

## Estrategias comunicativas: el diálogo

José M. Navarro, Universidad de Bremen (Alemania)

### Índice

- 1 Introducción
- 2 La modalidad
- 3 Para una tipología del diálogo
- Bibliografía

### 1 Introducción

El diálogo como modalidad oral de texto orientado hacia una interacción inmediata de su función comunicativa reúne una amplia gama de temas lingüísticos, entre otros. Precisamente la función comunicativa es el rasgo inherente de la tipología textual que mejor caracteriza al texto dialógico, aunque no es el único rasgo.

El segundo rasgo característico del diálogo es la doble dimensión comunicativa, ya que interviene un emisor/receptor doble en la configuración y también en la interpretación del mismo.

No vamos a detenernos aquí en los textosseudodialógicos (soliloquios, crónicas y memorias, diarios), frecuentes en textos publicitarios como estrategia de *captatio benevolentiae*, y también presentes en textos literarios. Recuérdese el “Llibre d’Amic e Amat” luliano, la obra poética de San Juan de la Cruz (¿en dónde te escondiste Amado...?), los diálogos virtuales de Carme Riera y las “Lletres al absent”, de Josep Lozano, como una breve muestra de obras de la Literatura universal.

El texto implica en cada caso significados perceptibles en el juego de la interacción dialógica, en la que lo cognitivo no se ve pero actúa. Cada interlocutor construye una unidad comunicativa, a veces incompleta, dirigida a un destinatario inmediato, quien interpretará el texto recibido, de acuerdo con su competencia comunicativa o la del emisor. A su vez este primer receptor, tras interpretar el texto recibido, puede transmitir, como segundo emisor, un texto-respuesta, que puede ser también en ocasiones un texto **0** o un bumerán.

Interpretar el texto dialógico exige disponer de una competencia comunicativa que ayude a dar con el sentido y la intención del texto, cuyo autor se agazapa tras juegos de palabras, anfibologías, anacolutos, metáforas, alusiones, elisiones, elipsis, eufemismos, disfemismos, ironía, tabú, etc.

Una interpretación deficiente del mensaje respectivo de cada interlocutor puede producirse también por insuficiente competencia comunicativa (comunicación asimétrica), por la intención de construir un texto anfibológico o por los niveles muy diferenciados de los interlocutores (poder, autoridad, estrategia,). Más adelante se mencionarán brevemente, al menos, algunos rasgos que determinan el proceso comunicativo en situaciones reales asimétricas.

Algunas construcciones fraseológicas proceden del acervo histórico y literario de cada Cultura, lo que no impide que en el proceso diacrónico de la lengua ciertas expresiones y locuciones pierdan el significado del texto original y, atrapadas por una homofonía relativa, mantengan el sentido e intención de aquel texto, aunque perdiendo el significado literal.

La locución alemana “Das ist unter aller Kanone” es un buen ejemplo: se trata de la fórmula utilizada antiguamente en Alemania para calificar un mal trabajo escolar. La fórmula utilizada era *sub omni canone* (y eso que todavía no se conocían los resultados del Informe PISA). La expresión ha mantenido el sentido original aunque, afortunadamente, sin cañones. Estas expresiones, llamadas *malapropismos* (Meringer/Mayer 1978<sup>2</sup>), han sido estudiadas con pasión analítica por muchos

estudiosos de la lengua. Su origen se debe al desconocimiento del significado de los términos que emplea el hablante, o bien al empleo intencional de construcciones con cierto grado de homofonía con una intención irónica o burlona.

El diálogo, como todo texto, no es necesariamente unívoco ni explícito. Sin aceptar el pesimista aforismo inglés: "Communication is inherently miscommunication", es evidente que el estudio de las estrategias comunicativas localizables en el diálogo puede conseguir resultados adecuados si bien parciales.

Una cuestión importante para la reflexión sobre un problema tan amplio y complejo, tratado insistentemente por los investigadores, es el estudio de una gramática del diálogo (Linell 2004), en muchos casos de difícil aplicación, dado el campo tan diversificado y complejo del texto dialógico.

La polaridad que presenta el diálogo a través de la doble función "Communication is inherently miscommunication", es evidente que la estrategia comunicativa consigue en el diálogo elevadas cotas de realización adecuada. Sin embargo, la propia experiencia documenta el número considerable de malentendidos que se producen en la comunicación oral, incluso entre hablantes nativos cuando emplean su propia lengua.

La investigadora Gohard-Radenkovic (1999) dedica una atención especial a problemas de competencia comunicativa en el marco de la enseñanza de lenguas extranjeras, desde un enfoque epistémico que incluye la amplia constelación de factores que intervienen en la comunicación y, más concretamente, en el diálogo.

A través de un criterio basado en la etnografía cultural (Hymes 1974; Bourdieu 1984; Argenter 1998) se puede llegar a resultados que rebasen la reducida oferta de un canon fijo, por meticuloso que sea. Como se verá más adelante, resulta prácticamente inabarcable el número de posibles variables. Esa es la hipoteca que pesa sobre los resultados del trabajo de campo con cuestionarios, por muy pormenorizados y completos que sean. Y, sin embargo, la construcción, la tarea de campo y la evaluación, aunque no pueden ofrecer soluciones totalmente generalizables, ponen al alcance del investigador sólidos criterios para avanzar en su trabajo.

Efectivamente: el hecho de que ambos interlocutores, en su actuación como emisores y receptores simultáneos de los respectivos textos, tengan que establecer un turno oral, con fuerte limitación del tiempo para construir una estrategia comunicativa adecuada y responder nos permite emplear como punto de partida la actitud de ellos en el proceso comunicativo.

Weigand (2000) anota certeramente: "The text alone is a deficient object.(...) It is the interlocutors, individual Beings, who are our primary reference point", para precisar posteriormente: "The methodology of pattern transference" debe ser remplazada por una "methodology of negotiation" (Weigand/ Dascal 2001).

No debe interpretarse lo anteriormente expuesto como un rechazo al sistema de reglas gramaticales. Conviene recordar una vez más que el complejo e inestable mecanismo de la comunicación necesita una normativa orientadora pero que en ningún caso el sistema de reglas se opone a los complejos vericuetos de los procesos cognitivos que determinan la comunicación. Por otro lado, el sistema canónico de reglas puede invalidar la aceptabilidad de criterios establecidos por el uso a través de la variación vertical y horizontal.

A modo de ejemplo señalemos el caso de una función activa en diferentes tipos de textos y, en mayor medida, en el diálogo: *la modalidad*. Desde las posibilidades registradas por la norma como adecuadas y aceptadas por el uso se establece un juego polisémico que, en la transferencia interlingual, puede convertirse en una trampa para el traductor o el discente.

La lexicografía podría, en estos casos, ser una buena ayuda si los diccionarios estuvieran bien hechos, ya que

- muchas acepciones no están registradas adecuadamente,

- el cambio de significados, la aparición y pérdida de usos no sobreviven la corta vida del diccionario,
- en el caso de las partículas modales es difícil disponer de un inventario suficiente.

## 2 La modalidad

Existe una abundante bibliografía sobre el tema de la modalidad e importantes trabajos científicos sobre las construcciones modales en el aspecto contrastivo español / alemán (Prüfer 1995; Martín 2001; López Roig 2002; Ferrer Mora 2003) pero no era el objetivo de estas obras establecer un inventario de construcciones o partículas modales. En el caso del español no se cuenta con un claro criterio diferencial del concepto de modalidad (Navarro 2004).

En muchas lenguas se observan casos de polifuncionalidad, sobre todo en los tiempos y modos verbales frente a criterios normativos teóricos que a veces se estrellan contra la norma aceptada por el uso, especialmente en construcciones fraseológicas. Si se parte del alemán, una lengua con una amplia gama de matices modales, comprobamos diferentes funciones de *comodín* del verbo *werden*. No se trata de un caprichoso intento de originalidad el querer designar el modo indicativo como el “modo de lo real” (cuando el único criterio de expresión de lo real existente es el Presente de Indicativo), como ya han advertido algunos gramáticos. En alemán, el futuro de indicativo no consigue expresar el significado dubitativo si no va acompañado de la partícula modal *wohl*:

(1) Es wird wohl 11 Uhr sein

Que en español se expresa simplemente con el futuro de Indicativo (y aquí se prescinde de cualquier posible intencionalidad irónica):

(2) Serán las 11

La función modal de *werden*, en la tercera persona del Presente, expresa valores exhortativos, reflexivos e imperativos:

(3) Ich mag Oma nicht! → ¡no me gusta abuelita!

(4) es wird gegessen, was auf den Tisch kommt! → ¡se come lo que se saca a la mesa!

Hay que recordar los usos coloquiales, intraducibles literalmente y que también en español corresponden a unidades fraseológicas:

(5) Und nun wird gearbeitet! → Y ahora, ¡a trabajar!

(6) Wird's bald? → ¡venga, deprisa!

De manera análoga, en alemán y en español los cambios de los tiempos verbales pueden señalar, sobre todo en la comunicación dialógica, significados divergentes:

(7) es wird Zeit! → ¡ya es hora!

frente al cambio semántico marcado por el cambio del tiempo verbal:

(8) es war Zeit! Endlich! → ¡ya era hora!

Aunque menos frecuente, puede representar una dificultad en el aprendizaje del alemán, el problema de la colocación sintagmática y su interpretación en el diálogo:

(9) so ist es! → ¡así es!

frente a:

(10) es ist so! → es lo siguiente

construcciones que, en el primer caso, corroboran el punto de vista del interlocutor, con su significado aquiescente, mientras que en la segunda construcción el significado es categórico, si bien las suprasegmentales pueden matizar la intención del interlocutor en el turno dialógico. Los casos de sinonimia parcial, poco frecuentes, son una predilección de los que dominan los juegos de palabras, sin la menor piedad con los traductores y mucho menos con los discentes del alemán, sobre todo si no son capaces de recordar casos análogos en el inglés (*do vs make; sky vs heaven*, etc.). Aunque en la interacción dialógica apenas son un serio problema a la hora de desambiguar o construir un texto, muchas veces están estrechamente vinculados a fraseos, juegos de palabras, eslogans, etc. Un buen ejemplo sobre el par léxico alemán *machen/tun* es una reciente crítica contra la escasa actividad en Alemania contra el actual neonacismo:

(11) Wer nichts tut, macht mit → quien no hace nada, colabora

En muchos casos, como en éste, no es posible encontrar el par correspondiente y - como aquí-, la traducción se limita a ser una exégesis del original, lo que debilita el impacto de la acertada construcción alemana.

Muchas construcciones fraseológicas proceden del acervo de cada Cultura, lo que no impide que en el proceso diacrónico de la lengua algunas expresiones, apoyadas en una relativa homofonía, continúen empleándose sin tener en cuenta el significado original.

Recordemos la regocijante adulteración de algunos proverbios por Sancho Panza, debida a su desconocimiento del significado adecuado de la expresión empleada. En ocasiones se trata de una modificación intencional de una expresión fraseológica, con la intención de conseguir un efecto humorístico aunque ilógico. Su empleo en textos dialógicos requiere una considerable confianza en el interlocutor y su capacidad para saberlos interpretar (competencia lingüística), sobre todo cuando no se trata de un hablante nativo. En el caso de la traducción aumenta considerablemente la posibilidad de llegar a una versión adecuada si se consigue al menos una interpretación aceptable.

### 3 Para una tipología del diálogo

Es prácticamente imposible establecer una tipología textual adecuada del diálogo, como ya se sabe. En todo caso debe prescindirse de intentar un guión temático, ya que la diversidad de temas y situaciones posibles es inabarcable.

En cambio, unas líneas generales con las que pueden establecerse criterios con rasgos pertinentes pueden servir de instrumento útil siempre que se sitúe en el centro de interés la actuación de los interlocutores, lo que representa también un campo de acción muy diversificado.

Subrayamos aquí el criterio de la investigadora Weigand:

language use however consists of a series of different action games, more simple ones and those with integrate different human abilities and thus transcend the verbal level. Dialogic Interaction is based on this complex human ability (Weigand 2000).

Se trata, pues, no sólo de la capacidad de los interlocutores para configurar su intervención en el diálogo sino, en primer lugar, de su organización de la estrategia empleada.

Un planteamiento basado en la interacción espontánea e inmediata de los interlocutores contribuiría a aumentar el número de breves publicaciones que analizan una situación concreta y que son útiles desde el punto de vista didáctico, no proporciona tampoco una base metodológica general.

Un punto de partida para la investigación de textos dialógicos debe ser el establecimiento de las metas que se quieren alcanzar, siempre en función de los interlocutores y de la estrategia empleada. Tanto para un objetivo pragmático como didáctico es necesario limitar el campo de investigación a situaciones muy concretas para poder, inductivamente, tener acceso a resultados aceptables a medida que aumente la complejidad de la o las situaciones elegidas.

Si utilizamos como instrumento de partida el cuestionario podemos conseguir resultados valiosos pero incompletos y, por tanto, no generalizables. Sin embargo, los resultados, aunque incompletos, pueden ser una valiosa ayuda para la construcción más adecuada de posteriores cuestionarios. Se llegaría así a conseguir datos valiosos, aunque nunca absolutamente generalizables, y útiles para un objetivo pragmático, como puede ser el planteamiento de estrategias comunicativas en la interacción bicultural, en una situación dialógica entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

Un cuestionario elaborado en función de los posibles constituyentes teóricos del diálogo en una interacción homogénea ofrecería la posibilidad de obtener datos provisionales, que se incluirán o rechazarán en su caso en posteriores cuestionarios. Por razones metodológicas es necesario restringir el campo temático previsto. Una propuesta útil es partir de una situación dialógica entre alemanes y españoles que trabajan en una empresa alemana situada en España.

El cuestionario-base, repetidamente rectificado con las verificaciones que se obtengan del trabajo de campo, pueden proporcionar una serie de criterios orientadores, útiles para el análisis del texto dialógico y, especialmente, como instrumento para resolver el riesgo de los malentendidos. La superación de este riesgo debe entenderse en función del carácter de "bisagra" bicultural en la interacción dialógica.

Anteriormente se observaron hechos de la configuración textual no siempre de acuerdo con la normativa pero refrendados por la convención. En el marco de la interacción dialógica y sin una incidencia directa en factores lingüísticos, se encuentra la asimetría en la posición comunicativa de los interlocutores, aunque más adelante se haga referencia a esta importante circunstancia para la organización de estrategias en situaciones dialógicas. Más importante en este sentido que la diferencia de códigos (elaborado o restringido) en el sentido de Bernstein (1973) es la asimetría originada por motivos de poder, situación habitual frente a organismos o personas que se atribuyen superioridad.

Como un ejemplo de la especial complejidad de un diálogo en una situación de asimetría entre los interlocutores, marcada por el mayor poder de uno de ellos, recordemos el pasaje de *Alicia en el país de las maravillas*:

(12) Humpty Dumpty: *When I use a word it means just what I choose it to mean, neither more nor less*

Otro caso de asimetría comunicativa, más cotidiano, es el que nos plantea una situación en la que un interlocutor queda supeditado al poder de decisión del otro. Tal

vez en el aspecto didáctico, como texto dialógico especialmente adecuado a la enseñanza de lenguas extranjeras, puede verse el que Santina Battaglia nos ofrece en su trabajo *Analisi del dialogo e insegnamento di lingue straniere*, en cuyo apéndice registra un diálogo entre un propietario y un fontanero, señalando en esta situación asimétrica la necesidad de una estrategia adecuada.

Para un esquema de cuestionario inicial sería recomendable establecer un marco con las diferentes modalidades de la competencia comunicativa, especialmente cuando el objetivo que se persigue es presentar el mosaico de factores relevantes para localizar la competencia comunicativa de los interlocutores y, en segundo lugar, desarrollar criterios y estrategias válidos, tanto para el estudio de la interacción comunicativa y la solución de posibles conflictos, como para contribuir a una didáctica del ELE o del ALE, basada en realidades de la comunicación.

Un esquema inicial para un cuestionario orientado hacia el estudio de estrategias comunicativas en la situación concreta de diálogos biculturales (interlocutores: alemán/español) en la situación concreta que presenta su interacción en el ámbito laboral de una empresa alemana establecida en España debe partir de un mosaico de factores relevantes, aunque no definitivo. En dicho esquema deben incluirse:

- Competencia gramatical, fonológica y cinética
- Competencia sicolingüística: factores cognitivos, prejuicios, estereotipos, etc.
- Rasgos caracteriológicos
- Formas de conducta
- Competencia sociolingüística: contexto vs cotexto, convenciones y actos rituales, sexo, sociolectos y registros (adecuación pertinente)
- Competencia discursiva: estrategias comunicativas, argumentación (actos de habla)

En cuanto a la figura del entrevistador o entrevistadora es conveniente su carácter de hispanohablante, cuya competencia le permita conocer las estrategias comunicativas empleadas en alemán y domine las posibles variantes en los textos dialógicos de ambas lenguas.

Debe recordarse que los resultados de un primer esquema del cuestionario es solo un punto de partida hacia cuestionarios sucesivos perfeccionados.

## BIBLIOGRAFÍA

- Argenter, Joan Albert (1998): "Etnografía de la comunicació". En: Pradilla, Miquel Angel (ed.): *Ecosistema comunicatiu – Llengua i variació*. Benicarló: Alambor, 83-90.
- Bourdieu, Pierre (1982): *Ce que parler veur dire. L'économie des échanges linguistiques*. Paris: Fayard.
- Estepà, Roser (1979): "Una propuesta: el malapropismo". *Anuario de filología* 5, Barcelona, 257-266.
- Ferrer Mora, Hang (2001): "Pragmática vs. gramática o pragmática en la(s) gramática(s) del alemán como lengua extranjera". En: Ferrer Mora, Hang/ Kasper, Frank/ Contreras Fernández, Josefa (eds.): *Metodología y didáctica del alemán como lengua extranjera en el contexto hispánico*. Valencia: Universitat de València, 107-122.
- Ferrer Mora, Hang (2003): "La traducción de las partículas modales alemanas al español: ¿una nueva clases lexemática en español?". En: Cerviño López, Sonsoles/ Delgado, Teresa/ Kaldemorgen, S. (eds.): *Aprender a traducir*. Berlin: Walter Frey, 55-68.
- Gohard-Radenkovic, Aline (1999): *Communiquer en langue étrangère*. Frankfurt/M.: Peter Lang.

- Hymes, Dell (1974): *Foundations in Sociolinguistics*. Philadelphia: Pennsylvania Press.
- Keim, Lucrecia (1994): *Interkulturelle Interferenzen in der deutsch-spanischen Wirtschaftskommunikation*. Frankfurt/M.: Peter Lang.
- Linell, Per (2004): "On some principles of a dialogical grammar". En: Aijmer, Karin (ed.): *Dialogue Analysis VIII*. Tübingen: Niemeyer, 7-23.
- Little, David (1996): "La compétence stratégique examinée par rapport à la maîtrise stratégique du processus d'apprentissage des langues". En: Holec, Henri/ Little, David/ Richterich, René (eds.): *Stratégies dans l'apprentissage et l'usage des langues*. Consejo de Europa: Estrasburgo, 9-40.
- López Roig, Cecilia (2002): *Aspectos de fraseología contrastiva (español/alemán) en el sistema y en el texto*. Frankfurt/M.: Lang.
- Martín, Luis (2001): *Phraseologie im zweisprachigen Wörterbuch Deutsch-Spanisch*. Frankfurt/M.: Lang.
- Meringer, Rudolf/ Mayer, Carl (1978<sup>2</sup>): *Versprechen und Verlesen*. Amsterdam: John Benjamins.
- Navarro, José María (1998): „Kognition und Konvention im Übersetzungsprozeß“. *Sprache in Raum und Zeit*, 2, (Beiträge zur empirischen Sprachwissenschaft). Tübingen: Niemeyer, 189-195.
- Navarro, José María (2003): "Reto al traductor: la intención del texto original". En: Cerviño López, Sonsoles/ Delgado, Teresa/ Kaldemorgen, S. (eds.): *Aprender a traducir*. Berlin: Walter Frey, 10-17.
- Navarro, José María (2004): "Verbos modales y modalidad". En: Cifuentes, José Luis/ Marimón, Carmen (eds.): *ELUA – Estudios de Lingüística Universidad de Alicante*, Alicante, 443-450.
- Prüfer, Irene (1995): *La traducción de las partículas modales del alemán al español y al inglés*. Frankfurt/M.: Lang.
- Weigand, Edda (2000): "The dialogic Action Game". En: Coulthard, M. et al. (eds.): *Dialogue Analysis VII*. Tübingen: Niemeyer, 7-25.
- Weigand, Edda/ Dascal, Marcelo (2001) (eds.): *Negotiation and Power in dialogic Interaction*. Amsterdam/ Philadelphia: John Benjamins.