica en el curso del programa "La noche de los sabios". Típico en varios aspectos, como la extensión de la intervención, el desarrollo del esquema de acción y los procedimientos verbales que veremos ahora de manera detallada.

4.4.1. El esquema de acción

Componente 1: *inicio de la conversación y autopresentación del oyente* (líneas 1-3)

La conversación empieza con saludos y un control de canal ("me oyes" línea 1). El oyente menciona el lugar de donde llama y es recibido con impaciencia por el locutor de radio ("hombre quien eres" línea 2), reacción que conduce a la autopresentación inmediata del oyente.

Los oyentes que conocen el programa están familiarizados con el procedimiento de inicio del contacto. Así existe una expectativa sobre el orden de la presentación: primero el nombre del oyente y luego el del lugar de donde llama. Este mecanismo de presentación es conocido y funciona en la mayoría de los casos sin problemas; pero se ve que no es automático sino que se tiene que establecer. El locutor lo exige y el oyente lo cumple directamente. Este inicio cumple una doble función, por una

parte, presentar el participante a los demás oyentes y, por otra, subrayar la "regla subyacente de autopresentación obligatoria" para los demás.

Componente 2: la categorización del problema (líneas 3-4)

Después del saludo (normalmente mutuo); la autopresentación del participante y la ratificación por parte del locutor, viene de manera típica la categorización del problema, razón del llamado; aquí en forma de resumen "Yo tengo un pequeño problema con el jardín"; seguido por la invitación explícita /exhortación del locutor a precisar este problema: "a ver".

Componente 3: desarrollo de una perspectiva del problema
(líneas 4-9)

El participante formula su problema en forma de chiste; entendido y tratado así por el locutor (se ríen), y sigue luego con la explicación del problema. De hecho menciona dos problemas; primero la mala hierba que cubre su césped y, segundo, el esfuerzo físico que le cuesta arrancarla.

Componente 4: precisión del objeto de la consulta (líneas 9-16)

El locutor confirma y reformula la descripción de la mala hierba (líneas 9/10) y eso conduce al participante a reformular su explicación, a ampliarla y a repetir el segundo aspecto del problema (su esfuerzo). También expresa el deseo de recibir alguna solución.

Componente 5: acuerdo sobre el problema y remisión de la solución a los demás oyentes del programa (líneas 16-18).

El locutor confirma que ha entendido el problema por el "ya ya ya" y "muy bien" y remite a las posibles contestaciones de parte de los otros oyentes. Procedimiento aceptado y por supuesto conocido por el participante que lo aprueba: "algún jardinero por allí que haya" (línea 18).

Componente 6. (facultativo): charla cordial y alegre sobre aspectos marginales (líneas 18-22)

El tamaño del jardín es objeto de una secuencia de clarificación entre los interlocutores. Es un aspecto marginal porque no contribuye a la solución del problema.

Componente 7: *precierre* (línea 23)

Despedida, de parte del oyente

Componente 8 (facultativo): *nueva remisión de la solución a la participación de los oyentes y agradecimiento del oyente*

Componente 9: *cierra* (línea 24)

Despedida del locutor

Estos son los componentes del esquema de acción de esta llamada, algunos de ellos obligatorios para la participación "regular" en el programa, otros facultativos, otros recursivos. Los componentes finales del esquema de Kallmeyer: *desarrollo de una solución* → *tratamiento de la solución* → *preparación de la realización* no se realizan aquí, porque la solución y su tratamiento serán objeto de otra intervención. A pesar de ser conocidos por los oyentes del programa, los componentes no se siguen como un mecanismo automático, sino que han de ser establecidos por un "trabajo conversacional" común.

4.4.2. Los procedimientos discursivos

El esquema de acción se lleva a cabo por diferentes procedimientos verbales por parte de los interactuantes, que describiré a continuación. Como lo he esbozado anteriormente, se distinguen tres categorías de procedimientos verbales, reconocibles en general por sus diferentes marcadores:

4.4.2.1. Los procedimientos de verbalización

Veamos primero un ejemplo de verbalización llevado a cabo por el oyente. Si consideramos el texto transcrito aquí arriba (su componente 3, *desarrollo de una perspectiva del problema*) podemos constatar las huellas de verbalización, por medio de las cuales el oyente señala al locutor que está realizando el trabajo de volcar en palabras los contenidos cognitivos. Las huellas de este proceso son mayoritariamente paramorfemáticas (o suprasegmentales). Solamente menciono las que encuentro en la transcripción (véase líneas 5-9 del ejemplo 1):

- alargamiento de vocales y pausas (marcado respectivamente por : y ~)
- nuevo comienzo después de un enunciado no acabado, (resulta que: me están / han salido:) y
- cambio de construcción sintáctica (idem)
- autocorrección (idem)
- combinación sintagmática de elementos que pertenecen al mismo paradigma (una: s . unas plantas)
- trabajo de denominación (= búsqueda de la palabra adecuada), (una: s; unas plantas; unas plantitas que tienen...)

Como se ve en este ejemplo, el desarrollo de una perspectiva del problema por parte del oyente se hace con ayuda de procedimientos de verbalización que indican a su interlocutor que le cuesta trabajo poner en palabras un contenido cognitivo determinado. Su interlocutor le da a entender que ha comprendido el asunto por ratificaciones y por procedimientos reformuladores.

4.4.2.2. Los procedimientos reformuladores

Estos procedimientos tienen una estructura tripartita: un enunciado fuente, un marcador de reformulación y un enunciado reformulador que pueden aparecer en el discurso de un individuo como autoreformulación o en la interacción como heteroreformulación. Un ejemplo de autoreformulación de mi material, pero de otra llamada es el siguiente:

Ejemplo 2 - 'La piel muy seca' - Julia

J: ehm: la piel muy muy SECA . o sea tan seca que se me llega a agrietar y me salen como escamas eh: codos y piernas..

Aparentemente el enunciado fuente "la piel muy seca" no es considerado suficientemente preciso por la participante misma. Con el marcador "o sea", que es uno de los marcadores típicos de este procedimiento, ella indica que habrá reformulación del enunciado fuente que requiere tratamiento, en este caso, reformulación.

Volviendo al primer ejemplo de arriba, se puede observar que la reformulación se puede hacer entre los enunciados de dos personas diferentes. El locutor toma como enunciado fuente el enunciado de su interlocutor y lo reformula "una especie de plantitas con un solo tronco que acaban con un TRÉbol" (líneas 9,10). No tenemos aquí un marcador explícito de este procedimiento, pero tenemos primero, el cambio de locutor y segundo, la reacción afirmativa (= ratificación) del interlocutor "Sí" (línea 10).

Seguidamente el oyente realiza otra reformulación de lo que ha verbalizado primero y de lo que fue reformulado por el locutor de radio (líneas 10,11). Luego desarrolla el problema y añade más información (líneas 12-15), marcando cada unidad informativa nueva con un marcador discursivo "pues" (línea 12) o con una pequeña pausa seguida de "y" (líneas 13,14,15,16). Introduce otra reformulación con "y la verdad es que:" como marcador y "me estoy dejando los ríñones en ARRANGAR" (línea 15) como enunciado reformulador que constituye una autorreformulación a distancia de su enunciado fuente en la línea 9. Esta autorreformulación tiene la función de subrayar un aspecto del problema que el locutor no ha mencionado en su reformulación y la de introducir finalmente su demanda por una solución (línea 16) que debe considerarse así como más urgente.

Hasta ahora hemos visto ejemplos de auto- y heteroreformulaciones y de una autorreformulación a distancia. Hay otro tipo de tratamiento que son las repeticiones que aparecen también en el ejemplo 1 y que pueden estar combinadas con procedimientos reformuladores o no reformuladores.

4.4.2.3. Procedimientos no-reformuladores

Hay procedimientos parecidos a los descritos en el apartado anterior, pero que no hacen referencia a una *fuentes de disturbio* sino que se refieren a los objetivos comunicativos o argumentativos de los hablantes. En estos casos encontramos un enunciado fuente que está tratado o trabajado, pero no reformulado, y a base del cual se esbozan unas reglas generales (generalización) o bien el enunciado fuente que sirve como ejemplo para otros casos semejantes (ejemplificación). Los enunciados no-reformuladores tienen otra relación semántica con el enunciado fuente, implican un cambio de perspectiva en el discurso.

A continuación, otro ejemplo:
Ejemplo 3 - 'la piel muy seca - respuesta'

J:	digamo(s) que el exceso de limpieza es peligroso ((se ríe)) + pero vamos
M:	ya ya ya,
J:	tampoco quiero decir que se puede quedar sucia éhn por nada en el mundo
M:	ya ya ya

En este último ejemplo se introducen unos aspectos generales marcados por "digamos" y por "pero vamos" y este procedimiento está confirmado o *ratificado* (en la terminología correspondiente) en cada caso por el locutor con "ya ya ya". "Digamos" y "pero vamos" no son desde luego los marcadores típicos de este procedimiento. Tenemos un repertorio de marcadores especiales como: *en general, por ejemplo* etc. Pero además de casos tan evidentes, también podemos encontrar en el material casos sin marcador típico o explícito que pueden interpretarse como tales sobre todo por el contexto inmediato. Para ilustrar esto vuelvo al ejemplo 1, del cual reproduzco un fragmento:

18	P: algún jardinero por allí que haya (aficionado al tema)
	M: (...?) pero: de/ d/ lo/ lo de tu [modesto jardín]
19	P: no bueno, no son cipreses son (SETos) para, para [que vayan]
	M: con cipreses y con todo: me/
20	P: creciendo, pues son muy peque_itos (tardes implantadas.)
	M: ah, bueno: bueno
21	P: nada MUY PEQUE_ito(s), MUY PEQUE_ito(s)
	M: ya ya ya ya,
22	P: y me tumbó y llevo de una punta a otra estirando los brazos
	M: bueno,
23	P: vale' ((se ríe)) hasta luego un abrazo.
	M: .. bueno, muy bien Pepe ((se ríe))+ esperamos

Podríamos calificar esta secuencia como de clarificación, en este caso sobre un problema marginal, el tamaño del jardín. El oyente rechaza la suposición del locutor acerca de que su jardín es grande en varios pasos:

- 1º - corrección que se refiere al nombre de las plantas
(no son cipreses son setos)
- 2º - explicación del tamaño de las mismas
(pues son muy pequeños) - ratificación del locutor
- 3º - el oyente añade más información (tardes implantadas)
- ratificación del locutor
- 4º - repetición (muy pequeño, muy pequeño)
- ratificación del locutor

A pesar de que el locutor acepta las explicaciones y las ratifica cada vez, el oyente sigue insistiendo con nuevas explicaciones o informaciones y llega por fin a una descripción satisfactoria:

- 5º - "y me tumbo y llevo de una punta a otra estirando los brazos" (línea 22)

es decir, que el enunciado no necesita más complementos. Esto se revela también a la hora de su ratificación, es aceptado y además considerado como divertido por los dos interlocutores (se ríen).

Como este enunciado no tiene marcador explícito, es difícil clasificarlo. Me inclino a interpretarlo como una ejemplificación del tamaño reducido del jardín y así tiene carácter de procedimiento no-reformulador. De la misma manera se puede considerar el cambio de foco (de las plantas al jardín). También se puede sostener que el hablante tiene el objetivo comunicativo de convencer a su interlocutor.

Por otro lado, parece un caso ambiguo. El ejemplo que da no substituye otros casos semejantes, más bien es el resumen de lo dicho. Establece de manera implícita una relación de equivalencia entre el tamaño del jardín y el enunciado final de la secuencia. Así se podría entender también como reformulación de todo el proceso clarificador de esta secuencia con que rechaza la presuposición inicial del locutor sobre la extensión de su jardín, presuposición que fue expresada de manera bastante fragmentaria e incompleta (en las líneas 18, 19).

5. Las relaciones entre el esquema de acción y los procedimientos discursivos

Hasta aquí he intentado ilustrar con el material de mi propia investigación los conceptos de la tipología de procedimientos discursivos pertenecientes a la teoría de la composición textual desarrollado por Gillich y Kotschi. No siempre he escogido los casos más típicos, para hacer de esta manera transparentes los problemas a la hora de trabajar empíricamente.

Ahora hay que dar un paso más, esto es, averiguar para qué sirve todo este instrumental, y, si no queremos separar los procedimientos discursivos de su contexto, hay que preguntar ¿cómo se pueden relacionar los procedimientos discursivos con el esquema de acción? o dicho de otra manera, ¿qué función tienen esos procedimientos para estructurar la interacción?

Tomamos como ejemplo los procedimientos discursivos (en bastardilla) y el esquema de acción del ejemplo 1 de la transcripción.

Componente del esquema de acción	Estrategias discursivas del locutor	Estrategias discursivas del oyente
1. inicio de la conversación líneas 1-3	saludos exhortación	pregunta (de control del canal)
2. categorización del problema líneas 3-4	invitación o exhortación	resumen del problema
3. desarrollo de una perspectiva del problema líneas 4-9	exhortación ratificación por risa	resumen (cómico), verbalización: explicación
4. precisión del objeto de la consulta secuencia de clarificación líneas 9-16	reformulación ratificación	ratificación reformulación verbalización: explicación reformulación a distancia

5. acuerdo sobre el problema y remisión de la solución a los demás oyentes del programa líneas 16-18	ratificación exhortación	demanda ratificación
6. charla cordial sobre aspectos marginales - secuencia de clarificación líneas 18-22	verbalización: pregunta ratificación ratificación	verbalización: corrección, repetición, ejemplificación,
7. pre-cierre de la conversación línea 23	ratificación y risas	pregunta por confirmación (y risas) despedida
8. nueva remisión de la solución línea 23-24	reformulación	agradecimiento
9. cierre de la conversación línea 24	despedida	

Sobre la base de un ejemplo sólo pueden esbozarse unas ideas que, por cierto, deben ser confrontadas con más material. Puede constatarse que los procedimientos descritos por Güllich y Kotschi, que portan las huellas de un trabajo cognitivo, se encuentran con preferencia en las secuencias de desarrollo del problema y de clarificación. Veamos las distintas estrategias discursivas del locutor de radio y de su oyente.

El oyente utiliza sobre todo explicaciones que consisten en verbalizaciones y, en menor medida, en repeticiones y reformulaciones. Parece lógico que el hablante en el momento de explicar asuntos problemáticos, teniendo en cuenta además que lo hace por la radio y que es escuchado por mucha gente, tiende a aminorar la velocidad del habla, a alargar las vocales, a producir falsos arranques y a repetir su demanda. Así señala

a su interlocutor que aún está pensando y que no ha acabado su enunciado. Se reserva el derecho de hablar; esto resulta muy funcional en esta fase de la interacción, la del desarrollo y de la clarificación del problema.

El locutor, en cambio, dirige la conversación especialmente mediante preguntas, exhortaciones y ratificaciones que, en la mayoría de los casos, consisten en frases hechas o fórmulas prefabricadas como "a ver", "saludos", "un abrazo", etc. En las fases de clarificación, es decir, las fases importantes de la conversación para los demás oyentes, el locutor recurre sobre todo a la heterorreformulación.

De estos y otros ejemplos de mi material se desprende que las heterorreformulaciones y heterorrepeticiones realizadas por el locutor de radio son plurifuncionales y tienen como mínimo dos funciones. La primera es siempre asegurar la comprensión (la propia y la del público); la segunda es servir de estímulo para que el participante amplíe, clarifique y reformule su asunto. Así es él quien contribuye en muchos casos a la construcción del componente 4 del esquema de acción, es decir, a la precisión del objeto de la consulta mediante heterorrepeticiones y heterorreformulaciones.

Esta interpretación se contradice con el papel que asigna a los oyentes y que se autoasigna él mismo en la publicidad de su programa: los oyentes son los protagonistas y él es solo el mediador, que no realiza ninguna contribución. Es cierto que sus intervenciones ocupan muy poco espacio en las transcripciones, es decir, que habla relativamente poco y nunca da consejos propios. Pero a pesar de esto, después de haber analizado los procedimientos discursivos, es evidente que dirige la conversación con pocos recursos como preguntas y ratificaciones. Especialmente con heterorrepeticiones y heterorreformulaciones asegura la buena comprensión y crea un ambiente en el cual los participantes se sienten aceptados y estimulados a presentar sus asuntos. Esto está en perfecto acuerdo con su papel oficial de locutor de radio, pero no con su pretendido papel de mediador que actúa en segundo plano.

6. Resumen y perspectivas

He descrito el enfoque que sigo en mi investigación de manera ejemplar y he brindado algunos ejemplos muy fragmentarios de mi mate-

rial. A pesar de estas limitaciones espero que haya quedado ilustrado de qué manera se pueden aplicar el enfoque etnometodológico y la teoría de producción de textos orales al lenguaje hablado en interacción.

Mi intención ha sido ilustrar cómo las reglas "tácitas" de las cuales hablan los etnometodólogos aparecen efectivamente en la superficie, paradójicamente en el caso de su infracción, y que por eso son objeto de negociaciones (más o menos explícitas). En el ejemplo 1 la omisión del nombre del participante durante la fase de presentación fue tratada de manera implícita (por la entonación de la pregunta que denotaba impaciencia) por parte del locutor. En otros casos, en mi material se observa un trabajo metacomunicativo entre el locutor y el participante sobre los procedimientos adecuados, cuando las reglas tácitas no son respetadas.

En mi trabajo me propongo establecer para cada programa el *esquema de acción* correspondiente. Más precisamente, intento aclarar las funciones de los *procedimientos reformuladores* en el *esquema de acción*.¹⁰ Esto equivale a preguntar cuáles son las funciones que desempeñan los *procedimientos de producción del texto oral* en relación con el papel de cada interactuante y con la *tarea comunicativa* (la *tâche communicative*) que tiene que llevar a cabo, tal como lo he esbozado con unos primeros ejemplos aquí.

10. Un primer paso en esta dirección ha sido una ponencia elaborada conjuntamente con Birgit Apfelbaum para el XXI Congreso Internazionale di Linguistica e Filologia Romanza en Palermo 1995 (vease Apfelbaum/Berkenbusch, en prensa).

Bibliografía

- Apfelbaum, Birgit / Berkenbusch, Gabriele (en prensa): "L'organisation textuelle en discours médiateur: Comment procèdent les animateurs de radio et les interprètes." Ponencia en el XXI Congreso Internacional de Lingüística e Filología Romanza, Palermo 18/24 Settembre 1995.
- Berkenbusch, Gabriele (1992): "Je vous en raconte UNE: à propos de l'histoire drôle comme tâche conversationnelle", en: *Actes du XIX Congreso Internacional de Lingüística e Filología Románicas, Universidade de Santiago de Compostela, 1989, Vol. III Lingüística Pragmática e Sociolingüística*, publicadas por Ramón Lorenzo, A Coruña: Galicia Ediciones: 333-350.
- Berkenbusch, Gabriele (1996): "Planteamientos interactivos en el análisis conversacional: la etnometodología y la teoría de la producción de textos orales." En: *Sintagma* 7: 69-84.
- Blanche-Benveniste, Cláire (1991): *Le français parlé: études grammaticales*. Paris: C.N.R.S.
- Cortés Rodríguez, Luis (1994) *Tendencias actuales en el estudio del español hablado*, Almería: Universidad de Almería.
- Christl, Joachim (1992): Gliederungssignale oder Sprechersignale?: eine Untersuchung am Beispiel des gesprochenen Spanisch von San Miguel de Tucumán/Argentinien; Hamburg: Kovac.
- Ciapuscio, Guiomar (1994a): *Tipos textuales*, Bs: As: Universidad de Buenos Aires.
- Ciapuscio, Guiomar (1994b): "Acciones reformulativas en la divulgación científica". Ms. Informe al CONICET.
- Ehlich, Konrad (1986): "Die Entwicklung von Kommunikationstypologien und die Formbestimmtheit des sprachlichen Handelns", in: *Kommunikationstypologie. Jahrbuch des Instituts für Deutsche Sprache*, 67: Düsseldorf: Schwahn, pp. 47-71.
- Ehlich, Konrad y Rehbein, Jochen (1976): "Halbinterpretative Arbeitstranskriptionen", en: *Linguistische Berichte* 45: 21-37.
- Ehlich, Konrad y Switalla, Bernd (1976): "Transkriptionssysteme - eine exemplarische Übersicht", en: *Studium Linguistik* 2/76.

- Gülich, Elisabeth (1970) *Makrosyntax der Gliederungssignale im gesprochenen Französisch*, München: Fink.
- Gülich, Elisabeth (1986): "Textsorten in der Kommunikationspraxis", in: *Kommunikationstypologie: Jahrbuch des Instituts für Deutsche Sprache*, 67. Düsseldorf: Schwann, pp. 15-45.
- Gülich, Elisabeth (1991): "Pour une ethnométhodologie linguistique: Description de séquences conversationnelles explicatives". En: *Linguistische Interaktionsanalysen* (U. Dausendschön-Gay, E. Gülich und U. Krafft Hrsg.) Tübingen: Niemeyer, 325-365.
- Gülich, Elisabeth y Kotschi, Thomas (1987): "Reformulierungshandlungen als Mittel der Textkonstitution. Untersuchungen zu französischen Texten aus mündlicher Kommunikation". En: Motsch, W. (1987) *Satz, Text, sprachliche Handlung* (Studia grammatica XXV). Berlin/RDA: Akademie-Verlag 199-268.
- Gülich, Elisabeth y Kotschi, Thomas (1995): "Discourse Production in Oral Communication. A Study based on French", en: Uta M. Quasthoff (ed.): *Aspects of Oral Communication (Research in Text Theory, Vol. 21)*, Berlin/New York: de Gruyter, 30-66.
- Heritage, John (1995): "Conversational Analysis: Methodological Aspects", in: U. Quasthoff (ed.): *Aspects of Oral Communication*, Berlin/New York: De Gruyter, 391-419.
- Kallmeyer, Werner (1985) "Handlungskonstitution im Gespräch. Dupont und sein Experte führen ein Beratungsgespräch", en: Gülich, Elisabeth y Kotschi, Thomas: *Grammatik, Konversation und Interaktion*, Tübingen: Niemeyer, 81-121.
- Kallmeyer, Werner y Schütze, Fritz (1976): "Konversationsanalyse", in: *Studium Linguistik* 1, pp. 1-28.
- Kallmeyer, Werner y Schütze, Fritz (1977): "Zur Konstitution von Kommunikationsschemata der Sachverhaltsdarstellung", in: D. Wegener (ed.) *Gesprächsanalyse*, Hamburg, 159-274.
- Koch, Peter y Oesterreicher, Wulf (1990): *Gesprochene Sprache in der Romania*, Tübingen: Niemeyer.
- Kotschi, Thomas, Oesterreicher, Wulf y Zimmermann, Klaus (eds) (1995): *El español hablado*, Frankfurt: Vervuert

Payrató, Lluís (1978): *El català col.loquial*, Barcelona

Schegloff, E. (1968): "Sequencing in Conversational Openings", en: *American Anthropologist* 70: 1075-1095.

Schegloff, E. (1979): "The Relevance of Repair To Syntax-For-Conversation", en: Givón, T. (ed) *Syntax and Semantics, Vol. 12: Discourse and Syntax*. New York: Academic Press: 261-286.

Schegloff, E. y Sacks, H. (1973): "Opening Up Closings, Methodical Bases of Interaction", en: *Semiotica*, Vol.8: 289-327.

Schegloff, E., Jefferson, G. y Sacks, H. (1974) "A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation", en: *Language* 50: 696-735.

Schegloff, E., G. Jefferson y Sacks, H. (1977) "The preference for Self-correction in the Organization of Repair in Conversation", en: *Language* 53, 361-382.

Vigara Tauste, Ana María (1980) *Aspectos del español hablado*, Madrid: SGEL