

2019-06-12

De estafadores y estafados: Estrategias de negociación discursiva, relaciones de poder y dominación simbólica

Colombo, María Elena

<http://rpsico.mdp.edu.ar/handle/123456789/996>

Descargado de RPsico, Repositorio de Psicología. Facultad de Psicología - Universidad Nacional de Mar del Plata. Inni

“De estafadores y estafados: estrategias de negociación discursiva, relaciones de poder y dominación simbólica”

María Elena COLOMBO*

Félix Ricardo Bur**

RESUMEN: El presente trabajo analiza una escena de la película argentina “Nueve reinas”, en la que se observa el diálogo que despliega uno de los protagonistas, Marcos, con una persona desconocida, a la que engaña con la finalidad de obtener rápidamente cierta suma de dinero. El análisis del corpus es realizado desde una perspectiva psicológica, en la que confluyen una teoría de la Psicología Social (el Interaccionismo Simbólico), y elementos propios del Análisis de Conversación. Se parte de considerar al discurso como un medio orientado hacia la acción, y la modalidad de trabajo adoptada consiste en la identificación de una serie de organizaciones o “planos”, diferenciados analíticamente pero interrelacionados entre sí, que permiten observar cómo se construye la acción en función de la consecución de una meta. El objetivo del trabajo es demostrar cómo ciertos diálogos son construidos por sus protagonistas como “batallas” que requieren del uso de estrategias para alcanzar un objetivo. Por último, se observan algunas de las relaciones de poder que están presentes en nuestras organizaciones sociales, tomando a los intercambios lingüísticos como relaciones de poder simbólico, en las que se expresan procesos de dominación, que actualizan relaciones de fuerza relacionadas con los grupos sociales de referencia de aquellos que en él intervienen.

PALABRAS CLAVE: Análisis de conversación / estafador / interaccionismo simbólico / poder / control / diálogo.

“On swindling and swindlers: discourse negotiation strategies, power relationships and symbolic dominance”

* UNIVERSIDAD DE BUENOS AIRES ARCOS 2564. 2° “B” CAPITAL FEDERAL

4786-1613 mcolombo@arnet.com.ar

** UNIVERSIDAD DE BUENOS AIRES VALLE 241- DPTO “6”, CAPITAL FEDERAL

4921-0093 rbur@psi.uba.ar

ABSTRACT: The following work analyses a scene from the Argentinean movie “Nine Queens” in which it can be observed the tricky dialogue that one of the main characters, Marcos, deploys with an unknown person whom he deceives with the purpose of obtaining quickly a certain amount of money. We will start from considering the discourse as a mean aimed towards the action. The analysis of the corpus will be developed from a psychological perspective, in which converges one Social Psychology theory (Symbolic Interactionism) and some elements from Conversational Analysis.

The work modality adopted consists in the identification of a series of organisations or dimensions which are analytically different but are interrelated to each other, allowing thus the observation about how the action is constructed in order to achieve an aim. The objective of our work is to demonstrate how certain dialogues are constructed by its characters as “battles” that require the use of strategies to accomplish an objective. Lastly, we can observe some of the power relationships existing in our social organisations by taking linguistic interchanges as symbolic power relationships, in which domination processes are expressed. These processes update strength relationships related to social reference groups that both interlocutors belong to.

KEY WORDS: Conversational Analysis / swindler / symbolic interactionism / power / control / dialogue.

INTRODUCCIÓN

El siguiente trabajo utiliza como corpus para el análisis un fragmento de la película argentina “Nueve Reinas” (1), en el que es posible observar como uno de los protagonistas de la historia, (Marcos) engaña a una persona desconocida mediante un breve diálogo, lo que le permite obtener una suma de dinero. Las personas intervinientes en el diálogo son el personaje central de la película y una persona desconocida, (la “tía”), a la cual Marcos engaña haciéndole creer que él es su sobrino, (“Fabián”) a quien ella hace tiempo que no ve.

En el trabajo se intenta demostrar cómo una construcción ligada a una función permite la consecución de una meta, entendiendo al discurso como un medio orientado hacia la acción. A pesar de la multidimensionalidad implicada en el diálogo elegido, -dado que éste presenta niveles propios de organización-, hemos identificado ciertas unidades en el análisis tales como los turnos, las intervenciones, los dialoguemas (distintos tipos de actos que obran en los diálogos por medio de las intervenciones) y los juegos dialógicos, tomados como una serie de organizaciones o “planos” diferenciados analíticamente, pero interrelacionados entre sí.

El *turno* es uno de los rasgos más característicos del diálogo y se corresponde con el carácter alternante que adquiere la toma de la voz en una conversación. La regla de fondo que rige este carácter alternante es la de "un participante a la vez" (Sacks, 1972; Sacks, *et. al.* 1974; Wiemann, 1985; Heritage, 1987; Luckman, 1990; Markovà, 1990). Tanto el modo de tomar el turno, como la distribución de los mismos, dependen del contexto del diálogo, y al ser posiciones que están determinadas por la secuencia pueden ser objeto de manipulación o estratificación. Del mismo modo, un mismo participante puede intervenir dos veces consecutivas en turnos que pertenecen a secuencias distintas, ya que mientras que el turno es la posición dialógica, la intervención es la expresión dialógica particular. Un turno no es el contenido de la intervención, ni tampoco su forma externa, ya que puede contener una acción, un gesto, una mirada, una cadena de expresiones o un silencio. La dependencia del contexto determina que una misma expresión pueda desempeñar funciones distintas dependiendo del momento del intercambio, la intención del hablante o la interpretación del oyente; ya que, aunque la expresión sea la misma, los dialoguemas en cada caso son distintos y éstos se hallarán inscritos en cadenas de turnos distintas. Por *dialoguema*, entendemos aquella entidad de análisis del diálogo que se corresponde con los actos dialógicos de los participantes (Rivano, 1987) en el nivel de las intenciones y sus efectos. El dialoguema se suele vincular con el concepto de “acto del habla” (Austin, 1962), pero cabe establecer las diferencias que presentan ambos conceptos, ya que, mientras para Austin el acto de habla se corresponde con aquellos actos que se realizan usando el lenguaje o las palabras, los dialoguemas no están ligados

sólo al lenguaje, ya que éste es sólo una de las dimensiones en las que emergen. Los dialoguemas no necesitan ser enunciados, ya que pueden ser actuados por medio de miradas, gestos de saludo, movimientos de cabeza, etc. De este modo, el concepto de dialoguema incorpora las múltiples dimensiones que se encuentran en los diálogos. Por último, al configurarse en los contextos concretos, los dialoguemas se corresponden con una perspectiva intersubjetiva más que subjetiva, que entrelaza a los participantes del intercambio comunicativo.

DESARROLLO DEL TEMA

El diálogo desde una perspectiva psicológica: compartiendo pensamientos: Usaremos el término *diálogo* para referirnos a las actividades comunicativas en general. Esto concuerda en parte con la extensión, más restringida, que se otorga al término en publicaciones recientes (Markova y Floppa, 1990). Según la concepción de Luckman (1990), el diálogo se entiende en términos formales como una comunicación de signos, cara a cara, que implica un alto grado de inmediatez y reciprocidad que se da cuando las conciencias de los participantes de la comunicación social están totalmente sincronizadas. A efectos de este trabajo, la restricción "cara a cara" que plantea el autor, así como también la modalidad "totalmente", acotan la definición excesivamente, ya que el diálogo analizado se produce mediado por un instrumento ("portero eléctrico"), el cual, a la manera de los intercomunicadores de las oficinas, deja de lado el "cara a cara" al que se refiere Luckman en el acto de dialogar. Otro caso análogo en el que se puede observar un diálogo sin la presencia del "cara a cara" se lleva a cabo, por ejemplo, cuando presos, desde celdas distintas, se comunican a través de golpes de muro. En esos casos, a pesar de la no existencia de aspectos gestuales y faciales, la comunicación es posible, haciendo que el proceso sea considerado un "diálogo" por sus protagonistas. Por último, el hecho de que los participantes estén "totalmente sincronizados" también parece ser una pretensión excesiva, ya que tanto partes del intercambio como intercambios enteros pueden producirse en forma más o menos automática e irreflexiva, como en las formas rituales de saludo, o como en los casos de los diálogos con señas que establecemos con alguien mientras hablamos por teléfono con un tercero. Schegloff (1972) prefiere usar el término *conversación* como un concepto más incluyente que diálogo, aunque para Schegloff, las conversaciones son formas que excluyen actividades que en este trabajo son dialógicas, en especial, los intercambios preverbales. Por otro lado, Luckman (1990) ha esbozado una distinción sugerente entre conversación y otras formas dialógicas, tomando en cuenta un eje evolucionista, ya que para él la conversación sería una subespecie posterior, en donde los participantes despliegan un alto grado de equidad dialógica.

Ubicarnos en una perspectiva evolutiva permite comprender ciertas formas parcialmente isomorfas, que encontramos tanto en los intercambios pre-verbales como en los verbales (Bruner, 1976) ya que, en ambos casos, la atención del otro aparece implicada como algo básico. Desde el plano del análisis psicológico, entonces, una condición esencial para considerar a “algo” diálogo, será que *haya en esa situación más de una conciencia involucrada*. Por ejemplo, así como los primeros *formatos* (2) de juegos con “pelota alternante”, en el primer año de vida del niño, implican el establecimiento de una relación entre los participantes, de modo tal que quien recibe la pelota sólo puede hacerlo si a su vez la entrega, así también, en ciertas formas conversacionales, quien obtenga la palabra la cederá luego, para volver a obtenerla; el hablante pasará a oyente y el oyente a hablante. Este tipo de juegos permite dominar, en una dimensión pragmática, los ritmos alternantes que luego se continuarán en los diálogos predominantemente verbales.

La noción de “juegos lingüísticos” o “juegos del habla”, que introducimos, parte de Wittgenstein (1953; 1958; 1974), quien la incorpora en relación a una referencia sobre la variedad dialógica. Como los juegos en general, los diálogos son formas de vida. Los juegos de habla en Wittgenstein, sin embargo, están concebidos para despejar cuestiones semánticas y filosóficas, no para describir estructuras dialógicas.

Otro autor clave, por sus desarrollos vinculados con la interacción y la comunicación humana, es Goffman (1956; 1974; 1981), aunque desde la perspectiva que asumimos en este análisis, su término *talk* [conversación, habla] nos remite a algo demasiado específico, ya que, insistimos, la extensión que se le dará aquí al término “diálogo” irá más allá de lo puramente oral. El habla puede, desde nuestra perspectiva, estar ausente en intercambios que caracterizamos como diálogos, ya que existen intervenciones no verbales tales como miradas, gestos, actuaciones, movimientos, señas, distanciamientos, cualidades de la voz y/o silencios entre los participantes. Si no fuera así, la noción de “diálogo preverbal”, *prima facie* podría parecer una contradicción de términos. El siguiente ejemplo, extraído de la obra *Ana Karenina* de Tolstoi, (citado por Vigotsky, 1934) muestra como es posible comprender en un diálogo los pensamientos de la otra persona aún cuando las palabras no son pronunciadas. En un pasaje de la novela, Tolstoi describe una declaración de amor entre los protagonistas, Kitty y Levin, donde lo curioso es que la conversación se lleva a cabo utilizando como recurso predominante en la comunicación la escritura de iniciales. El ejemplo es especialmente valioso, según cita Vigotsky, porque de tal forma Tolstoi se le declaró en la vida real a su mujer. La escena es la siguiente:

Levin: Hace tiempo que quiero preguntarte algo.

Kitty: Hazlo, por favor.

Levin: Esto (*Levin escribe las letras Cr: e n e p, q d e o n. Esas iniciales significaban “Cuando respondiste: Eso no es posible, querías decir ¿entonces o nunca?”. Parecía imposible que ella pudiera comprender la complicada frase*)

Kitty: Comprendo. (*Sonrojándose*)

Levin: ¿Qué palabra es ésa? (*señalando la n*)

Kitty: La palabra es “nunca”, pero eso no es verdad. (*Kitty toma entonces la tiza, y escribe: E y n p c d o m. En esas letras, está diciendo “Entonces yo no podía contestar de otra manera”, lo cual alegra súbitamente a Levin. Al ver su rostro, ella sigue escribiendo: p q p o y p l q h s, lo cual significaba “para que pudieras olvidar y perdonar lo que había sucedido”*).

Levin: (*Entonces escribe N t n q o y p. N d d a. Esas iniciales significaban “No tengo nada que olvidar y perdonar. Nunca dejé de amarte”*)

Kitty: Comprendo.

La escena continúa con Kevin escribiendo una larga frase, -siempre utilizando el recurso de escribir solo las iniciales de las palabras-, ante lo cual ella contesta de la misma forma. El diálogo termina cuando él escribe sólo tres letras, a las que Kitty responde con un sintético “Sí”. Tolstoi subrayará: “Ahora Levin estaba acostumbrado a expresar totalmente sus pensamientos sin tomarse el trabajo de buscar las palabras exactas. Sabía que su esposa, en momentos llenos de amor como éste, comprendería lo que él quería decir con un mero signo, y así era en realidad” (Tolstoi, *Ana Karenina*, Parte IV).

Si bien el ejemplo citado por Vigotsky tiene la intención de ilustrar el proceso de transformación estructural que sufre el lenguaje externo al interiorizarse, y la diferencia entre el sentido y el significado de la palabra, (distinción en la que no abundaremos aquí), la situación demuestra que cuando los participantes de un diálogo saben lo que está pasando, la sintaxis puede ser simplificada, se puede reducir el número de palabras o se llevan a cabo condensaciones, lo cual no impide que de todas maneras sea posible un entendimiento. Desde este punto de vista, lo fundamental para que el diálogo tenga éxito es que distintas personas compartan los mismos pensamientos. En otras situaciones, en cambio, si los actores que forman parte de la situación están pensando en cosas diferentes, el diálogo será confuso o imposible, aunque los términos empleados sean aparentemente los adecuados.

A pesar del sentido "verbal" que presenta la etimología del término “diálogo” (de *dialegesthai*, que significa "conversar", entre dos personas o más, o desde dos o más perspectivas),

y también "co-pensar" (Graumann, 1990), adoptaremos el término "diálogo" para referirnos a la vasta variedad comunicativa antes descrita, ya que si bien el diálogo verbalizado es una actividad comunicativa que ocupa un lugar preferencial en las comunidades humanas, la coordinación o las entradas de los participantes a lo largo del curso dialógico forman parte del fenómeno mismo del diálogo.

En conversaciones entre dos, los derechos, la cooperación y las obligaciones se estructuran en esquemas dialógicos análogos a formas del juego preverbal. Desde una perspectiva individual, la ganancia consiste en lograr la atención del interlocutor o el control del otro mediante estrategias dialógicas que implican transformar el turno del otro en atención propia, (reduciendo las intervenciones del interlocutor a comentarios o respuestas a iniciativas propias), de manera que el juego dialógico del participante consigue, prestando la menor cantidad de atención, obtener la mayor atención posible del otro.

En relación al *Análisis de la Conversación*, vemos que un autor como Levinson (1983) lo describe como una aproximación rigurosamente empírica que evita la construcción prematura de teoría y emplea métodos inductivos. Otros autores (Harre & Lamb, 1986) indican tres requisitos centrales que debe cumplir la investigación que recurre al análisis de conversación: 1) La atención debe ponerse principalmente en cómo los propios participantes producen e interpretan sus respectivas actividades; 2) Las fuentes de datos son interacciones que en general no suponen la intervención de un investigador externo; 3) Todo lo que sucede se debe observar como "antropológicamente extraño", es decir, podrá ser lo suficientemente sorprendente como para legitimar una investigación. Estos autores explican que el análisis se debe centrar en las conversaciones cotidianas que tienen lugar entre la *gente de la calle*. Consideramos que esta noción de "gente de la calle" es especialmente relevante para la investigación psicológica, ya que permite recuperar problemas para la disciplina que desde la tradición experimental se habían dejado de lado, como por ejemplo, aquellos sucesos que tienen lugar en escenarios cotidianos.

El interaccionismo simbólico y la interpretación de significados: El *Interaccionismo Simbólico* es una corriente de pensamiento que suele ser ubicada entre los campos de la Psicología Social y la Sociología. Sus orígenes se remontan a los años '30 en EE.UU. y se considera a George Mead (1934) como su fundador. La tesis fundamental de que parten quienes adhieren a esta corriente, sostiene que la realidad está construida por la significación que un sujeto extrae de la gran cantidad de interacciones tipificadas por nuestra sociedad. El lenguaje cumpliría aquí una función fundamental, ya que es extensión de las mismas. Los desarrollos del Interaccionismo han

repercutido en campos tan diversos como la lingüística, la psicología o la criminología. En esta última, la influencia del Interaccionismo ha orientado investigaciones acerca del fenómeno del *Labelling approach* [etiquetado], es decir, el mecanismo de formación de identidades (como por ejemplo, la identidad del “delincuente”), y cómo la aplicación de una etiqueta produce efectos sobre los sujetos, fenómeno al que se denominará “desviación secundaria” (Baratta, 1986, Larrauri, 1991). Otros desarrollos teóricos dentro del mismo campo han apuntado al poder de definición que, desde distintas agencias de control social, (hospitales, cárceles o policía), construye sujetos desviados. El criminólogo italiano Alessandro Baratta, ofrece una clara descripción de los intereses que guían a quienes adoptan este enfoque:

“Los interaccionistas, como en general los autores que se inspiran en el *labelling approach*, se preguntan: ¿Quién es definido como desviado? ¿Qué efecto comporta esta definición para el individuo? ¿En que condiciones este individuo puede llegar a ser objeto de definición? y, finalmente, ¿Quién define a quién?” (Baratta, A. 1986: 87)

Para el interaccionismo, el sujeto es visto como alguien que interactúa con otros, en función de la interpretación que da a las situaciones y acciones de los otros. Se produce así un alejamiento de los enfoques que parten de un cierto “consenso cognitivo” (Wilson, 1971) que presupone que todos los participantes de una situación dada, por el solo hecho de haber sido socializados en una misma comunidad en la que se comparten los mismos símbolos y significados, identificarán una determinada situación en forma análoga. Desde una perspectiva interaccionista, lo que define un comportamiento es la interpretación que se realiza de la situación, y no de la norma. Es necesario, para entender la acción social, examinar las condiciones bajo las cuales se actúa, y, en los casos en los que los actores no poseen demasiada información debido a lo novedoso de la situación; lo que debe estudiarse es *cómo se construye* la interpretación de la situación.

“Lo que permite entender nuestras interacciones sociales no es el estudio de las reglas, sino la interpretación que realizamos de la actuación del otro, en base a la cual determinamos nuestro siguiente curso de acción (...) Pensamos que el otro expresaba algo, empezamos a divisar nuestro curso de acción, pero al darnos cuenta de que su intención era otra, cambiamos nuestra respuesta (...) La interacción social es un proceso interpretativo y negociado de las intenciones del otro en base a la cual determinamos nuestro curso de acción subsiguiente.” (Larrauri, E. 1991: 26)

La argumentación como batalla: Para realizar nuestro análisis tomaremos una breve escena de la película, que tiene lugar en la ciudad de Buenos Aires. La cámara enfoca la figura de dos hombres (Marcos y Juan) que van caminando por la vereda, conversando. Marcos tiene alrededor de cuarenta

años, Juan es un muchacho algo más joven que él, ambos típicos exponentes de la clase media urbana porteña. Marcos se gana la vida cometiendo engaños que le permiten sobrevivir; es un “estafador profesional”, y como Juan será su futuro “socio”, Marcos le enseña algunas técnicas simples y prolijas que permiten obtener dinero rápidamente de una persona desconocida, sin necesidad de utilizar violencia física. Mientras caminan y hablan, Marcos va oprimiendo, al azar, timbres en los porteros eléctricos de aquellos edificios que encuentra a su paso, al tiempo que se detiene brevemente a esperar las respuestas de los departamentos, apoyando la mano levemente sobre el micrófono del portero eléctrico, y logrando así que su voz no se escuche claramente. Se trata de encontrar a alguien que responda, del otro lado del timbre, con aquella frase que Marcos necesita para poder dar comienzo a la “clase”. De vez en cuando, ante la pregunta lanzada desde los departamentos “¿Quién es?”, en respuesta al llamado de Marcos, éste deja de conversar con Juan y dice un breve “¿Tía?” Las respuestas que recibe desde los departamentos son, en general, de tipo “No. Está equivocado”, ante lo cual Marcos responde con un cordial “Disculpe”. Marcos y Juan siguen caminando, reiterando esta situación en muchos edificios, hasta que al oprimir uno de los timbres, se produce el siguiente diálogo:

Fragmento 1

- 1. Voz** (de mujer mayor): ¿Quién es?
- 2. Marcos:** ¿Tía?
- 3. Voz:** Si... (*dubitativa*) Pero... ¿Quién es?
- 4. Marcos:** ¿¿Cómo?! (*entusiasta*) ¿Ya no reconocés (3) a tu sobrino favorito?

Cabe aclarar que esta conversación se realiza mediada por un portero eléctrico, lo cual le imprime características singulares, siendo la principal que la estructura dialógica carece del contacto cara a cara, de expresiones faciales, movimientos del cuerpo, manejo del espacio, etc., aunque se mantiene la cualidad de la voz. El fragmento transcrito permite ver cierta dificultad inicial, donde el que inicia el diálogo rompe con la alternancia típica de *llamada – respuesta – introducción del tópico*, ya que Marcos utiliza una secuencia de turno que insiste en la pregunta, mostrando un carácter recursivo, y pudiendo así obtener el primer dato necesario para poder llevar a cabo su juego de engaño: se trata de obtener un nombre, (“Fabián”), el verdadero sobrino de la mujer. Este momento podría considerarse como una colisión de turnos en el que los participantes se reorganizan rápidamente en turnos coordinados.

Cuando utilizamos la noción de *turno*, nos estamos refiriendo a ese espacio socialmente definido que delimita una posición con derechos y obligaciones, que los participantes ocupan, y

fuera del cual se sienten inseguros o extraviados, mientras que cuando nos referimos a la noción de *llamada*, estamos refiriéndonos al inicio de algo que necesariamente va a dar un tópico. Por ejemplo, en el caso de un diálogo en el cual se produce una colisión, se produce una urgencia inmediata, derivada no tanto de saber quién dijo qué, sino de poder retomar el juego de los turnos para coordinar nuevamente la conversación. Las llamadas, en general tienen la particularidad de colocar a quien llama en ventaja para retomar el turno e introducir el tópico. En el caso de los encuentros cotidianos iniciados por saludos, preguntas o temas, la identidad de los participantes es algo dado desde el inicio mismo del diálogo, pero en el caso que estamos analizando, el que llama no sabe a quién llama, y tampoco el que es llamado sabe quién lo llama. Este desequilibrio inicial plantea una búsqueda de equilibrio de identidades y es perfectamente razonable preguntarse porqué no es quien llama el primero en hablar en esta secuencia, dado el desequilibrio de identidad, (es decir, el hecho de que sea quien contesta el que comienza con la búsqueda de identidades). Este hecho hace al sentido de la estrategia de engaño. El dialoguema “identificación del llamante” por parte de la tía y con asentimiento por parte del que llama no aparecerá sino hasta el séptimo turno.

Además de las unidades de análisis planteadas anteriormente, los diálogos presentan una amplia variedad de juegos entre los participantes, como el juego del control del tópico, el del elogiarse o elogiar, el de comparar opiniones, el de contar historias, etc. Entendemos por *tópico* al tema que corresponde a un acto dialógico en el nivel del *significado*. El mismo está permanentemente sujeto a la renegociación de las personas que interactúan. En los juegos por el control del tópico, una vez que se ha pasado la apertura del diálogo, los participantes pueden iniciar una infinita gama de intervenciones topicales. Este juego, prototípico de las discusiones, depende de la posición de uno de los participantes, que es quien obtendrá el derecho al tópico. Pueden ocurrir arrebatos o tomas del tópico, (que parecen “quebrar” el orden de las alternancias en los turnos), lo cual brinda ventajas a quien domina el derecho del tópico. El desarrollo del juego va mostrando que las distintas intervenciones que puede realizar un participante estarán al servicio del control del tópico, intentando superar, contradecir, confundir o bien aplastar al otro participante. Al respecto, Lakoff & Johnson (1991), analizando ciertas expresiones cotidianas de comunicación, entienden que fórmulas tales como “me *hirieron* sus palabras”, “*atacó* con un argumento impecable”, “lo *destruyó* su razonamiento”, “su mensaje *impactó* en el público”, “ese debate lo *mató* para siempre”, y así muchas otras expresiones, apuntan todas a una conceptualización de la comunicación en términos de actos bélicos. Dado que la metáfora transaccional y la bélica no son compatibles, hay que entender que en este tipo de “batallas” no se trata de obtener la atención del otro, (lo cual implicaría rescatar aspectos “cooperativos”), sino más bien de echarlo abajo, preferentemente sin

incentivar su atención. Esto nos interesa particularmente para nuestro análisis, ya que desde el interaccionismo, la definición de la situación depende en parte de las líneas de acción que se lleven a cabo:

“Cuando permitimos que el individuo proyecte una definición de la situación al presentarse ante otros, debemos también tener en cuenta que los otros, por muy pasivos que sus roles puedan parecer, proyectarán a su vez eficazmente una definición de la situación en virtud de su respuesta al individuo (...) Hay por lo general en la formulación de definiciones una especie de división del trabajo. Podemos apreciar la importancia decisiva de la información que el individuo posee inicialmente o adquiere sobre sus co-participantes, porque sobre la base de esta información inicial el individuo comienza a definir la situación e inicia líneas correspondientes de acción. La proyección inicial del individuo lo compromete con lo que el se propone ser y le exige dejar de lado toda pretensión de ser otra cosa. A medida que avanza la interacción entre los participantes, tendrán lugar, como es natural, adiciones y modificaciones de este estado de información inicial, pero es imprescindible que estos desarrollos posteriores estén relacionados sin contradicciones con las posiciones iniciales adoptadas por los diferentes participantes, e incluso estar contruidos sobre la base de aquellas” (Goffman, 1956: 21, 22)

Desde este punto de vista, se coloca el acento en la definición inicial de la situación y en el papel que se desempeña, es decir, en la *performance* [actuación], o lo que se podría definir como la actividad total de un participante dado en una ocasión dada, y que sirve para influir de algún modo sobre los otros participantes (Goffman, 1956). Pero la actuación que aquí nos interesa, puede ser pensada además a partir de la caracterización planteada más arriba, de la discusión “como una guerra”. Por ejemplo, el turno 4, una pregunta desafiante al tiempo que presentación afectuosa, permite anticipar el estilo de argumentación en el que uno de los actores planea y usa una estrategia. Se puede observar que aunque no se lleve a cabo una batalla física, se pone de manifiesto una seguidilla de ataques y contraataques que estructura la acción como en una batalla. En el ejemplo siguiente se ve cómo se esgrime un argumento para tratar de conseguir aquello que se desea, al tiempo que se presentan las estrategias utilizadas como razones. El diálogo entre Marcos y la “tía” continúa de la siguiente manera:

Fragmento 2

5. Voz: ¿Fabián...? ¿Sos vos?

6. Marcos: ¡Sí, tía! ¡Fabián!

7. Voz: ¡Querido, tanto tiempo, qué milagro! ¿Estás resfriado?

- 8. Marcos:** (*Tose*)
- 9. Voz:** Se te escucha muy mal... Casi no te reconozco...
- 10. Marcos:** No... (*Continúa tosiendo*)
- 11. Voz:** ¿Viniste a visitarme?
- 12. Marcos:** (*Disculpándose*) No, no, tía, me vas a matar, pero no, no, estoy con un amigo, veníamos a visitar a una persona acá cerca, y se nos quedó el auto acá, a media cuadra de la plaza...

En este caso, la relación “sobrino / tía”, creada desde Marcos a partir de los turnos 2, 4 y 6 (y abonada por parte de la “tía” principalmente en los turnos 5 y 7) es la que sirve para enmarcar este tipo de diálogo, en el que merced a la habilidad de uno de los participantes se crea una relación y se constituye un vínculo, pese a que los interlocutores en verdad no se conocen, ni tienen relación de parentesco real. El engaño consiste aquí pues, en poder elaborar, mediante una estrategia, cierta realidad compartida *sólo por uno* de los hablantes, ya que el otro, (el responsable de utilizar la estrategia), sabe que tal relación es una ficción. Estos tipos de argumentaciones son muy comunes en nuestra cultura, pero debido a que forman parte de gran número de situaciones cotidianas, en general no nos damos cuenta de ellas. Desde el plano de la negociación y de la estructura, quien aquí dirige la conversación, con sus primeras intervenciones determina el destino que adoptará el discurso. La secuencia analizada, al tener un objetivo que en gran medida depende de los dichos del otro, posee una “organización frágil” que corre el riesgo de desorganizarse en cualquier momento, debido más que nada al tipo de intervención proveniente de la otra parte. Esa es en realidad, la particular “zona de riesgo” que presupone la actividad del estafador “de poca monta”, aquello que la convierte en una profesión para la cual es necesario disponer de una dosis de audacia a veces excepcional. En este caso, el riesgo de que la conversación se desorganice repentinamente de manera fatal es neutralizado hábilmente por quien la dirige, quien procede a ceder o retener los turnos a conveniencia:

Fragmento 3

- 13. Voz:** ¿El auto? (*con sorpresa*)
- 14. Marcos:** Sí.
- 15. Voz:** ¿Te compraste un auto?
- 16. Marcos:** Sí, ¿No sabías? Tenés que verlo, te va a encantar... ¿A que no sabés de qué color es?
- 17. Voz:** ¿De qué color...? No sé, ay... ¡No me digás! ¿Turquesa...?

- 18. Marcos:** No... no... (*lamentándose*) Yo quería turquesa, pero había azul nada más... (*Cambiando el tono de voz, ahora es más seguro*) Bueno, lo cierto es que tengo acá a la grúa lista para llevarlo al taller, y sabés, me pongo a revisar la billetera, y me doy cuenta que salí sin plata a la calle, y ahí me di cuenta de que estaba tan cerca de acá...
- 19. Voz:** (*Interrumpiendo*) ¡Pero Fabián! ¿Cómo hacés una cosa así? ¡Tenés que revisar antes de salir!
- 20. Marcos:** Si tía... (*condescendiente*) No me retes, por favor... Oíme... eh.... ¿Vos no tendrías algo de plata para prestarme? Lo que sea, cincuenta o sesenta pesos, yo voy hasta el taller, busco la plata y vengo a devolvértela...
- 21. Voz:** Ay, no hace falta que me la devuelvas enseguida... (*Cambiando el tono de voz*) Pero podés tomar un cafecito con tu tía, eso sí.
- 22. Marcos:** Te lo prometo, te lo prometo, tía, vengo y tomamos un café, oíme, yo no quiero dejar el auto solo, ¿Sabés? Te lo dejo a mi amigo acá, dale la plata a él.
- 23. Voz:** Sí, sí, no te preocupes, yo te la bajo... (*Bajando el tono de voz*) ¿Es de confianza tu amigo?

La escena final de la situación muestra que Marcos se aleja rápidamente del edificio, dejando solo a Juan. Instantes después, se puede ver que una señora mayor sale a la vereda, (la "tía"), y le entrega a éste el dinero solicitado por Marcos ("Fabián"). Juan intercambia algunas palabras rápidamente con la señora mientras recibe el dinero. Desde lejos, se puede ver a Fabián observando la escena.

La forma en que se llevan a cabo las acciones en el diálogo, supone la configuración de identidades, roles o relaciones entre los hablantes, como ocurre por ejemplo en el siguiente fragmento, en el que recuperando la metáfora del diálogo como "juego de guerra", se configura al mismo tiempo una relación de "pacto" o "complicidad":

- 5. Voz:** ¡¿Fabián...? ¿Sos vos?
- 6. Marcos:** ¡Sí, tía! ¡Fabián!

Podemos observar también cómo en los diálogos, si uno de los actores intervinientes tiene un objetivo claro y definido, es posible abandonar una "línea de ataque" para pasar a adoptar otra

nueva ya que, como dice el refrán, “para ganar una guerra, a veces hace falta perder una batalla”, como en los siguientes casos:

- 18. Marcos:** No... no... (*lamentándose*) Yo quería turquesa, pero había azul nada más... (*Cambiando el tono de voz, ahora es más seguro*) Bueno, lo cierto es que tengo acá a la grúa lista para llevarlo al taller, y sabés, me pongo a revisar la billetera, y me doy cuenta que salí sin plata a la calle, y ahí me di cuenta de que estaba tan cerca de acá...
- 20. Marcos:** Si tía... (*condescendiente*) No me retes, por favor... Oíme... eh... ¿Vos no tendrías algo de plata para prestarme? Lo que sea, cincuenta o sesenta pesos, yo voy hasta el taller, busco la plata y vengo a devolvértela...
- 21. Voz:** Ay, no hace falta que me la devuelvas enseguida... (*Cambiando el tono de voz*) Pero podés tomar un cafecito con tu tía, eso sí.

Para ganar una guerra, también es necesario a veces recurrir al desafío y al menosprecio del enemigo, (turno 16), y si es necesario, aceptar ceder algo, en función de poder coronar una batalla exitosa con un “pacto final” a la medida de los objetivos iniciales (turno 22):

- 16. Marcos:** Sí, ¿No sabías? Tenés que verlo, te va a encantar... ¿A que no sabés de qué color es?
- 22. Marcos:** Te lo prometo, te lo prometo, tía, vengo y tomamos un café, oíme, yo no quiero dejar el auto solo, ¿Sabés? Te lo dejo a mi amigo acá, dale la plata a él...

Desde el plano de los significados, se puede observar que hay cierto tema que quien dirige la conversación no desea que se abandone, pese a los reiterados esfuerzos que realiza el otro interlocutor para que esto efectivamente ocurra. Uno de los hablantes (Marcos) es quien decide de qué temas se hablarán y de cuáles no (Turnos 20 y 22), y las estrategias discursivas a las que recurre muestran cómo se pueden construir argumentos en función de la utilidad que tengan. Por ejemplo, se ve claramente cómo el lenguaje transforma (o reproduce) relaciones sociales, “haciendo”, “construyendo” realidades al buscar la “responsabilización” del otro hablante, de forma tal que sea imposible el rechazo:

- 4. Marcos:** ¡¿Cómo?! (*entusiasta*) ¿Ya no reconocés a tu sobrino favorito?
- 16. Marcos:** Sí, ¿No sabías? Tenés que verlo, te va a encantar...

Juegos dialógicos y relaciones de poder al servicio del engaño: En el fragmento analizado pueden observarse también algunas de las relaciones de poder que están en juego cotidianamente en nuestras organizaciones sociales, tales como las que hallamos en los grupos familiares. Dado que las relaciones de parentesco son significadas históricamente, cabe preguntarse si este tipo de diálogo hubiese sido tan eficaz de haber transcurrido en otro contexto sociocultural, o cincuenta años atrás. Teniendo en cuenta que en nuestro medio uno de los grupos que detenta saber, y por ende, poder y autoridad, es el de los más jóvenes, es posible entender por qué los temas de la conversación que estamos analizando son introducidos por Marcos. En un determinado momento, incluso, cuando la relación se torna demasiado asimétrica, Marcos, a efectos de no desencadenar algún posible conflicto que haga peligrar el engaño, decide “otorgar” a la “tía”, momentáneamente, parte del poder que él detenta como estrategia de negociación (turno 20). Pero pese a ello, la relación es tan asimétrica que cuando ésta quiere hacer uso del espacio de poder que le corresponde, tal como podría ocurrir en un diálogo más equilibrado, (e intenta hacerlo), no lo logra. (Turnos 19; 21)

- 19. Voz:** *(Interrumpiendo)* ¡Pero Fabián! ¿Cómo hacés una cosa así? ¡Tenés que revisar antes de salir!
- 20. Marcos:** Si tía... *(condescendiente)* No me retes, por favor... Oíme... eh.... ¿Vos no tendrías algo de plata para prestarme? Lo que sea, cincuenta o sesenta pesos, yo voy hasta el taller, busco la plata y vengo a devolvértela...
- 21. Voz:** Ay, no hace falta que me la devuelvas enseguida... *(Cambiando el tono de voz)* Pero podés tomar un cafecito con tu tía, eso sí.
- 22. Marcos:** Te lo prometo, te lo prometo, tía, vengo y tomamos un café, oíme, yo no quiero dejar el auto solo, ¿Sabés? Te lo dejo a mi amigo acá, dale la plata a él.

Queremos considerar además, el valor que adquieren los estereotipos humanos y sociales en el uso del lenguaje, ya que de esto también depende el éxito de la estrategia puesta en acto por Marcos en su intención comunicativa “de engaño”. Nuestra primera clasificación del otro, nuestro interlocutor, está determinada por estereotipos que enmarcan toda situación comunicativa humana típica. Una cierta manera de hablar implica la pertenencia a determinada clase social, permite inferir el origen cultural, o las condiciones socioeconómicas que rodean a nuestro interlocutor. La manera de hablar, al ofrecer información acerca de la procedencia regional de nuestro interlocutor, precipita prejuicios acerca de la manera de ser de las personas, o inclusive, respecto a su capacidad mental o estado psicológico, de modo tal que los estereotipos y las implicaciones por vías del prejuicio lingüístico se multiplican. En el formato que nos ocupa, la situación comunicativa se

corresponde con un sector de la clase media urbana, informal y alfabetizada. El tema de la sociabilidad, cortesía o disposición de los participantes del diálogo que se abre en el inicio. -con las características antes mencionadas-, puede permanecer a lo largo de todo el encuentro, aunque en nuestro caso, pasada la primera fase, (a la que podríamos denominar como “ritualístico-orientadora”), el diálogo se abre a una gama de posibilidades que para el supuesto “Fabián” constituyen y posibilitan la elaboración del engaño.

Sin embargo, un espacio intermedio aparece en la conversación: un tópico banal, como el “tiempo que pasaron sin verse” y “el estado de salud actual”, se hacen presentes en el intercambio. La función más obvia de esta segunda fase es la de afinar las posiciones relativas de los participantes, en ámbitos temáticos que en sí no impliquen conflicto. Es esta una fase de “cortesía o sociabilidad” en función del inicio mismo del diálogo, que más allá de profundizar y ajustar las orientaciones del diálogo, introduce una posibilidad de dimensión personal. Los interlocutores han salido de la fase puramente ritual y se encuentran en la antesala de ese espacio que constituyen los posibles temas de conversación y juegos dialógicos. Esta “zona intermedia”, en donde temas obvios o bien banales se ventilan, ofrece a los participantes un campo no minado, “inocente”, donde los estados anímicos, disposiciones, primeras valoraciones o reacciones preliminares pueden aparecer, sin comprometer mayormente a sus originarios ni dañar la autoestima de los interlocutores, espacio del cual Marcos sabrá sacar provecho.

A partir de esta fase, comienza a configurarse lo que llamaremos un juego dialógico, donde los propósitos de Marcos expresados en el tópico: “estábamos cerca visitando a una persona y se descompuso el auto”, dan cuenta de las estrategias que entran a obrar. Cabe esperar una primera opinión personal que aparece ante el tópico mencionado, como pregunta enfática, que en el juego dialógico implica un intento de control del tópico por parte de la “tía”. Para entender uno de los mecanismos básicos que despliegan los juegos por el control del tópico, la analogía con el comportamiento territorial es instructiva, ya que estos revisten una importancia cognitiva especial al implicar a los participantes en una multiplicidad de perspectivas. La opinión personal es como esa esfera o ámbito personal que nos rodea, y ante los otros, funciona como una intrusión en las respectivas esferas territoriales. De este modo, el fenómeno de la cortesía o el de la diplomacia, son la traducción en el plano de la comunicación, de la disputa entre esferas espaciales correspondientes a la “territorialidad humana”. En este caso, la intrusión de la “tía” obliga a Marcos a continuar con el desarrollo nuclear de su estrategia, para lo cual introduce el tópico “falta de plata en la billetera y estar cerca de la tía”, recuperando así rápidamente el control de la conversación.

CONCLUSIONES

Tomando los intercambios lingüísticos como relaciones de poder simbólico (Bourdieu, 1985) podemos decir que en este caso se pone en evidencia un proceso de dominación simbólica en el que, quien la “sufre”, actualiza relaciones de fuerza que tienen lugar entre los respectivos grupos sociales de referencia de aquellos que intervienen en el diálogo. El control por el tópico, en nuestro caso, no es más que uno entre los incontables tipos de juegos dialógicos, ya que el diálogo va mucho más allá de constituir una forma de intercambio de información o un camino para la categorización del mundo. La inmensidad de posibilidades que adquieren las formas dialógicas cumple una vasta tarea social que va desde lo más íntimo hasta lo más público en nuestras vidas, produciéndose así la reproducción en el orden simbólico de un sistema de diferencias existentes en otros niveles. Pero el modo en que se manifiestan estas fuerzas, -aunque parezca un contrasentido-, es una manera *silenciosa y superficial a la vez*. Silenciosa, porque estas fuerzas sólo pueden ser identificadas llevando a cabo un análisis de conversación que contemple los usos sociales de la lengua, que vaya en busca de las sutiles formas de dominio que tienen lugar en la vida cotidiana. Pero al mismo tiempo, estos “silenciosos” indicadores que se encuentran en las capilaridades del discurso, por estar justamente allí, poseen un carácter de evidencia que dificulta su observación. Si concebimos el diálogo como una forma específicamente humana del encuentro, tanto agresivo como amistoso o neutro, podemos entender entonces a determinados aspectos del diálogo como transformaciones de la violencia y el comportamiento territorial en el plano de la comunicación humana al servicio del engaño. Esto es lo que se encuentra en el fondo de la metáfora bélica de la comunicación. Podemos referirnos al participante dominante (aquel que tiende a controlar el tópico), como un participante expansivo que interrumpe a su interlocutor. Pero el hecho de que haya un participante dominante, no necesariamente implica -como en el caso de la secuencia que analizamos-, que siempre haya otro participante dominado, ya que, en determinados momentos, aparece la superposición de dos esferas de realidades. En la variedad de ramificaciones a seguir, luego de una etapa intermedia del diálogo, es de interés particular este fenómeno del roce de esferas personales. Entrados los participantes al campo intermedio de la secuencia, los primeros temas, si bien banales, ya estarán enmarcados desde la perspectiva personal de Marcos, quien la presenta a su servicio. Inclusive, a pesar de la apariencia de coherencia y progresión que se puede observar en las distintas etapas del diálogo entablado, vemos que Fabián ejerce el control de manera expresa, al recurrir al cierre de su

estrategia mediante el tópico: “no querer dejar el auto solo; darle la plata al amigo”, dando con este cierre punto final al diálogo por él iniciado.

Epílogo. Cuando el contexto se hace texto: La película argentina “Nueve reinas”, -a la que pertenece el diálogo analizado, producto de la imaginación de su director, Fabián Bielinsky-, tuvo un gran éxito entre el público local, recibió numerosos premios en distintos festivales nacionales y extranjeros, y fue vendida a más de treinta países. En un reportaje publicado en un diario porteño, Bielinsky, expresó que “la película fue fuertemente leída como una metáfora sobre nuestra situación actual. Ocurre que al ser estrenada en algunos lugares, después de los sucesos de diciembre de 2001, todos creen ver un anticipo de lo que iba a pasar” (*La Nación*, 31 de agosto de 2002).

Nos interesa, por lo tanto, situar el diálogo que hemos analizado y la película, en este particular contexto sociohistórico: ¿Qué es lo que “iba a pasar” según el director? ¿Cuáles fueron los “sucesos de diciembre” a los que se refiere? ¿Quiénes podrían ser, en Argentina, los “estafadores”? ¿Quiénes, en realidad, los “estafados”?

No es este el lugar en donde realizar un análisis sobre los mecanismos que llevaron a que un país como Argentina, (que hasta hace algunas décadas ostentaba indicadores que lo ubicaban entre los más ricos del mundo), hoy exhiba brutales tasas de desocupación, pobreza y marginalidad, impensables en un país potencialmente próspero. Argentina fue, en la última década, el ejemplo paradigmático de país que obedecía a rajatabla las políticas económicas dictadas por el neoliberalismo (también llamado “capitalismo salvaje”): Privatizaciones, desmantelamiento del Estado de Bienestar, polarización en la distribución de la riqueza, etc. Hoy, en Argentina, el 40 % de la población está por debajo de la línea de la pobreza, cuando ocho años atrás apenas el 15 % se encontraba en esas condiciones. En Argentina, millones de trabajadores han sufrido la pauperización, que fue aprovechada por los empresarios (los mismos que usufructuaron inmensas ganancias durante años), para reducir salarios y alargar la jornada de trabajo como respuesta a la crisis. Pero en diciembre del año 2001 la gente que siempre salía a la calle, -y la que nunca lo había hecho-, salió a protestar. Golpeando sus cacerolas desde los balcones de sus casas, reuniéndose en las esquinas, en auto o a pie, haciendo caso omiso al estado de sitio decretado horas antes por el Presidente, toda una población trataba de poner fin de manera pacífica, a años de terror económico.

Puede ser conveniente entonces revisar una oposición que, en los últimos tiempos, fue parte del lenguaje común en nuestra sociedad y que funcionó como modo de construcción de realidad, estableciendo determinadas formas de vínculos: La oposición “*Winners*” y “*Losers*” [“Ganadores” y “Perdedores”], oposición que fue moda, y que permite observar la manera en que una población

puede convertirse en agente discursivo de formas de expresión que contienen en sí propuestas ideológicas. (Bleichmar, 2002).

Según este par de opuestos, en Argentina, durante algunos años se pertenecía al conjunto *de los unos* -los ganadores- o *de los otros* -los perdedores-, con el agravante de que pertenecer al segundo tipo no sólo implicaba no haber ganado, *sino que al mismo tiempo implicaba llevar el estigma de perdedor*. Así, el “ganador” (“pertenecer tiene sus privilegios”, rezaba la insistente publicidad de una tarjeta de crédito), no lo era por haber ganado *a* algo o por haber sido el ganador *de* algo, sino que lo era por el solo hecho de *pertenecer* a una “casta” o “categoría” privilegiada: *la de los ganadores*. Es a partir de tales modelos como se puede constituir, -también a través del lenguaje- el sistema de valores de una sociedad. Los expulsados del sistema, (por viejos, por pobres, por lastimados, los que no se adaptaban, los que quedaban fuera...), a partir de tal polaridad, eran *perdedores*, y en ese desplazamiento del término de su forma verbal a sustantivo, eran convertidos en los **responsables de perder**. Pero ese sutil pasaje, a la vez diluye la responsabilidad del contrario en el par de oposición, ya que si *se es* un perdedor, se justifica entonces el lugar en el que se está, como lo afirma Bleichmar (2002): “Estamos acá, claramente, ante una diferenciación que intenta, mediante el uso lingüístico, derivar hacia las víctimas la responsabilidad de su marginación y desamparo. Siendo imposible la aceptación ética del disfrute de algunos ante el malestar y desprotección de tantos, el lenguaje viene en ayuda para otorgar una explicación que en este caso, toma la forma de una justificación” (Pág. 67)

Luego de diciembre del 2001, han caído los disfraces. En lugar de las disimuladas transferencias de ingresos que durante años los sectores populares realizaban a la clase dominante, se produjo de manera drástica la expropiación lisa y llana del dinero de los ahorristas, de los fondos públicos y del salario de los trabajadores en beneficio de los bancos, las empresas privatizadas y los grandes deudores del sistema financiero (Katz, 2002). Pasado algún tiempo, desde aquel diciembre, sería esperable que se priorice por fin un Estado que privilegie, (antes de que sea demasiado tarde), la educación, la salud pública y la seguridad social. Se trata de recuperar la solidaridad y el trabajo como pilares de un nuevo proyecto social, económico y cultural, y de recuperar la parte de poder que nos corresponde como habitantes de un país que debe ser vivido como propio por sus habitantes. Por lo tanto, ante las preguntas que nos hacíamos acerca de “quiénes podrían ser los *estafados*, y quienes los *estafadores*, quiénes los *ganadores* y quiénes los *perdedores*” (y, si es que los hay, “ganadores” y “perdedores” de qué...), se trata de no perder de vista que el poder no es un objeto ni lugar, sino que es una relación (Foucault, 1975) y que existen, en esa “batalla”, luchas y

tensiones relacionadas con el reconocimiento de nuestros recursos, de nuestras formas de acción y de saber. Es decir, dependerá del grado de conciencia crítica de la dinámica del poder que se tenga, la base sobre la cual se podrá negociar en pos de una nueva relación de fuerzas. (Montero, 1999). Se trata, al fin y al cabo, de que como sociedad no renunciemos a defender nuestro derecho a un futuro. Será el tiempo el que dirá que respuestas fuimos capaces de dar.

NOTAS

1. “**Nueve Reinas**” (Argentina, 2000), es una película escrita y dirigida por Fabián Bielinsky, protagonizada por Ricardo Darín (Marcos), Gastón Pauls (Juan), Leticia Brédice, Tomás Fonzi y elenco. Cuenta la historia de Juan, un estafador de poca monta que conoce a Marcos, otro estafador pero más experimentado. Como Marcos se ha quedado sin compañero, le propone a Juan ser socios por un día. Se trata de un film de estafadores, en el que a medida que se desarrolla la historia, los personajes van dejando al descubierto que nada es como parece. El guión de esta película resultó ganador, entre 354 guiones, de un concurso organizado por el Instituto Nacional de Cinematografía.
2. Los *formatos*, para Jerome Bruner, son aquellas particulares formas de interacción recíprocas, predecibles para los actores involucrados, que están al servicio de la comunicación y mediante las cuales se organizan experiencias compartidas (Bruner, 1986)
3. En Argentina y otros países latinoamericanos, es muy común utilizar en el lenguaje coloquial lo que se denomina “voseo”, es decir, la utilización en el trato con un semejante hacia el cual se tiene confianza, de la forma pronominal en 2º persona del singular, “vos”. Ello implica que al hablar, los verbos se tienen que adaptar a esta forma coloquial, empleando desinencias verbales, es decir, cambiando su acentuación. Por ejemplo: lo que en español tradicional sería *tú reconoces* en porteño se convierte en *vos reconocés*.

Referencias:

- Austin, J. (1962). *Cómo hacer cosas con palabras*, Barcelona: Paidós. 1990.
- Baratta, A. (1986). *Criminología crítica y crítica del derecho penal*. México: Siglo XXI.
- Bleichmar, S. (2002). *Dolor país*. Buenos Aires: Libros del Zorzal.
- Bourdieu, P. (1985). *¿Qué significa hablar?* Madrid: Akal.
- Bruner, J. (1976). *El habla del niño*, Buenos Aires: Paidós. 1986.
- Foucault, M. (1975). *Surveiller et punir*. París: NRF- Gallimard.

- Goffman, E. (1956). *The presentation of the self in everyday life*. Edinburgh: University of Edinburgh Social Sciences Research Centre. [La presentación de la persona en la vida cotidiana, Buenos Aires: Amorrortu. 1981]
- Goffman, E. (1974). *Frame Analysis. An essay on the organization of experience*. Cambridge, Massachusetts: Harvard University Press.
- Goffman, E. (1981). *Form of talk*. Filadelfia, Pennsylvania U.P.
- Graumann, C. F. (1990). Perspectival structure and dynamics in dialogues. En Ivana Markova & Klaus Floppa, (Eds.), *The Dynamics of Dialogue*. Gran Bretaña: Harvester Wheatsheaf.
- Harré, R. y R. Lamb. (1986). *The dictionary of personality and social psychology*. Oxford, Blackwell.
- Heritage, J. (1987). Ethnomethodology. En A. Giddens & J. Turner (Eds.), *Social Theory Today*, Cambridge: Polity Press.
- Katz, C. (2002). Medidas económicas: Ganadores y perdedores. Una expropiación explícita. *Realidad Económica*, 186, 20-45.
- Lakoff, G. y M. Johnson. (1991). *Metáforas de la vida cotidiana*. Barcelona: Cátedra.
- Larrauri, E. (1991). *La herencia de la criminología crítica*. México: Siglo XXI.
- Levinson, S. (1983). *Pragmatics*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Luckman, T. (1990). Social communication, dialogue and conversation. En Ivana Markova & Klaus Floppa (Eds.), *The Dynamics of Dialogue*. Gran Bretaña: Harvester Wheatsheaf.
- Marková, I. & K. Floppa. (Eds). 1990. *The Dynamics of Dialogue*. Gran Bretaña: Harvester. Wheatsheaf.
- Marková, I. (1990). Introduction. En Marková, I. & K. Floppa, (Eds.) *The Dynamics of Dialogue*. Gran Bretaña: Harvester. Wheatsheaf.
- Mead, G. (1934). *Mind, self and society*. University of Chicago Press.
- Montero, M. (1999). La orientación psicológica como agente de transformación social en comunidades marginales. En *Orientación y cambio socio-cultural*. Buenos Aires: CBC/UBA.
- Rivano Fischer, M. (1987). *Interpersonal space*. Santiago: Taller Gráfico Suizo-Hispano.
- Sacks, H. (1972). On the analyzability of stories by children. En Gumperz, J. y D. Hymes (Eds.), *Directions in Sociolinguistics. The ethnography of communication*. Holt, Rinehart & Winston, INC.
- Sacks, H., E. Schegloff, G. Jefferson. (1974). A simplest systematics for the organization of turn taking in conversation. *Language*, 50, 697-735.
- Schegloff, E. (1972). Sequencing in conversational openings. En Gumperz, J. y D. Hymes (Eds.), *Directions in sociolinguistics. The ethnography of communication*. Holt, Rinehart & Winston, INC.

Vigotsky, L. (1934). *Pensamiento y lenguaje*. Buenos Aires: Fausto. 1999.

Wiemann, J. M. (1985). Interpersonal control and regulation in conversation. En R.L. Street & J.N. Cappella (Eds.), *Sequence and Pattern in Communicative Behaviour*. Londres: E. Arnold.

Wilson, (1971). Normative and interpretative paradigms in sociology. En Douglas, J.D. (Comp.) *Understanding everyday life*. Londres: Routledge.

Wittgenstein, L. (1953). *Philosophical investigations*. Oxford: Basil Blackwell.

Wittgenstein, L. (1958). *The blue and brown Books*. Oxford: Basil Blackwell.

Wittgenstein, L. (1974). *Philosophical grammar*. Oxford: Basil Blackwell.

TABLA DE TRANSCRIPCIÓN DEL DIALOGO COMPLETO E IDENTIFICACIÓN DE DIALOGUEMAS

TURNO		CONVERSACIÓN	DIALOGUEMA
1	Mujer	¿Quién es?	Pregunta
2	Marcos	¿Tía?	Llamada
3	Mujer	Si... (<i>dubitativa</i>) Pero... ¿Quién es?	Contestación con pregunta
4	Marcos	¿Cómo?! (<i>entusiasta</i>) ¿Ya no reconocés a tu sobrino favorito?	Pregunta con presentación
5	Mujer	¿Fabián...? ¿Sos vos?	Búsqueda de identificación del participante
6	Marcos	¡Sí, tía! ¡Fabián!	Confirmación
7	Mujer	¡Querido, tanto tiempo, qué milagro! ¿Estás resfriado?	Introducción de 1° tópico (Ref. tiempo que pasó sin verse y estado de salud actual)
8	Marcos	(<i>Tose</i>)	Correspondencia no-verbal
9	Mujer	Se te escucha muy mal... Casi no te reconozco...	Dificultad para reconocimiento del participante que se atribuye al canal
10	Marcos	No... (<i>Continúa tosiendo</i>)	Contestación a turno 7
11	Mujer	¿Viniste a visitarme?	Pregunta que continúa el 1° tópico.
12	Marcos	(<i>Disculpándose</i>) No, no, tía, me vas a matar, pero no, no, estoy con un amigo, veníamos a visitar a una persona acá cerca, y se nos quedó el auto acá, a media cuadra de la plaza...	Contestación a turno 11 e introducción 2° tópico (Ref. estaban cerca visitando a una persona y se descompuso el auto)
13	Mujer	¿El auto? (<i>con sorpresa</i>)	Respuesta enfática con sorpresa
14	Marcos	Sí.	Respuesta con confirmación
15	Mujer	¿Te compraste un auto?	Pregunta que continúa turno 13 e introducción 3° tópico (Ref. el participante se compró un auto)
16	Marcos	Sí, ¿No sabías? Tenés que verlo, te va a encantar... ¿A que no sabés de qué color es?	Pregunta, continúa 3° tópico con pregunta
17	Mujer	¿De qué color...? No sé, ay... ¡No me digás! ¿Turquesa...?	Pregunta continúa 3° tópico con pregunta

18	Marcos	No... no... (<i>lamentándose</i>) Yo quería turquesa, pero había azul nada más... (<i>Cambiando el tono de voz, ahora es más seguro</i>) Bueno, lo cierto es que tengo acá a la grúa lista para llevarlo al taller, y sabés, me pongo a revisar la billetera, y me doy cuenta que salí sin plata a la calle, y ahí me di cuenta de que estaba tan cerca de acá...	Respuesta continúa 3° tópico. Conversación que retoma 2° tópico. Introducción subtópico 1 de 2° tópico (Ref. no tiene plata en la billetera y está cerca de la tía.)
19	Mujer	(<i>Interrumpiendo</i>) ¡Pero Fabián! ¿Cómo hacés una cosa así? ¡Tenés que revisar antes de salir!	Respuesta enfática que continúa subtópico 1 de 2° Tópico.
20	Marcos	Si tía... (<i>condescendiente</i>) No me retes, por favor... Oíme... eh... ¿Vos no tendrías algo de plata para prestarme? Lo que sea, cincuenta o sesenta pesos, yo voy hasta el taller, busco la plata y vengo a devolvértela...	Pregunta, continuación subtópico 1 de 2° Tópico.
21	Mujer	Ay, no hace falta que me la devuelvas enseguida... (<i>Cambiando el tono de voz</i>) Pero podés tomar un cafecito con tu tía, eso sí.	Respuesta enfática. Introducción 4° tópico (Ref. pasar a tomar café)
22	Marcos	Te lo prometo, te lo prometo, tía, vengo y tomamos un café, oíme, yo no quiero dejar el auto solo, ¿Sabés? Te lo dejo a mi amigo acá, dale la plata a él	Respuesta a 4° tópico. Retoma 2° tópico. Introducción subtópico 2 de 2° tópico (Ref. no querer dejar el auto solo. Darle la plata al amigo.)
23	Mujer	Si, sí, no te preocupes, yo te la bajo... (<i>Bajando el tono de voz</i>) ¿Es de confianza tu amigo?	Respuesta con pregunta a subtópico 2 de de 2° tópico