

ANÁLISIS DISCURSIVO SOBRE:
EL PATRÓN DE INTERACCIÓN VERBAL:
*PEDIR-OFRECER INFORMACIÓN SOBRE LA EXISTENCIA Y
LOCALIZACIÓN DE LIBROS EN UNA BIBLIOTECA.*

RAFAEL IBARRA CONTRERAS

ÓSCAR CHANONA PÉREZ

JUNIO, 1996.

INDICE

Introducción	1
Diversos aportes considerados a propósito de la interacción verbal	2
En búsqueda de un modelo adecuado para el análisis de la interacción verbal	4
Análisis del Patrón de Interacción: Pedir -ofrecer información sobre la existencia y localización de libros en una biblioteca	5
Participantes	7
Lineamientos	8
Texto	9
Resumen del análisis	10
Conclusiones	15
Bibliografía	17
Apéndice: Transcripción de la interacción	19

Introducción

El presente trabajo tiene como objetivo describir la problemática que incidió en la realización de un análisis sobre el Patrón de Interacción Verbal (PIV), considerando el tópico: Pedir - Ofrecer información sobre la existencia y localización de libros en una biblioteca y evidenciar la significación social y producción de los signos en el acto de hablar.

Durante mucho tiempo las teorías lingüísticas se concretaron a estudiar el lenguaje desde una perspectiva de la forma, aunque en Saussure no existen estudios en base al aspecto social, sino sólo como un sistema de signos (*lengua*).

Las dos últimas décadas se caracterizan por el surgimiento de dos corrientes que rebasan la lingüística pura : la sociolingüística y la lingüística pragmática que rescatan el aspecto del "habla" (*parole*) del lenguaje, olvidado durante mucho tiempo. Por tanto, La tarea de ambas corrientes es evidenciar su relación con la sociedad, considerando que, según Bakhtine (1977 :136) "la verdadera substancia de la lengua no está constituida por un sistema abstracto de signos... ni por el monologo aislado, ni por el acto fisiológico de su producción, sino por el fenómeno social de la **interacción verbal**"¹.

En consecuencia, el enfoque del presente trabajo se centró en la importancia que toma la comunicación social, en que la palabra opera como un puente establecido entre el *yo* y los otros, por lo que la palabra es un territorio común tanto del locutor como del interlocutor, es decir : estructura social y estructura discursiva, lo cual tratamos de evidenciar a través del análisis

¹ La traducción fue hecha por los autores.

práctico de una interacción verbal fundamentándolo en los aportes de las diversas teorías de la sociolingüística.

DIVERSOS APORTES CONSIDERADOS A PROPÓSITO DE LA INTERACCIÓN VERBAL

En este trabajo citaremos sólo aquellas propuestas útiles para enmarcar nuestra aplicación práctica. En primer lugar, la **etnociencia**, que propone reconstruir el orden de las cosas en las cabezas de la gente, y cuya influencia está presente en la corriente llamada **etnometodología**, que fue iniciada por el sociólogo americano Harold Garfinkel, quien demostró un gran interés en descubrir la metodología que permitiera a los miembros de una cultura *constituir la realidad social a través de la acción social*.

Así, con el surgimiento de la corriente etnometodológica que se define como "la metodología practicada por los miembros de una sociedad, con la cual ellos producen e interpretan, en la ejecución de sus acciones, la realidad social que a ellos se presenta como dada". (R.E. Hamel, 1982a :17), y los aportes de la escuela californiana de Sacks, Schegloff, Jefferson y otros, se han descubierto y sistematizado los mecanismos de la organización formal de la conversación, y de ahí se ha creado un tipo de análisis muy particular conocido como análisis conversacional, que ocupa un lugar central en la investigación empírica de la interacción verbal.

En segundo lugar, mencionamos las contribuciones de la **etnografía** de la **comunicación**, nacida de las inquietudes de un grupo de investigadores interesados en la comunicación, entre los que se encuentran S. Ervin Tripp, E. Goffman y C. Frake,

aunque es necesario remarcar que las contribuciones de mayor peso son las de D. Hymes y J. Gumperz, cuyos estudios se caracterizan por el énfasis en el aspecto cultural de la comunicación y en los sistemas de valores y de interpretación que determinan el funcionamiento de la interacción verbal.

Así, pues, desde la perspectiva de la **etnografía de la comunicación**, la unidad básica de comunicación es el evento de habla (*speech event, communicative event*), y de acuerdo con Hymes (1964: 13), "el punto de partida es el análisis etnográfico de los hábitos comunicativos de una comunidad en su totalidad, determinando lo que cuenta como eventos comunicativos y sus componentes ... El evento comunicativo es por eso central²". Desde esta corriente surge el hoy tan conocido concepto de *competencia comunicativa*.

Es relevante mencionar que el análisis de la interacción verbal mantiene también un nexo con la **sociología del conocimiento**, ya que considera que las estructuras de representaciones y creencias en una cultura determinada se exteriorizan típicamente en las formas cotidianas de interacción verbal e incluyen mecanismos para asegurar la comprensión mutua y la congruencia de los sistemas de relevancia vigentes entre los participantes. También son representativos dentro de este enfoque los trabajos de Schütz (1962-66), Cicourel (1964,1973) y Kallmeyer (1979).

Finalmente, y sin que el orden de presentación implique una jerarquización, es necesario mencionar la **teoría de los actos verbales** que ha tenido el

² La traducción fue hecha por los autores.

mérito de introducir el aspecto pragmático de la acción verbal pues, "cuando hablamos, actuamos, la enunciación intencional de cualquier oración constituye un acto verbal" (Austin, 1962 :12). Por otro lado, no podemos dejar de mencionar que el empirismo lógico y la filosofía del lenguaje ordinario han contribuido en gran medida, como lo prueban los trabajos de Wittgenstein, Strawson, Austin y Searle.

EN BUSQUEDA DE UN MODELO ADECUADO PARA EL ANALISIS DE LA INTERACCION VERBAL

Si bien es cierto que cada una de las teorías antes mencionadas pretende estudiar y comprender los mecanismos de la **interacción verbal**, lo es también el hecho de que en cada una encontramos ciertas limitaciones. Esto ha motivado a RE. Hamel (1982) para proponer un modelo de análisis diferenciado en varios niveles, el cual pretende integrar diversos enfoques socio-pragmáticos.

Consecuentemente, la idea central de su modelo consiste en que tanto la producción de significación en contextos de interacción como el análisis, operan a niveles diferenciados :

Nivel I: Condiciones básicas de la comunicación, que se enmarca, según el autor, en los aportes que provienen de la teoría de la conversación (Grice,1968), del interaccionismo simbólico (Mead, 1934/73) y de la sociología del conocimiento (Schütz, 1962-66, Cicourel 1964,1973 y Kallmeyer 1979).

Nivel II: Organización formal de la comunicación, cuya base de análisis se establece en la etnometodología y particularmente en los puntos de vista de Sacks/

Schegloff/Jefferson (1974), que se concretan a estudiar la estructuración formal del discurso de acuerdo con los fundamentos de la corriente llamada **análisis conversacional**.

Nivel III: Constitución de la acción verbal. En este nivel, que es el central del modelo, se analiza en qué forma se constituye la acción verbal a partir de los procesos de constitución e interpretación de la significación social en contextos de interacción, y cómo este proceso lleva a la elaboración de patrones de interacción verbal. En este nivel intervienen tanto los aportes de la etnografía de la comunicación con los postulados de Hymes y Gumperz y, la teoría de los actos verbales con los criterios de Austin, Searle y Wunderlich, entre otros.

En el nivel IV se analizan esquemas de comunicación desde un punto de vista pragmático (Scheker, 1977, Klein, 1978, Quasthoff, 1979). En cuanto el nivel V, el análisis se realiza en las formas de hablar como la ironía, metáfora, litotes, etc., y su función en conversaciones cotidianas. Finalmente, para el nivel VI es importante apoyarse en una teoría de las instituciones y una teoría de los roles sociales, redefinida en términos de una teoría histórica y materialista.

ANÁLISIS DEL PATRON DE INTERACCIÓN: PEDIR-OFRECER INFORMACIÓN SOBRE LA EXISTENCIA Y LOCALIZACIÓN DE LIBROS EN UNA BIBLIOTECA.

Este ejercicio de análisis lo realizamos apoyados en un corpus obtenido a través de grabaciones hechas en un medio institucional. De un tiempo de 60 minutos de grabación, seleccionamos una interacción cuya duración es en promedio de 3 minutos y la hemos transcrito respetando las convenciones especificadas dentro del campo de la sociolingüística.

Nos hemos apegado al modelo propuesto por RE. Hamel, pero no pretendemos abarcar los seis niveles que propone y solamente llegaremos en nuestro análisis hasta el nivel III, retomando cuando sea pertinente algunas cosas que se hayan mencionado antes.

Para iniciar este análisis recurrimos a la etnografía de la comunicación y utilizando el modelo de Hymes (1972a:59) conocido como SPEAKING en que reconocimos los elementos que lo integran.

En primer lugar, describiremos el contexto comunicativo (SETTING) (Hymes, 1972b :60), que en nuestro caso corresponde a la Biblioteca Central de la UNAM y en particular, al Departamento de Consulta, en cuya entrada se sitúa un mostrador, que es el área de trabajo de un bibliotecario a quien se solicita la información. Al extremo izquierdo de esta persona se encuentra una computadora que sirve de apoyo en la búsqueda de libros y tesis de la biblioteca.

En este Jugar realizamos nuestras grabaciones el día 5 de abril del año en curso a las 17 horas. Pedimos al bibliotecario que ocultara la grabadora en el bolsillo de su camisa, con el propósito de que los participantes no se percataran que estaban siendo grabados, para que no se inhibieran.

Como Hymes (1972c:60) establece en su modelo, dentro del contexto también se manifiestan factores psicológicos (SCENE), que particularizan el evento de comunicación. En nuestro caso, aquella tarde, considerando la proximidad del periodo vacacional, en la sala de consulta se encontraba un número de usuarios muy reducido, comparándolo con la cantidad regular de estudiantes que asisten

cotidianamente, lo que propiciaba un ambiente relajado y hasta cierto punto acogedor.

Todos los elementos que hemos mencionado (lugar, tiempo y factores psicológicos) vienen a ser componentes de nuestro evento comunicativo (speech event) (Hymes, 1972d :56) que en este caso puede designarse como: pedir-ofrecer información sobre la existencia y localización de libros, el cual forma parte de una unidad más amplia que es la situación de comunicación (speech situation) (Hymes, 1972e :56) pedir-ofrecer información.

PARTICIPANTES

En el evento que abordamos, los participantes (PARTICIPANTS) directos son, por un lado, el bibliotecario (B), de 50 años aproximadamente que asume el papel de representante de la institución, y por el otro, una usuaria (U), estudiante de veinte años aproximadamente, no familiarizada con el servicio de ficheros automatizados (ver transcripción, línea (L) 3) que se ofrece en la biblioteca. Ambos de clase media, los cuales alternan los papeles de locutor e interlocutor indistintamente, debido a las características de la estructura de la interacción. De manera indirecta, participa otra joven, acompañante de la solicitante de información y algunos usuarios que estaban en espera de atención una vez que el bibliotecario se desocupara. A estos participantes indirectos les atribuimos el papel de observadores.

LINEAMIENTOS

Por otra parte, al igual que Hymes (1972f :61,62) distingue en su modelo, y considera que la finalidad (ENDS) se compone de meta y resultado, los cuales no siempre coinciden, en el caso que nos ocupa, la meta de la usuaria es obtener la información, y el resultado localizar y consultar los libros de su interés.

En virtud del tipo de interacción que analizamos y siguiendo siempre el modelo de Hymes (1972g: 60), el contenido del mensaje o tema (ACTS) de esta interacción es la solicitud de información y la forma que el lenguaje adquiere es predominantemente referencial.

En lo que concierne a los aspectos de : la tonalidad (KEY) podemos decir que esta interacción se clasificaría dentro de la modalidad "seria; de los instrumentos (INSTRUMENTALITIES) ya que consideramos que la interacción se establece a través del canal oral dentro de una variedad lingüística correspondiente a la Ciudad de México, en donde el registro tiende a ir de lo formal hacia la familiaridad. Además, los participantes conocen las normas de interacción y de interpretación (NORMS) por lo que los momentos de conflicto han sido resueltos sin mayor dificultad. Por último, el tipo de actividad del lenguaje (GENRE) es un diálogo con dominante de asimetría.

Estos últimos cuatro elementos del modelo de Hymes (1972h :62-65) fueron, de alguna manera, retomados y mejor explicados bajo el enfoque del análisis conversacional que nos permitió obtener otra perspectiva de la organización de la interacción.

Posteriormente, tomamos el modelo propuesto por Sacks, Schegloff y Jefferson (1974) quienes, por su parte, afirman que en la conversación cotidiana no reina el “caos, ni el azar de libre juego entre los participantes. Por el contrario, según ellos, se puede detectar una estructura formal en la conversación (nivel TI del modelo de Hamel): los interlocutores observan reglas estructurantes y participan activamente en la organización de la conversación.

TEXTO

U.- Andamos buscando un libro que bable de la historia del ("Teatro"INC)
 B.- ¿Ya usaron las computadoras? (SEÑALA EN DIRECCIÓN A VARIAS COMPUTADORAS EN EL EXTERIOR)
 U.- No. (AMBAS MUEVEN LA CABEZA NEGATIVAMENTE)
 B.- Úsenlas (ENCOGE LOS HOMBROS)
 U.- ¿SI?
 B.- Entran por "Teatro", en "Tema". (HACE USO DE LA COMPUTADORA QUE TIENE AL LADO) Teatro, luego ya, ahí va... les despliega todo lo que tenemos en "teatro".
 U.- Ah, ok, gracias. (SE RETIRAN)
 B.- Anotan lo que es la clasificación. (DICE ESTO MIENTRAS ELLAS VAN SALIENDO)

DESPUES DE 5 MIN. REGRESAN LAS USUARIAS.

B.-Dígame
 U.- Aquí traigo estas... este... ¿Cómo se llama esto? (SEÑALA LA HOJA DE PAPEL QUE LLEVA EN LA MANO)
 B.- Clasificación
 U.- Clasificación.
 B.- Hummm (OBSERVA LA LISTA DE CLASIFICACIONES DURANTE UN MOMENTO)
 U.- Este, este es el de "Teatro", Gómez Escarcea.
 B.- Por el pasillo, (SEÑALA CON LA MANO IZQUIERDA EN DIRECCIÓN ORIENTE) a mano derecha, encuentras esa clasificación.
 U.- Para sacar copias hasta las seis, ¿Verdad?
 B.- No, hasta las siete.
 U.- ¿Sí? Entonces, ahí, de "teatro" (MUEVE LA CABEZA EN DIRECCIÓN ORIENTE) Y luego, este, ¿éste?
 B.- Ese es una tesis.
 U.- Hummm
 B.- En el séptimo piso, por las mañanas, de ocho treinta a dos y media.
 U.- Uh, ¿nada más?
 B.-Mjm.
 U.- A ver, (TOMA NOTAS) Séptimo piso... ¿Por qué nada más ...
 B.- (INTERRUMPE LA PREGUNTA) De ocho y media a dos y media. Es el horario que tienen.
 U.- De ocho y media a ¿qué?

B.- Dos y media, catorce treinta.
 U.- Ajá. Este, y, este diccionario de ...
 B.- (LA INTERRUMPE) Ese lo encuentras aquí, en esta sala.
 U.- Ajá, Este, ¿en qué piso ?
 B.- Aquí, en este piso...
 U.- Pero...
 B.- Pero en la sala del fondo.
 U.- ...del fondo. Y, luego, este, ¿éste?
 B.- ¿Cómo se llama el libro?
 U.- Tema de noviazgo. Traigo el tema de noviazgo. Esta es la clave (SEÑALA LA CLASIFICACIÓN)
 B.- Sí, tam, también en la sala del fondo.
 U.- ¿También ?
 B.-Mjm.
 U.- Y, ¿uno de "M,l" ?
 B.- En el... en el segundo piso.
 U.- Éste, segundo piso. ..(TOMA NOTAS) Estos por ahí, (SEÑALA EL LADO ORIENTE).
 Aquí, en este mismo piso, pero por allá (VUELVE A SEÑALAR AL ORIENTE) ¿verdad?
 B.- Si, en la sala del fondo.
 U.- Gracias.(SE RETIRAN LAS DOS USUARIAS).
 B.-Ándele.

Nota: comparar este texto con la transcripción que aparece en el apéndice.

RESUMEN DEL ANÁLISIS

La extensión de la conversación no es fija, ni determinada de antemano; el número de participantes (B y U) puede variar; en la mayoría de los casos, sólo un participante habla a la vez (ver columna T y columna TEXTO) aunque existen breves momentos en que habla más de uno de ellos a la vez (L22 y L23). Además la conversación puede ser continua o discontinua (ver columna comentarios L9-10) pero siempre factible de analizar en términos de su estructuración formal y de las actividades elementales, rutinarias, que la sustentan, como: la iniciación, la secuencia y la clausura ordenada.

En nuestro ejercicio, estas partes las identificamos (y más adelante las analizamos) en (L1 y L10), cuyos enunciados realizan la función de apertura de la interacción, mientras que (L8 y L52-53) constituyen la clausura. Por su parte, la secuencia corresponde al corpus de la conversación y será analizado con igual detalle.

En la apertura de la interacción encontramos que no hay un enunciado estereotipado como "buenas tardes" "Podría decirme..", etc. que indique que el patrón va abrirse. La usuaria (U) abre la interacción con un enunciado diferente (L1) que realiza la función de apertura; sin embargo, al momento de cerrarla (L8) sí lo hace con un estereotipo que no es correspondido con su par adyacente (Gumperz, 1982a: 96,97). En particular, podríamos decir que esta parte de la interacción (L1-9) no satisfizo la regla básica sustentada en el supuesto de la reciprocidad de las perspectivas (Cicourel 1973: 32) por lo que se vuelve a abrir, esta vez por (B), como se aprecia en (L10), quien usa un estereotipo, pues su papel es representar a la institución, por lo que pretende establecer un nivel de formalidad. El rasgo común de esta fase consiste en la tarea de identificación mutua de los interactantes y la expresión mutua de su interés y buena predisposición para poner en marcha los mecanismos de interpretación colectiva y esclarecimiento de validez necesarios para el funcionamiento de la parte temática que sigue a la introducción.

Los elementos como el análisis de la secuencia de la interacción, la selección del léxico, la extensión de los turnos, que no es fija, están ilustrados en el apéndice de este trabajo.

La clausura de la interacción se estructura en dos fases: la primera fase se denomina como apertura de la clausura (opening up closings) que contiene un punto que permite a cada uno de los interlocutores iniciar un segundo tema o pasar a la fase final. En nuestra conversación podemos decir que la apertura de la clausura se inicia en (L50-51) y como no hay introducción de un segundo tema se pasa inmediatamente a la fase final que se estructura en un par adyacente de

despedida (L52-53) (Gumperz,1982c :96,97). Cabe señalar también que en este par adyacente se manifiesta una norma que los hablantes comparten ya que ambos aceptan el término "ánde" como correspondiente a "gracias" y esto sólo se usa en Ciudad de México ya que el par se conoce como "gracias-de nada" o "gracias--para servirle", lo que puede indicar la tendencia que existe en esta misma ciudad para pasar de la formalidad hacia cierta informalidad aun en contextos institucionales y que se traduce en el tuteo generalizado que lleva a (B) a pasar del usted al tu (L10 vs. L17) sin que provoque un conflicto en la comunicación.

De acuerdo con la conclusión de Austin (1962) de que "cuando hablamos actuamos", la enunciación de cualquier oración que conlleve una intencionalidad constituye un acto verbal. Sin embargo, para que esto se logre Searle (1969: 54) considera que se debe contar con un sistema de condiciones de adecuación que consiste en un conjunto de reglas. Además propuso una taxonomía (Searle, 1976), como crítica a la que había sido propuesta por Austin anteriormente, que comprende cinco tipos de actos ilocucionarios.

Circunscribiéndonos a ella, clasificamos los actos de habla en nuestro corpus de la siguiente manera : **representativos** cuyo propósito es comprometer al hablante a que algo sea el caso, es decir, a la verdad de la proposición expresada : (L19, L16, L32, L34, L37, L39, L41, L44, L45, L50), que se tratan de aserciones, constataciones, pronósticos, etc. ; **directivos** los cuales son un intento de llevar al oyente a que ejecute una acción determinada : (L2, L4, L9, L38, L42, L43, L46, L50 final), tales como órdenes, exhortaciones, consejos, permisos, solicitudes (las preguntas se entienden de esta manera ya que se espera una respuesta) ; **comprometedores** que tratan de comprometer al hablante a un futuro

curso de acción : (L1, L10) entre los que se encuentran los contratos, ofrecimientos; **expresivos** que se refieren al estado psicológico especificado por la condición de sinceridad sobre un estado de cosas que se verbaliza en el contenido proposicional tales como los agradecimientos que encontramos en (L8 y L52) ; y por último los **declarativos** cuya ejecución exitosa produce la congruencia entre el contenido proposicional y el mundo y dependen del factor "facultad" para su validez. En nuestro caso es (B) quien posee esta facultad que le otorga el hecho de representar a la institución y por ello sus enunciados (L20, L25, L27, L28, L33, L35), pueden considerarse dentro de esta modalidad.

Al igual que, Gumperz (1982d :130-152) quien afirma que cualquier aspecto del comportamiento lingüístico puede funcionar como una pista contextual indicadora de los elementos relevantes al interpretar lo que el hablante quiere decir, R.E. Hamel (1982) concede importancia a los elementos léxicos, prosódicos, fonológicos y sintácticos así como a los códigos, estilos, dialectos y registros que forman parte de la interacción. Sin embargo, él asevera que la acción verbal constituye caminos de acción específicos y que estos conforman posibilidades estandarizadas de acción que él designa con el nombre de PATRON DE INTERACCION VERBAL (PIV).

Como cualquier otro, el PIV que aquí nos ocupa tiene un plan organizado en secuencias : la primera acción verbal (T1) consiste en una solicitud (indirecta) de información o ayuda. Inicia el PIV por (U) que solicita la ayuda de (B). Como es un contexto institucional, la iniciación del PIV coincide con el comienzo de la comunicación misma, por lo tanto (U) no tiene que hacer el esfuerzo de diferenciarlo de otras actividades. Con la acción verbal (T2 y T4) (B)

rechaza su participación en el PIV; sin embargo, por su postura institucional en (T6) reconsidera y participa en el PIV que es cerrado por (U) con (T7) y (B) por su parte concluye con (T8) para tratar de orientar las acciones futuras de (U) y satisfacer, de cierta manera, la expectativa que no se cumplió. Posteriormente, el PIV se reabre con la participación de (B) (T9) quien esta vez si está dispuesto a participar como lo confirma en (T11). En cuanto a (U), con el propósito de respetar la estructura del PIV cumple su tarea anunciando de que se va a tratar (T10) aun cuando sabe que (B) está enterado.

En el desarrollo de las etapas del PIV encontramos que se dan elementos de deixis cuya función es facilitar la ubicación en el espacio de los elementos mencionados en la interacción por lo que llegan sin mayor problema a la etapa de clausura la cual se anuncia con la producción de un resumen (T44) por parte de U quien cierra el PIV con una forma eestereotipada (T46) correspondiendo (B) como representante de la institución (T47), de acuerdo a lo esperado.

A manera de resumen, podemos decir que el PIV tiene la estructura lógica que es probablemente la misma para cualquier PATRON DE SOLICITUD DE INFORMACION :

- | | |
|-------|---|
| (U) | Solicitud |
| (U+B) | Fijación del estado inicial de información. |
| (B) | Transmisión de la información. |
| (U+B) | Fijación del resultado. |
| (U) | Gratificación. |

Antes de concluir este análisis (nivel III del modelo de R.E. Hamel, 1982) cabe mencionar que la constitución del PIV está estrechamente ligada con los actos de habla, por lo que la separación hecha sólo tiene propósitos didácticos que faciliten la comprensión.

Finalmente, y por la importancia que reviste no podemos dejar de mencionar, si la interacción puede analizarse desde distintas perspectivas, en todas ellas encontramos mecanismos que permiten establecerla. Como han declarado Kallmeyer/Schütz (1976 :9) todo inicia por el aseguramiento mínimo de la cooperación ; de la suficiente comprensión de los enunciados del otro participante y la comprensión de los enunciados propios para él . A esto mismo es lo que R.E. Hamel (1982) llama en su primer nivel las condiciones básicas de la comunicación, de las que también nos habla Grice (1968) en sus trabajos.

CONCLUSIONES.

A través de este análisis desde diversos enfoques podemos constatar que, es indudable que las condiciones sociales determinan la acción verbal, la cual sigue patrones específicos dentro de cada cultura y sociedad por lo que al descubrir las reglas que la rigen se contribuye, en gran medida, a dilucidar problemas de comunicación entre diferentes grupos sociales y profesionales, en el intercambio que se produce al interior de diversas instituciones, en contextos interculturales, etc.

Igualmente, concluimos que, al tener presente que las significaciones sociales se elaboran y se reproducen en forma activa, sería útil conocer mejor la organización que corresponde a la interacción que se produce en el salón de clases para optimizar el proceso de enseñanza-aprendizaje, ya que como

Marx,(1978 :56) dijo "el lenguaje es el medio por el cual se satisface la necesidad de intercambio con los demás hombres".

Este acercamiento al PIV nos permitió apreciar el estado "verdadero" de un paradigma conversacional dada la evidencia empleada, en su caso descriptivo, de tres de los seis niveles que propone Hamel, niveles que permitieron, también, las diferencias de criterios en el momento de la transcripción. La deixis gética, señalada en mayúscula, como elemento no verbal, fue relevante para no desviar nuestra atención durante el análisis, pues de ignorarse, resulta en la confusión discursiva del análisis e impide determinar las funciones potenciales que intervienen en el PIV.

BIBLIOGRAFÍA

- Austin, J. L. (1962) How to Do Things with words. Oxford: Oxford University Press.
- Bachman, C., Lindenfeld, J. y Simonin, J. (1981) *Langage et communications sociales*, Paris: Hatier.
- Bakhtine, M. (1977) "Essai d'application de la méthode sociologique en linguistique" (Traducción al francés) en *Le marxisme et la philosophie du langage*, (Volochinov, V.N.) Paris : Minuit.
- Boden, D. y Zimmerman, D. (1991) *Talk: and social structure*, Polity Press, England.
- Button, G. y Lee, J. (1987) *Talk and social organisation*, Clevedon, USA : Multilingual matters Ltd.
- Cicourel, A. (1973) "Basisregeln und normative Regeln in Prozessen des Aushandelns von Rolle und Status" en *Arbeitsgruppe bielefelder soziologen*. Reinbeck y Rowohlt.
- Drew, P y Heritage, J. (1992) *Talk: at work*. Cambridge : Cambridge University Press.
- Ehlick, K. y Rehbein, J. (1979) "Sprachliche handlungsmuster, en : Interpretative verfahren in den sozial-und textwissenschaften, Soeffher, George, Stuttgart, Metzler.
- Garfinkel, H. (1967) *Studies in ethnomethodology*, Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice Hall.
- Grice, H. P. (1968) "Logic and conversation" en *Syntax and semantics*, Cote Peter y Morgan Jerry, New York : Harper and Row.
- Gumperz, J. (1972) *Directions in sociolinguistics*, Eds. Gumperz, J. y Hymes, D., New York : Holt, Rinehart y Winston.
- . (1982a) *Language and social identity*, Cambridge: Cambridge University Press.
- . (1982b) *Discourse strategies*, Cambridge : Cambridge University Press.
- Hamel, R E. (1982) "Constitución y análisis de la interacción verbal" en *Estudios de Lingüística Aplicada*, año 1, número 2, CELE, UNAM.
- . (1984) " Análisis conversacional" en *Estudios de Lingüística Aplicada*, año 2, número 3, CELE, UNAM.
- Hymes, D. (1964) "The ethnography of communication" en *American Anthropologist* número 66, 6, 2.
- . (1972) "The ethnography of communication" en *Directions in Sociolinguistics*, Gumperz, John & Hymes, D., New York, Ed. Holt, Rinehart 1 Winston.
- Kallmeyer, W. y Schütz, W. (1976) "Konversation analyse" en *Studium linguistik*, número 1 .
- Marx, K. (1978) *La ideología alemana* (traducción español) México : cultura popular.
- Sacks, H., Schegloff, E. y Jefferson, G. (1974) "A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation", en *Language*, número 50.
- Schneider, K. (1988) *Small talk* (traducción al inglés) Ed. Hitzeroth-Marburg, Alemania.
- Searle, J. (1969) *Speech acts*. Cambridge : Cambridge University Press.

----- (1976) "A classification of illocutionary acts", en *Language in society*, número 5.

Wardhaugh, R (1986) *An introduction to sociolinguistics*, Cambridge, USA : Basil Blackwell Ltd.

APÉNDICE: TRANSCRIPCIÓN DE LA INTERACCIÓN.

La siguiente transcripción está basada en una grabación que se llevó a cabo en la Biblioteca Central, Departamento de Consulta de la UNAM, a las 17:00 hrs del día 5 de abril de 1996. El Patrono de Interacción Verbal (PIV) se ha designado como solicitud de información sobre libros/tesis, en una situación institucional. La letra "U" corresponde al usuario y la letra "B" al bibliotecario. El espacio físico donde se desarrolla la acción, es en el mostrador del departamento mencionado (5 metros de largo, 3mts. de alto y .50mts. de ancho, en cuyo extremo izquierdo, del bibliotecario, se encuentra una computadora personal que sirve de apoyo en la búsqueda de libros y tesis de la biblioteca).

Llega un par de usuarios de aproximadamente 20 años de edad. En toda la interacción solo una de ellas toma la palabra.

Tema: Pedir ofrecer información sobre la existencia y localización de libros.

Fecha 21.05.96

Lugar: Biblioteca Central Hoja No. 1

Línea	tiempo	T	IA	TEXTO	Comentarios
1	0	1	U	Andamos buscando un libro que hable de la historia del INCI	Señala varias computadoras en el exterior de la sala. Usa la computadora del mostrador Dice esto mientras ellas salen. Después de 5 min regresan las mismas usuarias. Señala la hoja de papel que lleva en la mano. Observa la lista del papel. El nombre es del autor del libro.
2	5"	2	B	¿Ya usaron las computadoras? No	
3	7"	3	U		
4	8"	4	B	Usenlas (ENCOCGE LOS HOMBROS)	
5	9"	5	U	¿Sí? ↗	
6	10"	6	B	Entran por teatro, en "Tama", Teatro... y luego ya... ahí va... las despliega todo lo que tenemos de teatro	
7	19"	7	U	Ah... Okay... Gracias	
8	2:00	8	B	Andan lo que es la clasificación (?)	
9	2:41	9	B	¿Digame (?)	
10				Aquí traigo estas... ¿Cómo se llama esto? ↗	
11	2:42	10	U	Clasificación Clasificación Mjm	
12	2:49	11	B		
13	2:51	12	U		
14	2:52	13	B		
15	2:53	14	U	Estese... este es el de teatro... Gómez Escarera.	
16	2:58	15	B	Por el pasillo... a mano derecha... (SEÑALA CON LA MANO HACIA EL NORTE) encuantras esa clasificación	
17				Para sacar fotocopias hasta las seis... ¿verdad? ↗	
18					
19	3:08	16	U	Nooo... ↗ hasta las siete ↗	
20	3:10	17	B	¿Sí? ↗	
21	3:12	18	U	Siete a siete y media	
22	3:14	19	B	Entonces... ahí... de teatro... Y... luego (MUEVE LA CABEZA HACIA EL ORIENTE)	
23	3:19	20	U	... este... ¿este? ↗	
24				Ese es una tesis (?)	
25	3:21	21	B	Mjm (?)	
26	3:23	22	U	En el séptimo piso por las mañanas	
27	3:24	23	B	Uh... ¿más? ↗	
28				Mjm(?)	
29	3:30	24	U	A ver... séptimo... ↗	
30	3:31	25	B		
31	3:32	26	U		

T= turno IA= Interactuante

Línea	tiempo	T	IA	TEXTO	Comentarios
32	3:38	26	U	piso... ¿Por qué tanta más	
33	3:42	27	B	De ocho y media... a dos y media... Es el horario que tienen (.)	
34	3:50	28	U	De ocho y media... a ¿qué? ↓	
35	3:55	29	B	Dos y media... catorce treinta	
36	4:00	30	U	Y... y Este... diccionario para	
37	4:05	31	B	Es lo encuentra aquí... en esta sala	
38	4:09	32	U	Aquí... ¿Este en qué piso? ↓	
39	4:13	33	B	Aquí, en este piso	
40	4:16	34	U	Pero	
41	4:17	35	B	Pero en la sala del fondo	
42	4:20	36	U	del fondo... Y... luego... este... ¿este? ↓	
43	4:25	37	B	¿Cómo se llama el libro? ↓	
44	4:28	38	U	Tema de novísimo... Traigo el tema de novísimo... ¿Esta es la clave	Señala la Clasificación.
45	4:32	39	B	Si... tam... también en la sala del fondo	
46	4:34	40	U	¿También? ↓	
47	4:35	41	B	Alfon	
48	4:36	42	U	Y... ¿uno de... im ?	
49	4:38	43	B	En el... en el... segundo piso	
50	4:40	44	U	Este... segundo piso... Éstos... por ahí... aquí... en este mismo piso... pero por allá... ¿verdad? ↓	Toma notas, luego señala al oriente.
51	4:47	45	B	Si... en la sala del fondo	
52	4:49	46	U	Gracias	
53	4:50	47	B	¿Ande	

T = turno IA = Interactante

Diacriticos empleados en la transcripción

U Usartha

B Bibliotecario

↓ Cadencia de entonación ascendente

↘ Cadencia de entonación descendente

→ Aceleración (o hablar rápido)

/.../ Secuencias no tomadas en cuenta

← Retardación (o hablar lento)

[] Traslape

(ENC) Incomprensible

(Q) Silencio

.. Pausa muy breve

... Pausa breve

() Elementos no verbales (ALAYSCULAS)

´ Acento ortográfico