

Laurie Anderson, Guy Aston
y Gordon Tucker*

La producción conjunta en encuentros de solicitud de un servicio

PREÁMBULO

LA MAYOR PARTE del trabajo en la pragmática comparativa aplicada se centra en: *a*) las intuiciones del hablante acerca de las realizaciones lingüísticas más apropiadas, en situaciones hipotéticas, de habla particulares (Proyecto CCSARP: Blum-Kulka y Olshtain 1984), o acerca de secuencias de actos (como se refleja en los diálogos de los cursos situacionales de lenguas; o *b*) en las realizaciones simuladas, donde los participantes representan una situación imaginaria en la que no están realmente involucrados como individuos (Proyecto Bochum: Edmonson *et al.* 1984). En cambio, nuestro trabajo se basa en encuentros reales dentro de una situación social real. En este artículo argumentamos que las restricciones de la producción discursiva en un contexto social genuino pueden explicar los rasgos de las

* Este es el quinto de doce estudios de lingüística aplicada que constituyen el proyecto PIXI, cuyo objeto de investigación es la pragmática de los encuentros de solicitud de servicio en inglés y en italiano. Los mismos se encuentran reunidos en el volumen *Negotiating Service*, compilado por Guy Aston y publicado en Bolonia por CLUEB en 1988.

realizaciones en nuestros datos, rasgos que parecen algo diferentes de los que generalmente se enfatizan en otros estudios. Nos centraremos en una acción particular —la solicitud— y su realización en la apertura de encuentros en el *corpus* inglés en su conjunto. Aquí encontramos que las expresiones del usuario para efectuar una petición se caracterizan con mucha frecuencia por una serie de post-modificadores, en un proceso al que nos referiremos como *extensión de la petición*. A continuación consideramos dos formas importantes de describir y explicar este fenómeno, e indicamos algunas implicaciones para la pedagogía y el análisis del discurso.

1. TIPOS Y FORMAS DE INICIAR PETICIONES EN LOS DATOS

La gran mayoría de los encuentros entre empleados y clientes en nuestros datos, giran alrededor de una o más solicitudes del cliente de un libro, información o un consejo (cfr. *Ciliberti* 1988, para una tipología de los mismos). La primera de tales solicitudes ocurre generalmente al principio del encuentro, precedida solamente, en algunos casos, por secuencias de saludo (discutidas por Anderson). Si examinamos, en nuestros datos, las expresiones de los clientes que efectúan solicitudes de apertura encontramos que la gran mayoría pertenece a dos clases:

a) Solicitudes de libros específicos.

Por ejemplo: “*Have you got* <title> <author>”
 (“tiene el.. <título> <autor>”)

b) Solicitudes de información sobre categoría de libros.

Por ejemplo: “*Where can I find* <category>”
 (“Dónde puedo encontrar los de <categoría>”)

En la tabla 1 aparecen las frecuencias de esas solicitudes por hablantes nativos (HN) y hablantes no nativos (HNN)

TABLA 1. *Tipos de solicitudes* (n = 130)

| | HN | HNN | Total |
|------------|----|-----|-------|
| Categoría | 35 | 8 | 43 |
| Específica | 58 | 18 | 76 |
| Otra | 8 | 3 | 11 |

La forma de ambos tipos de solicitudes parece reflejar ciertas pautas sintácticas y prosódicas recurrentes, a las que nos referiremos como formas canónicas de petición. Al parecer hay cuatro:

a) *Have* (Tener)

“*Have you got/Do you have* (<specific book>/.. <category>”

“Tiene Ud. <libro específico/libros de <categoría>”

b) *Looking for* (Buscando)

“*I’m looking for* <specific book>/<category>”

(“Estoy buscando el <libro específico>/<categoría>”)

c) *Where* (Dónde)

“*Where can I find* <specific book>/<category>”

(“Dónde puedo encontrar <libro específico>/<categoría>”)

d) 0 [Zero] (Cero)

“<specific book>/<category>”

(“<libro específico>/<categoría>”)

Las formas canónicas no siempre se realizan directamente, pero es un asunto relativamente sencillo ver

en la mayoría de las solicitudes que realmente ocurren como variantes suyas. Según Faerch y Kasper (1984b), las formas canónicas se modifican de dos maneras. Primero, pueden modificarse *internamente*, con la adición o sustitución de elementos dentro de la estructura sintáctica básica, como los elementos de modo (*Would you have vs do you have/ tendría vs. tiene*); las variantes léxicas (*Do you keep vs do you have/ hay vs. tiene*); las incrustaciones (*Can you tell if you have/Puede decirme si tiene*), y con el uso de la entonación marcada (tono ascendente o descendente-ascendente, en lugar de tono descendente). Segundo, pueden ser modificadas externamente añadiendo más elementos antes y después de la petición central, por ejemplo:

C: *Excuse me, where d'you get books on journalism*
(Disculpe, ¿dónde tiene libros de periodismo?)
(1a03c: premodificación)

C: *Do you keep English translations of Proust + up here or are they \$downstairs%*
(Tienen traducciones al inglés de Proust + aquí arriba o están \$abajo%)
(1a23: postmodificación)

Llamaremos *petición nuclear (core request)* al elemento central de la forma de solicitud, con cualquier modificación interna, y a los elementos externos modificadores, *prefacios* de la solicitud o *extensiones* de la solicitud, de acuerdo con su posición en la secuencia. La tabla 2 da las frecuencias de apertura de solicitudes basadas en las principales formas canónicas, también divididas en hablantes nativos (HN) y no nativos (HNN).

Definimos como extensión a cualquier contribución en el mismo turno, subsecuente al primer punto en el cual la solicitud está potencialmente completa, tanto desde el punto de vista pragmático como del sintáctico.

TABLA 2. *Formas de petición nuclear* (n = 130)

| | NS | NNS | Total |
|--------------------------|----|-----|-------|
| Have ¹ | 32 | 6 | 38 |
| Where ² | 11 | 5 | 16 |
| Looking for ³ | 17 | 4 | 21 |
| 0-Zero ⁴ | 10 | 3 | 13 |
| Other ⁵ | 31 | 11 | 42 |

¹ Tener. ² Dónde. ³ Buscando. ⁴ Cero. ⁵ Otra.

Por plenitud gramática queremos decir que el libro o la categoría buscados han sido especificados, sea a través del uso de una expresión referencial o por medio de un despliegue gestual (con frecuencia encontramos solicitudes del tipo "*Have you got this*" — "Tiene éste" —, mientras el cliente está señalando algo en una lista escrita). Por otro lado, la plenitud sintáctica se define (siguiendo a Sacks *et al.* 1974), como un punto en el que la unidad sintáctica que en curso estaría correctamente formada. En consecuencia, se considera extenso cualquier material producido después del primer punto de plenitud sintáctica que sigue a la plenitud pragmática de la petición nuclear. Así en el siguiente ejemplo, la emisión de "Proust" coincide con la plenitud sintáctica y pragmática, y el material subsecuente es una extensión:

C: *Do you keep English translations of Proust + up here or are they \$downstairs: . %*
(Tienen traducciones al inglés de Proust + aquí arriba o están \$abajo: . %) (1 a 23)

Estas extensiones son muy frecuentes en nuestros datos; ocurren en la mitad de todos los inicios de petición

de los hablantes, tanto nativos como no nativos (ver tabla 3).¹

TABLA 3. *Extensión de peticiones* (n = 130)

| | NS | NNS | Total |
|---------------|----|-----|-------|
| No extendidas | 50 | 14 | 64 |
| Extendidas | 51 | 15 | 66 |

Una vez enfatizada la frecuencia de la extensión, pasaremos a considerar su función en el discurso. Adoptaremos dos encuadres importantes de este punto. El primero, basado en trabajos que derivan de la teoría del acto de habla, considera la extensión como diseñada para reparar o realizar la accesibilidad y aceptabilidad de la petición fortaleciendo o modificando sus presuposiciones. El segundo, derivado del análisis conversacional, la explica como producida para influir en la conducta de respuesta y, por tanto, para lograr la mayor fluidez en la conversación.

2. ELABORACIÓN DE PETICIONES ACCESIBLES Y ACEPTABLES

Para Widdowson (1983a) lo que llama "procedimientos de accesibilidad" en la plática hacen claro el sentido y la fuerza de las expresiones —de acuerdo con la máxima de manera de Grice. La solicitud de un cliente, para ser accesible en estos términos, debe comunicar el referente (es decir, lo que se solicita), y que la inten-

¹ Nuestra definición de extensión se corrobora al examinar la colocación de la respuesta en los datos: el primer punto de plenitud pragmática y sintáctica de la petición es comúnmente el primer punto desde el cual el empleado puede iniciar la respuesta. Hay muy pocos casos en que una respuesta comience antes de que se completen las peticiones sin extensión (nueve frecuencias en total: cf. tabla 7).

ción del enunciado sea la de solicitar. Esto último difícilmente se presenta como problema en nuestros datos: la sola mención de un referente apropiado en la fase inicial del encuentro parece tomarse como solicitud de ese referente. Así, las solicitudes de categorías pueden hacerse mencionando simplemente su nombre, por ejemplo:

C: *Recent European history*
(Historia europea reciente) (2 a 17c)

Las solicitudes específicas se hacen usando una expresión déictica acompañada por algún gesto hacia una lista escrita o mencionando algunos de los siguientes términos: <autor> <título> <editor> <fecha> <palabra dura/blanda> <edición> <categoría>; ejemplos:

C (HNN): *Where can I find these books*
(Dónde puedo encontrar estos libros) (1b41)

C (HNN): *Can you help me. Where can I (? get) this book.*
(Puede ayudarme. Dónde puedo ((conseguir?)) este libro) (1b44)

C: *Yes, have you got Robert Burchfield's The English Language?*
(Sí, tiene usted *El idioma inglés* de Robert Burchfield?) (1a04a)

C: *Have you got a book by Chalmers called What is this thing \$called science?%*
(Tiene el libro de Chalmers llamado ¿Qué es eso \$llamado ciencia?%) (2a20)

Las configuraciones más frecuentes incluyen <autor> y <título>, y cuando se proporcionan ambos, el segundo difícilmente es traslapado por la respuesta del empleado. Por tanto, parece que <autor> <título> o

<título> <autor> es lo que debiéramos llamar una referencia mínimamente adecuada en solicitudes específicas no deícticas, después de lo cual la petición puede tomarse como pragmáticamente completa, y cualquier elemento posterior constituye una extensión. Si no se proporciona alguno de estos elementos "obligatorios", generalmente se conduce a una solicitud de aclaración por el empleado:

C: *Where am I going to find a book on sale called Pericles of the Eritrean Sea?*

(En dónde puedo encontrar un libro en venta llamado *Pericles del Mar Eritreo*)

E: + *Er: well. Have you any idea what—*

(+ Hummm:este.. Tiene usted alguna idea de que—)

C: = *It's translated from the greek, + by G. W. B. Huntingford*

(= Es traducido del griego, + por G. W. B. Huntingford) (1a04a)

Si la mención de la < categoría > o de < autor > < título > cuenta como una mínima referencia adecuada, ¿en qué forma pueden verse las extensiones como incremento de la accesibilidad de la solicitud? Como lo enfatizó Goffman (1983), la accesibilidad no es solamente un recurso para comunicar el referente, sino para permitir al/la interlocutor/a que localice la referencia —acoplar esta información con la que tiene en mente. La aportación de más información acerca del referente, o el uso adicional de una segunda expresión referencial alternativa, puede facilitar claramente este proceso, como es quizá el caso de las extensiones en los siguientes ejemplos:

C: *Excuse me, where can I find reference, dictionaries*

(Disculpe, dónde puedo consultar, *diccionarios*)
(1b33a: solicitud por categoría)

C: *Er have you got a book by: McDonough, called something like Psychology and language teaching. Stephen McDonough*

(Ee.. tiene usted un libro de McDonough, llamado algo así como Psicología y enseñanza del lenguaje. *Stephen McDonough*)

(2a08b: solicitud específica)

Así, el hacer accesible una solicitud requiere que el usuario prediga lo que el empleado pueda tener en mente y formule su referencia en relación con ello. Al parecer la información que puede esperarse tenga en mente el empleado cae dentro de dos tipos:

a) información sobre categorías de libros acomodados en la librería y su localización;

b) información acerca de libros específicos que competen al departamento donde trabaja el empleado.

Por tanto, un usuario se arriesga a hacer referencias inaccesibles si pregunta acerca de: a) una categoría que no pudiera ponerse en correspondencia fácilmente con la categorización de la tienda; o b) un libro específico manejado por un departamento distinto. De hecho, las solicitudes específicas de libros de otras áreas temáticas generalmente parecen suscitar solicitudes de clarificación por el empleado, dirigidas a discernir la categoría relevante:

C: *Mm Could you tell me if you stock: + er(1) the: + Shroeder book, Decrees and Canons of the Council of Trent*

(Mm.. Podría decirme si cuentan con: + este (1) el: + libro de Schroeder, *Decretos y Cánones del Concilio de Trento*)

E: (1) *Oh, I think you want history don't you?*

(1) Ah, creo que usted busca Historia, ¿verdad?
(2a02)

Ahora, si el cliente se expresa de tal manera que el empleado no pueda, razonablemente, determinar el referente —en otras palabras, si hace hipótesis injustificadas acerca del repertorio de información del empleado—, su solicitud no sólo se arriesga a ser inaccesible, sino también inaceptable. Hacer una petición inaceptable entra en conflicto con lo que Widdowson (1983a) denomina el “imperativo territorial” —es como si no otorgara al empleado lo que le corresponde. Y tener una justificación para suponer la accesibilidad del referente es sólo una de las condiciones que deben satisfacerse para hacer aceptables las solicitudes. Estas condiciones se relacionan con factores tales como la supuesta disposición y habilidad del empleado para satisfacer la solicitud, así como el derecho y una buena razón del usuario para hacerla, en primer lugar (Labov 1972, Searle 1969). Por ejemplo, en el contexto de nuestra librería, parecería que la solicitud específica hipotética.

Burchfield's English language, please/ (Por favor, el idioma inglés de Burchfield)—

presupone, *inter alia*, que se dan las siguientes condiciones:

1. El libro está a disposición del empleado.

Esta presuposición subsume otras, especialmente: *1a*. El libro existe y se puede ofrecer en las librerías, es decir: no está agotado, afortunadamente está a la mano, etc./*1b*. El libro es de una categoría relacionada con ese departamento.

2. El libro no se consigue inmediatamente por otros medios, por ejemplo, no es directamente visible en algún estante al que el usuario tenga acceso.

3. El usuario está interesado en comprar el libro.

4. La solicitud es adecuada al contexto y asegura:

4a. su reconocimiento del referente

(Condiciones de accesibilidad, en términos de la discusión anterior).

Asumir erróneamente alguna o todas estas condiciones puede hacer que la solicitud no sea completamente aceptable, y puede pensarse en los clientes como hablantes que elaboran sus solicitudes en relación con estas condiciones. Ellos pueden enriquecer o reparar la aceptabilidad de sus solicitudes de varias maneras que examinaremos.

La elección del núcleo sintáctico de la solicitud implica en sí misma diferencias de presuposición. Así (incluso considerando las peticiones de libros específicos), las peticiones con núcleo *tener* (have), parecen no presuponer la condición 1, mientras que sí presuponen la *1a* y la *1b*; las peticiones con *buscando* (looking for), al parecer no presuponen la 1 y *1a*, pero sí la *1b*; las peticiones con *dónde* (where), no presuponen la 1 y *1b*, aunque sí la *1a*; las peticiones 0 (zero), sospechamos, implican todas las presuposiciones (exceptuando, potencialmente, la *4a*). Todas estas condiciones pudieran señalarse además para fortalecer o debilitar presuposiciones implicadas por el núcleo, por medio de modificaciones formales. Pueden tener lugar modificaciones internas mediante el uso de partículas o verbos modales o el de pautas de entonación marcada. Pueden ocurrir también modificaciones externas, por medio de la extensión, lo que se ilustra en los siguientes ejemplos, enlistados según la presuposición que se señala principalmente:

C: *Excuse me um + I'm looking for a book + of: Heidegger's basic writings. It's not in print any more.*
+ An: \$d: %

(Disculpe... hmm+ estoy buscando un libro + de:

los estudios básicos de Heidegger. *Ya no se volvió a imprimir*+ Y: %)

(1b56a: el libro no es inmediatamente accesible -1a)

C: (?Toole's) *chemistry and workbooks on chemistry*, where can I find them.

(Química y libros de trabajo de química (de ¿Toole?), *dónde puedo encontrarlos*).

(1b07: la categoría no compete al departamento -1b)

C: *Excuse me. Um: have you got Bill Duran's The Story of Philosophy*. You haven't got it out there you've got one of his other books.

(Disculpe. Hmm: tiene de Bill Duran. La Historia de la Filosofía. *No lo tienen allá afuera y sí tienen otros de sus libros*)

(1b18: el libro no es asequible por otros medios -2)

C: *The book you've got downstairs in the window called er: Feminism and Li-Linguistic The\$ory%*

(El libro que tienen abajo en el escaparate, llamado ee: Feminismo y Te\$oría% Li-Lingüística.)

E: \$Yes.% \$\$Yes.%% (\$Sí.% \$\$ Sí.%%)

C: \$\$Can%% you tell me where it is/(\$\$Puede%% decirme dónde está)

E: *We have \$that.%* (Tenemos \$ése.%)

C: \$so I can% have a look at it?

(\$entonces puedo% verlo?)

(1b08: el usuario no está interesado en comprar el libro -3)

C: *Thank you. I'm looking for a book that is either just been published or about to be published, called I think The Secret Cult I don't know its publisher or authors. Have you heard of it?*

(Gracias. Estoy buscando un libro que que o acaba de ser publicado o está cerca de serlo, llamado, creo *El Culto Secreto*. No conozco el editor o los autores. ¿Ha oído de él?)

(1a16a: la referencia es inadecuada -4b)

Puede considerarse que la mayoría de las extensiones que aparecen en nuestros datos resuelven problemas de aceptabilidad: evitan o reparan presuposiciones que no son razonables. Sin embargo, tal interpretación no explica *per se* el uso masivo de la extensión en nuestros datos —en lugar de, digamos, la introducción o la modificación interna. Esto se debe a que la explicación desarrollada hasta este punto no considera la expresión en sus aspectos dinámicos, por ejemplo, producida durante un tiempo dentro del contexto de una conversación entre dos personas, donde la duración del turno no está predeterminada, y en la cual lo que constituye una suposición justificada no está necesariamente dada o no es *a priori* compartida de manera evidente. Las solicitudes no son simple y automáticamente accesibles o aceptables por referencia a los rasgos de un contexto inmanente compartido, sino que deben ser ratificadas como tales en el discurso, en particular a través de las respuestas que suscitan. Los participantes no están muy preocupados por producir una conducta aceptable *tout court*, sino por manifestar esa aceptabilidad y verla ratificada por sus coparticipantes. Es por estas razones que pasaremos ahora a considerar las solicitudes desde un punto de vista más dinámico, en términos de sus implicaciones al influir en la conducta de respuesta.

3. LA INFLUENCIA DE LAS SOLICITUDES EN LA RESPUESTA

El análisis conversacional considera que las peticiones forman la primera parte de una estructura par de adyacentes, cuya respuesta es su segunda parte. Tales pares se colocan por referencia a la regla de adyacencia, que

dice: "Al haber producido la primera parte de algún par, el hablante en curso debe dejar de hablar y el nuevo hablante debe producir en ese punto la segunda parte del mismo par" (Levinson 1983:304).

Se ha planteado que para muchos tipos de pares de adyacentes, incluidas las solicitudes, existen varias opciones de segunda parte del par, clasificadas por orden de preferencia. Generalmente, las selecciones preferidas son aquellas que concuerdan con las nociones de "procedimiento correcto" socialmente aceptadas (Garfinkel 1963). Así, por ejemplo, la respuesta preferida a las invitaciones es aceptar, siendo el rechazo la no preferida. Para las solicitudes, la condescendencia aparece como la respuesta favorecida, mientras que la no condescendencia (rechazo) es la no preferida. Por ejemplo, en el contexto de la librería parece que la respuesta favorecida a la solicitud de un libro específico es aquella que anuncia que el libro es asequible en ese departamento; una que indique que el libro está agotado o que está en otro departamento, no lo es. Para las solicitudes de categorías, la respuesta preferible es la que expone en qué lugar (de la tienda) puede encontrarse la categoría; las respuestas no preferidas comunican que la categoría no va a encontrarse, o carece de localización clara.

Generalmente el análisis conversacional define a las respuestas preferibles como aquellas que sistemáticamente se "buscan" al hablar (Pomerantz 1984a), mientras que las no preferibles sistemáticamente se evitan o reparan.² Un ejemplo es la preferencia por el acuerdo respecto al desacuerdo (Pomerantz 1984a), reflejada en el hecho de que buscamos alcanzar el acuerdo cuando disentimos —al menos intentamos acordar y no diferir. La tendencia a perseguir las respuestas preferidas se refleja en que éstas generalmente se aportan en un "formato preferido de turnos", evocado inmediatamente

² El esquema de Levinson (1983) es una excepción. Emplea una definición puramente estructural de la preferencia, basada en un formato de turnos (cf. adelante), enfoque criticado por Merlini Barbaresi (1983).

después de haberse producido el primer par, de acuerdo con la regla del par de adyacentes. Por otro lado, comúnmente las respuestas no preferidas son proporcionadas en un formato no preferido de turnos, donde no se aporta la respuesta inmediatamente, sino precedida por componentes de demora como las pausas, rellenos, repeticiones, falsos inicios, acuerdos débiles (*Yeah/ S-Sí . . .*), etcétera. Esta pauta se refleja en nuestros datos: las respuestas condescendientes para abrir solicitudes ocurren generalmente en un estilo preferido, las no condescendientes en un formato no preferido (cf. tabla 4).

TABLA 4. *Tipo de respuesta y formato por turno*
(n = 66)³

| Tipo de respuesta | Formato | |
|-------------------|-----------|--------------|
| | Preferido | No preferido |
| Preferida | 10 | 3 |
| No preferida | 13 | 40 |

Los siguientes ejemplos ilustran los dos tipos de formato:

Formato preferido

C: *Can you tell me where the Africa Department is*
(Puede decirme dónde está el departamento de Africa)

³ Las tablas 4, 5 y 6 incluyen solamente encuentros con: a) peticiones de inicio específico o por categoría (cf. tabla 1), y en las que la petición esencial se relaciona con una de las formas canónicas (cf. Tabla 2); b) respuestas categorizables dadas en el siguiente turno que continúan en la petición (Así, los encuentros en que las secuencias de clarificación siguen a la petición se omiten). No se diferenciaron las peticiones de los usuarios nativos y no nativos debido al número limitado de peticiones bajo estas condiciones que se encontró en los segundos.

E: *Second floor*
(Segundo piso)

C: *Have you got this book by (??), The Spirit of Mankind?*

(Tiene usted este libro de (??), *El espíritu de la humanidad?*)

E: *Yes / Sí:* (1b21)

Formato no preferido

C: *Excuse me. Where do you get books on journalism*
(Disculpe. Dónde tiene libros de periodismo)

E: *Journalism. Um: well they have-there's media studies on the second floor, and they have a section journalism and publishing:*

(Periodismo. Hmm: Bueno tienen— hay estudios sobre medios de comunicación en el segundo piso y ahí tienen una sección de periodismo y publicaciones)

(1b03c)

C: *Um: I'm looking for a title called Body Mind by Ken Dytchwald*

(Hm: Estoy buscando un texto llamado *Mente Cuerpo* de Ken Dytchwald)

E: (0.5) *Don't know it. How do you spell the \$(?name)?%*

(0.5) *No lo conozco. Cómo deletrea el \$(?nombre)?%* (1b32)

C: *Good afternoon + um Hume's Inquiries*
(Buenas tardes + hm Las Investigaciones de Hume)

E: *Uh I'm afraid it's reprinting*
(*Ah me temo que está en reimpresión*) (1b49b)

La estructura del formato no preferido es de tal clase que las demoras (como pausas, rellenos y falsos inicios) que siguen a la primera parte del par pueden oírse como si anunciaran una respuesta no preferida. Si se desea evitar esa respuesta próxima, tales demoras pueden tratarse como oportunidades o peticiones verdaderas para reparar algo en la primera parte del par, permitiendo a quien produjo esa primera parte retomar o continuar con su turno, y proporcionar lo que Davidson (1984) llama una “versión subsecuente”. Desde esta perspectiva, las extensiones del tipo que estamos examinando aquí intentarían evitar una respuesta no preferida al aportar una versión subsecuente de la primera parte del par; así hacen más probable una respuesta preferida. En el siguiente ejemplo de Davidson, la versión subsecuente (proporcionada en el tercer turno) da una alternativa a la invitación original, después de la cual ésta puede ser más atractiva al receptor y, por tanto, más probable de aceptarse:

P: *Oh I mean uh: you wanna go t'the store er anything over the Market \$Basket er anything?%*

(Oh, quiero decir hm: quieres ir a la tienda ee a cualquiera en *Market \$Basket* ee a cualquiera?%)

A: *\$Uhh% oh— Well ho\$\$ney I—%*

(\$Ehh% oh— Bueno ca\$\$riño Yo—%)

P: *\$\$ or Ri%%chard's? /\$\$ o a Ri%%chard's?* (Davidson 1984:11)

Sin embargo, la opinión de Davidson acerca de la extensión que evita una respuesta no preferida parece no encajar con nuestros datos. Las respuestas preferidas se dan a muy pocas solicitudes, extendidas o no (tabla 5).

Lo cual al pensarse, no es particularmente sorprendente. En esta librería universitaria preguntar es en cierto sentido un recurso final: el usuario solamente pregunta si el libro no es rápidamente visible en el ana-

TABLA 5. Tipo de respuesta (n = 66)

| Tipo de respuesta | Preferida | No preferida |
|----------------------|-----------|--------------|
| Petición s/extensión | 8 | 31 |
| Petición extendida | 5 | 22 |

quel o si está presionado por el tiempo (condición 2, citada antes). En la mayoría de los casos, si el libro estuviera en el departamento y fuera accesible, esperaríamos que el usuario lo encontrara sin preguntar. Además, normalmente el que solicita no puede buscar una respuesta preferida al aportar una alternativa, como sucedía en el caso ejemplificado por Davidson: generalmente los usuarios no cambian de idea acerca de qué libro están buscando sólo para obtener el que sea. Sin embargo, como los datos proporcionan justo una clara evidencia de que la conducta de los participantes alude al *status* de respuestas preferidas (el formato en que se aportan éstas corresponde a su *status* de preferencia; cf. tabla 4), podemos preguntarnos si hay otras formas de ver cómo las extensiones influyen la respuesta.

Creemos que puede encontrarse una respuesta a esta pregunta al considerar no tanto el tipo, sino el formato de las respuestas obtenidas. Si examinamos los formatos de las respuestas no preferidas a las peticiones extendidas, descubrimos que los componentes de demora frecuentemente se traslapan con, o se enganchan a la extensión, aportando la respuesta no preferida, propiamente dicha, sólo después de completar esa extensión.

C: *D'you know if you've got this?* (2) *You've \$got Style in Fiction.%*

(Sabe usted si tienen éste? (2) *Tie\$nen El Estilo en la Ficción.%*)

E: *\$Er well at first glance,% we haven't no, um: but*

they also keep it in the: er literature department \$\$on the ground floor.%

(\$Ee bueno a simple vista,% no tenemos, no, hm: pero también pudieran tenerlo en el: ee departamento de literatura \$\$en la planta baja.% (1b43)

E: *Can I help you?* (¿Puedo ayudarle?)

C: *Um: got Popper's conjectures and refutations, or (?Ducan)—*

(Hm: tiene conjeturas y refutaciones de Popper, o el de (¿Ducan)—

E: *=Mm. No we haven't at the moment I'm afraid. We're waiting for some more to come in. I have a feeling they're (?going to be) in next week.*

(=Mm. No, me temo que por el momento no lo tenemos. Estamos esperando que lleguen algunos. Tengo la impresión de que (¿llegarán) la próxima semana) (1b25)

C: *I'm looking for: a copy of: Immanuel Kant's Critique of Pure Reason, published by Macmillan. Because there's an Every\$man edition on the shelf—%*

(Estoy buscando: un ejemplar de: La Crítica de la Razón Pura de Emanuel Kant, editado por Macmillan. Porque hay una edición de Every\$man en el anaquel—%)

E: *\$Ah. Yes.% We are out of it at the moment. It— it is on order and may arrive at any moment, BUT: + as of this moment—*

\$Ah. Sí.% No lo tenemos por ahora. Ya lo—lo ordenamos, y puede llegar en cualquier momento. PERO: +pero por ahora— (1b42)

A éste le llamaremos formato *encubierto* no preferido, porque los elementos de demora se colocan

“fuera de registro” al traslaparse o engancharse. La tabla 6 analiza las respuestas a las peticiones según su tipo de formato preferido (por ejemplo, sin demora), no preferido encubierto (donde ningún componente de demora se traslapa o engancha a la primera parte del par), y no preferido abierto (donde la respuesta se demora con material no traslapado).

TABLA 6. *Formato de respuesta* (n = 66)

| Tipo de respuesta | Formato no preferido | | | Total |
|--------------------------|----------------------|-----------------|--------------|-------|
| | Prefe- rido | Encu- bierto | Abier- to | |
| Peticiones no extendidas | 6 | — | 2 | 8 |
| <i>Preferida</i> | | | | |
| Peticiones extendidas | 4 | — | 1 | 5 |
| Peticiones no extendidas | 10 | 1 | 20 | 31 |
| <i>No preferida</i> | | | | |
| Peticiones extendidas | 3 | 9 | 10 | 22 |
| Total | 23 | 10 | 33 | 66 |

Podemos ver aquí que la frecuencia del formato abierto no preferido es considerablemente menor donde las peticiones se extienden. Más que evitar las respuestas no preferidas, como tales, las extensiones parecen evitar potencialmente el registro de los componentes de demora asociados con estas respuestas, cubriéndolas de manera que la respuesta apropiada se da inmediatamente después de completar la primera parte del par.

Nos parece que el efecto de este procedimiento es ratificar la aceptabilidad de la solicitud. Es decir, el hecho de que una solicitud no se cumpla, no implica necesariamente *per se* que la solicitud-petición sea irra-

cional y sus presuposiciones injustificadas. Ya hemos sugerido que la aceptabilidad de la solicitud viene a ser una preocupación de los clientes, tanto por la elección del núcleo como por su eventual modificación interna o externa (*cf.* sección 2); de manera que a través de las extensiones los clientes justifican, corrigen o cancelan ciertas presuposiciones sobre sus solicitudes. Desde una perspectiva dinámica, la cuestión es cómo puede ratificarse la aceptabilidad de la solicitud (incluso donde no puede proporcionarse una respuesta preferida). Argüiríamos que la producción de elementos de demora en el formato encubierto aporta tal procedimiento de ratificación, habilitando a los participantes para confirmar tácitamente la justificación de las presuposiciones de la solicitud —y por tanto la competencia del solicitante.

En apoyo a esta afirmación, señalamos la manera en que el formato encubierto no preferido efectivamente evita la falta de fluidez en el habla. Varios estudiosos han notado que las intermitencias en la actividad conversacional parecen indicar una incomodidad entre los participantes (Gumperz y Tannen 1979; Erickson y Schultz 1982), mientras que la conversación fluida indica interacción exitosa, demostrando y confirmando la competitividad conversacional de los participantes. Los componentes de demora asociados al formato no preferido constituyen discontinuidades que pueden evitarse (al no ser registrados) mediante el uso de la extensión encubierta, con lo que se descarta lo que pudiera escucharse como una no ratificación de la aceptabilidad de la solicitud.

Al igual que con el uso de las extensiones de solicitud, permítasenos señalar brevemente otro fenómeno sugerente de que la aceptabilidad es ratificada al mantener y arreglar brechas en la fluidez de la conversación. Un rasgo recurrente en nuestros datos es la presencia, posterior a las secuencias de petición-respuesta consideradas aquí, de “secuencias de acuerdo”, como la que se presenta en el siguiente ejemplo (para una

discusión más profunda de estas secuencias cf. Aston (1988).

C: I'm looking for: a copy of: Immanuel Kant's Critique of Pure Reason, published by Macmillan. Because there's an Every\$man edition on the shelf—%

(Estoy buscando: un ejemplar de: la Crítica de la Razón Pura de Emanuel Kant, editado por Macmillan. Porque hay una edición de Every\$man en el anaquel—%)

E: \$Ah. Yes.% We are out of it at the moment. It-it is on order, and may arrive at any moment, BUT: + as of this moment—

\$Ah. Sí.% Por el momento no lo tenemos. Ya lo-lo ordenamos, y puede llegar en cualquier momento, PERO: + por ahora—

→ C: =OK. So it's still — it IS still a going on concern, \$is it?%

(=Bien. Entonces todavía es— todavía ES algo pendiente, \$verdad?%)

→ E: \$Oh yes, %very much so, yes.

(\$Oh sí,% en efecto, sí.) (1b42)

Ahora bien, hay poca evidencia de que esta secuencia resuelva la incertidumbre real del cliente: el punto en el que se alcanza el acuerdo en este ejemplo ha sido clarificado ya por el intercambio anterior. Más bien sugeriríamos que esas secuencias pueden verse como piezas de ejecución de conversación fluida —han elegido la segunda parte del par en el formato preferido, y por eso no está ninguno de los componentes de demora que vimos en las secuencias solicitud-respuesta. Así, proporcionarían un medio de interactuar ratificando la aceptabilidad del habla y la competitividad en la conversación de quienes interactúan. Uno de los puntos a examinarse en trabajos futuros es el grado en que la

frecuencia de estas secuencias se relaciona con la presencia de secuencias no fluidas de solicitud-respuesta, respecto de las cuales pudiera parecer que desempeñan una función remedial.

La ventaja de una explicación acerca de las extensiones que considere sus consecuencias para la fluidez en el habla es que el tipo de extensión proporcionada no es de importancia clave: incluso una sola, desatinada “y” puede ser suficiente para encubrir los componentes iniciales del formato no preferido. Por tanto, se vuelve más fácil tratar con esas extensiones que, como una simple “y”, no parecen dirigir, explícitamente, la aceptabilidad de las solicitudes, o alguna donde el contenido de la extensión esté parcialmente omitida, al traslaparse con o engancharse a la respuesta del empleado y ser ignorada por él, de manera evidente:

E: Can I help you? / (¿Puedo ayudarle?)

C: Um: got Popper's conjectures and refutations, or Ducan—

(Hm: tiene las conjeturas y refutaciones de Popper, o el de Ducan—)

→ E: =Mm. No we haven't at the moment I'm afraid. We're waiting for some more to come in. I have a feeling they're (?going to be) in next week

(=Mm. Me temo que por el momento no lo tenemos. Estamos esperando que lleguen algunos. Tengo la impresión de que (?llegarán) la próxima semana)

C: Are they / (Llegarán..)

E: =If you come down \$(??)%(??)

(=Si quiere volver \$(??)%(??)

C: \$OK.% / (\$Está bien.%)

C: ==(? What happened to the Ducan), is that—

==(? Y respecto al de Ducan) es esa—

E: + *English approach to physical theory, it's worth trying the er: physics department in the basement here.*

+ Aproximación a la teoría física, en inglés. Más vale buscar en ee: el departamento de física aquí en el sótano (1b25)

En este ejemplo la respuesta es señalada con una flecha aportada fluidamente y, por tanto, puede escucharse como ratificación de la aceptabilidad de la petición, incluso si se dirige exclusivamente a la solicitud esencial e ignora la "versión subsecuente" (solicitar el libro de Duncan) proporcionada en la extensión.

4. CONCLUSIONES

¿Qué conclusiones pueden extraerse de nuestra reflexión acerca de la apertura de solicitudes en los datos? El primer punto que plantearíamos es que la forma de la solicitud normalmente no parece ser —al menos en contextos como los que analizamos aquí— algo totalmente predeterminado por quien la plantea. Para hacer (y aprender a hacer) solicitudes, no es suficiente plantear el problema como "¿qué diría usted en esta situación?" Es decir, que elaborar una solicitud apropiada no es cosa, simplemente, de seguir un guión elegido de un repertorio memorizado.

Esto se debe a que la forma de las solicitudes —a la vez que refleja una preocupación por la aceptabilidad, en el sentido de evitar o reparar suposiciones injustificadas— refleja el hecho de que esta aceptabilidad tiene que ser ratificada en la interacción. Al respecto, hemos argumentado que la negociación de la aceptabilidad se manifiesta en la preocupación de los participantes por evitar (y reparar) la falta de fluidez de las conversaciones que Sacks llamó "*lousy conversations*" (1970). Los participantes parecen colaborar para satisfacer lo que Levinson (1983) llama expectativa fuerte de que no

ocurran brechas en los puntos de alternancia de hablante y, en general, para evitar el "registro" de obstáculos; por tanto, dijimos, conservan su cara como conversadores competentes. En consecuencia, la forma de la expresión es (al menos en parte) el resultado de esta colaboración entre los participantes —una "producción conjunta": dónde y cómo comienzan las expresiones, y la extensión y forma de su continuidad, dependen de manera crucial de la participación y conducta de respuesta de los receptores. En especial hemos visto cómo, en nuestros datos, las solicitudes se caracterizan por cierta tendencia en algún hablante de continuar con su turno hasta que el otro efectivamente se haga cargo en el proceso que denominamos extensión de solicitud. Y una consecuencia de este proceso es que las intermitencias en la plática (silencios entre turnos y titubeos, por ejemplo) se reducen.

Más que el simple intercambio de expresiones prefabricadas en una secuencia de movimientos ABAB, donde cada una de ellas es responsabilidad única de un solo hablante que codifica una intención predeterminada, la forma de cada expresión es, así, moldeada por ambas partes.

Tal concepto de la producción de expresiones tiene dos implicaciones importantes, una descriptiva, otra pedagógica. Desde el punto de vista descriptivo, si las expresiones se observan como producciones conjuntas, entonces no podemos basar nuestras opiniones de lo apropiado exclusivamente en datos intuitivos proporcionados por individuos aislados: lo que se juzga como una contribución apropiada en un contexto hipotético es un constructo estático e idealizado que no toma en cuenta la continua y dinámica influencia del proceso de negociación. Y si los datos no se derivan de una contextualización que dé a los participantes la preocupación por ratificar la aceptabilidad a través de la fluidez conversacional (los datos simulados también padecen esta debilidad, dado que los participantes no están en general preocupados por conservar la cara como conversa-

dores competentes, al no estar implicados en primera persona), no podemos esperar que los datos reflejen adecuadamente los fenómenos del discurso que ocurre en forma natural. Desde la perspectiva pedagógica, si quienes aprenden van a adquirir la capacidad de interactuar en situaciones reales, es evidentemente inadecuado para ellos el adquirir simplemente realizaciones "estandarizadas" de actos o secuencias de actos (guiones); deben tener experiencia de negociación, de producción conjunta bajo condiciones que reflejen lo más posible las restricciones sociales normales. En términos de Widdowson (1983b), necesitan desarrollar tanto capacidad como competencia, adquirir la habilidad para producir enunciados conjuntamente dentro de un contexto de interacción.

Ahora bien, podría afirmarse que se trata de una capacidad que quien aprende una segunda lengua ya posee, y que no requiere ser específicamente desarrollada. A primera vista, nuestros datos parecen apoyar tal afirmación. De hecho la frecuencia de la extensión de petición es similar para hablantes nativos y no nativos (cf. tabla 3). Sin embargo, un examen detallado revela que el número de casos en que la extensión parece requerirse es mayor donde están implicados hablantes no nativos. Esto se debe a que las peticiones de los no nativos hacen referencia inadecuada con más frecuencia (por ejemplo, mención única de título, más que de título y autor), y así tienden a ser menos aceptables en su forma no extendida. Esto se refleja en las respuestas del empleado a las peticiones no extendidas de los hablantes no nativos (HNN), que con más frecuencia toman la forma de peticiones de aclaración y más frecuentemente tienen demoras (cf. tabla 7).

TABLA 7. *Tiempo de respuesta* (n = 130)

| | HN | HNN | Total |
|---------------------------------------|----|-----|-------|
| Peticiones no extendidas | 9 | 0 | 9 |
| Anticipadas (traslapadas/enganchadas) | | | |

TABLA 7. (Continúa)

| | HN | HNN | Total |
|---------------------------------------|----|-----|-------|
| A tiempo | 38 | 9 | 47 |
| Demoradas (pausa inicial) | 3 | 5 | 8 |
| Peticiones extendidas | | | |
| Anticipadas (traslapadas/enganchadas) | 26 | 6 | 32 |
| A tiempo | 20 | 9 | 29 |
| Demoradas (pausa inicial) | 5 | 0 | 5 |

En otras palabras, enfrentados a la demora en la respuesta del empleado, los hablantes no nativos retoman el turno y aportan una extensión con menos frecuencia. Compárese lo siguiente:

Respuestas demoradas a peticiones sin extensión de hablantes no nativos

C (HNN): *\$Excuse%me a friend of mine get her a book from you which is called St—+ Story of the Pendulum*

(\$Disculpe% un amigo mío consiguió acá un libro de usted que se llama His—+ Historia del Péndulo)

E: + *Story of the Pendulum?*

(+ *Historia del Péndulo?*)

(1a22)

C (HNN): *I'm looking for a book by Aaron V +Bees +Institute of Credit Management*

(Estoy buscando un libro de Aaron V + Abejas + Instituto de Manejo de Crédito)

E: + Ah. *That will be in the: business section on the second floor*

(+ Ah. Ese lo encontrará en la: sección de negocios en el segundo piso) (1b09)

Peticiones de HNN con demora entre turnos evitada por extensión

C: *Do you keep English translations of Proust + up here or are they \$downstairs%*

(Tiene traducciones al inglés de Proust + aquí o están allá \$abajo%)

E: *\$Er: % translations, no. They're in the literature department on the ground floor.*

(\$Ee: % traducciones, no. Están en el departamento de literatura en la planta baja) (1a23)

C: *Would this be the floor for Donald Soper's autobiography +, Calling for Action?*

(¿Será éste el piso de la autobiografía de Donald Soper + Llamado a la Acción?)

E: *Um: well no, it's rather curious this one, i-it: um + we didn't take it + in religion, + and it rather looks as if nobody took it ANYwhere.*

(Hmm: pues no, es curioso, nno-lo: hm +no lo pondríamos + en religión, + y más bien suena como que nadie lo pondría en NINGUN lado) (1b40)

Así, parece que quienes aprenden necesitarían desarrollar en efecto su capacidad para negociar solicitudes a través de la extensión, y nosotros sugeriríamos que también pueden necesitar desarrollar su capacidad para corregir fallas en el logro de la aceptabilidad y, por tanto, de restaurar su cara como conversadores aptos. Una forma en que puede darse ese trabajo es por me-

dio de la ejecución de lo que hemos llamado "secuencias de acuerdo (ver punto 3) sugiere otras. Para diseñar una pedagogía en la que tales capacidades puedan desarrollarse, se requiere considerar que la práctica de la solicitud tiene lugar en situaciones donde lo que está en juego no es simplemente el llevar a cabo solicitudes aisladas, sino el haberlas ratificado también como aceptables con el mantenimiento de la fluidez al hablar y de la corrección de lapsos eventuales.

Referencias Bibliográficas

- Aston, Guy. 1988. "What's a public service encounter anyway?" En Guy Aston (compilador) *Negotiating service*. Boloña: CLUEB. 73-97.
- Ciliberti, Anna. 1988. "Strategies in service encounters in Italian bookshops". En Guy Aston (compilador) *Negotiating service*. Boloña: CLUEB. 43-71.
- Blum-Kulka, S. & E. Olshtain 1984. "Requests and apologies: a cross-cultura study of speech act realisation patterns (CCARP)". *Applied linguistics*, 5. 196-213.
- Davidson, J. 1984. "Subsequent versions of invitations, offers, requests and proposals dealing with potential or ractual rejection". In Atkinson & Henritage 1984. 102-128.
- Edmondson, W., J. House, G. Kasper & B. Stemmer 1984. "Learning the pragmatics of discourse: a project report". *Applied linguistics*, 5. 113-127.
- Erickson, F. & J. Shultz 1982. *The counselor as gatekeeper*. New York: Academic Press.
- Faerch, C. & G. Kasper 1984a. "Two ways of defining communication atrategies". *Language learning*, 34. 45-63.
- Garfinkel, H. 1963. "A conception of, and experiments with, 'trust' as a condition of stable concerted actions".

- In O. Harvey (ed.) *Motivation and social interaction*. New York: Ronald Press. 187-238.
- Goffman, E. 1983. "Felicity's condition". *American journal of sociology*, 89. 1-53.
- Gumperz, J. & D. Tannen 1979. "Individual and social differences in language use". In Fillmore, Kempler & Wang 1979. 305-325.
- Labov, W. 1972. *Sociolinguistic patterns*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Levinson, S. 1983. *Pragmatics*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Pomerantz, A. 1984a. "Agreeing and disagreeing with assessments: some features of preferred/dispreferred turn shapes". In Atkinson & Heritage 1984. 57-101.
- Sacks, H. 1970-1. Unpublished lecture notes. University of California at Irvine.
- Sacks, H., E. Schegoff & G. Jefferson 1974. "A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation". *Language*, 50. 696-735.
- Searle, J. 1969. *Speech acts*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Widdowson, H. 1983a. *Learning purpose and language use*. Oxford: Oxford University Press.
- Widdowson, 1983b. "Competence and capacity in language learning". In Widdowson 1984a. 242-252.