

LA ORGANIZACIÓN DE LOS TURNOS DEL HABLA EN CHATS DE PLATAFORMAS DE E-LEARNING

LOURDES MORÁN

UNIVERSIDAD DE BUENOS AIRES

Resumen

La proliferación de propuestas de formación a distancia en diferentes ámbitos, nos enfrenta a los profesionales de la educación al gran desafío de profundizar y analizar los intercambios que se dan en estas comunicaciones mediadas por la Red. Importantes recorridos se han desarrollado, en cuanto al análisis didáctico del discurso en entornos presenciales. Sin embargo, en esta época de fructíferas articulaciones entre disciplinas vuelve a tener relevancia preguntarse cuáles son los mejores recursos y estrategias para estudiar el discurso en contextos virtuales, el discurso electrónico. La lingüística como centro metodológico y teórico, a través del análisis del discurso nos ofrece una perspectiva novedosa para el estudio de los intercambios en los cursos de formación a distancia. En este trabajo se profundiza el estudio de los intercambios en las salas de chats de dos cursos y se emplean para ello conceptos provenientes del “Análisis conversacional” desarrollado por Sacks, Schegloff y Jefferson, y la “Teoría de la cortesía” desarrollada por Brown y Levinson.

Palabras clave: *interacción, discurso electrónico, análisis del discurso, chats, análisis conversacional, teoría de la cortesía.*

Abstract

La proliferación de propuestas de formación a distancia en diferentes ámbitos, nos enfrenta a los profesionales de la educación al gran desafío de profundizar y analizar los intercambios que se dan en estas comunicaciones mediadas por la Red. Importantes recorridos se han desarrollado, en cuanto al análisis didáctico del discurso en entornos presenciales. Sin embargo, en esta época de fructíferas articulaciones entre disciplinas vuelve a tener relevancia preguntarse cuáles son los mejores recursos y estrategias para estudiar el discurso en contextos virtuales, el discurso electrónico. La lingüística como centro metodológico y teórico, a través del análisis del discurso nos ofrece una perspectiva novedosa para el estudio de los intercambios en los cursos de formación a distancia. En este trabajo se profundiza el estudio de los intercambios en las salas de chats de dos cursos y se emplean para ello conceptos provenientes del “Análisis conversacional” desarrollado por Sacks, Schegloff y Jefferson, y la “Teoría de la cortesía” desarrollada por Brown y Levinson.

Keywords: *interaction, electronic discourse, discourse analysis, chats, conversation analysis, theory of courtesy*

1. Introducción

Con la aparición de Internet diferentes aspectos de nuestra vida cotidiana han evidenciado cambios sustanciales. El uso del tiempo libre, las relaciones sociales, la comunicación, la salud y el trabajo fueron entornos de crecimiento de la Red. En la educación, surgieron diferentes iniciativas que

Revista Electrónica de Lingüística Aplicada (ISSN 1885-9089)

2008, Número 7, páginas 18-44

Recibido: 24/04/2008

Aceptación comunicada: 21/07/2008

han avanzado desde la enseñanza por correspondencia hasta la actual formación *on-line* que se sostiene en el aprendizaje social mediado por redes telemáticas. Gracias al desarrollo y crecimiento de estas redes, en numerosos cursos a distancia los participantes interactúan en una verdadera comunidad de aprendizaje. En estas propuestas de formación, montadas en plataformas de *e-learning*, que ofrecen cada vez más posibilidades, la comunicación interpersonal se convierte en un atributo fundamental, que además de promover la superación del aislamiento de la persona singular, valoriza sus relaciones con el grupo (Trentin 1996).

Durante el desarrollo de los cursos los participantes utilizan el lenguaje para intercambiar ideas y construir sus conocimientos. Pero en este intercambio los textos asumen características particulares que deben ser consideradas al momento de iniciar un análisis sobre la participación de los miembros. Estos textos, resultan ser textos escritos, caracterizados como “una persona usando un teclado escribe algo en lengua natural que aparece en el monitor del emisor y es transmitido al monitor de un receptor, quien responde también por el teclado” (Davis y Brewer 1997). Por ello este discurso electrónico ha sido llamado con términos más cercanos a la interacción verbal como: *conversación textual* (Baldwin 1996) y *discurso escrito interactivo* (Ferrara, Brunner y Whittemore 1991).

La comunicación en estos espacios de formación a distancia asume dos formas diferentes, según un criterio temporal, complementarias y no opuestas entre sí. Estas dos clases de comunicación permiten a los usuarios crear textos que adquieren especiales características y que permiten realizar una interacción dinámica y flexible. Por un lado se realiza una comunicación sincrónica, instantánea, con contactos en el mismo tiempo, cuyos ejemplos más claros son los chats y teleconferencias y por otra parte se despliega la comunicación asincrónica, comunicaciones en diferido, en diferente tiempo, cuyos ejemplos más evidentes son el correo electrónico y los foros.

En este último tiempo ha surgido un gran interés por analizar cómo se construye el discurso en los foros de comunicación virtual y se han desarrollado clasificaciones y tipologías acerca de las interacciones en tiempo diferido. Pero no ha sucedido lo mismo con la comunicación a tiempo real. Por ello el interés en este trabajo es analizar uno de los ejemplos de comunicación sincrónica: los chats, y explicar a partir del corpus, cómo se estructura y mantiene una conversación a distancia y en el mismo momento en que ocurre.

Para desarrollar este trabajo tomaré, por una parte, herramientas de la Teoría Conversacional, analizando cómo se organizan los turnos del habla, aspecto fundamental para el desarrollo de la conversación. Considero que las conversaciones electrónicas en los chats son prácticas discursivas que pueden ser analizadas focalizando en los turnos del habla de los participantes. También tomaré conceptos de la Teoría de la Cortesía Verbal para identificar cómo se emplean diferentes estrategias para minimizar la amenaza de ataque a la imagen social que supone todo acto del habla. Cuando una conversación ocurre, se ponen en juego significado e intención. Significado, porque al hablar intento comunicar algo que posee cierto

significado para mí y para el otro (el oyente). Intención, porque en todo acto comunicativo busco precisamente lograr algo.

Mi interés en este trabajo surge a partir de observar cómo se van articulando las emisiones en la conversación y cómo se emplean mecanismos de reparación para enfrentar errores y superposiciones en la toma del turno, permitiendo que dos o más personas puedan mantener un intercambio a distancia que transcurre en forma fluida.

Tomaré los chats en contextos de *e-learning* suponiendo que una parte de la conversación contiene expresiones y ecos de expresiones que parecen dirigidas a contribuir al mantenimiento de la conversación y otras que orientan a la transmisión de información. (Sacks, Schegloff y Jefferson 1974)

2. El estado del Área

2.1. Análisis del Discurso

“El análisis del discurso es, por necesidad, análisis de la lengua en su uso. Como tal, no puede limitarse a la descripción de formas lingüísticas con independencia de los propósitos y funciones a las cuales están destinadas esas formas.” (Brown y Yule, 1993).

Esta expresión pone de relieve la concepción a través de la cual me acercaré al análisis del discurso. Abordo este análisis desde una perspectiva funcionalista, en función de la cual no se comprende el lenguaje desconectado del discurso. La estructura del lenguaje está íntimamente ligada a las funciones que el lenguaje cumple. Si comprendemos el lenguaje como un sistema múltiple (por la cantidad de elementos que lo componen) y dinámico (porque varía en las diferentes situaciones comunicativas y porque cumple diferentes funciones), no podemos dejar de relacionarlo con los diversos contextos en los cuales se desarrolla.

El lenguaje, así comprendido, no tiene un orden teórico subyacente porque constantemente crea múltiples modos de orden práctico siempre que tiene lugar un discurso. En este orden práctico el análisis del discurso debería considerar aspectos de diferente índole: aspectos lingüísticos, cognitivos y sociales.

Comprendiéndolo como sistema integrado con el conocimiento de los hablantes acerca del mundo y de la sociedad, es necesaria la integración de diferentes dimensiones a la hora de realizar un análisis del discurso.

El lenguaje es el medio para la comunicación humana, que se llena de significado cuando los hombres lo emplean para diversas funciones. Por ello al abordar el análisis de un discurso no debemos dejar de considerar la intención y la significatividad que los participantes le atribuyen.

Los lingüistas Brown y Yule (1993) adoptan dos términos para describir las funciones básicas del lenguaje desde esta perspectiva. Se refieren por una parte a la función descriptiva, y por otra parte a la función interactiva del lenguaje. La función descriptiva se encuentra vinculada al uso del lenguaje como medio para transmitir información, comunicar algo, transmitir un contenido, estrechamente ligada a la “información factual o

proposicional”. La función interactiva se vincula con el uso del lenguaje para establecer y mantener relaciones sociales. Ambas funciones se despliegan en cada uno de los discursos que llevamos a cabo, pero en diferentes contextos y situaciones puede priorizar una función sobre la otra.

2.2. *Discurso y Texto*

En el apartado anterior he presentado, brevemente, el discurso y el modo en que lo concibo. Pero ahora quiero presentar otro concepto fundamental para mi análisis que deriva del punto anterior; La representación del discurso: los textos.

Con el término de texto comprendo al registro verbal de un acto comunicativo (Brown y Yule 1993). Es decir, los registros verbales, que se realizan de la comunicación entre diferentes personas. Si bien la definición parece bastante objetiva, no lo es la percepción y la interpretación que de los textos hacemos quienes iniciamos la difícil tarea del análisis del discurso. Por el contrario, si diferentes personas leen el mismo texto es probable que cada uno preste atención a diferentes aspectos del mismo. Su contenido se ajustará a las experiencias de modo diferente, nos referirá a diferentes conocimientos previos, a diversas sensaciones a recuerdos de distinta clase, etc. Por ello el analista no debe dejar de pensar en la interpretación que de los textos se encuentra haciendo, teniendo presente que su interpretación resulta siempre, algo subjetiva.

El análisis del discurso puede aplicarse tanto a textos orales como a textos escritos. Como enuncié en el apartado anterior, generalmente se ha asociado el lenguaje oral a la función de establecer y mantener relaciones humanas (uso primariamente interactivo), mientras que el lenguaje escrito ha sido más bien reservado a la función de elaborar y transmitir información (uso primariamente descriptivo), pero esto no siempre es así. Sin embargo, la diferencia sustancial más importante entre el habla y la escritura derivan de los objetivos con los cuales se usan. Este hecho refleja que mientras el habla es esencialmente transitoria, la escritura está creada para ser permanente. Esta diferencia genera que la producción del habla y de la escritura sean substancialmente diferentes. La producción de la lengua hablada presenta una organización menos rica que la de la lengua escrita, contiene una menor densidad informativa, pero posee una mayor cantidad de “marcadores de interacción” y “articuladores discursivos”.

El caso que trabajaré, intercepta ambos textos y es un caso interesante de abordar. En todo curso de formación a distancia, los textos escritos en forma electrónica se encuentran mediando la enseñanza y el aprendizaje de los alumnos. Estos textos son conocidos como “discurso electrónico”. En el caso de los chats (aspecto que desarrollaré con más detalle en un apartado posterior) se trata de un texto escrito pero formulado como un texto hablado. Es escrito en forma digital, pero se lee como si fuera una transcripción de un texto oral. Las conversaciones electrónicas o chats, son conversaciones que se podrían dar en presencia como charlas informales, pero que a la distancia deben plasmarse en un texto escrito para poder establecer y mantener una interacción efectiva. Por ello en los chats nos enfrentaremos con textos que mantienen las características del lenguaje hablado, pero que se presentan

como textos escritos en las plataformas de *e-learning*. Al analizar estos textos serán útiles herramientas que permitan el análisis conversacional. De aquí la elección que he realizado de Sacks, H., Schegloff, E. A., y Jefferson, G. (1974), para el abordaje metodológico del corpus.

2.3. Interacción en Plataformas de *e-learning*

Actualmente en la formación a distancia contamos con numerosas herramientas que nos permiten diseñar propuestas de formación que contemplan las necesidades de actualización y de perfeccionamiento de personas que se encuentran en diversas partes del mundo. La telemática ha ampliado las posibilidades de comunicación eliminando los vínculos espaciales y temporales entre quienes diseñan un curso a distancia y entre quienes son parte de la formación. En los investigadores y docentes existe un reconocimiento notable sobre los beneficios que derivan de la capacidad de realizar nuevas formas de interacción, más dinámicas y flexibles. Estas crean las condiciones favorables y necesarias para un aprendizaje colaborativo donde todos los actores del proceso formativo (docentes, tutor y participantes), tengan la posibilidad de confrontarse sobre argumentos previstos por el curso, en una lógica de compartir y de reevaluar las experiencias de cada participante, en favor de la adquisición de nuevos conocimientos respecto al contenido particular del curso (Riel 1993).

En este caso el aprendizaje es el resultado de la actividad colaborativa desarrollada dentro de una pequeña comunidad virtual, que se lleva a cabo mediante el intercambio constante entre los participantes. Los materiales de estudio tomados de la red forman parte del repertorio común de esta comunidad, que usa la red también como soporte de la comunicación y la colaboración. Sin intercambio entre los usuarios la construcción del conocimiento grupal no es posible. Por ello las actividades colaborativas implican compartir las tareas y una explícita intención de "añadir valor" para crear algo nuevo y diferente a través de un proceso colaborativo deliberado y estructurado, en contraste con un simple cambio de informaciones o ejecución de instrucciones.

La interacción entre participantes dentro de la comunidad virtual produce nuevos conocimientos, que enriquecen a los individuos y al proceso didáctico. Y las herramientas de comunicación disponible en las plataformas favorecen este intercambio.

Al abordar el análisis del discurso y acceder a estos intercambios entre los usuarios, nos encontramos con un potente instrumento de análisis, reflexión y síntesis, lo que nos alienta a disponer en todo momento, de manera escrita de todas las interacciones que han tenido lugar durante un curso en red. Por supuesto, que al abordar los intercambios es necesario, considerar también las habilidades comunicativas de quienes se desempeñan en el curso. En el caso de la comunicación sincrónica, regular la frecuencia y la duración de los turnos en red, a fin de respetar las necesidades de los otros participantes, elaborar el conocimiento en forma conjunta e intercambiar ideas, son habilidades comunicativas necesarias para trabajar en colaboración.

2.4. Los chats

Según M. Valentina Noblía (2000), los chats pueden ser definidos como conversaciones entre dos personas o en grupos muy grandes, pueden ser informales o no, y tener un tópico determinado o ser conversaciones libres.

Los chats son conversaciones espontáneas pero escritas. No cuentan con un interlocutor, ya que se realizan a la distancia, pero sí cuentan con ciertos elementos que le permiten estructurarla: la dinámica y ritmos de la oralidad, el marco de intercambio dado por la conversación, su estructura, la sincronidad y el control de los hablantes sobre la interacción. Y también cuentan con el paralenguaje electrónico (*electronic paralanguage*) que le proveen los *emoticons* (iconos que buscan reproducir los sentimientos, las emociones, las risas, etc. por medio de la combinación de símbolos). Estos *emoticons* buscan hacer frente a la ausencia de indicadores no verbales (gestos, expresiones, miradas, entonación, acento, etc.) que se encuentran en las comunicaciones cara a cara de los participantes en el entorno.

Los chats se asemejan a las conversaciones cara a cara, tienen mucho en común con la oralidad. La diferencia con ellas es la materialidad del medio tecnológico, pero las estrategias y los recursos no son diferentes a los que se dan en las conversaciones cara a cara. Por ello podemos decir que los chats como comunicación mediada por computadoras, como discurso electrónico sincrónico, llevan al extremo la posibilidad de dotar a la escritura con rasgos de la oralidad.

3. Los elementos metodológicos y teóricos seleccionados para el análisis

Para proceder al análisis del corpus tomaré conceptos provenientes de dos teorías: *El análisis de la conversación* y *la Teoría de la Cortesía verbal*. La elección de estas dos perspectivas de análisis esta fundamentada en la pertinencia de sus conceptos para analizar las conversaciones electrónicas o chats. Analizaré el corpus a la luz de dichas teorías buscando identificar y poner de manifiesto, cómo se van articulando los turnos del habla y cómo se emplean estrategias de cortesía en el desarrollo de las conversaciones en los chats.

3.1 El Análisis Conversacional

El análisis conversacional desarrollado por Sacks, Schegloff y Jefferson (1974), postula que los *turnos del habla* son una forma “básica” de organización del habla. Básica porque cualquier variación que los participantes introduzcan se acomoda al sistema sin cambiarlo, de tal forma que ciertos aspectos del contexto social la afectan selectiva y localmente. Nos referimos a una estabilidad del sistema por dos razones: por un lado, porque pueden darse interrupciones, entradas y salidas de participantes, pequeñas superposiciones, etc. sin afectar la conversación que se está desarrollando; y por otra parte, porque en diferentes culturas y grupos sociales se observan los mismos elementos constitutivos y propios de las

conversaciones. A partir de este postulado, reconocemos la importancia de los turnos en el habla y la estabilidad del sistema. Existen diferentes sistemas de turnos del habla para los diferentes sistemas de intercambio, es decir, conversaciones, debates, conferencias, etc. Desde esta perspectiva en un intercambio así, los turnos son valorados, buscados y evitados, ellos distribuyen el habla entre los participantes. Como enuncié anteriormente los chats son conversaciones electrónicas que poseen su propia forma de organización de turnos.

El sistema de turnos de habla está compuesto por dos componentes y un conjunto de reglas. Éstos serán los elementos que acompañarán el análisis conversacional de los chats. El primero de los componentes es el *componente constructor del turno*: Existen varias unidades-tipo que un hablante puede emplear para construir el turno (oraciones, cláusulas, frases y construcciones léxicas). Las unidades-tipo permiten hacer una proyección del tipo de unidad que se está utilizando y calcular qué es lo que necesita dicha unidad para ser completada. Al comenzar un turno el hablante se encuentra habilitado para emplear una de dichas unidades. Luego, el primer lugar posible de completamiento, constituye un *lugar de relevancia transicional (LRT)*. La transferencia entre los hablantes se coordina tomando en cuenta estos lugares.

El segundo componente es el *componente de asignación de turnos*. Las técnicas de asignación de turnos se distribuyen en dos grupos: aquellas en las que el próximo turno se asigna por la selección que realiza el que está hablando y aquellas en las que el próximo turno se asigna por auto-selección. Este componente se plasma en el conjunto de reglas que han diseñado los autores para identificar al próximo hablante en los sistemas de intercambios.

Finalmente el último elemento es el conjunto de *Reglas* que gobiernan la construcción de los turnos. Este conjunto de reglas designan los turnos siguientes y coordinan las transferencias para evitar pausas extensas o superposiciones. Las reglas desarrolladas son las siguientes:

- a. *“Elige al próximo hablante”* Esta regla supone que el hablante selecciona deliberadamente a quien continúa la conversación, el participante siguiente así tiene el derecho y la obligación de tomar el turno, nadie más lo tiene. Pero para que esta regla se dé, el hablante debe seleccionar al próximo antes de que se de el primer LRT.
- b. *“Auto-selección del próximo”*. Esta regla ocurre cuando no se ha asignado al próximo hablante. Entonces el primero que comienza a hablar adquiere el derecho al turno y la transferencia de la palabra ocurre en el primer LRT. Decimos así que el hablante se auto-selecciona.
- c. *“El que está hablando continúa”*. Si el turno en marcha no lleva el uso de la técnica de “elige al próximo hablante” el que está hablando puede continuar, al menos que otro se auto-seleccione.

Estas reglas permiten la ocurrencia de la transferencia de los turnos de habla en los LRT. Las reglas proveen un orden, buscando eliminar las interrupciones en la conversación.

Finalmente quiero destacar algunas características básicas de este sistema que nos permitirá analizar las conversaciones electrónicas:

- El cambio de hablante ocurre sin estar determinado previamente.
- En la mayoría de los casos habla una persona por vez.
- Si habla más de una persona, esto ocurre sólo por un breve lapso de tiempo.
- Las transiciones de un hablante a otro ocurren sin pausas largas ni superposiciones.
- El orden de los turnos no está fijado, sino que varía.
- El largo de los turnos no está fijado, sino que varía.
- El largo de la conversación no se especifica por adelantado.
- Lo que los hablantes dicen no se especifica por adelantado.
- La distribución de los turnos no se especifica por adelantado.
- El número de participantes puede cambiar.
- La conversación puede ser continua o discontinua (con breves pausas).
- En una misma conversación pueden emplearse diferentes técnicas de asignación de turnos.
- En una misma conversación pueden emplearse diferentes unidades constructoras de turnos.
- Existen mecanismos de reparación para enfrentar errores y violaciones al tomar un turno

3.2 La Teoría de la Cortesía

La Teoría de la cortesía, desarrollada por Brown y Levinson (1987), sostiene como premisa esencial que todo individuo que vive en una sociedad hace uso constante de una serie de estrategias, que facilitan la interacción entre dos o más personas y que, en ocasiones sirven de atenuantes para el logro de objetivos determinados. Los autores construyen un modelo de persona "*Model Person*", para explicar algunos de los aspectos de uso del lenguaje. El modelo se caracteriza según dos propiedades: cara o imagen (*face*) y racionalidad.

Esta teoría brinda una explicación acerca de la dinámica interaccional. Así imagen y racionalidad son los dos supuestos de comportamiento estratégico, pero también lo es la posibilidad de conflicto, de riesgo de amenaza a la imagen.

Todos los hablantes adultos competentes de una sociedad tienen una *imagen*, la propia imagen pública que cada uno reclama para sí. La imagen consiste en un conjunto de deseos que solo pueden ser satisfechos por la acción de los otros, por lo tanto será en general de mutuo interés mantener sus respectivas imágenes. El contenido de la imagen es culturalmente dependiente, varía de sociedad a sociedad, sobre lo que significa ser un hablante competente, pero el conocimiento mutuo de la existencia de la imagen y la necesidad de orientarse hacia ella en una interacción es

universal. Esta imagen consiste en dos aspectos interrelacionados: *la imagen negativa*, que consiste en el deseo de que no nos impongan lo que tenemos que hacer, el deseo de la libertad de acción sin imposiciones, y *la imagen positiva*, que consiste en el deseo de que los demás aprecien lo que nosotros apreciamos.

La cortesía es un fenómeno pragmático universal basado en un principio racional. *La racionalidad* se comprende entonces, como la aplicación de un modo específico de razonamiento, garantiza las inferencias desde los fines u objetivos a los significados que satisfagan tales fines (Brown y Levinson 1987).

Todo acto de habla es un acto que amenaza la imagen. Y como a todas las personas les interesa cuidar esa imagen, cuando realizan actos que la amenazan suelen emplear estrategias de cortesía, y es aquí en donde entra en juego el principio racional. Siguiendo las palabras de los autores.

“Un agente con imagen social tenderá a emplear estrategias que minimicen el acto que amenaza la imagen social, de acuerdo a un principio racional sobre el riesgo de la imagen de los participantes. Este agente actuaría entonces a partir de un razonamiento práctico, basado en la inferencia de los mejores significados para satisfacer los fines dados” (Brown y Levinson 1987:91)

Cuanto mayor sea la amenaza de un acto de habla de un Hablante (H) hacia un Oyente (O), mayor será el intento de H por elegir una estrategia que atenúe el riesgo.

Estas estrategias ofrecen una compensación para los riesgos que se derivan de un acto de amenaza. Si el acto amenaza la imagen positiva de O, H emplea estrategias de Cortesía Positiva. Si por el contrario el acto amenaza la imagen negativa del O, H emplea estrategias de Cortesía Negativa.

Según los autores estas son las estrategias que pueden identificarse en los diferentes actos de habla. Las siguientes estrategias servirán para el análisis del corpus.

Estrategias de cortesía positiva						
Busca solidaridad				Establece que los participantes son cooperativos con H		Completa los deseos de O para algo
Considera los deseos e intereses del oyente	Destaca las identidades comunes (usa marcadores de identidad)	Destaca las valoraciones comunes	Afirma o presupone el deseo del oyente	Destaca la reflexividad	Destaca la reciprocidad	Realiza cumplidos

Figura 1. Estrategias de cortesía positiva (Brown y Levinson, 1987:102)

Estrategias de cortesía negativa					
No presuponer que el oyente quiere o puede hacer X.	No coaccionar al oyente		<i>Comunica el deseo de no incomodar al oyente</i>	Modera la manifestación del deseo de que el oyente haga X.	
Hace mínimas manifestaciones sobre el deseo de O, sobre lo importante para O.	Ofrece a O la opción de no hacer el acto	Minimiza la amenaza	Pide disculpas	Impersonaliza	Hace ostensible el hecho de que estás en deuda con el oyente.

Figura 2. Estrategias de cortesía negativa (Brown y Levinson, 1987:131)

4. El Corpus seleccionado

El corpus recolectado corresponde a dos chats organizadas en dos cursos de formación a distancia organizados por el Departamento de Tics del Centro de Investigaciones en Antropología Filosófica y Cultural.

El primer curso es un Seminario de Análisis del Discurso coordinado por una profesora a la cual llamaremos Guadalupe, Profesora y Licenciada en Letras, Investigadora y Coordinadora editorial de una revista. El Seminario se extendió durante 6 meses y ofreció un recorrido por lo que se llama el Análisis del Discurso, puntualizando los supuestos teóricos básicos y las metodologías implicadas para su desarrollo. Además de la formación teórica se facilitó a los alumnos una serie de actividades orientadas a utilizar los conceptos sobre la teoría y su metodología en ejercitaciones sobre el análisis del discurso. El trabajo se articuló a través de módulos didácticos y sesiones de laboratorio, de las cuales se ha extraído 1 chat, para este análisis. Los alumnos de este curso han sido investigadores y profesionales de diferentes disciplinas interesados en esta temática. La sesión seleccionada corresponde a una conversación realizada en torno al desarrollo de las temáticas y a la aclaración de dudas. Este curso será denominado SAD

El segundo curso es un Curso de Formación para Tutores on-line, dictado por una Universidad Argentina y una Italiana en convenio. El propósito del curso ha sido desarrollar, en forma intensiva, la figura profesional del tutor online, agente indispensable para el diseño y ejecución de estrategias de *e-learning*. La propuesta tuvo dos niveles formativos complementarios, ofreciendo tanto una capacitación directa específica en las competencias tutoriales y tecnológicas, cuanto una formación pedagógica amplia y actualizada en el campo de la educación en ambientes virtuales de aprendizaje, indispensable para quien desee realizar una formación continua en el ámbito de las nuevas tecnologías y nuevos roles en la educación. El curso se desarrollo en 6 meses. Los alumnos de este curso han sido investigadores y profesionales de diferentes disciplinas interesados en esta temática. La sesión seleccionada corresponde a una conversación realizada entre los participantes de una comunidad de aprendizaje. El objetivo de dicha sesión estuvo orientado a organizar el trabajo propuesto para dicho

grupo y conversar acerca de las temáticas desarrolladas en el curso. En dicha sesión se observa por una parte el trabajo colaborativo entre los miembros para la elaboración de las actividades encomendadas y el debate entre los participantes. Este corpus será denominado TOLSPAL.

5. El Análisis de los intercambios en espacios virtuales

5.1 *El Corpus desde la Teoría del Análisis Conversacional*

Como expuse en el apartado acerca de la metodología, la distribución de los turnos del habla es fundamental para llevar a cabo una conversación electrónica como las que se desarrollaron en los cursos abordados.

A continuación presentaré los conceptos fundamentales de esta Teoría y pondré de manifiesto fragmentos de las conversaciones electrónicas de ambos cursos que son explicados desde dichos elementos.

Recordando que la organización de los turnos del habla es una forma “básica” de organización, ya que cualquier variación que entre los participantes se introduzca, se acomoda al sistema sin modificarlo, podemos recuperar dos fragmentos del corpus seleccionado.

En el Seminario de Análisis del Discurso (SAD) se puede observar una variación cuando Laura ingresa a la sala de Chat más tarde que el resto de sus compañeros, el desarrollo del tema ya está en curso, pero se incorpora al diálogo y a la conversación con naturalidad y el resto se adapta a esta incorporación sin problemas.

(1)

10:14: Laura entró a la sala

10:14 Laura: Hola Todos

10:14 Analia: Los ejemplos que da el autor me parecen claros, los comprendo al leerlos, en cuanto al que nos proporcionastes...aquí estoy, tomé para el análisis los conceptos de campo, tema y modo.....será?

10:14 Analia: Me parece muy interesante lo de centrarme en una función !!!!!!!!!!!!!

10:15 Roxana Lucía: yo supongo que hay ejemplos muy claros de cada una de las funciones, pero mi duda es si un acto comunicativo podría tener todas las funciones al mismo tiempo, es decir, que el hablante represente su experiencia del mundo, que informe y que a partir de él estable relaciones sociales con sus interlocutores, por ejemplo

10:15 Guadalupe: Según lo que te propongas ver...si tu interés es analizar cómo se representa la categoría de educación, cómo la representan los participantes te conviene trabajar con la función ideativa. Pero si querés ver los roles sociales entre los participantes te conviene ver la función interpersonal

10:15 Guadalupe: Sí, Roxana, tu observación es muy importantes. Como decíamos, en cada cláusula se proyectan las tres funciones simultáneamente. Uno como analista las puede separar y luego relacionar para el análisis

10:16 Guadalupe: Bienvenida Laura, qué suerte tenerte entre nosotras

10:16 vânia: Gracias por tu aclaración profa. Guadalupe!

10:16 Laura: Perdón por la llegada tarde

10:16 Guadalupe: No hay problema Laura, unite ahora a la discusión...

10:16 Laura: Se que no debo, pero podría pedirles que me pusieran un poco en tema?

10:17 Guadalupe: Ana lía, creo que en tu proyecto la función ideativa puede ser útil para ver cómo representan determinadas categorías los participantes

10:17 vânia: Laura, querida, un abrazo muy afectuoso desde acá, Brasil.
10:17 Laura: Gracias Vania...
10:17 Analia: Gracias Guadalupe
10:18 Guadalupe: Sí, Laura, estamos conversando sobre las tres funciones que propone Halliday (ideativa, interpersonal, textual), qué significan, para qué sirven y cómo utilizarlas para el análisis
10:19 Guadalupe: Han visto cómo se puede analizar un texto con los conceptos que propone Halliday? En el texto de Gil aparecen varios ejemplos...
10:19 Laura: si..

Cuando Laura ingresa se está trabajando un tema. Todos continúan el desarrollo de la conversación hasta que Guadalupe saluda a Laura y “autoriza” aparentemente su ingreso a la conversación. Al final del fragmento, a las 10:19 hs. Se ve que Laura ya está incorporada a la conversación con el *Si...* que plantea, como si ya estuviera comprendiendo el tema que se está desarrollando.

En el Chat del curso de formación de tutores online en español (TOLSPAL), se puede observar algo similar con la incorporación de M. Paz. Si bien, ella ingresa una hora más tarde al desarrollo de la conversación, la charla puede adaptarse y continuar sin dificultades, habiendo incorporado un miembro más.

(2)

17:35: María Paz Vargas Vignoli entró a la sala
17:35 Alfredo : Adelante! entonces...
17:35 Juan Darío: bueno, si es verdad que hay dos grandes temas:
17:35 María Paz: llegué tarde?
17:35 Ino: intercambio de conocimiento
17:35 Juan Darío: 1. La comunidad de aprendizaje
17:35 Alfredo : Hola maripaz
17:35 María Paz: hola alfredo!!
17:36 Ino: Hola Maripaz
17:36 Juan Darío: 2. Los soportes tecnológicos y metodológicos que la hacen posible
17:36 Ino: bien
17:36 Alfredo : Todavía hay sol en España?
17:36 María Paz: si, esta empezando
17:36 Juan Darío: hola María Paz, bienvenida
17:36 María Paz: Hola darío!!!
17:36 María Paz: están hace mucho rato?
17:37 Alfredo : Digo, por que no te sacaste los anteojos!
17:37 María Paz: para ponerme al día puedo leer lo que han estado hablando?
17:37 María Paz: ahora tengo una foto!!! Mia
17:38 Juan Darío: ja, Maripaz, hace veinticuatro horas ininterrumpidas que estamos chateando
17:38 Alfredo : Cuál era?
17:39 Juan Darío: cual es la verdadera diferencia entre una comunidad de práctica y de aprendizaje? que una es formal y la otra no? o es que en fondo son lo mismo?
17:39 Juan Darío: sic
17:39 Alfredo : Esa es la respuesta, creo...
17:40 Juan Darío: sí, parece que en la comunidad de aprendizaje, deliberadamente se buscan aprendizajes
17:40 Juan Darío: en la de práctica, también se los puede lograr, pero no es lo que se pretende

17:40 María Paz: si, y que es formal
17:40 María Paz: no?
17:41 Juan Darío: sí, yo creo eso, además es lo que insinúa el material
17:41 Alfredo : Creo también que viene por la cuestión del conocimiento
tácito y explícito
17:41 Ino: si,

También en este fragmento se observa cómo M. Paz ingresa y comienza a participar. Luego del saludo entre los miembros y de comentarios amenos y graciosos, se continúa con el desarrollo de la conversación naturalmente y M. Paz inicia sus aportes, que además resultan pertinentes.

Ambos fragmentos comparten una organización similar en la incorporación de las participantes que llegan más tarde. La conversación que se estaba desarrollando se suspende momentáneamente, se saluda a las ingresantes, y una vez incorporadas se continúa con el desarrollo del tema. Aquí se observa cómo la incorporación de un integrante más a la conversación no afecta su desarrollo.

Pero a su vez ambos fragmentos también presentan una diferencia importante. Esta diferencia tiene que ver con un aspecto central: el objetivo del encuentro. En el SAD el objetivo del chat se orienta a aclarar conceptos básicos trabajados en los textos. La encargada de orientar esta conversación es la profesora, que convoca a todos al diálogo abierto en el chat. Así la “autorización” a Laura para comenzar a participar deviene de la profesora, como sucede en un curso presencial habitual. La profesora Guadalupe, es quien aprueba esta incorporación y pone en tema a la alumna para continuar el diálogo. En el fragmento posterior la situación es diferente. Corresponde a un trabajo en un grupo de participantes entre quienes circula el devenir de la conversación. El objetivo del encuentro es compartir la comprensión de los contenidos de los autores abordados entre un grupo de alumnos. Si bien la propuesta parte de un tutor, la conversación se lleva a cabo sin la presencia del mismo entre el grupo de participantes. Aquí no hay específicamente alguien que autorice a M. Paz a incorporarse, y de hecho el clima es más distendido que en el fragmento anterior.

Siguiendo con el análisis conversacional, otro de los elementos que también acompañan el análisis es el componente constructor del turno. Este componente está definido por el uso de diferentes unidades-tipo, que pueden ser oraciones, cláusulas, grupos de palabras, etc. Si bien, pueden utilizarse diferentes unidades-tipo en una misma conversación, generalmente por momentos predomina un tipo y por otros momentos otras unidades-tipo.

En el SAD se puede observar en los siguientes fragmentos que se emplean predominantemente oraciones como unidad-tipo.

(3)

10:07 Guadalupe: Por supuesto, como anticipó Roxana y aclara Analía, las tres funciones son complementarias. Lo que pasa es que para analizar conviene analizarlas por separado
10:07 Analía: Creo que en el análisis de manera separada, aunque estableciendo relaciones posteriores esta la riqueza del análisis del discurso
10:07 vânia: un detalle muy relevante es que en la textual el texto o mensaje es coherente si es consecuente consigo y con el contexto de la situación.. El texto es el elemento esencial para el análisis, bien como todo su proceso de significación...

10:08 Guadalupe: Claro, por supuesto. Para empezar el análisis conviene analizar de manera separada y luego relacionarlas.

(4)

10:15 Roxana Lucía: yo supongo que hay ejemplos muy claros de cada una de las funciones, pero mi duda es si un acto comunicativo podría tener todas las funciones al mismo tiempo, es decir, que el hablante represente su experiencia del mundo, que informe y que a partir de él entable relaciones sociales con sus interlocutores, por ejemplo

10:15 Guadalupe: Según lo que te propongas ver...si tu interés es analizar cómo se representa la categoría de educación, cómo la representan los participantes te conviene trabajar con la función ideativa. Pero si querés ver los roles sociales entre los participantes te conviene ver la función interpersonal

10:15 Guadalupe: Sí, Roxana, tu observación es muy importantes. Como decíamos, en cada cláusula se proyectan las tres funciones simultáneamente. Uno como analista las puede separar y luego relacionar para el análisis

En cambio, analizando el curso TOLSPAL en el intercambio entre los participantes, podemos observar que la unidad-tipo constructora de los turnos predominante son las cláusulas. Esto puede observarse en el siguiente fragmento:

(5)

16:39 Juan Darío: qué les pareció el material?

16:40 Vanessa: a mí, muy interesante

16:40 Ino: me pareció interesante... creo la mayoría hemos experimentado situaciones de comunidades...

16:40 Juan Darío: a mí no me gusta eso del ámbito empresarial metido a educación

16:40 Juan Darío: más que no me gusta, me da un poco de prurito

16:41 Ino: y explica claramente lo que sucede

16:41 Vanessa: me acordé de muchos temas que estudié en mi especialización

16:41 Juan Darío: qué temas Vanessa?

16:41 Ino: si, entiendo... pero creo que a veces es más un prejuicio de quienes estamos en sociales.

Observando ambos fragmentos se entiende claramente cómo el empleo de diferentes unidades-tipo da origen a intercambios muy diferentes entre sí, con una dinámica particular. En los fragmentos que corresponden al SAD se desarrolla una conversación más extensa, cada uno de los participantes expone su punto de vista y justifica su posición y comprensión sobre el tema. Externamente, un investigador puede acceder a la comprensión de los tópicos que se están abordando y un nuevo participante puede incorporarse al diálogo con mayor éxito siguiendo las intervenciones anteriores. Además se evidencia claramente, que en esta conversación el abordaje del contenido es primordial. Por el contrario, el fragmento del TOLSPAL presenta una conversación más entrecortada, no se comprende bien el tema desde el cual se está trabajando y el diálogo parece estar orientado más hacia cuestiones ideológicas y de apreciación personal, que hacia el tratamiento del contenido específico. Este abordaje me resulta interesante destacarlo, por dos aspectos que devienen de la utilización de diferentes unidades-tipo. Por una parte la dinámica de la conversación se torna diferente, y por otra parte

el contenido que puede expresarse por medio de cada una de estas unidades-tipo también es diferente.

Avanzando un poco más en el análisis me ocuparé ahora de la transferencia entre los hablantes. Esta transferencia de un hablante a otro se coordina tomando en cuenta los lugares de relevancia transicional, definido oportunamente en este artículo, como el primer lugar posible de completamiento, el lugar en el cual se producen los cambios de hablantes.

En el SAD y en el curso TOLSPAL, como en otras conversaciones electrónicas que se llevan a cabo, se puede observar cómo los intercambios se van organizando a medida que el cambio de hablante ocurre. Así la conversación se desarrolla articulando la participación de cada uno de los participantes en estos Lugares de Relevancia Transicional (LRT).

En los siguientes fragmentos seleccionados del corpus del SAD, se puede claramente observar cómo se coordina la transferencia entre los hablantes que participan en ella.

(6)

10:21 Guadalupe: Claro, perfecto, Halliday primero segmentaría el texto en cláusulas y en cada una analizaría las funciones. Aunque en realidad acá habría que reponer los verbos (se entiende?) *1° LRT*

10:21 Roxana Lucía: o qué parte(s) de la cláusula representaría a una u otra función? ... *2° LRT*

10:22 Guadalupe: no, no es por partes, todas las partes se analizan a partir de las tres funciones *3° LRT*

10:22 Roxana Lucía: ¿reponer los verbos de la cláusula? el tiempo de la cláusula? *4° LRT*

10:22 Guadalupe: claro, por ejemplo "te mando" un abrazo... *5° LRT*

10:23 Guadalupe: porque para Halliday la cláusula está determinada por el verbo conjugado.

(7)

11:22 Guadalupe: Les resultó positiva esta reunión? *1° LRT*

11:22 Roxana Lucía: sip *2° LRT*

11:22 Guadalupe: Si surgen muchas dudas, podemos planear una reunión para la semana... *3° LRT...etc,*

11:22 vânia: Sí, a mí fue muy fructífera, espero que tenga en otras oportunidades.

11:23 Guadalupe: Bien, lo tengo en cuenta

11:23 Laura: Para mí fue buena, lástima mi llegada tarde... que me desconecto un poco del tema..

11:24 vânia: Deseo un final de semana muy lindo y FELIZ a cada una, gracias por la amable compañía!!

11:24 Guadalupe: Les confirmo el martes pero posiblemente el miércoles al mediodía pueda estar en el Chat como hora de consulta por si surgen dudas

11:24 Laura: Prometo llegar a horario para la próxima

En el curso TOLSPAL también se observa cómo se transfiere la conversación entre los hablantes en los Lugares de Relevancia Transicional. Obsérvese el siguiente fragmento:

(8)

16:50 Alfredo : Por otra parte está el tema de la estrategia metodológica *1° LRT*

16:50 Juan Darío: lo importante es que existen espacios de aprendizaje muy potentes en la interacción entre las personas 2° LRT
 16:50 Juan Darío: algunos son espontáneos y otros son explícitos 3° LRT
 16:50 Vanessa: pero no creo que ese hecho sea un motivo para que modelos empresariales interfieran en la educación 4° LRT... etc.
 16:51 Juan Darío: no, mencionaba un parecer personal
 16:51 Ino: estoy de aturdo con lo que plantea Dario
 16:52 Juan Darío: muchas de las reformas educativas en Latinoamérica se hicieron bajo el paradigma empresarial
 16:52 Juan Darío: pero creo que no es lo medular del texto, parece que la comunidad es un fuerte espacio educativo
 16:53 Alfredo : Todo tiene que ver con el desarrollo tecnológico
 16:53 Juan Darío: y la tecnología brinda un espacio comunitario nuevo
 16:53 Ino: si...
 16:54 Alfredo : Ok. Por lo que dice el ala femenina creo que cumplimos con las características de una comunidad, no te parece Dario
 16:55: Juan Darío Sarah salió de la sala
 16:56 Alfredo : Muy bueno lo de espacio comunitario y espacio educativo. Que opinás Ino y vos Vanessa?
 16:57 Vanessa: Alfredo... mi español es muy básico. Entonces...cuando estoy con alguna cosa para escribir, el tema ya cambios... Así es mejor leer.
 16:58 Alfredo : Leíste los mail referidos a mensaje analógico y digital?
 16:58 Vanessa: Yo creo que una comunidad es un buen espacio de cambio, de aprendizaje y de educación... Pelo es necesario tener esa conciencia
 16:58 Vanessa: si
 16:59 Alfredo : Qué te pareció?
 16:59: Juan Darío Sarah entró a la sala
 16:59 Juan Darío: me caí
 17:00 Alfredo : Bienvenido "Diré"!
 17:00 Juan Darío: sí, creo que el ala femenina nos constituye como comunidad
 17:00 Vanessa: un rato, por favor
 17:00 Juan Darío: Augusto e incólume Señor Director
 17:00 Juan Darío: yo pensé en esto

En ambos fragmentos la conversación se transfiere entre los participantes con naturalidad. Sin embargo, analizando un poco más hacia el interior podemos observar que las reglas que designan los siguientes turnos y coordinan las transferencias son diferentes. En los fragmentos que corresponden al SAD la docente parece ser quien selecciona a los próximos hablantes (aunque no sea a alguien en particular, incita la participación) mediante preguntas como: *SE entiende?*, *Les resultó positiva la reunión?*. En el caso de los fragmentos del TOLSPAL la dinámica es diferente. En esta conversación, la transferencia de uno a otro se da por medio de autoselecciones. Y para seguir pensando, vuelvo a remarcar que esta variación debe tener su fundamento central en los objetivos de los chats organizados, para cada uno de los cursos.

Avanzando un poco más en el análisis del corpus, y siguiendo con los elementos aportados por el Análisis Conversacional, me gustaría evidenciar fragmentos que responden a las tres reglas propuestas por la Teoría para la asignación de turnos. En una conversación, ya sea presencial o electrónica la transferencia de la conversación no está fijada de ante mano, sino que varía y ocurre cuando se ponen en juego cada una de estas reglas, desarrolladas en apartados anteriores.

A continuación seleccioné tres fragmentos del SAD

Revista Electrónica de Lingüística Aplicada (ISSN 1885-9089)

2008, Número 7, páginas 18-44

Recibido: 24/04/2008

Aceptación comunicada: 21/07/2008

- *Técnica de asignación de turno: “Elige al próximo hablante”*

(9)

09:55 Guadalupe: bien. Les quedó claro qué significan cada una de estas funciones? Analía, recordás qué significa función ideativa, qué uso del lenguaje?

09:57 Analía: La función ideativa sirve para que los sujetos expliquen como entienden sus experiencias, mediante el establecimiento de relaciones lógicas

En su pregunta Guadalupe selecciona a Ana lía como el próximo hablante, y ello lo hace antes de que se presente el primer LRT. Ana lía a partir de ello se encuentra comprometida a continuar con la conversación.

- *Técnica de asignación de turno: “Auto-selección del próximo”*

(10)

10:04 Guadalupe: Claro, como dice Analía, la función interpersonal permite establecer relaciones sociales. Según Halliday, esto se puede reconocer en la estructura lingüística, como habrán visto en el texto de Gil.

10:04 Roxana Lucía: pero la ideativa y la textual también le permiten al hablante entablar relacione sociales, ¿no?

En este fragmento Roxana se auto-selecciona para continuar con la conversación. En este caso Guadalupe no selecciona a nadie para continuar, Roxana elige por sí misma seguir.

- *Técnica de asignación de turno: “El que está hablando continúa”*

(11)

10:01 Guadalupe: Roxana, respecto a las funciones, Halliday sólo considera tres funciones (si bien reconoce que hay más): la ideativa, la interpersonal y la textual

10:02 Guadalupe: Como decíamos la función ideativa es la función que permite al hablante representar su experiencia del mundo y establecer relaciones lógicas y la función textual le permite armar textos coherentes. Y la interpersonal, qué le permite?

En este fragmento quien está hablando continúa. Guadalupe sigue con el desarrollo de lo que estaba planteando. No ha seleccionado al siguiente hablante y ninguno de los participantes se ha auto-seleccionado.

En el TOLSPAL también se observan dichas técnicas en la asignación de los turnos del habla. A modo de ejemplo tomo un fragmento que representa cada una de las tres técnicas:

- *Técnica de asignación de turno: “Elige al próximo hablante”*

(12)

17:07 Vanessa: En periodismo "open-source" hay una mezcla
 17:08 Alfredo : Cómo es eso Vanessa?
 17:09 Vanessa: No se tiene aclarado quién es el escritor y que es el lector.

En este fragmento Alfredo realiza una pregunta a Vanessa, selecciona a quién debe continuar con la conversación. Vanessa continúa, ya que al ser seleccionada como próximo hablante se encuentra en el deber y la obligación de hacerlo.

- *Técnica de asignación de turno: “Auto-selección del próximo”*

(13)

16:48 Alfredo : Si, me quedo con dos cuestiones generales: Comunidad y tecnología
 16:49 Ino: lo que sucede que las empresas suelen estar un paso adelante en cuestiones de tecnologías
 16:49 Juan Darío: no, dice más bien que este modelo de aprendizaje se instituyó en el ámbito empresarial
 16:49 Vanessa: y eso, creo, puede ser un perjuicio a la manera como la educación es vista
 16:49 Ino: por lo que implementan cosas antes que otros espacios

En este fragmento se observa cómo Alfredo, Ino, Juan Darío y Vanessa se auto-seleccionan para continuar con la conversación. Ninguno de estos participantes selecciona al próximo o continúa hablando.

- *Técnica de asignación de turno: “El que está hablando continúa”*

(14)

17:29 Ino: Creo que lo que apunta las comunidades de práctica es al intercambio de experiencias
 17:30 Ino: y la pregunta es como hacemos para que se intercambien experiencias de acuerdo a cada materia
 17:30 Ino: por ejemplo lo que plantea alfredo
 17:31 Ino: yo soy psicóloga... el intercambio, se da por naturaleza dentro de la experiencia... y lo mismo pasa entre los profesionales...

En este fragmento se observa que Ino continúa hablando, su interés está en desarrollar una exposición que realiza en participaciones enlazadas. Nadie se auto-selecciona, ni ella elige a un próximo hablante.

Contrastando ambos cursos, en su extensión y variedad en las salas de chats, pude observar que la frecuencia con la cual se presentan las diferentes reglas de asignación de turnos es diferente. En el SAD la regla de seleccionar al próximo hablante se presenta con mayor continuidad y por lo general es la profesora quien emplea esta técnica de asignación de turnos. En el TOLSPAL la regla de mayor frecuencia es la de autoselección y es empleada por los diferentes participantes de un modo natural y dinámico. Una vez más, considero que es un elemento central a tener en cuenta el tipo

de curso, el contexto y los objetivos que guían cada uno de los intercambios.

Finalmente creo importante señalar otros dos aspectos, que se observan en dichas conversaciones, desde la Teoría del Análisis Conversacional y que me resultan interesantes:

- En las conversaciones las pausas suelen ser muy cortas, ocupan apenas milésimas de segundos. Ello hace que la conversación se desarrolle de forma fluida, sin interrupciones, enlazando las participaciones naturalmente. Los siguientes ejemplos dan muestra de ello.

SAD

(15)

10:31 Guadalupe: Creo Roxana que la función ideativa puede ser muy útil en tu

10:32 Lourdes: Si hay más de una cláusula puedo analizar con diferentes funciones??

10:32 Guadalupe: En cada cláusula se pueden analizar las tres funciones. Si hay más cláusulas, en cada una podés tener en cuenta todas las funciones

10:32 Roxana Lucía: sí, en eso estoy pensando, pero también pienso que la función interpersonal ¿estructura? o constituye la función ideativa, por ejemplo

TOLSPAL

(16)

17:12 Vanessa: Yo veo que la educación debe ser así también. Un espacio de cambios entre profesores y alumnos

17:12 Juan Darío: pero, a ver, ¿tienen experiencias de aprendizajes comunitarios?

17:12 Vanessa: y no más vertical como fuera antes

17:12 Juan Darío: tácitamente tal vez tendemos a formas individualistas de aprendizaje

17:12 Vanessa: si

- El otro aspecto para concluir con este análisis es el que postula que, ocasionalmente pueden presentarse superposiciones entre los hablantes (señaladas con subrayado y cursiva en forma diferenciada), pero ello suele rápidamente solucionarse en la continuidad de la conversación.

SAD

(17)

10:33 Guadalupe: Son funciones diferentes, aunque uno después puede relacionar lo que encuentra en cada una de las funciones. Ello se podrá ver en el corpus

10:33 Roxana Lucía: porque para mí el género del "hablante" es esencial, muy importante, muy

10:33 Guadalupe: La función interpersonal permite establecer relaciones, roles sociales

10:34 vânia: Creo que sea muy conveniente en el análisis los aspectos presentados en el "Corpus"

10:34 Guadalupe: Cuándo hablas de género te referís a femenino masculino a la imagen de mujer/hombre

En este fragmento se observa cómo se mantienen al mismo tiempo dos conversaciones: Vania y Guadalupe por un lado conversan sobre el análisis del corpus mientras que Guadalupe y Roxana por el otro se encuentran definiendo el tema del género del hablante. Luego esta superposición se resuelve en el desarrollo de la conversación, de otra manera sería imposible continuar con el desarrollo del intercambio. La superposición ocurre por un breve lapso. Para identificar mejor estas conversaciones paralelas las he marcado con letra cursiva y con subrayado.

TOLSPAL

(18)

17:05 Juan Darío: cierto, aprendimos a aprender individualmente

17:06 Alfredo : Mensajes, espacios, comunidades, vamos elaborando el borrador, parece?

17:06 Ino: mejorar nuestra práctica... porque no hay nadie que nos marca.. Como mejorar nuestra practica individualista

17:06 Juan Darío: los espacios comunitarios de aprendizaje son raros

17:06 Juan Darío: sí, Alfredo, estoy anotando como puedo, tranqui

17:06 Ino: si... y paradójicamente, en las instituciones educativas no se desarrollan

17:07 Alfredo : Agregá tecnología

También en este fragmento se observa cómo se mantienen al mismo tiempo dos conversaciones: Juan Darío e Ino por un lado se encuentran desarrollando el tema del aprendizaje individual y en espacios comunitarios, mientras que Juan Darío y Alfredo por el otro organizan la elaboración del borrador. Luego esta superposición también se resuelve en el desarrollo de la conversación. Para poner de manifiesto estas dos conversaciones paralelas las he distinguido con dos colores diferentes.

5.2 El Corpus desde la Teoría del Cortesía.

Buscando nuevos conceptos que permitan realizar un análisis diferente de la interacción que se produce en las conversaciones electrónicas, abordaré ahora el Corpus desde la Teoría de la Cortesía. Como he desarrollado en el apartado acerca de la Metodología, las estrategias de cortesía ofrecen una compensación a los riesgos que se derivan de a amenaza que supone todo acto del habla. Las estrategias de cortesía positiva son aquellas que se despliegan cuando el acto del habla amenaza la imagen positiva del Oyente.

En los siguientes fragmentos se observan algunas de las enunciadas estrategias de cortesía positiva, extraídos de ambos cursos:

- Estrategia de Cortesía Positiva. Busca Solidaridad. Afirma o presupone el deseo del Oyente:
SAD

(19)

09:44 Guadalupe: qué suerte que pudieron venir
09:45 Analía: Es muy bueno este espacio de intercambio
09:45 Vania: Sí, verdad! Eso me parece muy fructífero y interactivo

Guadalupe afirma la importancia de la presencia de los otros participantes. Presupone el deseo de los oyentes de reconocer la importancia de su presencia en ese espacio de trabajo. A su vez Ana lía y Vania su deseo de encontrarse allí, en la sala de Chat, para conversar y trabajar juntos.

- Estrategia de Cortesía Positiva. Busca Solidaridad. Destaca las valoraciones comunes.

TOLSPAL

(20)

17:46 Ino: igual creo que la propuesta es hacer un pasaje del conocimiento tácito al explícito.. y que eso puede suceder en una COP
17:47 Alfredo : Claro Ino
17:47 María Paz: También hay conocimiento explícito en las comunidades de práctica, es decir, no es exclusivo de las de aprendizaje, pero entiendo la idea general y también comparto la idea
17:47 Ino: y también en una de aprendizaje... obvio... porque sino pensaríamos que el único conocimiento es el del profesor
17:48 Alfredo : Pero fijate vos que el usuario en la segunda tiene la capacidad de producir mensajes teóricos, resumidos y concretos
17:48 María Paz: es como leerle el pensamiento!!!
17:49 Alfredo : Estamos de acuerdo Ino!

En este fragmento en el que se encuentran desarrollando el tema del conocimiento tácito y explícito en las comunidades de práctica y de aprendizaje se observa cómo Alfredo y M. Paz coinciden con los pensamientos de Ino. La frase de M. Paz: *Es como leerle el pensamiento* expresa justamente su coincidencia con lo que expone Ino.

- Estrategia de Cortesía Positiva. Establece que los participantes son cooperativos con el Hablante. Destaca la reflexibilidad.

TOLSPAL

(21)

16:51 Juan Darío: no, mencionaba un parecer personal
16:51 Ino: estoy de acuerdo con lo que plantea Darío
16:52 Juan Darío: muchas de las reformas educativas en Latinoamérica se hicieron bajo el paradigma empresarial
16:52 Juan Darío: pero creo que no es lo medular del texto, parece que la comunidad es un fuerte espacio educativo
16:53 Alfredo : Todo tiene que ver con el desarrollo tecnológico
16:53 Juan Darío: y la tecnología brinda un espacio comunitario nuevo
16:53 Ino: si...

El planteamiento que realiza Juan Darío busca despertar la reflexión de los oyentes. Plantea su parecer personal frente al tema en desarrollo y con ello reflexionar.

(22)

17:21 Ino: Creo que todos coincidimos que la tecnología no supe lo presencial.

17:21 Alfredo : Si, pero debemos darles una estrategia metodológica

17:21 Ino: sino que viene a sostener y apoyar el aprendizaje formal. Obviamente, que no podemos prescindir de esto

17:21 Ino: de acuerdo..

En este fragmento se observa como los diferentes miembros han reflexionado sobre el tema y llegan a acuerdos. Se destaca la flexibilidad de todos en la frase de Ino: *Creo que todos coincidimos que la tecnología no supe lo presencial.*

- Estrategia de Cortesía Positiva. Completa los deseos del Oyente para algo. Realiza Cumplidos
SAD

(23)

10:12 Guadalupe: Pero creo que finalmente surgen conclusiones interesantes. No es necesario analizar todo en un corpus, uno puede elegir centrarse en una sola función

10:13 vânia: perfecto, para analizar foros que te parece que se podría elegir?

10:14: Laura entró a la sala

10:14 Laura: Hola Todos

10:14 Analía: Los ejemplos que da el autor me parecen claros , los comprendo al leerlos, en cuanto al que nos proporcionaste ...aquí estoy , tomé para el análisis los conceptos de campo ,tema y modoSerá?

10:14 Guadalupe: Sí analía, animate que vas bien.

10:14 ana lía: Era eso lo que necesitaba....Gracias!!!!

En este fragmento se observa que Guadalupe plantea una propuesta que considera que puede ayudar al análisis que van a realizar las participantes. Ana lía comparte su propuesta y luego Guadalupe realiza un cumplido cuando dice: *Sí analía, animate que vas bien.* Así, Guadalupe completa los deseos del Oyente (Analía) cuando preguntaSerá?.

Estrategias de Cortesía negativa. Se ponen en juego cuando el acto amenaza la imagen negativa del oyente. Los siguientes fragmentos ponen de manifiesto algunas de las Estrategias planteadas por Brown y Levinson (1974)

- Estrategia de Cortesía Negativa. No coaccionar al oyente. Minimizar la amenaza.
SAD

(24)

09:45 Guadalupe: sí, espero que sirva este encuentro. Pudieron leer la propuesta?

09:47 Analía: Pude leer la propuesta , me parece muy interesante y de gran aprendizaje en mi caso , que es la primera vez que me contacto con el análisis del discurso . De a poco estoy "entrando en tema " y me parece asombroso

09:48 vânia: pero, bueno a los poquitos, vamos llegando!

09:48 vânia: pero, bueno a los poquitos, vamos llegando!

09:48 Guadalupe: sí, de a poco todo va a quedar más claro. La idea de este encuentro es que charlemos un poco sobre las dudas. Podemos empezar nosotras y se irán uniendo los que entren, les parece?

09:49 Analia: Me parece bien

09:50 Guadalupe: Para empezar, les doy la palabra a ustedes: algo les resultó confuso y quieren aclaración?

Con este fragmento se pone de manifiesto que la propuesta de Guadalupe es no coaccionar a los oyentes. Ella realiza las siguientes preguntas: *Pudieron leer la propuesta?*, *Podemos empezar nosotras y se irán uniendo los que entren, les parece?*, *Para empezar, les doy la palabra a ustedes: algo les resultó confuso y quieren aclaración?*. En todas estas preguntas de Guadalupe se observa que deja un espacio de libertad a los participantes, no se impone con sus preguntas, sino que realiza preguntas a todo el grupo para que participe quien quiera hacerlo.

(25)

10:07 Vania: un detalle muy relevante es que en la textual el texto o mensaje es coherente si es consecuente consigo y con el contexto de la situación.. El texto es el elemento esencial para el análisis, bien como todo su proceso de significación..

10:08 Guadalupe: Claro, por supuesto. Para empezar el análisis conviene analizar de manera separada y luego relacionarlas.

10:08 Analia: Por eso las llama metafunciones

10:09 Guadalupe: Sí, Vania, el texto debe ser coherente consigo mismo (cohesivo) y coherente con el contexto de situación. En este seminario no vamos a ver los elementos de cohesión pero es bueno saberlo.

En este fragmento se observa como Guadalupe minimiza la amenaza de que Vania se sienta atacada por su comentario. Por ello expresa: *Sí, Vania, el texto debe ser coherente consigo mismo (cohesivo) y coherente con el contexto de situación. En este seminario no vamos a ver los elementos de cohesión pero es bueno saberlo.*

TOLSPAL

(26)

16:38 Vanessa: Como yo hablo muy poco del español, tengo dificultad aún...

16:38 Juan Darío: no te preocupes, hablamos portuñol

16:38 Vanessa: eso es bueno...

En este fragmento Juan Darío busca, con su aporte, que Vanessa no se sienta incómoda con su manejo del idioma. Minimiza la amenaza de no se comprendida

- Estrategia de Cortesía Negativa. No coaccionar al oyente. Ofrece al Oyente la opción de no realizar el acto.

SAD

(27)

10:36 Guadalupe: Roxana, tal vez te interese, entre otras cosas, analizar quién es el que puede dar órdenes por ejemplo? Pero de esto podemos hablar más adelante cuando hayamos avanzado con los contenidos del seminario

10:37 Roxana Lucía: ok

10:37 Guadalupe: Claro, estos conceptos propuestos sirven en la medida en que les resulten útiles para el corpus

En este fragmento se observa que Guadalupe realiza una propuesta de trabajo de análisis a Roxana, pero sin limitar la decisión de Roxana respecto a hacer aquello que le propone. Al final del fragmento se observa que Guadalupe deja librado a la elección personal utilizar o no los conceptos que propone. En su expresión se observa que hay opción para no realizar el acto.

TOLSPAL

(28)

17:56 Juan Darío: por si las moscas virtuales, les propongo algo

17:57 Juan Darío: les parece escribir una breve síntesis de lo que sacaron de esta charla y ponerla en el foro?

17:57 Juan Darío: cuatro o cinco líneas, si quieren, obviamente más

18:51 Juan Darío: te parece que presentes una síntesis en el foro?

18:51 María Paz: si, para cuando? mañana?

18:51 Juan Darío: yo creo que hay consensos, pero no hay que buscarlos en el foro

18:51 María Paz: entonces la síntesis de lo hablado

18:51 Juan Darío: si podés hoy ¿te parece?

18:51 María Paz: y una reflexión sobre socialización y comunidad de aprendizaje

18:52 Juan Darío: claro, una síntesis, no muy extensa

18:52 Juan Darío: claro, exactamente

18:52 Juan Darío: yo trabajo también en experiencias no formales con primera infancia

18:52 María Paz: hoy! Darío, hoy tengo clases de inglés de 7 a 9, y después como que se me acaba el día, pero lo voy a intentar

18:52 María Paz: pero claramente ¿son dos tareas? ¿las dos para hoy?

18:53 Juan Darío: cuando puedas, tranquila

18:53 Juan Darío: no, básicamente si escribimos síntesis de lo que hablamos, hacemos circular ideas

18:53 Juan Darío: yo después las sistematizo, no te preocupes

En estos fragmentos Juan Darío intenta organizar las actividades del grupo sin imponerse sobre las decisiones de los otros. Propone actividades para realizar, pero deja la posibilidad de no realizar dichos actos, si a los demás no les parece. En estas frases se observa que existe un espacio real para la libertad individual de los participantes.

- Estrategia de Cortesía Negativa. Hace mínimas manifestaciones sobre el deseo del oyente, sobre lo importante para el oyente.

SAD

(29)

10:11 Guadalupe: les propuse un texto para practicar, lo han visto?

10:11 Analia: Estoy tratando !!!!! y me aparece con claridad , cuando lo pienso en relación a una investigación en la que estoy participando .Una duda es que amplitud tienen los textos desde los que se trabaja ?se entiende la pregunta ?

10:11: Roxana Lucía Foladori Antúñez entró a la sala

10:12 Guadalupe: Claro, cuando uno trabaja con corpus, generalmente estos son muy amplios pero el análisis es el mismo que para textos pequeños. Es un trabajo duro...

10:12 ana lí: durísimo!!!!!!!Tenemos páginas y paginas de material desgrabado!!!!

10:12 Guadalupe: Pero creo que finalmente surgen conclusiones interesantes. No es necesario analizar todo en un corpus, uno puede elegir centrarse en una sola función

En este fragmento se observa que Guadalupe comparte con Ana lí su preocupación por el análisis del corpus tan amplio. Entiende el planteamiento de Ana lí pero expresa que también ello sucede con los textos pequeños y finalmente manifiesta: *No es necesario analizar todo en un corpus, uno puede elegir centrarse en una sola función*. Esta frase parece coincidir con el deseo de Ana lí de no trabajar con todo el material, el cual le resulta extenso.

- Estrategia de Cortesía Negativa. Comunica tu deseo de no incomodar al oyente. Pide disculpas.

SAD

(30)

10:16 Laura: Perdón por la llegada tarde

10:16 Guadalupe: No hay problema Lourdes, unite ahora a la discusión...

10:16 Laura: Se que no debo, pero podría pedirles que me pusieran un poco en tema?

En este fragmento Laura Pide disculpas por su llegada tarde y busca con sus intervenciones no incomodar a quienes participan de la conversación.

TOLSPAL

(31)

16:24 Ino: perdona, no entendí la pregunta

16:24 Ino: como conocí este curso?

16:25 Vanessa: discúlpeme

16:25 Vanessa: mi español no es muy bueno

16:25 Vanessa: Deja yo pensar y rehacer la pregunta

16:25 Ino: no, esta muy bien...

16:26 Ino: si vieras como es mi portugués... ahí si estaríamos en problemas

Para concluir, en este fragmento se observa cómo tanto Ino como Vanessa piden disculpas por no poder entender y no poder hablar, respectivamente con precisión. Ambas piden disculpas a la otra persona por sus carencias en este tema de comprensión y expresión del lenguaje.

Con estos fragmentos, se pone de manifiesto cómo diferentes estrategias de cortesía facilitan o inhiben la interacción entre las personas, a lo largo de los intercambios que se mantienen. La imagen que uno recibe de los otros en una conversación moldea la participación siguiente. Tener ello en cuenta, nos permitirá analizar en profundidad cada una de las conversaciones a las cuales nos acercamos a investigar.

6. Conclusiones

A lo largo de este trabajo mi preocupación central ha sido poner de manifiesto diferentes herramientas que ayudan a analizar las conversaciones electrónicas realizadas en plataformas de formación online. He utilizado las herramientas metodológicas del análisis conversacional y de la teoría de la cortesía para identificar los elementos claves en el establecimiento y mantenimiento de las conversaciones. Si bien, estas herramientas han sido planteadas para el análisis de situaciones presenciales, considero que son un excelente aporte al análisis de conversaciones electrónicas.

En el recorrido del corpus, se pudo apreciar que las salas de chats pueden ser utilizadas para desarrollar diferentes temas y para la organización de trabajos en forma cooperativa. Pero para ello, su vehículo fundamental es la conversación, y los intercambios. Este uso es posible, siempre que se den los elementos necesarios para mantener y desarrollar una conversación, que se organicen los turnos del habla entre los participantes, que no existan superposiciones prolongadas en el tiempo, que no se produzcan pausas extensas, que no hable más de una persona por vez, etc.

Comprender cómo se estructuran, mantienen y desarrollan estos intercambios nos ayuda a reconocer la importancia de este espacio de comunicación para los miembros de estas comunidades, nos permite pensar en potenciales aplicaciones y nos orienta a planificar diferentes propuestas para la utilización de esta herramienta. Los chats han sido con frecuencia ubicadas en un segundo plano de importancia frente a los foros, el correo electrónico y las teleconferencias, pero sin embargo resultan ser la herramienta empleada con mayor frecuencia por los usuarios de la Red. Con frecuencia se emplean las salas de chat, en la mayor parte del tiempo, para establecer relaciones sociales, pero en pocas ocasiones se utilizan en su función de herramienta didáctica. Aquí reside la importancia fundamental del uso de esta herramienta en la formación on-line como espacio de intercambio cooperativo entre los miembros, y la potencialidad del Análisis del Discurso como teoría central en el aporte de herramientas centrales para su estudio.

La comunicación adquiere características nuevas en los cursos de formación a distancia y será central para un desarrollo exitoso de los intercambios el desarrollo de habilidades comunicativas por parte de los participantes. Este trabajo nos permite contar con herramientas para el análisis de los intercambios, queda como desafío para un trabajo posterior, analizar en qué medida se obtienen los objetivos de los intercambios. Profundizar en las variaciones que inciden en que los participantes sean hablantes competentes y cuenten con las habilidades comunicativas básicas o que sean hablantes menos competentes.

7. Referencias bibliográficas

- Baldwin, B.W. 1996. Conversations: Computer Mediated Dialogue, Multilogue and Learning. Ph.D. Dissertation, University of North Carolina at Greensboro. Electronic publications, <http://www.missouri.edu/~rhetnet/baldwin/> (Julio 2001)
- Banzato, M. y V. Midoro. Sistemas de e-learning. Seminario de Formación Tutores on-line es español. Módulo 8. Año 2006. Universidad Ca' Foscari de Venecia-Italia. C.I.A.F.I.C. Buenos Aires - Argentina.
- Brown G. y G. Yule. 1993. *Análisis del discurso*. Madrid: Visor Libros.
- Brown, P. y S. Levinson. 1987. *Politeness: Some universals in language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Davis Boyd H. y J. P. Brewer. 1997. *Electronic Discourse. Linguistic Individuals in Virtual Space*. New York: SUNY.
- Ferrara, K, H. Brunner y G. Whittemore. 1991. Interactive Written Discourse as an Emergent Register. *Written Communication* 8: 8-34.
- Noblia, V. 2000. Conversación y comunidad: los chat en la comunidad virtual. *Revista Iberoamericana de Discurso y Sociedad* 2 (1):77-92
- Riel M. 1993. I circoli di apprendimento, *TD - Rivista di Tecnologie Didattiche* (2): 18-30.
- Sacks, H., E. Schegloff y G. Jefferson. 1974. Una sistematización simple de la organización de la toma de turnos en la conversación. *Language* 50: 696-735.
- Trentin G., 1996. *Didattica in rete: Internet, telematica e cooperazione in rete*. Roma: Garamond.