

Lars Fant

Regulación conversacional en la negociación: una comparación entre pautas mexicanas y peninsulares

1 Introducción

El propósito de esta contribución es, en primer lugar, dar cuenta de las divergencias y semejanzas que existen en las pautas conversacionales de dos grupos de hispanohablantes — mexicanos y españoles — en un determinado tipo de actividad: la negociación. El objeto de estudio se limita a algunos aspectos muy concretos del diálogo: una clasificación de los tipos de intervención, la forma en que se distribuye el turno y también, en cierta medida, en qué forma se realizan los procesos de retroalimentación conversacional.¹

El motivo por el que hemos elegido precisamente estos aspectos es, básicamente, nuestra convicción de que son particularmente reveladores de normas y valores fundamentales en una cultura. El apartado final de este estudio versará — aunque muy brevemente — sobre algunas inferencias e hipótesis a las que nuestros resultados permitirían dar pie. Los valores culturales que ante todo nos interesan son los referentes a la solidaridad y afiliación entre los miembros de una colectividad.

2 Materiales

Los materiales que sirven de base a este estudio son grabaciones en video de negociaciones simuladas, recogidas durante seminarios de perfeccionamiento en el arte de negociar, que después han sido transcri-

¹ Queremos expresar nuestro agradecimiento a Situation Management Systems Inc. (Hanover, Ma), Consultores Españoles S.A. (Madrid) así como a Andere y Asociados S.A. (Cuernavaca) por habernos suministrado los materiales que sirvieron de base al presente estudio.

tas. Los seminarios en cuestión siguieron una pauta prácticamente idéntica en uno y otro país y fueron atendidos en ambos lados por experimentados negociadores, generalmente ejecutivos de nivel medio. De un *corpus*, que en su totalidad comprende 236 minutos de interacción entre mexicanos y 320 minutos entre españoles, se sacó una muestra aleatoria de 20 minutos por cada país, cada una de ellas conformada por cuatro secuencias de cinco minutos de duración.

La mitad de los pasajes de la muestra (dos extractos mexicanos y dos españoles) proviene de un ejercicio que simula una negociación entre dos departamentos de la misma corporación multinacional (a continuación: caso INTERDEPARTAMENTAL); la segunda mitad es de otro ejercicio que representa una situación de compraventa (a continuación: caso COMPRAVENTA). El primer caso se distingue, en particular, por su mayor grado de formalidad así como su atmósfera más tensa. Las secuencias de la muestra además fueron elegidas para ser representativas de dos distintas fases en cada negociación, una temprana y otra más adelantada.

Conjuntamente, estas disposiciones reúnen condiciones a nuestro modo de ver excepcionalmente favorables a la comparación sistemática de los comportamientos de los dos grupos estudiados.

Ya que la proporción de mujeres es más alta en el *corpus* mexicano que en el peninsular, y puesto que creemos tener motivos para sospechar que el factor sexo tiene implicancias para el desarrollo del diálogo, ha sido necesario normalizar las muestras con respecto a este factor. Para realizar eso, hemos tenido que elegir negociaciones mexicanas análogas a las peninsulares, en las que participaba una sola o ninguna mujer. Así es que entre los doce negociadores que conforman el "elenco" de la muestra española hay una sola mujer, y una sola también entre los once negociadores que aparecen en las secuencias mexicanas.

Cabe agregar, ya que es un dato esencial para entender los análisis, que cada negociación se lleva a cabo entre dos equipos, cada uno de los cuales consta de dos negociadores. El hecho de que hay siempre cuatro personas presentes en las secuencias no significa, sin embargo, que la conversación sea auténticamente tetrádica; al contrario, prevalece en el diálogo una pauta diádica donde cada participante actúa como representante de un equipo. Los intercambios, por lo tanto, se establecen entre los equipos más bien que entre los individuos que los conforman

(Grindsted 1990), lo cual no tiene nada de sorprendente en una actividad como es la de negociar.

Además de este tipo predominante de diálogo, existe otro que se efectúa al interior de cada equipo. A los dos distintos tipos nos referiremos a continuación mediante los términos *comunicación frontal* (entre las partes de la negociación) y *comunicación lateral* (entre los miembros del equipo). En muy escasas ocasiones los negociadores abandonan momentáneamente esta pauta para iniciar una interacción menos rígida; en particular, esto es lo que se produce cuando un negociador se vuelve hacia su coparte como si fuera un interlocutor cualquiera, caso al que nos referimos mediante el término *frontalización*, o *comunicación lateral frontalizada*.

Se puede — y con razón — poner en tela de juicio la representatividad que posee una muestra como la actual para la cultura de una nación entera, puesto que se basa en un solo tipo de actividad, donde la proporción de mujeres es tan baja, y cuyos informantes (por tratarse de empleados de grandes empresas y de posición relativamente alta) provienen de un estrato social bastante restringido. Subrayemos, pues, que en ambos campos se trata de personas que comparten una cultura básicamente de clase media urbana, que se encuentran en un entorno predominantemente masculino y que desempeñan su papel de profesional; añádase a esto que la edad de los participantes oscila entre los 25 y los 45 años. Sólo con estas restricciones puede pretenderse que nuestros materiales son representativos de la "cultura" nacional española y la mexicana.

En cuanto al tipo de actividad que constituye la negociación, cabe agregar que su naturaleza de relativa imprevisibilidad da lugar a un amplio abanico de comportamientos, ya que obliga a sus participantes a adaptarse a una situación fluctuante, en constante cambio. Por este motivo no sería una exageración afirmar que se trata de una actividad que mejor que muchas otras pone en evidencia importantes aspectos del comportamiento humano.

ANTONIO(1) desconocíamos. claro a nosotros nos estaba llamando la atención de que un crudo tan importante como el de los emiratos árabes no fuese contemplado en este informe.

En este fragmento se producen cinco intervenciones distinguibles: *David (1)*, *Celia (1-3)* y *Antonio (1)*. No obstante, tan sólo dos de ellas llegan a establecerse como turnos: *David (1)* y *Antonio (1)*. Las intervenciones de *Celia* no logran captar, en este fragmento, la suficiente atención como para ser reconocidas como turnos.

Puesto que no todas las intervenciones desembocan en turnos, el número de éstos es necesariamente inferior al de aquéllos. Tal como veremos a continuación, la proporción de los turnos en la totalidad de intervenciones es un factor que no carece de significación. Contentémonos, de momento, con ver las cifras globales:

Cuadro 1: Materiales españoles y mexicanos:
palabras gráficas, intervenciones y turnos

Nación	Caso	Palabras gráficas	Intervenciones	Turnos
España	COMPRAV 1	1.133	62	41
	COMPRAV 2	1.293	67	41
	Tot. COMPRAV	2.426	129	82
	Tot./minuto	242,6	12,9	8,2
	Tot./1.000 p.gr.		53,2	33,8
	INTERDEPT 1	985	32	17
	INTERDEPT 2	974	49	29
	Tot. INTERDEPT	1.959	81	46
	Tot./minuto	195,9	8,1	4,6
	Tot./1.000 p.gr.		41,3	23,5
	Tot. España	4.385	210	128
	Tot./minuto	219,3	10,5	6,4
	Tot./1.000 p.gr.		47,9	29,2

Nación	Caso	Palabras gráficas	Inter- venciones	Turnos
México	COMPRAV 1	770	33	19
	COMPRAV 2	731	44	21
	Tot. COMPRAV	1.501	77	40
	Tot./minuto	150,1	7,7	4,0
	Tot./1.000 p.gr.		51,3	26,6
	INTERDEPT 1	879	36	14
	INTERDEPT 2	857	34	18
	Tot. INTERDEPT	1.736	70	32
	Tot./minuto	173,6	7,0	3,2
	Tot./1.000 p.gr.		40,3	18,4
	Tot. México	3.237	147	72
	Tot./minuto	161,9	7,4	3,6
	Tot./1.000 p.gr.		45,4	22,2

Del cuadro se desprende, en primer lugar, que los españoles hablan más que los mexicanos en igual extensión de tiempo. Los negociadores de España no sólo producen más palabras (4.385 frente a 3.237; repartidas por el eje temporal, estas cifras equivalen a 219,3 frente a 161,9 palabras gráficas por minuto) sino también más intervenciones (10,5/minuto frente a 7,4/minuto) y más turnos (6,4/minuto frente a 3,6/minuto) que sus homólogos mexicanos.

Debe observarse que mientras la extensión media de las *intervenciones* es casi la misma en los dos grupos (18,8 palabras por intervención española frente a 19,5 palabras por intervención mexicana), la de los *turnos* españoles es significativamente inferior a la de los mexicanos: 34,2 palabras/turno (España) frente a 45,0 (México). Esto quiere decir que una mayor proporción de intervenciones se realiza como turnos en los materiales peninsulares: un 61%, frente al 49% de las intervenciones mexicanas.

Es significativa la discrepancia entre españoles y mexicanos en lo que se refiere al comportamiento observado en los dos distintos casos de negociación. Se revela que mientras los españoles hablan más rápido

en el caso COMPRAVENTA, que se lleva a cabo en un ambiente bastante relajado, que en el INTERDEPARTAMENTAL, cuya atmósfera resulta mucho más tensa que la primera, los mexicanos actúan al revés.

Se observa, al mismo tiempo, que tanto los mexicanos como los españoles prolongan la duración media de los turnos a medida que aumenta la tensión. Los mexicanos suben de una media de 37,6 palabras por turno en COMPRAVENTA a 54,3 palabras/turno en INTERDEPARTAMENTAL; las correspondientes cifras españolas son de 29,6 palabras/turno en COMPRAVENTA y 42,6 palabras/turno en INTERDEPARTAMENTAL.

¿Cómo se explica esta aparente contradicción? Podría conjeturarse lo siguiente: por regla general, en situaciones de más tensión, los interlocutores se esfuerzan por controlar el "territorio" metafóricamente conformado por el turno, lo que desemboca en una prolongación de éste; en situaciones relajadas, de forma correspondiente, los turnos se hacen más cortos. Es muy posible que este efecto sea de carácter universal.

La velocidad en el diálogo, por otra parte, se presenta más bien como un factor susceptible de variabilidad cultural. Podría bien ser el caso que la velocidad del habla de los españoles, que en la opción no marcada es ya bastante alta, se reduzca, en la opción marcada (la de mayor tensión) por efecto de contraste. Por el mismo efecto, los mexicanos, que en el caso no marcado hablan relativamente despacio, en una situación de mayor tensión aumentan la velocidad.

En resumen:

- Los españoles hablan más rápido que los mexicanos; sin embargo, tienden a disminuir la velocidad en situaciones de mayor tensión, mientras que los mexicanos reaccionan de la manera contraria, acelerando el paso.
- La extensión media del turno mexicano excede de forma significativa a la del turno español; es decir que los negociadores mexicanos no sólo hablan más despacio sino también con turnos más prolongados que sus homólogos peninsulares.
- En los diálogos españoles, una mayor proporción de las intervenciones desemboca en turnos, o visto al revés, hay menos intervenciones "fracasadas" en los diálogos españoles que en los mexicanos.

4 Comunicación frontal y lateral

Las pautas interactivas observadas son muy distintas según ocurran en los intercambios entre las partes opuestas (a continuación: intercambios *frontales*) o entre las dos copartes (a continuación: intercambios *laterales*). Examinemos una secuencia ilustrativa:

Ejemplo 2. (México, Compraventa C3GTe, minuto 19. Alicia y Benito son compradores, César y Daniel vendedores.)

- DANIEL(1) de hecho la cooperativa ustedes la formaron. es pedirles que a nosotros, porque no tenemos la capacidad para adquirir todo el producto que ustedes este: pescan.
- BENITO(1-2) |no, |exactamente.
entonces habría que determinar qué porcentaje de nuestra captura. =
- ALICIA(1) ahí sí podría ser un porcentaje. no podemos este: darles
- DANIEL(2) |claro. |
- BENITO(3) |lo meternos-
- ALICIA(1) todo puesto que:-
- DANIEL(3) |nuestra capacidad nuestra capacidad inicial, yo creo que no llegue arriba del millón de libras al año. y y-
- CÉSAR(1) |así es. creo que
estábamos hablando de que de un sesenta y cinco por ciento de su captura,

En este pasaje se producen, en total, cuatro cambios de turno. El primero (de *Daniel-1* a *Benito-2*) y el tercero (de *Alicia (1)* a *Daniel (3)*) son del tipo frontal, mientras el segundo (de *Benito (2)* a *Alicia(1)*) y el cuarto (de *Daniel (3)* a *César (1)*) pertenecen al tipo lateral.

Es interesante ver en qué medida los dos grupos estudiados difieren con respecto a la proporción que ocupa uno y otro tipo de diálogo. Estas proporciones se desprenden del cuadro siguiente:

Cuadro 2: Comunicación frontal y lateral

		Tipo de cambio de turno:			
		frontal	lateral	tot.	% lateral
España	COMPRAV 1	29	12	41	29,3%
	COMPRAV 2	31	10	41	24,4%
	Tot. COMPRAV	60	22	82	26,8%
	INTERDPT 1	13	4	17	23,5%
	INTERDPT 2	28	1	29	3,4%
	Tot. INTERDPT	41	5	46	10,9%
Tot. España		101	27	128	21,1%
México	COMPRAV 1	8	11	19	57,9%
	COMPRAV 2	16	5	21	23,8%
	Tot. COMPRAV	24	16	40	40,0%
	INTERDPT 1	10	4	14	28,6%
	INTERDPT 2	11	7	18	38,9%
	Tot. INTERDPT	21	11	32	34,4%
Tot. México		45	27	72	37,5%

El cuadro 2 indica, en primer lugar, que en ambos grupos una minoría importante de los cambios de turno son laterales. Es llamativo que esta proporción resulta casi dos veces más grande en el grupo mexicano (el 37,5% frente al 21,1% en el grupo español). ¿Será esta cifra indicativa de un mayor grado de cohesión en los equipos mexicanos? Un examen más detallado muestra que los negociadores de México, cuando "se pasan el balón" dentro del equipo, lo hacen muchas veces con el evidente propósito de dar mayor fuerza a la argumentación del equipo y/o para evitar que el balón pase al campo adversario. En los equipos españoles, esa táctica no ocurre tan a menudo.

Sin embargo, una intensificación de la comunicación lateral puede producirse en otras circunstancias y para otras funciones que la de reforzar la cohesión interna. Se notará que la proporción de cambios laterales en ambos grupos es más grande en el caso COMPRAVENTA, caracterizado como el más informal de los dos. Lo que en frecuentes ocasiones ocurre en éste, probablemente debido a su atmósfera menos polarizada, es que la cohesión interna tiende a aflojarse, dando lugar a un tipo de conversación que tiene más semejanzas con un diálogo espontáneo poliádico, sin división en equipos. Es en tales circunstancias cuando hablamos de "comunicación lateral frontalizada" (cf. fin del ap. 2, así como el ap. 7.3). En las dos últimas intervenciones del *ejemplo 2*, aquí reproducidas como *ejemplo 3*, se da un caso representativo de "frontalización":

Ejemplo 3. (México, Compraventa C3GTe, minuto 19. César y Daniel conforman el equipo de los vendedores.)

DANIEL	nuestra capacidad inicial, yo creo que no llegue arriba del millón ((<i>dirigiendo la mirada hacia César</i>)) de libras al año. y y-
CÉSAR	así es. creo que estábamos hablando de que de un sesenta y cinco por ciento de su captura,

El efecto de frontalización se debe obviamente a la señal no verbal (mirada) dirigida por *Daniel* hacia *César*, invitándole a hablar.

Debe añadirse que en ninguno de los grupos la proporción de las frontalizaciones es muy elevada; se trata en cada grupo (curiosa coincidencia) de 6 ocurrencias sobre los 27 cambios laterales computados.

En resumen: Una de las discrepancias más notables entre mexicanos y peninsulares tiene que ver con el grado en el que uno y otro grupo reservan el diálogo para intercambios dentro del equipo. La proporción que ocupan los intercambios *laterales* en la negociación es significativamente más elevada entre los negociadores *mexicanos*, o sea: éstos se apoyan más entre ellos que los españoles. Este fenómeno es indicativo de una norma que prescribe un más alto grado de cohesión en el equipo de negociadores.

5 Superposición e interrupción

Para formar una imagen concreta del sistema de turno de intervenciones, tal como se presenta en cada uno de los grupos estudiados, ha sido preciso estudiar el fenómeno del *habla simultánea*. Se sabe, a través de varios estudios (p. ej. Tannen 1982; cf. también Fant 1989), que el grado en que se produce superposición en el diálogo es un fenómeno altamente susceptible de toda clase de variación cultural, incluidas las de sexo/género.

5.1 Turnos destacados y entrecruzados

En primer lugar nos ha interesado comprobar cuál es, en cada grupo estudiado, la proporción de los *turnos entrecruzados*, es decir: cuántas veces se produce una superposición en el cambio de turno. Para concretar, volvamos a examinar el *ejemplo 2* de arriba, aquí parcialmente reproducido como *ejemplo 4*:

Ejemplo 4. (México, Compraventa C3GTe, minuto 19. Alicia y Benito son compradores, César y Daniel vendedores.)

- DANIEL(1) de hecho la cooperativa ustedes la formaron. es pedirles que a nosotros, porque no tenemos la capacidad para adquirir todo el producto que ustedes este: **pescan.**
- BENITO(1-2) |no, |**exactamente.**
entonces habría que determinar qué porcentaje de nuestra captura. =
- ALICIA(1) ahí sí podría ser un porcentaje. no podemos este: darles

En esta secuencia se produce el primer cambio de turno con un período — aunque sea breve — de superposición (*pescan* coincide con *exactamente*), mientras que en el segundo cambio (de *captura* a *ahí sí*), los turnos se presentan destacados — además, con una sincronización muy exacta en el pase.

En realidad, esta distinción entre turnos entrecruzados y destacados no se presenta en el diálogo como una oposición binaria; más bien tenemos que ver con una escala continua, que va de la separación de los turnos mediante pausas audibles a la lucha prolongada por el turno que

se extiende sobre varios segundos. A pesar de esto, conjeturamos que existe una binariedad [+/- simultaneidad] en el nivel de percepción psicológica, ya que breves períodos de habla simultánea, cuando el nuevo hablante arranca en medio de la señal terminativa del anterior, no se interpretan como instancias de superposición. En la práctica, en el análisis de los materiales, la atribución de las ocurrencias a una u otra categoría raramente ha presentado grandes dificultades.

5.2 *Arranques simultáneos*

Otro fenómeno que a veces merece la pena estudiarse es el *arranque simultáneo*, es decir, cuando dos o más hablantes inician un nuevo turno más o menos al mismo tiempo. Este fenómeno se percibe generalmente como un desorden en el diálogo; uno de los hablantes suele acabar muy pronto cediéndole el turno al otro. En el fragmento siguiente, el período de superposición que sigue al arranque simultáneo resulta, sin embargo, inusualmente largo:

Ejemplo 5. (México, Interdepartamental C2GSa, minuto 17. Antonio y Benito forman un equipo, César y Dalia el otro.)

- BENITO(1) si patentamos este nuevo catalizador, va a ser un éxito. y nos va a dar una penetración en el mercado a nivel
- DALIA(1) sí,
- BENITO(1) nacional e internacional. =
- DALIA(2) **sí de eso nosotros no estamos en- mira, en eso**
- CÉSAR(1) **fíjate que: sí fíjate que si ustedes este una vez**
- DALIA(2) **nosotros no estamos en contra.**
- CÉSAR(1) **que nosotros le pasemos el informe, discúlpame. de que nosotros aceptamos sus productos.**

En contadas ocasiones ocurre que ninguno de los dos hablantes que arrancan simultáneamente desiste en su empeño, y que ambos llegan hasta el final de su respectiva intervención. He aquí una de las escasas ocurrencias que en nuestros materiales se han dado:

Ejemplo 6. (España, Compraventa C3GB, minuto 6. Antonio y Benito son compradores, César y Daniel vendedores.)

BENITO(1) vosotros sois negociantes.
 CÉSAR(1) **en eso estamos de acuerdo. de pescar no tenemos**
 DANIEL(1) **nosotros somos negociantes y vosotros sois**
 BENITO(2) **vosotros**
 CÉSAR(1) **idea.**
 DANIEL(1) **pescadores.**
 BENITO(2) lo que queréis es ganar dinero.

Los diversos subtipos de habla simultánea producida en el cambio de turno se distribuyen de la manera siguiente: (N.B. La columna que corresponde al arranque simultáneo debe leerse independientemente de las demás; el arranque simultáneo se produce tanto en el cambio con los turnos superpuestos como en el cambio en que los turnos se presentan destacados.)

Cuadro 3: Cambios de turno con y sin habla simultánea

	Tipo de cambio:				Arranques simultáneos:	
	con turnos destacados		con turnos entrecruzados		número	por 100 cambios
	número	%	número	%		
Esp.	40	31,3	88	68,7	17	13,3
Méx.	36	50,0	36	50,0	10	13,9

Lo que el cuadro 3 arroja es que mientras el arranque simultáneo no muestra variación entre los grupos, la proporción que ocupan los turnos entrecruzados sí varía de forma significativa: mientras en el grupo mexicano exactamente la mitad de los cambios de turno es del tipo entrecruzado (proporción ya bastante alta en comparación, por ejemplo, con las correspondientes pautas escandinavas, cf. Fant 1989), esta proporción sube hasta alcanzar más de las dos terceras partes en los

materiales españoles. Esta propensión peninsular a superponerse en el diálogo nos parece un fenómeno tanto característico como significativo, capaz de dar lugar a varias interpretaciones sobre los valores culturales que puedan subyacerle.

5.3 *El efecto interruptivo de la superposición*

En base a estudios comparativos entre españoles y escandinavos sobre la regulación conversacional (Fant 1989 y 1992), el presente autor ha concluido que el habla simultánea en el cambio de turno no supone necesariamente que los hablantes tengan la sensación de que se ha producido una interrupción; en particular, los informantes españoles parecen poseer una alta tolerancia frente a la superposición en el habla, afirmando sentirse interrumpidos sólo en el caso en que no hayan podido terminar la expresión de un pensamiento antes de arrancar un nuevo hablante.

Para distinguir entre *entrecruzamientos interruptivos* y *no interruptivos* hemos aplicado el criterio operacional siguiente: si el hablante B arranca en medio de un enunciado que viene siendo emitido por el hablante A con una fuerza y tono no atenuados, se considera que hay efecto de interrupción. En el fragmento que sigue, *Antonio* "interrumpe" indiscutiblemente a *César*:

Ejemplo 7. (España, Compraventa C3GB, minuto 6. Antonio es comprador, César vendedor. Este fragmento es la continuación inmediata del diálogo representado en el ejemplo 6.)

CÉSAR	por eso te estaba preguntando si nos estabas
ANTONIO	está clarísimo. nosotros
CÉSAR	proponiendo:-
ANTONIO	somos pescadores y conocemos perfectamente el mercado de la distribución.

En otras ocasiones, cuando el hablante A ya está perdiendo fuerza articuladora y entonativa, y se le superpone el hablante B, a este entrecruzamiento ya no se le atribuye un carácter interruptivo. He aquí un caso:

Ejemplo 8. (España, Compraventa C3GB. Antonio es comprador, César y Daniel son vendedores. Este fragmento es la continuación inmediata del diálogo representado en los ejemplos 6 y 7.)

ANTONIO una cosa es conocerlo y: y otra cosa es el acto físico de
 CÉSAR luhm,
 ANTONIO montarse en un camión y a distribuir, porque ya habrá
 una serie de pedidos una serie de kilos que se pudiera
 DANIEL sí claro que no.
 ANTONIO vender.
 DANIEL todavía no habéis conseguido estar en dos sitios a la vez.

En conformidad con el mencionado criterio hemos llegado a establecer el reparto siguiente:

Cuadro 4: Turnos entrecruzados con y sin efecto de interrupción

	Interruptivos		No interruptivos	
	número	% de los cambios	número	% de los cambios
Esp.	36	28,1	52	40,6
Méx.	9	12,5	27	37,5

Se demuestra, a través del cuadro 4, que la diferencia constatada ya entre españoles y mexicanos respecto a la distinta proporción que ocupa el tipo entrecruzado dentro de la totalidad de los cambios de turno se debe enteramente al mayor número de superposiciones interruptivas producidas por los españoles. La proporción de los entrecruzados no interruptivos, como vemos, es casi la misma en ambos grupos: un 40,6% en el grupo español, frente al 37,5 % en el mexicano.

5.4 La superposición en el diálogo: resumen

- Los negociadores españoles se superponen en el diálogo más a menudo que los mexicanos. No obstante, las superposiciones sin

- efecto interruptivo ocurren casi con igual frecuencia en ambos grupos hispanos.
- Por lo que los negociadores españoles se distinguen de sus homólogos mexicanos es, entonces, por la más elevada frecuencia de superposiciones interruptivas. Esto podría interpretarse como un mayor grado de tolerancia en los españoles hacia la confrontación directa en la negociación.
 - El arranque simultáneo constituye un caso especial de superposición. Probablemente debe atribuirse a una falla en el diálogo, tal y como los hablantes suelen percibirlo y juzgarlo. Carece de función conversacional, por lo que no es de extrañar que se produzca en medida más o menos igual en ambos grupos.

6 Intervenciones intercaladas

El fenómeno del habla simultánea dista mucho de limitarse a los cambios de turno; en realidad, una proporción importante de las ocurrencias de habla simultánea corresponde a intervenciones que no desembocan en turnos. En el grupo mexicano, el número de tales *intervenciones intercaladas* es bien superior al de los cambios con turnos entrecruzados (con o sin efecto de interrupción), o sea, 65 ocurrencias frente a 36. En cambio, en los materiales españoles la proporción es la inversa: 65 intercaladas (por coincidencia la misma cifra que la mexicana) frente a 88 cambios de turno con superposición.

Las intercaladas, junto a las intervenciones abortivas que resultan de los arranques simultáneos, conforman un grupo de *no turnos*. Por cada 100 cambios de turno, los españoles producen 64,1 no turnos, mientras los mexicanos muestran una proporción considerablemente más alta: 104,2 no turnos por cada 100 cambios de turno.

Limitándonos a continuación a las intervenciones intercaladas, hemos distinguido entre ellas dos clases principales, que a su vez se dividen en dos subtipos.

Como primer criterio clasificatorio hemos elegido la presencia o ausencia de señales capaces de percibirse como una reivindicación de la palabra. Separamos, pues, las intervenciones *reclamadoras del turno* de las *no reclamadoras*. En el primer grupo cabe distinguir, por varios

Pasando al subgrupo de intervenciones intercaladas que no implican una voluntad de captar el turno, se destacan dos tipos muy distintos en su funcionamiento: los enunciados *retrocanalizadores* y las *intervenciones "suplidoras"*. Detengámonos primero en esta última clase:

Los *suplidores* son enunciados que, sin reclamar el turno para su emisor, sirven para ayudar o corregir al actual detentor del turno, o para respaldar su argumentación. Veremos dos ocurrencias típicas de esta manifestación de cooperatividad en la secuencia siguiente:

Ejemplo 11. (México, Compraventa C3GTe, minuto 16. Alicia y Benito son compradores, Daniel es uno de los dos vendedores.)

ALICIA	ya tenemos la investigación ya tenemos todo esto y en
BENITO	la investigación de mercado.
ALICIA	un momento dado, pues tendríamos nosotros otras alternativas sí, ahorita lo que nosotros e: porque ya, como habíamos comentado aquí todo se sabe. dentro del avalúo. que se había determinado pues- que: tenía un precio como máximo de: comercial setenta mil dolares sí,
DANIEL	setenta.
ALICIA	entonces en un momento,

Las *intercaladas retrocanalizadoras* merecerían un comentario más amplio del que cabe en el marco presente (para una discusión detallada del concepto de retrocanalización remitimos a Duncan/Niederehe 1974, Schegloff 1982 y, en particular, a Allwood 1988). Estas fórmulas, que sirven para dar confirmación y retroalimentación al interlocutor, pueden subdividirse en:

- 1° señales que sirven para confirmar un contenido. Se trata, en español, de expresiones breves como *eso es, exactamente, sí, etc.*, que indican que su emisor está conforme con el interlocutor;
- 2° señales que podrían ser calificadas de "prestadores de atención": por lo general expresiones como /ah/ *sí, uhm*, etc. pronunciadas con una entonación entre interrogativa y continuativa. Su función es indicar que el emisor simplemente sigue "en la onda", lo cual permite inferir que de momento no reclama el turno.

En el siguiente ejemplo, aun reconociendo que el límite entre ambos tipos es bastante borroso, creemos tener que ver, en el *sí* produ-

cido por *Dalia*, con una ocurrencia de la categoría "prestador de atención":

Ejemplo 12. (México, Interdepartamental C2GSa, minuto 17. César y Dalia forman un equipo.)

CÉSAR	claro vamos a borrar lo anterior, para que:- ellos son los que manejan esta área de patentes patentes sí, con la base en nuestro informe con la base en sus análisis de
DALIA	sí,
CÉSAR	ustedes.

Este tipo de retrocanalizador, que tiene una particular frecuencia en las culturas del noroeste de Europa, constituye en Suecia la forma quizá más usual de dar retroalimentación en el diálogo. Tanto entre españoles como entre mexicanos estas expresiones son bastante escasas: en total hemos encontrado 10 ocurrencias en los presentes materiales, siete entre los españoles y tres entre los mexicanos; en el cómputo no han sido separados de la otra categoría de retrocanalizador, los "confirmadores de contenido".

La distribución de los diversos tipos de intervención intercalada sobre los dos grupos nacionales se desprende del cuadro 5.

Recordemos las cifras del cuadro 1 (ap. 1), donde se constataba, por una parte, que los mexicanos emiten menos palabras por unidad temporal que lo que hacen los españoles, y que, por la otra, producen no sólo más palabras por turno (45,0 frente a las 34,3 de los españoles), e incluso por intervención (22,0 frente a 20,9), sino también una mayor proporción de intervenciones por cada turno (2,04 frente a 1,64). Esto es lo que explica la falta de simetría entre las cifras absolutas y las relativas.

En cifras absolutas, los españoles producen más *enunciados reclamadores*, de ambos subtipos, que los mexicanos. Si se ponen las cifras en relación con el número total de intervenciones, esa divergencia, sin embargo, disminuye hasta perder su significancia estadística (posiblemente con excepción de la proporción española de reclamadores acabados, que sigue en un nivel más alto (7,6%) que la correspondiente mexicana (5,4%).

Cuadro 5: Intervenciones intercaladas: reparto por subtipos

	Con efecto de reclamar el turno			Sin efecto de reclamar el turno			Tot.
	enunc. acabado	enunc. inacab.	tot.	supli- dor	retroca- nalizador	tot.	
España	16	19	35	4	26	30	65
% intercaladas	24,6	29,2	55,8	6,2	40,0	46,2	100,0
% intervenciones	7,6	9,0	16,7	1,9	12,4	14,3	31,0
por 100 turnos	12,5	14,8	27,3	3,1	20,3	23,4	50,8
México	8	14	22	20	23	43	65
% intercaladas	12,3	21,5	33,8	30,8	35,4	66,2	100,0
% intervenciones	5,4	9,5	15,0	13,6	15,6	29,2	44,2
por 100 turnos	11,1	19,4	30,6	27,8	31,9	59,7	90,3

En cambio, llama la atención la cifra elevada mexicana que corresponde a los *enunciados suplidores*: más de un 30% de todas las intercaladas mexicanas pertenece a este subtipo, frente a un modesto 6% español. Esa divergencia se acentúa aún más cuando se pasa a examinar las cifras relativas: constituyen un 13,6% (México) frente al 1,9% (España) de todas las intervenciones producidas, y se producen con una frecuencia de 27,8 (México) frente a 3,1 (España) ocurrencias por cada 100 turnos.

En lo que se refiere a las frecuencias de los *enunciados retrocanalizadores*, parece que éstas tampoco sirven de marca distintiva entre españoles y mexicanos. En cifras absolutas, los retrocanalizadores — es cierto — son un tanto más frecuentes en los materiales españoles. En cambio, su porcentaje de la totalidad de las intervenciones resulta algo

superior en el grupo mexicano, igual que su frecuencia proporcional al número de turnos; por otra parte, este efecto se debe únicamente a la más elevada duración media de las intervenciones y turnos mexicanos.

Al compararse más minuciosamente la pauta mexicana con la española, pueden comprobarse discrepancias interesantes en el uso de los enunciados retrocanalizadores: no es infrecuente que las marcas de retrocanalización se repitan (a veces mezcladas con enunciados inacabados de carácter reivindicativo) en secuencias cuya función parece ser ya no la de dar retroalimentación al detentor del turno sino la de interrumpir a éste con miras a que abandone el turno. Estas secuencias, que podrían denominarse *arietes* conversacionales, aparecen en ambos grupos con una frecuencia absoluta comparable. Sin embargo, al verse ese fenómeno proporcionalmente al número total de turnos, la imagen cambia: este tipo de reivindicación indirecta del turno, que ocurre 6,3 veces por cada 100 cambios de turno en los materiales españoles, alcanza más del doble, o sea 13,9 veces por cada 100 cambios de turno, entre los mexicanos. Este es un efecto que ya no puede atribuirse únicamente a la mayor extensión media de los turnos producidos por los mexicanos.

En resumen:

- Con respecto al uso de las intervenciones intercaladas, el grupo mexicano y el español se parecen en muchos aspectos: recurren en grado igual o semejante a enunciados que reivindican el turno; alcanza también un nivel parecido en ambos grupos la producción de enunciados retrocanalizadores. Sin embargo, existen importantes divergencias, a saber:
- *los mexicanos* hacen un uso muy frecuente de la *intervención suplidora*, categoría bastante escasa en los materiales peninsulares;
- *los mexicanos* tienen mayor tendencia que los españoles a recurrir a *al ariete* conversacional (uso reiterado, calificable de "agresivo", de enunciados retrocanalizadores), proporción que no se compensa ni se explica por la mayor duración media de los turnos mexicanos.

7 Actos de iniciativa y de respuesta

Hasta ahora hemos aplicado en nuestro análisis criterios mayormente sintácticos; sólo en la subcategorización de las intercaladas (cuadro 5, ap. 5) se han tomado en cuenta factores semánticos. Incluso para dar una definición operacional del "entrecruzamiento interruptivo", término que en realidad refiere a una categorización subjetiva en el receptor, hemos recurrido a un criterio sintáctico: el arranque en medio de una frase; factor al que atribuimos, sin embargo, un efecto pragmático, vgr. la interrupción experimentada como tal.

El marco teórico sugerido por Linell/Gustafsson (1987) sobre iniciativas y respuestas en el diálogo (un marco que se funda, en parte, en estudios como Donohue et al. 1984 y Heritage 1984), nos suministra una herramienta para continuar un análisis en profundidad del proceso interactivo estudiado. Según estos autores, una comunicación exitosa entre dos o más partes presupone que se establezca en el diálogo un acoplamiento de propiedades iniciadoras ("iniciativas") y reactivas ("respuestas"). Es parte de nuestro propósito comprobar en qué medida los presentes materiales ofrecen variación con respecto a tales propiedades.

7.1 Solicitudes de respuesta

Una iniciativa se entiende como un acto destinado a provocar una reacción en el interlocutor. Se trata en primer lugar de provocar una respuesta verbal, lo que en el caso prototípico implica entregarle el turno al interlocutor. Tal "provocación" — o quizá mejor: solicitud — puede hacerse de forma directa o indirecta.

Al pronunciar una declarativa, como cuando decimos *Este producto es muy caro*, producimos, en el caso prototípico, una *iniciativa indirecta* (Linell/Gustafsson 1987). Esto es: no queda explícito que queremos una reacción al aserto, aunque damos este efecto por sentado; incluso un silencio lo interpretamos como un acto tácito de aprobación.

Una *iniciativa directa*, por otra parte, requiere una respuesta de forma explícita. Se distinguen las iniciativas directas "fuertes" de las "débiles", según el grado de énfasis con el que se produce tal solicitud de respuesta. La *directa fuerte* se realiza ante todo como una *frase inte-*

rrogativa no subordinada. Como se sabe, existen diferentes subtipos, en particular: la *pregunta absoluta* (*¿Está vendido?*), la *alternativa* (*¿Lo compró Jaime o Jorge?*), la *pronominal* (*¿Quién lo compró?*). Una iniciativa directa fuerte también puede plasmarse a través de una *frase imperativa* (*Explíqueme esto*).

La iniciativa *directa débil*, por su parte, puede manifestarse como una frase declarativa seguida de una palabra, locución o "partícula" (*tag*) interrogativa (*Lo compró Jaime, ¿verdad?*). Igualmente puede interpretarse como una instancia de iniciativa directa débil la frase *interrogativa o imperativa subordinada* a una declarativa, como en las frases *Quisiera saber quién lo compró* o *Quisiera que me lo explicaras*. En varios estudios sobre la cortesía (en particular el de Brown/Levinson 1986), se atribuye al tipo "débil" un efecto atenuador y por ende "cortés" del que carece el tipo "fuerte".

El cuadro siguiente muestra cómo en nuestros materiales se reparten los diversos tipos de iniciativa directa sobre ambos grupos hispánicos:

Cuadro 6: Solicitudes directas de respuesta

	Tipo de solicitud:						Tot.
	"fuerte"			"débil"			
	pregunta sí/no	pregunta pronom.	tot.	partíc. interr.	frase subord.	tot.	
Esp.	9	7	16	2	2	4	20
Méx.	3	2	5	8	2	10	15

Es interesante constatar que la proporción de solicitudes directas resulta ser la misma en ambos grupos nacionales: 4,6 ocurrencias por 1.000 palabras. Del cuadro se desprende, sin embargo, que la proporción de iniciativas directas fuertes comprobada en los materiales españoles es casi la inversa de la de los mexicanos: entre los españoles, 16 de 20 iniciativas directas (un 80%) son fuertes; en cambio, en el grupo de mexicanos sólo 5 sobre 15 (un 33%) pertenecen a ese tipo.

7.2 Pedidos de retroalimentación

Es un hecho generalmente reconocido que no todos los elementos constitutivos del diálogo guardan relación directa con el contenido *strictu sensu* (cognoscitivo o afectivo) de éste, sino que existen muchos signos cuya principal o única función es regular el proceso interactivo. Ya hemos tratado una clase de éstas (ap. 6), a saber, los elementos retrocanalizadores (*uhm, sí, etc.*).

Existe otra clase de señales lingüísticas, las cuales constituyen la contraparte de los retrocanalizadores, y que pueden considerarse una categoría especial de iniciativas en la interacción. Nos referimos a los "pedidos de retroalimentación" que los hablantes de español y otros idiomas suelen intercalar, con variable frecuencia, en sus intervenciones. Se trata de expresiones del tipo *¿verdad?*, *¿eh?*, etc., que son producidas con una entonación entre continuativa e interrogativa, y cuya función es asegurarse, ya de la atención del interlocutor, ya de su aprobación. En los materiales mexicanos, las partículas más frecuentes son *¿sí?* y *¿no?*, mientras que los españoles prefieren la forma *¿eh?*. He aquí un fragmento español que contiene hasta tres pedidos de retroalimentación, dos de los cuales son *¿eh?*:

Ejemplo 13. (España, Compraventa C3GB, minuto 7. Benito es comprador.)

BENITO digamos que lo que os ofrecemos es bueno pues una rentabilidad bastante: bastante fácil para: para vuestro dinero **eh**, de alguna forma. en principio nosotros gestionaríamos el negocio. nosotros nos remuneraríamos en base a: las normas habituales **eh**, cincuenta por ciento de la facturación para:- las normas **sabéis**, no tenemos-creo que:- sabéis.

Los pedidos de confirmación no aparecen con la misma frecuencia en ambos grupos. La frecuencia global de estas expresiones es de 8,0 por 1.000 palabras gráficas en los materiales españoles, mientras que en los mexicanos llega a ser de 13,6 por 1.000 palabras, superando a la cifra del grupo español en un 70%.

El lector minucioso ya habrá advertido que las partículas interrogativas (*tags*) que funcionan como pedidos de retroalimentación son, en

principio, idénticas a las utilizadas para solicitar una respuesta, en los actos que arriba (ap. 7.1) hemos calificado de *iniciativas directas débiles*. La diferencia entre estas funciones muy afines (se trata en ambos casos de actos de iniciativa, aunque en planos distintos) estriba tanto en la colocación como en la entonación: Mientras los "pedidos de retroalimentación" aparecen dentro de los turnos, sin constituir ningún acto de entrega de la palabra, y son capaces de producirse con entonación continuativa, los "pedidos de respuesta" — a no ser que su emisor se arrepienta a mitad de camino — ponen un término al turno; para ser reconocidos, además, tienen que producirse con la entonación anticadente propia de la interrogación. He aquí un ejemplo ilustrativo:

Ejemplo 14. (España, Compraventa C3GB, minuto 8. Antonio y Benito son compradores, César es uno de los vendedores.)

CÉSAR	él tiene una vocación por la marinería: clarísima eh? =
ANTONIO	pues eso venga- pues nada.
BENITO	la pesar de que sabemos que es un maua:- y que y que os está dando muchos disgustos.

7.3 Actos reactivos

Pasemos, finalmente, de las iniciativas a los actos verbales reactivos. En estos actos incluimos no sólo las respuestas a iniciativas directas sino también las reacciones provocadas por iniciativas indirectas (definiéndose esta última categoría como el efecto pragmático producido por un aserto producido al final de un turno, cf. ap. 7.1). Nos limitamos aquí al estudio de los actos reactivos que se producen en un cambio de turno, prescindiendo de todos los que se plasman como enunciados intercalados.

Cabe señalar que los actos reactivos no tienen las mismas características según ocurran en cambios de turno *frontales* o *laterales*. Debe recordarse, al respecto, que algunos cambios laterales lo son sólo en apariencia: en realidad, el hablante *A* se dirige directamente al hablante *B* de su equipo igual que si fuera miembro del equipo opuesto o un interlocutor cualquiera; a este subtipo nos referimos mediante el término "*cambio lateral frontalizado*" (cf. ap. 4).

Subdividimos los actos reactivos según el siguiente esquema:

A. Reacciones colaborativas. En este tipo, que, conforme a nuestros criterios, ocurre sólo en cambios frontales o laterales frontalizados, el contenido de lo enunciado por el hablante *B* se conecta de forma manifiesta con lo que acaba de decir el hablante *A*. Esto es precisamente lo que se produce entre los turnos *Antonio (1)* y *César (2)*, en el fragmento que sigue:

Ejemplo 15. (España, Interdepartamental C2GA, minuto 8. Antonio y Benito forman un equipo, César pertenece al otro.)

ANTONIO(1)	a título digamos mm- llamémosle informativo realizáseis estos estudios que habéis hecho con el crudo de:- con el crudo de los emiratos árabes sin que ello- sí sí sí. sin que
CÉSAR(1)	específico?
BENITO(1)	específico.
ANTONIO(1)	ello suponga ningún tipo de retraso para este proyecto.
CÉSAR(2)	bueno vamos a ver. mira eso tiene evidentemente tiene unas implicaciones técnicas importantes.

B. Reacciones autoconectoras. Este tipo aparece tanto en los cambios frontales como en los laterales. El acto reactivo del hablante *B*, en vez de conectarse con la contribución previa del hablante *A*, engancha sobre lo que él mismo ha dicho anteriormente (cf. Fant 1989: 260). Esto es precisamente lo que hace *Antonio* a través de su segundo turno, en la secuencia siguiente:

Ejemplo 16. (España, Interdepartamental C2GA, minuto 7. Antonio pertenece a un equipo, César al otro.)

ANTONIO(1)	hay que tener en cuenta una cosa. y es que vamos a tener que hacer unas inversiones muy grandes en la modificación. incluso en algunos casos en el diseño de nuevas plantas para verifi para explotar comercialmente este ().
CÉSAR(1)	así así lo habíamos pensado. así lo habíamos pensado evidentemente.
ANTONIO(2)	entonces tendríamos que tener una seguridad completa. y a pesar de que realmente pues estamos totalmente de acuerdo con el crudo de venezuela.

C. Actos introductores de tema nuevo. Al igual que el grupo de autoconectores, estos actos reactivos se producen tanto en los cambios frontales como en los laterales. En ellos, el hablante *B* no se conecta con lo que acaba de decir el hablante *A*, ni con lo que el mismo ha enunciado anteriormente, sino que introduce un tema nuevo (sea uno auténticamente nuevo, sea uno que se había concluido o abandonado previamente).

En el ejemplo siguiente, el negociador *Daniel*, dirigiéndose a su coparte, abre el tema de los expertos — un asunto que en la superficie no guarda relación ninguna (aunque en un plano más profundo, tal vez sí) con lo anteriormente tratado:

Ejemplo 17. (México, Interdepartamental C2GTe, minuto 8. Antonio y Benito forman un equipo, César y Daniel el otro.)

ANTONIO	o sea de que ustedes, nos dan y nos han dado bastantes productos, bastantes productos muy buenos sí, pero en alguna que otra vez pues hemos tenido nuestros
CÉSAR	pero realmente
ANTONIO	problemas. sí?
CÉSAR	han sido mínimos realmente han sido mínimos. =
DANIEL	acuérdense de que nuestro departamen el personal es bastante quisquilloso verdad, y: ofrece la: mejor
BENITO	uhm,
DANIEL	calidad y: expertos y conocedores,

D. Actos suplidores. Este tipo se produce casi sin excepción en los intercambios laterales. Al igual que en el caso de las intervenciones intercaladas suplidoras, su emisor apoya al interlocutor, reformulando, rectificando o respaldando la contribución de éste.

En la secuencia siguiente, dos de los turnos constituyen actos suplidores: primero, *Antonio* engancha sobre *Benito*, su coparte, que luego le devuelve el servicio.

Ejemplo 18. (México, Compraventa C3GSa, minuto 8. Antonio y Benito son compradores.)

BENITO	le estamos hablando de setenta mil dólares de: ya con ese uso. pero un barco que tiene sobre cubierta. todos los
--------	--

ANTONIO equipos necesarios. para cubrir una pesca
 y que no necesitan hacerle
 arreglos verdad, que ya están-
 BENITO en alta mar.

El reparto de los diversos tipos de acto reactivo se desprende del cuadro siguiente:

Cuadro 7: Actos reactivos en cambios de turno

<i>A. Intercambio frontal:</i>					
	colabo- rativo	supli- dor	autoco- nector	tema nuevo	tot.
España	57	1	26	17	101
%	56,4	1,0	25,7	16,8	100
por 100 cambios	44,5	0,8	20,3	13,3	78,9
México	31	0	6	8	45
%	68,9	-	13,3	22,2	100
por 100 cambios	43,1	-	8,3	11,1	62,5
<i>B. Intercambio lateral sin efecto de frontalización:</i>					
		supli- dor	autoco- nector	tema nuevo	tot.
España		10	3	8	21
%		47,6	14,3	38,1	100
por 100 cambios		7,8	2,3	6,3	16,4
México		14	0	7	21
%		66,6	-	33,3	100
por 100 cambios		19,4	-	9,7	29,2

C. Intercambio lateral con efecto de frontalización:					
	colabo- rativo	supli- dor	autoco- nector	tema nuevo	tot.
España	1	2	1	2	6
por 100 cambios	0,8	1,6	0,8	1,6	4,7
México	0	3	0	3	6
por 100 cambios	-	4,2	-	4,2	8,3

Nos enseña el cuadro 7 dos importantes divergencias entre los grupos hispánicos estudiados. Una de ellas estriba en el más frecuente recurso al *acto autoconector* observado en los *españoles*. La proporción es de 23,4 ocurrencias por cada 100 turnos, frente a la mexicana, que sólo es de 8,3 por 100 turnos.

La segunda discrepancia consta del uso mucho más frecuente del *acto supliador* al que recurren los *mexicanos*, lo que vuelve a confirmar la antes constatada tendencia a mantener una elevada cohesión conversacional en el equipo mexicano. El porcentaje de los cambios de turno que desembocan en ese tipo de respuesta es del 23,6% en los materiales mexicanos, frente al 9,4% en los peninsulares.

Por otra parte, se debe tener en cuenta que la proporción de *frontales colaborativos* producida por los españoles, vista proporcionalmente a la totalidad de los cambios de turno, es muy *similar* a la mexicana e incluso llega a superarla: el 45,3% (44,5 + 0,8%) de los cambios de turno desemboca, en el grupo de los negociadores peninsulares, en reacciones frontales del tipo colaborativo, frente al 43,1% entre los mexicanos.

No nos olvidemos, por fin, del hecho que los negociadores *mexicanos*, en cifras relativas, tienden a mostrarse algo más propensos que sus homólogos españoles a introducir un *tema nuevo* en vez de conectar con lo enunciado por el interlocutor: el 25,0% de los turnos mexicanos consta de introductores de tema nuevo, frente al 21,1% de los turnos españoles.

Deben interpretarse estos datos tomando en cuenta que la proporción española de turnos frontales (78,9%), como ya queda comprobado (ap. 4, cuadro 2), supera bastante a la mexicana (62,5%).

7.4 *Iniciativas y respuestas: resumen*

- Los negociadores españoles son más "directos" que sus homólogos mexicanos en lo que se refiere a la expresión de solicitudes de respuesta; producen más preguntas "fuertes" mientras los mexicanos prefieren el tipo "débil", con partícula interrogativa.
- Los pedidos de retroalimentación son más frecuentes en los diálogos mexicanos.
- En los actos reactivos, los mexicanos se distinguen por su frecuente recurso al tipo suplidor, hecho que cabe relacionar con el uso más frecuente que ellos hacen del intercambio lateral.
- Los mexicanos tienden a recurrir en mayor grado a la introducción de un tema nuevo.
- Los españoles son mucho más propensos a la autoconexión que sus homólogos mexicanos.

8 La interpretación de los datos en términos de valores culturales

Las discrepancias que hemos señalado en el comportamiento de los negociadores mexicanos y españoles son datos objetivos, en el sentido de que nuestros materiales permiten ver, de una forma cuantificada, en qué grado ocurren determinadas propiedades en el diálogo. Por una parte, las divergencias encontradas constituyen ya de por sí diferencias culturales dignas de tomar en cuenta en una descripción contrastiva global. Por otra parte, resulta natural preguntarse de qué valores y prioridades compartidos por los miembros de una y otra cultura dependen los comportamientos observados en la conducta regulativa del diálogo.

Cabe discutir desde qué perspectiva deben interpretarse los datos, en un estudio comparativo como el presente, para mejor describir y explicar las divergencias encontradas. Podría hacerse el análisis tomando como punto de partida (1) la realidad mexicana o bien (2) la

española. Otra posibilidad sería elegir un punto de vista neutral: (3) el de una determinada cultura tercera, p. ej. la angloamericana, la escandinava o la alemana, o (4) el "universalista" *in abstracto*.

Las tres primeras opciones acarrearán cada una, de forma casi inevitable, la falacia del etnocentrismo. La dificultad que conlleva la cuarta opción, la pretendida "universalista", es que ésta presupone la existencia de una teoría que dé cuenta de todas las posibilidades interpretativas que tienen los fenómenos estudiados independientemente del contexto cultural en que se produzcan. Parecería, pues, que nos encontraríamos ante un círculo vicioso.

En principio, parecen existir tres ángulos distintos desde los cuales podría acometerse esa problemática:

- A. El "universalista absoluto" que se basa en la idea de que lo universal es aislable y definible en forma de conceptos que son lo suficientemente abstractos como para englobar todas las correspondientes manifestaciones posibles; ésta es, por ejemplo, la óptica subyacente al ya clásico estudio pionero de Brown y Levinson (1986) sobre los mecanismos de cortesía.
- B. El "universalista relativo", defendido, por ejemplo, por la semantista Anna Wierzbicka (1991), quien sustenta que no hay ningún repertorio de actos comunicativos, ni de conceptos culturales básicos, que sea universalmente aplicable. En esto habría que ver un paralelismo con la fonología, puesto que no existe ningún repertorio de fonemas que pueda servir para describir todos los sistemas fónicos del mundo (una "a" holandesa, por ejemplo, no es idéntica a una portuguesa sino tan sólo parecida a ella). Para encontrar propiedades verdaderamente globales hay que bajar a un nivel más fundamental, que sería el de un "metalenguaje semántico mínimo", tal y como lo propone la autora, y que equivaldría al nivel de los rasgos distintivos en la fonología.
- C. El enfoque basado en la idea de las jerarquías variables, según la cual es posible formular valores (o "metas" para la acción así como para la interacción) que son universales, mientras que las divergencias entre diversas culturas se atribuirían principalmente a que las preferencias son distintas y que se han establecido distintos órdenes prioritarios. (Esta es la posición tomada por el presente autor en p. ej. Fant 1989: 249 - 250).

Subrayemos que a estos tres enfoques de ningún modo los consideramos incompatibles, ni mucho menos recíprocamente excluyentes. De ahí que, en la ausencia de una teoría directamente operacional, intentemos un modesto acercamiento ecléctico:

8.1 El poder describir la variación en valores culturales aplicando una perspectiva universalista ha sido la ambición de varios investigadores de ciencias sociales, tales como el sociólogo Hofstede en su análisis cuantitativo de cuestionarios recogidos en más de 40 países (Hofstede 1980, 1991), o el antropólogo y economista Trompenaars (1993), con métodos más cualitativos. Con respecto a los valores mexicanos y españoles, una lectura de esos autores permiten deducir que:

- el nivel de "distancia en poder", que en los informantes españoles alcanzan cifras medianas, sube considerablemente en el correspondiente grupo mexicano (Hofstede 1991: 26). Esto, en términos más llanos, vendría a significar que los mexicanos son más "jerárquicos" que los españoles.
- el grado de "individualismo", definido como la independencia del individuo frente a la comunidad a la pertenece, es considerablemente más alto en los españoles que en los mexicanos (Hofstede 1991: 51, 53).
- también son más "individualistas" los españoles según una definición alternativa, vgr. la medida en la que el individuo tiende a perseguir metas individuales en vez de colectivas (Trompenaars 1993: 47 - 62).

Subrayemos que, sin profundizar en una crítica — por justificada que fuera — de la posición tomada por estos autores, consideramos los resultados ya no como verdades comprobadas sino como hipótesis por verificar.

8.2 Un procedimiento que, sin suponer una visión universalista, no sólo brinda información sobre los valores culturales de una determinada comunidad, sino que también permite sacar ciertas conclusiones de índole comparativa, consiste en estudiar los heteroestereotipos de sus miembros. Si pienso, por ejemplo, que los representantes de otra comunidad determinada se caracterizan por "hablar demasiado", es más que posible que mi norma interiorizada prescriba la parsimonia verbal

en mayor grado que la que prevalece en aquella otra comunidad. Si por otra parte no me llama la atención si los "otros" hablan mucho o poco, es poco probable que las respectivas normas difieran en un grado muy alto.

¿Cuáles son, pues, las imágenes estereotipadas que los mexicanos suelen tener sobre los españoles, y vice versa? En entrevistas y conversaciones informales que hemos llevado a cabo con informantes de ambas naciones hemos reparado, entre otro, en los siguientes (fácilmente reconocibles, creemos, por quienes tengan experiencia de haber vivido en ambos lados):

- muchos españoles piensan que los mexicanos son (1) lentos, (2) elusivos e indirectos, (3) poco seguros de ellos mismos;
- muchos mexicanos piensan que los españoles son (1) orgullosos y/o prepotentes, (2) anárquicos y/o poco disciplinados, (3) apurados.

Los heteroestereotipos respectivos que versan sobre la "lentitud" mexicana y el "apuro" español se encuentran evidentemente en distribución complementaria y parecen por lo tanto bastante fáciles de interpretar: reflejan una diferencia en la norma que prescribe el ritmo a seguir en situaciones y actividades comparables. En nuestros datos esta discrepancia se ve corroborada por las observaciones sobre la velocidad en el habla (ap. 3).

Detrás de la imagen de elusivos o indirectos que los españoles tienen de los mexicanos es probable que se esconda una expectativa de producir y encontrar en el diálogo menos circunlocuciones y estrategias atenuadoras ("estrategias de cortesía", según Brown/Levinson 1986) de las que pueden observarse en una conversación típicamente mexicana. Inversamente, la "prepotencia" española podría ser la proyección de observaciones sobre la relativa escasez de fórmulas mitigantes que, a los ojos de muchos mexicanos, caracterizan a los hablantes españoles. De esto se puede concluir que la norma española y la mexicana relativas a la utilización de tales estrategias se sitúan en niveles distintos de "autoafirmación", tomado este concepto en el sentido de "tolerancia frente a la imposición cometida por un hablante a la imagen (*face*) del interlocutor".

Es menos obvio cómo debe interpretarse la "falta de seguridad" atribuida por los españoles a los mexicanos, así como el "anarquismo" que éstos adscriben a los peninsulares. Podría conjeturarse, sin embargo,

que tales proyecciones reflejan una diferencia en el grado de "individualismo" que se considera normal en el comportamiento comunicativo de uno y otro grupo. Detrás de la calificación de "anárquicos" (y expresiones sinónimas) se ocultaría, en los mexicanos, una valoración de que el peninsular que sigue su pauta autóctona demuestra una insuficiente consideración y respeto para con sus interlocutores. Inversamente, la reacción prototípica española al comportamiento prototípico mexicano sería interpretarlo como caracterizado por "cobardía" o miedo a manifestarse como individuo.

8.3 A nuestro modo de ver, los datos presentados en las apartados 3 - 7 sobre la regulación conversacional corroboran las mencionadas hipótesis y especulaciones en dos sentidos.

Por una parte tenemos que ver con:

- la más alta proporción mexicana de intervenciones intercaladas en el diálogo;
- la tendencia mexicana a producir más intercambios laterales;
- la predilección mexicana por las intervenciones suplidoras, independientemente de que éstas adquieran valor de turno o sean simplemente enunciados intercalados;
- el más frecuente recurso mexicano al pedido de retroalimentación;
- la más alta duración media de los turnos mexicanos.

Vistas en su conjunto, estas características presentan la imagen de un diálogo que hace hincapié en la construcción colectiva del discurso. Por ese motivo, no es de importancia primordial que las contribuciones individuales tengan una forma acabada (esta obligación le incumbe ante todo a quien de momento funciona como el portavoz del grupo); en esto estriba la abundancia tanto de enunciados suplidores como de no turnos; además, como cimiento en el proceso funcionan los pedidos de retroalimentación.

En primer lugar, la construcción colectiva del discurso se realiza dentro del equipo, que por razones obvias es percibido por el negociador individual como su grupo de pertinencia inmediata. Todo indica que hay mayor cohesión interna en los equipos mexicanos que en los españoles, y que se hace de forma más explícita "frente común" contra el adversario. (Recuérdese que la única ocurrencia de turno suplidor *no* lateral ha sido producida por un negociador español, cf. cuadro 7 A).

Estos factores pueden servir de explicación parcial tanto de las tendencias mexicanas a la comunicación lateral como de la producción de turnos más largos, reservándole más "territorio temporal" a su propio grupo.

De ahí que se corrobore la visión de los mexicanos como más partidarios que los peninsulares de valores colectivistas.

Por la otra parte, resulta informativo cotejar los datos siguientes:

- la alta frecuencia española de superposiciones, en particular del tipo interruptivo, en los cambios de turno;
- el frecuente uso mexicano de las señales retroalimentadoras reiteradas (el "ariete") como medio para captar la atención y apoderarse del turno;
- la alta proporción observada en los españoles de la autoconexión como acto reactivo;
- la correspondiente alta proporción mexicana de los introductores de tema nuevo;
- la más alta proporción de preguntas directas en los españoles.

Los primeros dos factores reflejan claramente una menor aversión española a los métodos "fuertes" para apoderarse del turno (el empezar a hablar antes de que el interlocutor haya llegado al punto culminante de su intervención) y una correspondiente tendencia mexicana a elegir medios más sutiles en el mismo empeño (llamar reiteradamente la atención, sin producir una interrupción obvia).

Las dos siguientes observaciones reflejan, por su parte, una diferencia en la táctica usada para defender el "territorio" conformado por el tema que el hablante ha considerado de su interés exponer: a la tendencia a la autoconexión comprobada en los negociadores españoles — recurso que pone de manifiesto que no se toma en consideración al interlocutor —, se contraponen la introducción de un tema nuevo, táctica que es más usada por los mexicanos y cuyo efecto es reservar el territorio para su emisor a la vez de esquivar la impresión de desconsiderar al oyente.

Consideradas estas divergencias en su conjunto, y añadiéndose el uso más frecuente en los españoles de la pregunta directa, se destaca con bastante claridad una preferencia mexicana por las fórmulas atenuadoras. Se perfila al mismo tiempo una imagen de los hablantes españoles como menos temerosos a la confrontación directa, y parece,

por lo tanto, que la norma peninsular implica una mayor tolerancia frente a la imposición infligida por el hablante a la imagen (*face*) de su interlocutor.

En resumen, nuestros datos brindan apoyo a las hipótesis, independientemente formuladas, según las cuales los valores culturales compartidos por los españoles fomentan el individualismo y la autoafirmación mientras que los valores mexicanos prescriben la mitigación en el diálogo y favorecen un comportamiento calificable de colectivista.

Notaciones para la transcripción de los ejemplos

signo: indica:

	simultaneidad (punto inicial de una superposición)
()	pasaje inaudible
(())	comentario del transcriptor, p. ej. sobre acción simultánea
:	prolongación del sonido
=	cambio de turno sin pausa ni superposición
,	entonación continuativa (semiascendente)
?	entonación ascendente
.	entonación descendente
-	ruptura en medio de un período prosódico, o entonación suspensiva

N.B. Las **letras negritas** indican la parte más ilustrativa del ejemplo.

Bibliografía

- Allwood, Jens (ed.) (1988): *Feedback in Adult Language Acquisition*. Second Language Acquisition by Adult Immigrants. An Additional Activity of the European Science Foundation, Gothenburg: Department of Linguistics, University of Gothenburg.
- Brown, Penelope/Levinson, Stephen C. (1986): *Politeness. Some Universals in Language Usage*. Studies in Interactional Sociolinguistics 4, Cambridge: CUP.
- Donohue, William/Diez, Mary E./Hamilton, Mark (1984): "Coding Naturalistic Negotiation Interaction", en: *Human Communication Research* 10:3, 403 - 425.

- Duncan, Starkey/Niederehe, George (1974): "On Signalling that it is Your Turn to Speak", en: *Journal of Experimental Social Psychology* 10, 234 - 247.
- Fant, Lars M. (1989): "Cultural Mismatch in Conversation: Spanish and Scandinavian Communicative Behaviour in Negotiation Settings", en: *Hermes* 2. The Aarhus School of Business, 247 - 265.
- (1992): "Scandinavians and Spaniards in Negotiations", en: Sjögren, A./Janson, L. (eds.), *Culture and Management in the Field of Ethnology and Business Administration*, Botkyrka: The Swedish Immigration Institute and Museum, 125 - 153.
- Grindsted, Annette (1990): *Polyadic Sequencing Patterns in Spanish and Danish Negotiation and their Implications for the Interrelationship between the Negotiators*, Merino nr. 5. University of Odense.
- Heritage, John (1984): *Garfinkel and Ethnomethodology*, Cambridge/Oxford: Polity Press.
- Hofstede, Geert (1980): *Culture's Consequences. International Differences in Work-related Values*, Beverly Hills: Sage.
- (1991): *Cultures and Organizations. Software of the Mind*. Maidenhead: McGraw-Hill.
- Linell, Per/Gustavsson, Lennart (1987): *Initiativ och respons. Om dialogens dynamik, dominans och koherens*, SIC 15, Universitetet i Linköping, Tema Kommunikation.
- Sacks, Harvey/Schegloff, Emmanuel/Jefferson, Gail (1974): "A Simplest Systematic for the Organization of Turn-taking for Conversation", en: *Language* 50, 696 - 735.
- Schegloff, Emmanuel (1982): "Discourse as an Interactional Achievement", en: Tannen, Deborah (ed.): *Analyzing Discourse: Text and Talk*, Washington D.C.: Georgetown University Press, 73 - 93.
- Tannen, Deborah (ed.) (1982): *Analyzing Discourse: Text and Talk*. Washington D.C.: Georgetown University Press.
- Trompenaars, Fons (1993): *Riding the Waves of Culture. Understanding Cultural Diversity in Business*, London: The Economist Press.
- Wierzbicka, Anna (1991): *Cross-Cultural Pragmatics*, Berlín/Nueva York: Mouton de Gruyter.