VERSIÓN 6 • UAM-X • MÉXICO • 1996 • PP. 45-62

La palabra en un diálogo asimétrico: marcos institucionales y negociación del sentido

Sergio Martinic *

Antecedentes

En los últimos años se ha desarrollado un interés creciente por el análisis de los discursos institucionales y de los procesos comunicativos que se desarrollan en su interior. De una perspectiva que originalmente enfatizaba el estudio de las representaciones y de los discursos escritos (análisis de discurso) se ha pasado a un análisis de las acciones y del discurso oral en trabajo cotidiano (análisis de la conversación). El supuesto es que el análisis de las interacciones comunicativas resulta central para comprender cómo se constituye el orden social y cómo los distintos actores coordinan sus acciones en los contextos o situaciones comunicativas creadas por la institución.

Existe consenso en la complejidad de las relaciones que tienen los asistidos de las instituciones de ayuda social con sus técnicos y profesionales. Diversos estudios han demostrado la distancia que existe entre las interpretaciones y las estrategias de acción de ambos actores. En esta brecha las categorías y el saber profesional se considera como el pensamiento válido y legítimo para clasificar e interpretar la experiencia del usuario (Chopart, J.N., 1991; Bourdieu, P., 1982; Bertaux, R., 1994).

Sin embargo, varios autores discuten la imposición o reproducción directa y lineal del discurso institucional en la práctica de los usuarios. En efecto, estudios

* Centro de Investigación y Desarrollo de la Educación (CIDE); Universidad de Chile, Santiago, Chile.

clásicos como los de Garfinkel (1967) y Goffman (1975) muestran complejos mecanismos a través de los cuales los beneficiarios negocian un *status* o un "stigma" en los contextos institucionales que les parecen adversos. Por otra parte, trabajos como los de Joffe (1979), Reyes Ramos (1979), Massu (1989) y Paugam (1991), entre otros, constatan diversas estrategias o "movidas" de los usuarios al interior de las instituciones para alterar las relaciones de poder; fortalecer su vínculo social y mejorar las posibilidades de acceso a los beneficios esperados.

La evidencia empírica demuestra, entonces, que las intervenciones de los profesionales no funcionan como una mera actividad de trasmisión y de clasificación de los problemas que afectan a sus asistidos. Por el contrario, sus discursos pueden ser aceptados, cuestionados o reinterpretados. Por lo general los cambios y estrategias enunciadas por el discurso institucional siguen direcciones diferentes y las intervenciones pueden generar conflictos, negociaciones o particulares procesos de adaptación.

Este tipo de desencuentros o de cuestionamientos se constatan frecuentemente en los estudios de opinión sobre los servicios de atención pública. Por ejemplo, en el caso de Chile es ya una constante histórica la crítica que los usuarios hacen al "mal trato" que reciben por parte de los servicios públicos de salud. Esta se verbaliza como mala atención, burocracia, falta de consideración y de respeto, tramitación, etc. Tales hechos provocan sentimientos de dolor, impotencia, humillación y afectan la calidad y eficacia de la resolución de los problemas de salud (Domínguez, R., 1990; Lavados, M. *et al.*, 1991).

En este artículo proponemos que en las situaciones institucionales no existe una reproducción mecánica de las clasificaciones predominantes. Por el contrario, aquí ocurren particulares procesos de negociación y de transacción que dan cuenta de una racionalidad práctica que otorga especificidad y autonomía al espacio de interacción (Rémy, 1990).

El efecto que resulta de la contingencia de la propia interacción y de la lógica o intenciones puestas en juego por los actores resulta ser central para los cambios que quieren producir en el otro los técnicos o profesionales. Así entonces, en los contextos institucionales de ayuda social, la eficacia de la acción preventiva o rehabilitadora que se realiza dependerá de la calidad de la conversación y de las interacciones que establecen los interlocutores entre sí. En efecto, cuando entre éstos no existe una cooperación mutua para el entendimiento y reciprocidad interpretativa, las acciones y prescripciones estarán condenadas al fracaso.

Objetivos del artículo

En este artículo se analizan conversaciones que tienen médicos, enfermeras y asistentes sociales en situaciones de consulta y entrevista de un consultorio médico que atiende grupos populares en Santiago. Nuestro objetivo es mostrar la organización o estructuración que asumen estas conversaciones y la influencia que tiene el contexto o situación comunicativa en dicha estructuración[1].

Para abordar el tema se describirá la composición interna de las conversaciones aplicando el concepto de *intercambio* desarrollado por E. Roulet (1985, 1991). Este concepto se utilizará como hipótesis para organizar y describir la estructura interna de las conversaciones consideradas.

Estos intercambios, a su vez, se relacionarán con el contexto institucional, entendiendo por ello el tipo de actividad en el cual se inscriben las conversaciones (contexto macro) y la organización secuencial que ésta adquiere en la interacción cara a cara de los asistidos con los profesionales (contexto micro).

A través de esta descripción esperamos dar cuenta de los movimientos internos que tiene la conversación y de las posibilidades de cooperación de los interlocutores para negociar y colaborar de acuerdo a causalidades y formas de pensar plausibles para el otro y propias de la contingencia o situación comunicativa (Rémy, J., 1992, p. 91).

El *corpus* para este análisis proviene de la observación y registro de doce sesiones de trabajo de médicos, enfermeras y asistente social del trabajo cotidiano típico en consultorio de salud. Estas sesiones consisten en consultas médicas y entrevistas sociales de diez a quince minutos con beneficiarios del sistema de salud público o municipal. Estas sesiones, a su vez, forman parte de programas mayores de intervención denominados "control de niño sano", "control de embarazo", "prevención y tratamiento de alcoholismo" y "atención social".

[1] Este análisis forma parte de un estudio más amplio realizado por el autor. Véase Martinic, S., *Conversations et transactions dans les institutions d'aide sociale aux secteurs populaires*. Disertación doctoral para la obtención del grado de Doctor en Sociología, Université Catholique de Louvain-la-Neuve, Belgica, 1994.

Marco de referencia y método de trabajo

Para el análisis de la conversación, el discurso no es producto de un solo sujeto sino que es resultado del diálogo y de la influencia recíproca de los locutores (Schegloff, E., 1982). Para esta perspectiva las acciones verbales se analizan en función de una acción social realizada interactivamente por los interlocutores.

De este modo, para el análisis de conversaciones la unidad de estudio debe ser dialógica y dar cuenta de la situación de intercambio verbal y del juego de réplica que éste implica. Por esta razón, un problema metodológico central es la construcción de una unidad de análisis que permita describir el carácter interactivo a través de los cuales se construye la conversación y se realizan sus actos de habla.

Sinclair y Coulthard (1975) son precursores de un tipo de estudio del discurso cuya unidad de análisis es el intercambio (*échange*) entendido éste como unidad mínima de interacción. Para estos autores el intercambio (E) tiene una estructura compuesta por tres intervenciones o "moves" que desempeñan las funciones de iniciación (I), respuesta (R) y *feedback* o *evaluation* (F) en el transcurso de una conversación. Por ejemplo, un típico intercambio en la sala de clases consiste en la pregunta que hace el profesor, la cual es respondida por el alumno y luego evaluada positivamente por el profesor.

Los trabajos de Goffman como los de Sinclair y Coulthard tienen una influencia importante en el enfoque desarrollado por Roulet (1985) y la llamada escuela de Ginebra. Este autor propone un análisis jerárquico y funcional de la estructura conversacional subrayando, a la vez, el carácter de negociación de la producción del discurso.

Si bien es cierto, la negociación aparece en diversos estudios sobre conversaciones, el mérito de Roulet y de su equipo es el de otorgarle un lugar central en la estructura de la conversación. En efecto, el discurso es el producto de un proceso interactivo que descansa en cierto número de acuerdos que, cuando no están institucionalmente definidos, se contruyen a partir de procedimientos de negociación[2].

Roulet coincide con Sinclair y Coulthard (1975) y sostiene que una conversación se organiza de un modo jerárquico y funcional en escalas y rangos. Propone el concepto de intercambio como unidad dialógica de segmentación de

[2] Esta negociación se ejerce sobre diferentes componentes de la conversación tales como la forma, el contenido y la estructuración de la interacción; las identidades de los interlocutores; los lugares que ocupan. Sobre el tema véase Kerbrat-Orecchioni, C., 1984.

la conversación tal como la frase es el constituyente inmediato de un texto escrito (Remi-Giraud, S., 1987). Para este autor el intercambio es la unidad mínima dialógica que, a su vez, forma parte de unidades mayores tales como las secuencias y las incursiones e incluye unidades constitutivas como las intervenciones y los actos de habla.

Cada intercambio se compone, al menos, de dos turnos de palabra de locutores diferentes. Cada uno de estos turnos constituye una intervención las cuales están integradas, a su vez, por actos de lenguaje. Una intervención inicial del primer locutor es seguida por una intervención reactiva del segundo que, posteriormente, es evaluada por otra intervención del primer locutor. Estas intervenciones cumplen, en términos generales las tareas de apertura; transacción y cierre de un intercambio (Roulet, E., 1985, p. 25-26).

En el contexto dialógico de la conversación cada una de estas intervenciones tiene una función ilocucionaria que, en términos generales, corresponden a los actos de habla definidos por Searle, J (1979).

La intervención inicial es la que tiene una función ilocucional directiva que da sentido y organiza todo el intercambio. Es producida por un locutor nuevo y se inicia con una ruptura temática con respecto al intercambio anterior. La intervención reactiva sigue a la primera intervención y está en relación de dependencia condicional con ella. Constituye una respuesta, que puede ser verbal o no, a la intervención inicial. Por último, la tercera intervención declara la satisfacción o insatisfacción del locutor inicial con la réplica de su primera intervención.

De acuerdo a la cantidad de constituyentes los intercambios variarán de simple a complejo. Los intercambios serán simples cuando estas tareas se cumplan rápidamente a través de dos o tres constituyentes como se muestra en el ejemplo siguiente (A/Asistente Social, B/Beneficiaria):

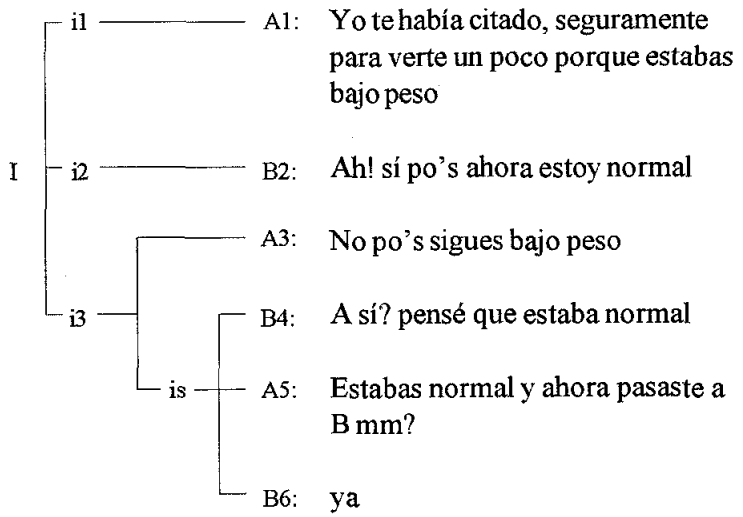
Caso 1

I	i1	A:	¿y tú?, ¿en qué trabajas?
	i2	B:	Yo trabajo en la Vega Central.
	i3	A:	Ya.

La primera intervención (i1) cumple la función de preguntar; la réplica (i2) es una respuesta y la tercera intervención (i3) cumple la función de evaluar y explicitar la satisfacción de la asistente social con la respuesta entregada por su asistido.

Los intercambios tendrán una organización compleja cuando no hay acuerdos y se abren diferentes negociaciones en una o más de las intervenciones. En estos casos se producen intercambios subordinados y relacionados entre sí como lo muestra el ejemplo siguiente (A/Asistente Social, B/Beneficiaria):

Caso 4



Como en el caso anterior, el intercambio se organiza en torno a tres intervenciones organizadas jerárquicamente. Estas son: inicial (i1), reactiva (i2) y de evaluación (i3).

Sin embargo, en este caso, la asistente social no está satsifecha con la réplica de la beneficiaria a su primera intervención y desplaza el cierre del intercambio a través de una nueva proposición o relanzamiento de la declaración inicial (A3).

Se abre así una negociación sobre el estado "normal" o no de la beneficiaria (B4, A5 y B6). Esta negociación constituye un intercambio subordinado (is) que realiza, finalmente, la tarea de cerrar el intercambio principal o mayor. Como se aprecia en el ejemplo, este intercambio subordinado, a su vez, realiza

interactivamente el acto de habla que termina por clasificar a la beneficiaria en la categoría de "no normal" declarado por la asistente social.

En síntesis, el intercambio presenta dos características básicas. Por una lado, está formado, mínimamente, por tres constituyentes organizados jerárquicamente y, por otro, puede contener en su interior a otro de rango inferior dando origen a un intercambio complejo (Auchlin, A., y Zenone, A., 1980).

Desde esta perspectiva el concepto de "par adyacente" constituye una unidad conversacional incompleta. En efecto, un par como pregunta / respuesta, por ejemplo, puede ser dialógico, en un sentido conversacional, pero constituye un intercambio trunco en tanto falta la recepción, *feedback* o señal de satisfacción por parte del locutor inicial (Auchlin, A., 1980; Moeschler, J., 1985 y Roulet, E., 1985).

Sin embargo, y siguiendo a Kerbrat-Orecchioni, C. (1990), consideramos que la norma de composición de un intercambio puede variar en sus constituyentes de acuerdo a las situaciones comunicativas, contextos, tipos de actividad, etc. de una conversación. En efecto, como ocurre en el caso de nuestro material, las entrevitas y consultas contienen numerosos pares del tipo pregunta / respuesta y que pueden formar parte o no de un intercambio mayor o cuyo tercer componente puede ser de naturaleza no verbal.

Los intercambios, a su vez, se integran en unidades mayores denominadas *secuencias*. Por secuencia entenderemos un grupo de intercambios relacionados fuertemente por su coherencia semántica o pragmática (Kerbrat-Orechioni 1990). A través de las secuencias se realiza una tarea que organiza y articula varios intercambios diferentes. Este concepto se asocia al de transaccion (Roulet, E., 1985; Sinclair y Coulthard, 1975) y de objeto conversacional (Garitte, 1989).

Los intercambios y secuencias están en estrecha relación con el *contexto o situación comunicativa* de la conversación. Desde el punto de vista conversacional existen dos tipos de contextos. En primer lugar, el contexto institucional en el marco del cual se desarrolla la actividad conversacional. En segundo lugar, el contexto local y contingente creado en la misma situación interacción conversacional. Ambos son claves para entender las relaciones sociales, identidades y organización que asume la conversación.

Diversos estudios demuestran cómo los beneficiarios orientan sus discursos y acciones de acuerdo a los principios y reglas que estructuran la institución (Atkinson, M. *et al,* 1984; Gumperz, J., 1989; Heritage, J. *et al,* 1991; Drew, P. *et al,* 1992). Siguiendo a Hymes, es propio de la competencia comunicativa

reconocer e inferir adecuadamente las claves y reglas institucionales que estructuran el comportamiento adecuado y exitoso al interior de las instituciones.

Sin embargo el peso estructural del contexto institucional debe considerarse sólo como una condición. Es decir, como un punto de partida de una interacción que, a su vez, crea un nuevo contexto que suspende los efectos del contexto macro institucional, produciendo así una diversidad de contextos locales y contingentes propios de las interacciones y situaciones comunicativas.

De este modo, como señala Drew (1992) el contexto conversacional no alude sólo a propiedades que son anteriores y aprendidas por los interactantes sino que, fundamentalmente, da cuenta de una producción interactiva y que se transforma en el curso mismo de la interacción (Drew, P. *et al,* 1992, p. 19). Como señala Widmer (1987) la conversación tiene una forma interna (organización secuencial) y al mismo tiempo otra externa al formar parte de un tipo particular de actividad y que en nuestro caso serán las consultas y entrevistas.

Presentación de resultados

Tipos de actividad y contexto institucional

El trabajo de médico, enfermera y asistente social se realiza a través de la conversación que sostienen con sus pacientes o asistidos. Esta conversación, por lo general, adquiere las modalidades de entrevista, consulta o reunión.

La entrevista constituye la actividad central de la asistente social y consiste en intercambios conversacionales que se inician a partir de la demanda de uno de los interlocutores[4]. En estos intercambios se produce un "consejo", es decir, se define un problema y un modo de abordarlo.

La consulta es un tipo particular de entrevista y constituye la actividad principal de médicos y enfermeras. Se trata de una actividad conversacional, dirigida a producir un diagnóstico y tratamiento en pacientes que demandan la intervención o atención profesional. En esta actividad predomina un razona-

[4] Existen otras actividades en el trabajo de la asistente, tales como la visita o seguimiento de los casos; la conversación con otros profesionales del consultorio o de la comuna para resolver peticiones y la participación en reuniones con beneficiarios, dirigentes y profesionales en función del trabajo comunitario. Sin embargo, la actividad central es la entrevista: "La actuación de nosotros es orientar y derivar. No hacemos tratamiento de casos porque no podríamos. Hay algunos sí que se toman, pero son los menos. Pero orientamos y derivamos" (AS/CAS/ Entrevista 01).

miento hipotético deductivo sostenido en la matriz de interpretación del profesional (Labov, W. *et al.*, 1977; Putnam, S. *et al.*, 1993).

Entrevistas y consultas constituyen las actividades centrales que realizan las asistentes sociales, enfermeras y médicos en cualquier consultorio médico. Para fines de nuestro análisis constituyen los *tipos de actividad* que dan cuenta del contexto macro en el cual se inserta la conversación.

Tipos de intercambio por tipo de actividad

Un intercambio –como se ha definido– se organiza alrededor de dos o tres intervenciones que, a su vez, se relacionan entre sí de una manera funcional y jerárquica. De este modo una intervención inicial del primer locutor es seguida por una intervención reactiva del segundo la que, finalmente, es evaluada por una intervención final del primer locutor.

Un intercambio de dos intervenciones constituye un *par adyacente*. Este se se compone de una intervención inicial y otra de respuesta o de reacción. Por ejemplo, el par "pregunta / respuesta" constituye el ejemplo típico de este tipo de intercambio.

Los intercambios de tres o más intervenciones pueden ser simples y complejos. Los *intercambios simples* son aquellos que se completan a través de tres intervenciones. Los *intercambios complejos*, en cambio, relacionan dos o más intercambios donde uno de los intercambios es subordinado a otro que es, a su vez, el intercambio principal. Los intercambios complejos se producen cuando el primer locutor en la intervención evaluativa decide abrir un nuevo intercambio al no quedar conforme con la respuesta entregada por el segundo locutor en la intervención anterior.

Para distinguir un intercambio de otro en nuestros registros aplicamos principalmente dos criterios. En primer lugar, la *ruptura temática* fuerte con el intercambio que precede. Es decir, un cambio de tema o una argumentación que escapa a la orientación temática y argumentativa del intercambio abre otro intercambio. Para evaluar esta ruptura identificamos un marcador de cierre del intercambio precedente (por ejemplo, "ya", "bueno", "hm", "mm"). Estos marcadores son distintos de aquellos que relacionan o integran a dos intervenciones diferentes en un solo intercambio (por ejemplo, "y", "pero", "sin embargo"). En segundo lugar, el tipo de dependencia condicional que tienen las intervenciones. Cuando en un intercambio predomina el valor iniciativo de la

última intervención por sobre el valor de réplica o respuesta a la intervención anterior (Kerbrat-Orecchioni, C., 1992) se abre un nuevo tipo de intercambio.

Siguiendo estos dos criterios de clasificación obtuvimos la siguiente distribución por tipos de actividad y tipos de intercambio:

Actividad	Intercambio			
	Par	Simple	Complejo	Total
Asistente social (AS)	10.9	37.7	32.4	30.3
Control de niño sano (CS)	15.2	20.8	21.0	19.8
Prevención de alcoholismo (PA)	–	10.4	12.9	9.5
Control de embarazo (CE)	73.9	31.1	33.8	40.4
Total	100.0	100.0	100.0	100.0
n=491	19.9	37.7	43.3	100.0

En el cuadro se observa que las conversaciones tienden a organizarse en intercambios simples (37.5 por ciento) y complejos (43.6 por ciento). Estos tipos de estructura de la conversación predominan en los casos de asistente social y control de embarazo.

En estos casos gran parte de los tópicos de la conversación están relacionados con interpretaciones sobre problemas de la vida cotidiana que son objeto de negociación en las conversaciones. Por esta razón tienen una alta proporción de intercambios complejos (34,4 por ciento tanto en la asistente social como en control de embarazo). Esta negociación ocurre a través de intercambios subordinados abiertos por los profesionales con la finalidad de estimular la producción discursiva y expandir la conversación hacia un acuerdo argumentativo e interaccional entre los interlocutores (Moeschler, A., 1985; Blanchet, A.,1989). Esta actividad se lleva a cabo a través de preguntas (17.3 por ciento), directivas (11.2 por ciento) y declaraciones (9.7 por ciento) como se aprecia en el cuadro siguiente de intervención evaluativa y tipo de actividad:

Intervención	AS	PE	PA	CS	Total
Conforme	19.2	19.8	47.8	30.9	24.2
Constata	17.9	6.1	6.5	13.4	11.2
Pregunta	22.5	11.2	17.4	21.6	17.3
Reitera	5.3	6.6	8.7	3.1	5.7
Directiva	7.9	14.2	8.7	11.3	11.2
Declara	18.5	5.1	2.2	7.2	9.4
Otras *	8.6	37.0	8.6		20.7
Total n	151	197	46	97	491
Total (por ciento)	30.8	40.1	9.4	19.8	100

En los casos de control de embarazo se constata, al mismo tiempo, la más alta proporción de intercambios del tipo par adyacente. Se trata básicamente de preguntas y respuestas que se realizan en los momentos de diagnóstico y examen. En estas actividades hay pocas posibilidad de negociación tanto de interpretaciones como de acciones y los beneficiarios asumen un rol pasivo respondiendo de un modo regulativo a las preguntas y directivas de los profesionales (por ejemplo "ya", "si", "mm").

En resumen, la productividad de la conversación expresada en términos de intercambios complejos varía de acuerdo al tipo de actividad interactiva. Las entrevistas de la asistente social y consulta de control de embarazos producen más intercambios complejos que las consultas en el programa de alcoholismo y de control de niño sano.

En estas últimas actividades existe una estructuración institucional fuerte, centrada en tópicos instrumentales y médicos y a la cual se adaptan rápidamente los locutores. En esta explicación también influye el tipo de saber y de relación social construída en el contexto de interacción. En efecto, en las consultas el saber involucrado es especializado, existe enmarcamiento y clasificaciones fuertes y los pacientes le otorgan una alta autoridad al saber y habla de los profesionales.

* Incluyen los intercambios que no tienen tercera intervención evaluativa.

Organización secuencial y tipos de intercambio.

Pese a la importancia del tipo de actividad en esta estructuración, los intercambios también varían de acuerdo a su contexto interno, entendido éste como la secuencia o tarea que cumplen en el curso de la conversación.

De acuerdo al tipo de tarea que realizan los intercambios hemos distinguidos las siguientes secuencias: apertura, foco, verificación, enmarcamiento y cierre.

Las secuencias de apertura y cierre agrupan los intercambios que realizan la tarea de iniciar y de terminar una sesión. En nuestro caso, una sesión de entrevista o consulta que se abre y cierra con la entrada y salida del beneficiario a la oficina o sala de consulta de los profesionales.

Las secuencias de foco (*focus*) y de verificación (*checking*) reúnen intercambios que dan cuenta del proceso de trabajo en torno al objeto temático de la conversación.

El foco alude a la actividad de definición de un tópico u objeto de conversación y al ángulo o aproximación para abordarlo. De este modo organiza o estructura temáticamente la conversación u objeto de la entrevista y de la consulta. En efecto, como señala De Fornel, M.(1988) una vez que la conversación ha definido un tema o problema las intervenciones de los locutores tienen que organizarse no sólo en función del turno anterior sino también en función de la coherencia temática de la conversación.

La secuencia de verificación (*checking*) da cuenta de un tipo particular de intercambio cuyo objeto es constatar la existencia de un problema de acuerdo a criterios o hipótesis ya definidos por la institución o por la interpretación del profesional. El intercambio no se organiza en función de la construcción del tema o problema (caso *focus*) sino en función de los requerimientos de información necesarios para verificar las hipótesis del profesional o las demandas de la institución. Por ejemplo, la fase de diagnóstico en la consulta médica; completar datos de la ficha de caso de la asistente social.

La secuencia de enmarcamiento (*frame*) reúne los intercambios que tienen por objeto la estructuración o definición de la relación social entre los interlocutores. Estos intercambios realizan particulares negociaciones sobre la identidad de los locutores; del lugar que cada uno de ellos ocupa en la conversación *–le lieu que chacun d'entre eux occupe dans la conversation–* y las reglas o límites que marcan estas identidades y lugares.

El siguiente cuadro muestra la distribución obtenida de los constituyentes de los intercambios agrupados según secuencias.

	Tipos de Intercambio			
	Par	Simple	Complejo	Total
Apertura	–	4.9	8.9	5.7
Foco	24.7	38.0	30.8	32.4
Enmarcamiento	32.3	23.4	29.9	27.9
Verificación	40.9	25.0	26.2	28.5
Cierre	2.2	8.7	4.2	.4
Total	100.0	100.0	100.0	100.0
n=491	18.9	37.5	43.6	100.0

Como es de esperarse las secuencias de foco, enmarcamiento y verificación concentran la mayor parte de los intercambios complejos. En efecto, por tratarse de secuencias cuyo objeto es la negociación de tópicos y de acciones la estructuración tiende a ser compleja, abriéndose intercambios subordinados de negociación o de insistencia por parte de los agentes institucionales. En el ejemplo dos ya analizado se aprecian estas características. Los pares adyacentes, en cambio, se concentran, básicamente, en las secuencias de verificación y de enmarcamiento. Se trata así de actividades dirigidas a la obtención de información y entrega de instrucciones de acuerdo a los requerimientos y estructuración del lenguaje de la institución.

Esta tendencia de tipo macro que caracteriza los intercambios y secuencias a nivel de la institución, varía de acuerdo a las situaciones comunicativas o tipo de actividad.

En efecto, al relacionar ambas variables se observó que en las entrevistas de la asistente social la mayor parte de los constituyentes (53.0 por ciento) realizan actividades de focalización. En las consultas médicas de los programas de embarazo, alcoholismo y control de niño sano, en cambio, tienen una mayor importancia proporcional las actividades de verificación y de enmarcamiento.

Efectivamente, en estos casos, la mayor parte de la consulta se dedica al diagnóstico del estado de salud y a instrucciones o prescripciones para su cuidado.

Si consideramos la dimension semántica de los intercambios agrupados en las secuencias, constatamos que existe una cierta concordancia entre la organización temática y la organización secuencial de la conversación. Siguiendo los planteamientos de M. de Fornel,(1988) la *mise en thème* tiene una relacion con la organización o *mise en sèquence* de la conversación.

Por ejemplo, la actividad de focalización de la asistente social se realiza a través de una "deliberación" (Arnauld, G., 1989). Esto es un procedimiento interactivo a través del cual los interlocutores definen un problema y un modo de abordarlo. Este procedimiento tiende a estructurarse de un modo complejo, ya que los locutores deben negociar sus perspectivas y co-orientar sus intervenciones en función de un mismo tema o problema. Se trata de un procedimiento que requiere de la cooperación del otro para construir un marco de orientaciones comunes y llevar así la entrevista hacia definiciones, cursos de acción y compromisos compartidos.

En las conversaciones de los médicos, en cambio, predominan los intercambios simples y pares adyacentes para realizar las actividades de diagnóstico / examen (verificación) y de enmarcamiento. Como hemos señalado, en estos casos los temas de conversación son especializados y en ellos predominan los principios de clasificación y conocimientos del médico. En este caso el beneficiario tiende a confirmar o aprobar de un modo regulativo las definiciones entregadas a través de enunciados tales como "si", "ya", "mm", entre otros.

De este modo la coherencia temática sigue distintas formas de estructuración interaccional. En el primer caso ésta se logra a través de una mayor negociación y, en el segundo, predominan las respuestas de tipo confirmativo a las preguntas y declaraciones de los profesionales. Así entonces la estructura de la conversación no depende exclusivamente de la gestión y poder del profesional sino que, además, de la capacidad que tienen los interlocutores para coordinar y co-orientar argumentativamente sus intervenciones.

Conclusiones y discusión

Las relaciones comunicativas que tienen los profesionales con los beneficarios difieren fuertemente de acuerdo al tipo de actividad o contexto conversacional.

Se ha demostrado que la organización en intercambios y en secuencias que agrupan a los intercambios, varía de acuerdo a los tipos de actividad que hemos considerado como parte del contexto institucional.

A partir de los datos presentados formulamos como hipótesis que los intercambios conversacionales serán más complejos en su organización interna en aquellas situaciones en las cuales se flexibiliza la relación entre profesionales y beneficiarios. Ello ocurre, especialmente, cuando los tópicos (foco) de las conversaciones se relacionan con aspectos vinculados a la experiencia social y afectiva de los sujetos. Cuando se trata de problemas biomédicos, en cambio, la conversación se estructura en torno a pares con muy pocas oportunidades de interrupción o de negociacion por parte de los beneficiarios.

Pese a la importancia y fuerza del contexto institucional y del poder que ejercen los profesionales, las conversaciones constituyen un acontecimiento particular. En efecto, es en estas contigencias donde se define el problema a abordar y los cursos de acción para resolverlos.

En las interacciones cara a cara entre profesionales y beneficiarios las posiciones son asimétricas y claramente estructuradas. Pese a ello, los profesionales deben adecuar sus criterios a la situación de entrevista o consulta y cooperar con el interlocutor en la construcción de una perspectiva que permita cerrar adecuadamente el intercambio, para obtener así compromisos ciertos en las acciones acordadas.

Las variaciones que tienen los intercambios en función de los tipos de actividades y de las secuencias, muestran la no determinación estructural y de un modo previo de las conversaciones. En efecto, la conversación, pese a situarse en un marco institucional, tiene una contigencia que es propia de la situación local creada y ratificada por los interlocutores en el momento de la entrevista y de la consulta.

A partir de estos resultados es posible inferir que las relaciones que existen entre los constituyentes de los intercambios son, en gran parte, poco dependientes y anticipables desde quien gestiona la conversación. Efectivamente, entre las intervenciones que componen los intercambios hay relaciones implicativas o condicionales, pero se realizan en un marco amplio de opciones. Los intercambios complejos nos demuestran que las relaciones entre las intervenciones dependen de las interpretaciones y elecciones de los locutores más que de los estímulos o condiciones planteadas por una intervención.

Esta no determinación estructural de la conversación subraya la importancia de la cooperación y de la intercomprensión de los locutores para construir y

coordinar sus acciones en los contextos conversacionales. Por esta razón, el estudio de la estructuración de la conversación debe ser complementado con el análisis de los principios de cooperación que permiten la relación de las intervenciones y de los actos a través de los cuales los sujetos realizan su acción en un contexto conversacional. El análisis de estas relaciones es central para mejorar la calidad de la conversación y, por tanto, la eficacia de sus resultados en contextos institucionales como los analizados.

Bibliografía

Atkinson, J.M. y Heritage, J., (1984). "Structures of social action". En *Conversation Analysis*. Cambridge, Cambridge University Press.

Bange, P. (1983). "Points de vue sur l'analyse conversationnelle". En *DRLAV, Revue de Linguistique*, 29, pp.1-28.

Bange, P. (1992). *Analyse conversationnelle et théorie de l'action*. París, Hatier/Didier.

Bertaux, R. (1994). *Pauvres et marginaux dans la Societé Française*. Nancy, Presses Universitaires de Nancy.

Blanchet, A. (1989) "Les relances de l'interviewer dans l'entretien de recherche: leurs effets sur la modalisation et la déictisation du discours de l'interviewé". En *L'année psycholique*, 89, pp. 367-391.

Bourdieu, P. (1982) "Les rites d'institution" En *Actes de la recherche en sciences sociales*, N° 43, juin.

Conein,B., De Fornel, M., y Quéré, L., (ed). (1988). *Les formes de la conversation. Actes du Colloque: Analyse de l'action et analyse de la conversation*. París, Reseaux/ CNET, Septembre 1988. T. I y II.

Chopart, J.N. (1991). "Le classement des pauvres". En *Revue Française des Affaires Sociales*, N° 2.

De Fornel, M. (1988). "Remarques sur l'organisation thématique et les séquences d'actions dans la conversation". En *Conein, B.* (ed). *op. cit.* pp. 15-36.

Domínguez, R. (1990). *Estudio diagnóstico de relaciones humanas y trato al público en el servicio de salud metropolitano*. Santiago, Ministerio de Salud, Departamento de Recursos Humanos.

Drew, P., y Heritage, J. (eds). *Talk at work. Interaction in 1992 institutional settings*. Cambridge, Cambridge University Press.

GarfinkeL, H. (1967). *Studies in Ethnomethodology*. N. Jersey.

Garfinkel, H., (1985) "Le domaine d'objet de 1985 l'Ethnometodologie". En *Quéré, L.* (comp). pp. 6-10.

Garitte, C. (1989). "Reciprocité des perspectives dans la conversation d'enfants". En *Connexions*, 53, 1, pp. 91-102.

Ghilioni, R. y Trognon, A. (1993). *Où va la pragmatique? De la pragmatique à la psychologie sociale.* Grenoble, Presses Universitaires.

Goffman, E. (1975). *Stigmate. Les usages sociaux des handicaps.* París, Ed. Minuit.

Goffman, E. (1986). "La condition de félicité". En *Actes de la recherche en Sciences Sociales,* N° 64, pp. 63-78; 87-100.

Gumperz, J. (1990). *Engager la conversation. Introduction a la sociolinguistique interactionnelle.* París, Ed. Minuit.

Heritage, J.C. (1990). "Etnometodología". En Giddens, A. Turner, J. y otros. *La teoría social hoy.* Madrid, Alianza Editorial, pp.290-350.

Jacques, F. (1979). *Dialogiques.* París. PUF.

Joffe C. (1979) "Symbolic interactionism and the study of social services". En *Studies in symbolic interaction.* Vol 2, pp. 235-256.

Kerbrat-Orecchioni, C. (1984). "Les négociations conversationnelles". En *Verbum,* T. VII, N° 2-3, pp. 223-243.

Kerbrat-Orecchioni, C. (1992) *Les interactions Verbales.* París. Colin, Tomos I y II. Eds Armand Colin.

Lavados, M. *et al.* (1991). *Evaluación de la relación médico-paciente: estudio y reflexión.* Santiago. Facultad de Medicina, Universidad Católica de Chile.

Lozano, J., Peña-Marin, C., y Abril, G. (1993) *Análisis del discurso. Hacia una semiótica de la interacción textual.* México. Red Educativa Iberoamericana.

Martinic, S. (1994). *Conversations et transactions dans les institutions d'aide sociale aux secteurs populaires.* Disertación doctoral presentada para la obtención del grado de Doctor en Sociología. Université Catholique de Louvain. Bélgica.

Massu, M. (1989). "L'utilisation des services sociaux: de l'exclusion à la conquête d'un status". En *Revue Française de Sociologie.* París, XX-1, pp. 41-56.

Moeschler, J. (1985). *Argumentation et conversation, éléments pour un analyse pragmatique du discours.* París. Hatier.

Ogien, R., 1987; Parret, D. y Verschueren, J. (comp) (1992). *(On) Searle on Conversation.* Amsterdam. Ed. Benjamins.

Paugman S. (1991) *La disqualification sociale. Essai sur la nouvelle pauvreté.* París. PUF.

Remi-Giraud, S. (1987) "Delimitation et hierarchisation des échanges dans le dialogue". En Cosnier, J. y Kerbrat Orecchioni, C. pp. 17-72.

Rémy, J., Voyé, L., y Servais, E. (1990) *Produire ou Reproduire?. Une sociologie de la vie quotidienne.* Bruxelles, Eds. Vie Ouvrière. T. I.

Rémy, J. (1992) "La vie quotidienne et les transactions sociales. Perspective micro ou macro-sociologiques".

Reyes Ramos (1979) "Movidas: the methodological and theoretical relevance strategies" En *Studies in symbolici interaction.* Vol. 2, pp. 141-165

Roulet, E. *et al.* (1985) *L'articulation du discours en français contemporain.* Berne, Peter Lang.

Sacks, H., Schegloff, E., Jefferson, G. (1974) "A simplest systematics for the organisation of turn-taking for conversation". En *Language*. 52, pp.163-178

Schegloff, E. (1982) "Discourse as an interactional achievement.Some uses of 'uh huh' an other Things that Come between Sentences". En Tannen, D. (ed), pp. 71-93.

Schiffrin, D. (1994) *Approaches to discourse*. Oxford. Blacwell.

Searle, J.R. (1979). *Les actes de langage*. París. Ed. Hermann. Minuit.

Searle, J.R. (1992). "Conversation". Dans: Parret, H. *et al.* pp. 7-31.

Sinclair, J.Mch. y Coulthard, R.M. (1975). *Towards an analysis of discourse*. London. Oxford University Press.

Tannen, D. (ed) (1982). *Analyzing discourse: text and talk.* Georgetown, University Round table on Languages and Linguistics 1981. Washington, Georgetown University Press.

Widmer, J. (1988). "Conversations et organisation du travail administratif". En Conein, B., de Fornel, M. y Quéré, L., (eds). pp. 35-54.