

El sistema de alternancia de turnos en los intercambios sincrónicos mediatizados por ordenador

CRISTINA VELA DELFA

Profesora Ayudante

Universidad de Valladolid

Área de Lingüística General

Despacho 16

Plaza del Campus s/n

Valladolid, 47011

E-mail: vela@fyl.uva.es

Tel. 655 275 485

JUAN JULIÁN JIMÉNEZ GÓMEZ

Doctorando

Centro de Ciencias Humanas y Sociales

Consejo Superior de Investigaciones Científicas

C/Albasanz, nº 26-28

Madrid

E-mail: juanjulianjimenez@gmail.com

Tel. +34 91 602 23 00

EL SISTEMA DE ALTERNANCIA DE TURNOS EN LOS INTERCAMBIOS SINCRÓNICOS MEDIATIZADOS POR ORDENADOR

RESUMEN: El objetivo de este artículo es el estudio de las interacciones de tipo sincrónico mediatizadas por ordenador, es decir, las conversaciones electrónicas desarrolladas con aplicaciones de chat o mensajería instantánea. Examinamos los conceptos manejados por el análisis de la conversación en el marco de la etnometodología con el objetivo de determinar la idoneidad de su aplicación a este tipo de interacciones. A partir de esta reflexión observamos que tales intercambios manifiestan propiedades estructurales específicas que afectan de manera directa a la gestión de los turnos de palabra. Los solapamientos entre turnos son constantes, ya que la persistencia del texto escrito permite que en cualquier momento opere la autoselección. Además, la necesidad de ostentar la presencia conversacional, que solo resulta posible con la publicación en pantalla de las contribuciones, lleva a los interlocutores a desarrollar estrategias compensatorias como, por ejemplo, la segmentación de las intervenciones. Todo ello contribuye a la ruptura de los pares de adyacencia cuya relación prioriza la relevancia informativa frente a la contigüidad estructural.

PALABRAS CLAVES: análisis de la conversación; alternancia de turnos; encabalgamientos; comunicación mediatizada por ordenador; pares de adyacencia.

SUMARIO: 1. Introducción. 2. El marco teórico del análisis de la conversación. 2.1. El sistema de alternancia de turno en el Análisis de la Conversación. 2.1. El par de adyacencia como elemento estructural del intercambio. 3. La naturaleza del turno conversacional en los intercambios electrónicos. 3.1. La fragmentación del turno como estrategia conversacional. 3.2. Las zonas de transición pertinente: los cambios de interlocutor. 3.3. La ruptura de los pares de adyacencia. 3.4. Las zonas de transición pertinente: los cambios de interlocutor. 4. Conclusiones.

THE TURN-TAKING SYSTEM IN SYNCHRONOUS COMPUTER-MEDIATED COMMUNICATION

ABSTRACT: In this paper we examine the suitability of applying conversation analysis concepts used in ethnethodology's framework to synchronous computer-mediated interactions, that is, electronic conversations through chat applications and instant messaging systems. From this thought, we see that these speech exchanges show specific structural properties that directly affect the turn-taking system. Overlapping between turns is a constant feature, since the persistence of written text allows self-selection at any time. In addition, the need to make oneself present in conversation, only possible by sending contributions to screen, leads partners to develop compensatory strategies, such as segmenting moves. All this contributes to the breakdown of adjacency pairs giving priority to relevant information instead of structural closeness.

KEY WORDS: conversation analysis; turn-taking system; overlapping; computer-mediated communication; adjacency pairs.

SUMMARY: 1. Introduction. 2. The theoretical framework of conversation analysis. 2.1. The turn-taking system in conversationalism. 2.2. The adjacency pair as a structural element of exchanges. 3. The nature of conversational turn in electronic exchanges. 3.1. Turn fragmenting as a conversational strategy. 3.2. Relevant transition areas: intlocutor changes. 3.3. The breakdown of adjacency pairs. 4. Conclusions

LE SYSTEME DES TOURS DE PAROLE DANS LES INTERACTIONS MEDIATISEES PAR ORDINATEUR DU TYPE SYNCHRONE

RÉSUMÉ: Dans cet article, nous réfléchissons quant à la pertinence dans le cadre de l'ethnométhodologie de l'application des concepts utilisés par l'analyse des conversations aux interactions médiatisées par ordinateur du type synchronique, en d'autres mots, les conversations électroniques tenues sur des applications tchat ou messagerie électronique. À partir de cette réflexion, nous remarquons que tels échanges manifestent des propriétés structurales spécifiques qui concernent directement le système des tours de parole. Les chevauchements entre ces tours sont constants puisque la persistance du texte écrit permet l'auto-sélection à tout moment. En outre, la nécessité de porter la présence conversationnelle, qui existe grâce à la publication sur l'écran des contributions, mène les interlocuteurs au développement de stratégies compensatoires. C'est le cas par exemple de la segmentation des interventions. Tout cela contribue à la rupture des paires adjacentes dont la relation favorise la relevance informative face à la contiguité structurale.

MOTS CLÉS: analyse des conversations; système des tours de parole; chevauchement; interactions médiatisées par ordinateur; paire adjacente.

SOMMAIRE: 1. Introduction. 2. Le cadre théorique de l'analyse des conversations. 2.1. Système des tours de parole dans l'analyse des conversations. 2.2. Les paires adjacentes dans la structure des échanges. 3. Les tours de parole dans les échanges électroniques. 3.1. La fragmentation du tour comme stratégie conversationnel. 3.2. Les zones de transition pertinente: les changements d'interlocuteur. 3.3. La rupture des paires adjacentes. 4. Conclusions

Fecha de Recepción	14/04/2011
Fecha de Revisión	06/06/2011
Fecha de Aceptación	08/09/2011
Fecha de Publicación	01/12/2011

El sistema de alternancia de turnos en los intercambios sincrónicos mediatizados por ordenador

CRISTINA VELA DELFA & JUAN JULIÁN JIMÉNEZ GÓMEZ

1. INTRODUCCIÓN

Mucho se ha escrito en los últimos años en torno a las propiedades que caracterizan los intercambios comunicativos desarrollados en Internet. La controversia oralidad/escritura ha constituido uno de los temas centrales de estos trabajos (Herring, 2001). Sin embargo, una de las cuestiones fundamentales de su idiosincrasia sigue actualmente pendiente de una revisión profunda. Nos referimos a la manera en que estos entornos conversacionales de carácter escrito y cuasisincrónico¹ se organizan desde un punto de vista estructural. La pregunta que subyace en estas reflexiones es la siguiente: ¿hasta qué punto estos intercambios pueden considerarse auténticamente conversacionales? Fornel (2004) ponía en duda la interactividad de estos géneros a tenor de su falta de linealidad, es decir, de ciertas irregularidades en torno al encadenamiento de los pares de adyacencia, que más tarde estudiaremos. Incluso Herring (1999) se cuestionaba la eficacia conversacional de estos intercambios, a los que tildaba de faltos de coherencia y poco estructurados.

Razola Mayor (2009) también repasa las peculiaridades conversacionales de los intercambios asíncronos mediatizados por ordenador, al comparar las interacciones didácticas presenciales con aquellas desarrolladas a través de aplicaciones de chat. La realidad de estos intercambios demuestra que la persistencia textual del texto escrito, así como las restricciones impuestas por el dinamismo que les es propio y la ausencia de retroalimentación no verbal, determinan la aparición de fenómenos conversacionales específicos.

A la vista de todas estas particularidades, en este artículo reflexionamos sobre la idoneidad del modelo de alternancia de turno propuesto por la etnometodología como marco de análisis de las interacciones electrónicas. Partiremos de un primer acercamiento teórico a los conceptos de turno, alternancia y transición de turnos para confrontarlos, en una segunda parte, con los datos extraídos de un corpus de conversaciones mediatizadas por ordenador mantenidas tanto en canales de chat públicos como a través de sistemas de mensajería instantánea.

Con todo ello, intentamos contribuir a la caracterización funcional de este tipo de intercambios, presentando una aproximación inicial a las reglas que rigen su sistema de alternancia de turno. Las propiedades contextuales específicas de estas conversaciones, vistas por muchos como restricciones del medio, nos permiten observar la capacidad de adaptación de los interlocutores para desarrollar estrategias comunicativas compensatorias que les permiten dotar de coherencia al desarrollo de estos intercambios.

¹ Consideraremos los chats como sistemas cuasisincrónicos porque, a pesar de que los interlocutores están mutuamente accesibles ante la aplicación que mediatiza el intercambio, al desarrollarse por escrito, estos envían las intervenciones únicamente cuando las consideran acabadas, por lo que su recepción no se produce mientras están siendo proferidas, como ocurre en la comunicación cara a cara, sino pasado un lapso temporal que, como veremos, influirá en algunos de los rasgos de este tipo de intervenciones.

2. EL MARCO TEÓRICO DEL ANÁLISIS DE LA CONVERSACIÓN

El análisis de la conversación, como propuesta para el estudio sistemático de las interacciones verbales, debe su origen a los trabajos conjuntos de H. Sacks, E. Schegloff y G. Jefferson, desarrollados en la Universidad de Los Ángeles a finales de los años 60 y principios de los 70, a partir de los presupuestos de Garfinkel. El modelo de Garfinkel, conocido generalmente como etnometodología, no puede considerarse en sentido estricto una escuela teórica, sino más bien un modo de proceder, de tratar los datos sociológicos, es decir, una propuesta metodológica: “uso el término ‘etnometodología’ para hacer referencia a la investigación de las propiedades racionales de las expresiones indexicales y otras acciones prácticas como el desarrollo contingente de las prácticas organizadas de la vida diaria” (Garfinkel, 1967: 11).

Se pueden identificar tres fuentes teóricas de importante influencia en los trabajos etnometodológicos: la sociología estructurofuncionalista de Talcott Parsons, la fenomenología de Alfred Schutz, y el interaccionismo simbólico. Estos tres movimientos tienen en común una fuerte base interpretativa por medio de la cual tratan de acercarse a las actividades cotidianas. La etnometodología es, en definitiva, una tendencia sociológica que reacciona en contra de la inclinación objetivista y cuantitativa imperante en la sociología y que se centra en los problemas de la cotidianidad. Sus estudios se plantean la manera en que el actor social organiza e interpreta las acciones de la vida cotidiana y, como dimensión fundamental de las prácticas que dan sentido a dichas acciones, concede una gran importancia al lenguaje.

La etnometodología no considera el lenguaje como una entidad abstracta sino como una actividad caracterizada por dos rasgos fundamentales: reflexividad e indexicalidad. El carácter indexical del lenguaje lo hace inseparable de su contexto de producción y, por ende, de la construcción de las relaciones sociales. La reflexividad hace referencia a que “el lenguaje representa, inevitablemente, y al mismo tiempo, tanto una descripción de las escenas de interacción social como un elemento de estas mismas escenas que aquél consigue ordenar” (Wolf, 1982: 132).

En este contexto surge el análisis conversacional, disciplina que se ocupa del estudio de los métodos utilizados por los participantes para la producción e interpretación de la interacción social. Para ello, los conversacionalistas examinan los rasgos estructurales y las propiedades formales de la lengua en las interacciones cotidianas como, por ejemplo, las conversaciones telefónicas, los saludos, las producciones de historias y de informes o las bromas, siempre insertas en el contexto de su enunciación:

[...] el término ‘conversación’ [incluye] tanto las chácharas como los contactos de servicio, tanto las sesiones terapéuticas como el preguntar o dar la hora, las conferencias de prensa como el intercambio de delicadezas susurradas. Utilizo el término ‘conversación’ con esta referencia general, adoptando momentáneamente de Goffman el término todavía más general de ‘situación discursiva’ (Schegloff, 1968: 1075-1076).

La influencia de Goffman conferirá a los analistas de la conversación una sistematización teórica que permitirá la difusión de sus resultados en otros ámbitos de investigación y su expansión a otras universidades. De esta manera, en consonancia con los trabajos que se

estaban realizando en Europa a partir de los años 70, la interacción verbal se convertirá en un objeto privilegiado de los estudios sociales. Cada punto de vista adoptará una visión particular de un objeto tan complejo que solo puede ser abordado desde la interdisciplinariedad.

Heritage (1989: 22) resume el marco de trabajo del análisis de la conversación en torno a cuatro principios descriptivos básicos:

- a) La interacción está estructuralmente organizada.
- b) Las contribuciones de los participantes a la interacción se adaptan al contexto y, al mismo tiempo, tratan de cambiarlo.
- c) Las dos características anteriores se manifiestan en cada detalle de la interacción, de tal modo que se debe prestar atención incluso a todo lo que sea aparentemente irrelevante en la interacción.
- d) El estudio detallado de la interacción social se realiza mejor mediante el análisis de los datos naturales, es decir, aquellos que surgen de forma espontánea.

La primera reflexión del Análisis de la Conversación está orientada, por tanto, a descubrir la organización estructural de las conversaciones espontáneas y no planificadas. En el que se considera el trabajo principal del análisis de la conversación, Sacks *et al.* (1974: 700-701) describen la conversación como un sistema de toma de turnos que se caracteriza por la presencia conjunta de los siguientes rasgos observables:

- 1.- Se produce un cambio de hablante que, en ocasiones, es recurrente.
- 2.- Generalmente, habla cada vez un solo participante.
- 3.- Pueden producirse solapamientos, pero estos son breves.
- 4.- Las transiciones entre turnos sin solapamientos ni silencios son frecuentes, pero también pueden encontrarse si son breves.
- 5.- El orden de los turnos no está establecido, sino que varía.
- 6.- La longitud de los turnos no está establecida, sino que varía.
- 7.- La duración de la conversación no está especificada previamente.
- 8.- Lo que dicen los participantes no está especificado previamente.
- 9.- La distribución relativa de los turnos no está especificada previamente.
- 10.- El número de participantes puede variar.
- 11.- El habla² puede ser continua o discontinua.
- 12.- Existen procedimientos de asignación del turno mediante autoselección o heteroselección.
- 13.- Se utilizan distintas unidades de construcción del turno, es decir, este puede estar compuesto por una sola palabra o por un conjunto de frases.
- 14.- Existen mecanismos para reparar errores y violaciones de la toma de turno.

Muchas de estas propiedades son discutibles (Gallardo, 1996), ya que no describen fielmente el comportamiento de los datos. Por ejemplo, en cualquier tipo de intercambio los solapamientos son más comunes de lo que predice el modelo. Sin embargo, como modelo para la caracterización general del funcionamiento de la toma de turno resulta muy útil. En cualquier

² El habla, *talk* en el original, hace referencia al flujo verbal procedente de cualquiera de los participantes.

caso, debe entenderse como un marco de descripción con cierto grado de variabilidad, susceptible de verse afectado tanto por cuestiones de tipo individual, es decir, psicológico, como social, a saber, cada cultura conversacional modifica en cierta medida algunos de estos rasgos. Algunas críticas al modelo están condicionadas por el sesgo cultural de la descripción que predice el comportamiento conversacional occidental y anglosajón. Si bien en este trabajo los datos recogidos pertenecen a la lengua española, no nos ocuparemos del análisis de las particularidades que pudieran deberse a este hecho³.

2.1. EL SISTEMA DE ALTERNANCIA DE TURNO EN EL ANÁLISIS DE LA CONVERSACIÓN

Como hemos anunciado en el apartado anterior, la conversación se articula por medio de la alternancia de turnos de palabra entre los participantes. El principio de alternancia, según el cual un participante habla cada vez, constituye una propiedad universal e independiente del contexto en que se desarrolle la interacción: “la más básica observación de la conversación implica la alternancia de turno y que el final del turno de un hablante y el principio del siguiente frecuentemente se adhieren con una precisión casi perfecta y en una fracción de segundo” (Sacks *et al.*, cit. en Cook, 1989: 52).

La alternancia de turno así entendida constituye el modelo de intercambio comunicativo básico tanto desde una perspectiva filogenética como ontogénética y se erige en pilar central de todo intercambio. En este sentido, se ha comprobado que los niños aprenden el sistema de alternancia de turnos conversacional mucho antes de ser capaces de pronunciar sus primeras palabras (Karmiloff y Karmiloff-Smith, 2001).

Sacks *et al.* (1974: 702) señalan tres componentes esenciales que describen el sistema de alternancia de turnos:

- *Construcción del turno*. Hace referencia a los distintos tipos de unidades que se pueden utilizar para construir un turno y que terminan en un punto de transición relevante⁴. Dicha construcción es esencialmente dinámica, es decir, se realiza conjuntamente entre los participantes, y es sintácticamente identificable⁵.
- *Asignación de turnos*. Distinguen dos tipos de mecanismos: 1) la asignación del turno a otro hablante o heteroselección, y 2) la asignación a uno mismo o autoselección.
- *Reglas que rigen la construcción del turno*. Guían el proceso de asignación de turnos. Sirven para coordinar la transición entre los turnos, minimizando solapamientos y silencios. Así, para cualquier turno:

1. En el primer punto de transición relevante:

³ Para ampliar información sobre la estructura general de la conversación en español remitimos a Cestero (1994a, 1994b, 2000a).

⁴ Sacks *et al.* (1974:705) sostienen que es preferible hablar de lugar de transición relevante, *transition-relevance place*, porque el término de “lugar” subsume las nociones de “punto” y “espacio”, aplicado este último a los silencios que son concebidos más como un espacio que como un punto. Otras traducciones de este concepto son lugar de transición pertinente (Gallardo, 1996) o lugar apropiado para la transición (Calsamiglia y Tusón, 1999).

⁵ Para estos autores, los tipos de unidad de construcción del turno en la lengua inglesa son, entre otras, la oración, la frase o la cláusula.

- a. Si el turno en curso implica el uso del mecanismo de asignación de turno a otro hablante, entonces el participante elegido tiene derecho y está obligado a tomar el turno para hablar; ningún otro participante posee tal derecho y el punto de transición relevante tiene lugar en ese momento.
 - b. Si el turno en curso no implica el uso del mecanismo de asignación de turno a otro hablante, entonces puede, aunque no es necesario, instaurarse la autoselección, de manera que quien habla primero adquiere el derecho sobre el turno y el punto de transición relevante tiene lugar en ese momento.
 - c. Si el turno en curso no implica el uso del mecanismo de asignación de turno a otro hablante, entonces el hablante en curso puede, aunque no es necesario, continuar hablando, a menos que otro participante se autoseleccione.
2. Si en el lugar de transición relevante no ha operado ni (1a) ni (1b) y, según (1c), el mismo hablante ha continuado su turno, entonces vuelve a aplicarse recursivamente el conjunto de reglas al siguiente punto de transición relevante.

Estas reglas atañen a la naturaleza continua o discontinua del flujo conversacional. La conversación es continua cuando los solapamientos y silencios producidos en los puntos de transición relevantes son mínimos. Por el contrario, es discontinua si se producen solapamientos o silencios. Los solapamientos, o fracciones de habla simultánea entre los participantes, producen una interrupción del turno antes de ser completado. La aplicación simultánea de los principios (1a) y (1b) puede verse acompañada del fenómeno de solapamiento que ha de resolverse a favor de uno de los interlocutores.

En lo que respecta a los silencios, Sacks *et al.* (1974: 715) distinguen los siguientes tipos:

- Pausas (*pauses*). Son silencios producidos en el interior de un turno y, por tanto, no se dan en un punto de transición. Generalmente no son interrumpidos por otros participantes.
- Intervalos (*gaps*). Se producen en los puntos de transición y pueden ser breves — si ocurren por virtud de las reglas (1a) o (1b) — o largos — si ocurren por (1c) —.
- Lapsos (*lapses*). Tienen lugar cuando un silencio se prolonga durante demasiado tiempo.

2.2. EL PAR DE ADYACENCIA COMO ELEMENTO ESTRUCTURAL DEL INTERCAMBIO

Otro concepto central para el Análisis de la Conversación es el de par adyacente, que definen como la sucesión de dos turnos de hablantes diferentes vinculados por una determinada relación. El par adyacente conforma un tipo de secuencia conversacional que posee cinco características: 1) está compuesta por dos enunciados, 2) colocados el uno adyacente al otro, 3) producidos cada uno por un hablante distinto, 4) que siguen un orden y 5) que presentan una relación discriminatoria. Así, un par adyacente se compone de dos partes que forman un tipo de par característico: pregunta-respuesta, invitación-aceptación, invitación-rechazo, saludo-saludo, etc.

Desde otros marcos teóricos, principalmente en los modelos de la pragmática interaccional, Roulet (1981) o Kerbrat-Orecioni (1990), se maneja la noción de intercambio como unidad

mínima de tipo dialogal, caracterizada por la participación de al menos dos interlocutores. El intercambio tiene bastantes elementos en común con el par de adyacencia, pero incluye rasgos de tipo informativo de los que carece la unidad estructural propuesta por el Análisis de la Conversación. Siguiendo a Goffman (1971), Roulet (1981) distingue los intercambios confirmativos o de apoyo, que están orientados a establecer o confirmar la existencia de la relación como en el caso de los saludos y las despedidas, y los reparadores, que buscan neutralizar los efectos potencialmente amenazantes de una intervención para la imagen pública⁶ del interlocutor. Un intercambio confirmativo está formado normalmente por dos intervenciones, mientras que un intercambio reparador consta, en general, de tres intervenciones, aunque puede prolongarse en caso de reacciones negativas. Por su parte, Cestero (2005), distingue tres tipos de intercambio: independiente, formado por dos turnos nuevos que no se encuentran relacionados entre sí, relacionado, constituido por dos turnos relacionados semánticamente, y cooperativo, en el que los turnos se complementan, además, sintácticamente.

Los pares adyacentes son fácilmente identificables en las aperturas y cierres conversacionales, debido a su condición altamente ritualizada. Estas secuencias suponen, además, una ruptura con respecto al sistema de toma de turnos: el final de una conversación no puede explicarse a partir del conjunto de reglas que gobiernan la alternancia. La suspensión del sistema de turnos se produce coordinadamente entre los participantes por medio de un tipo de turno que Schegloff y Sacks (1973: 317-318) denominan precierre. Análogamente, Sacks *et al.* (1974: 719) señalan la existencia de mecanismos de precomienzo de una nueva secuencia que permiten la entrada en vigor del sistema de alternancia de turno.

Schegloff (1968) estudia los pares adyacentes a propósito de las aperturas conversacionales telefónicas y subraya que estos poseen una estructura canónica de invocación-respuesta. La invocación puede corresponder tanto a una llamada telefónica como a una interpelación a través del nombre propio e, incluso, a un saludo con la mano. Existen, sin embargo, otros tipos de secuencias que parecen romper el vínculo entre los pares adyacentes: son las secuencias laterales o insertas⁷. Jefferson identifica las secuencias laterales cuando afirma que:

[...] en el transcurso de cualquier actividad continuada (por ejemplo, un juego, una discusión), se dan ocurrencias que uno podría percibir que no forman ‘parte’ de tal actividad pero que parecen ser en algún sentido pertinentes. Una ocurrencia de este tipo constituye una ruptura en la actividad específicamente una ‘ruptura’ y no una ‘terminación’—. (Jefferson, 1972: 294)

Se podría argumentar que estas secuencias, más que entorpecer la conclusión del par adyacente en el que se insertan, en cierto sentido, la apoyan, debido a que el hablante que la inicia la orienta al cumplimiento de la secuencia principal. En el siguiente ejemplo, propuesto por Schegloff (1968: 1086), el par formado por los turnos B1 y A2 constituye una secuencia

⁶ Uno de los conceptos centrales para el estudio estratégico de la cortesía verbal es la noción de imagen pública. Fue propuesta por Goffman (1974) y se convertirá en el eje vertebrador del modelo de Brown y Levinson (1987). Se parte de la idea de que cada individuo tiene una imagen pública y social, también llamada prestigio social, que le interesa mantener.

⁷ Schegloff (1968) es el primero en detectar la existencia de este tipo de secuencias que denomina secuencias insertas, *insertion sequences*. Jefferson (1972) opta, sin embargo, por llamarlas secuencias laterales.

lateral que el participante B inicia como requisito para el cumplimiento del par iniciado por el participante A:

- A1: ¿Estás enfadado conmigo?
B1: ¿Por qué piensas eso?
A2: No me has contestado cuando te he llamado.
B2: ¡Oh! No, no te oí.

Por último, cabe señalar los análisis que han realizado estos autores sobre los mecanismos de corrección en la gestión del turno. Schegloff *et al.* (1977) distinguen entre la autocorrección y la heterocorrección, otorgando preferencia⁸ a la primera sobre la segunda. Además, Jefferson (1983) diferencia entre corrección implícita y explícita según provoque o no una ruptura en el desarrollo conversacional.

3. LA NATURALEZA DEL TURNO CONVERSACIONAL EN LOS INTERCAMBIOS ELECTRÓNICOS

Para poder comprender la especial naturaleza que asumen los turnos en los intercambios electrónicos, debemos caracterizar primero de forma más detallada esta unidad. Como señala Gallardo (1993: 1), el sistema de la toma de turno conversacional “desarrolla una organización dual que distribuye turnos e intervenciones” y que, aunque pueda ser utilizado en numerosos contextos como conceptos sinónimos, se refieren a unidades distintas. El turno es de tipo estructural, mientras que la intervención es una unidad que contribuye al desarrollo típico de la conversación y que está ligada a la estructura interna de la configuración de los intercambios. El turno es, por tanto, una unidad constitutiva externa. En palabras de Briz (2000: 12), “a partir de estos (los turnos) se va regulando la actuación lingüística, la participación de los interlocutores en que la conversación progrese dentro de un orden [...]”. Por esta razón, no resulta fácil establecer las relaciones de implicación entre estas dos unidades y podemos preguntarnos, tal y como hace Briz (2000), si todo cambio de voz implica un cambio de turno, es decir, si toda intervención de un participante en la conversación forma turno. La respuesta a estas preguntas ha de ser negativa: la intervención de un locutor no siempre constituye turno puesto que las intervenciones que no son atendidas por los interlocutores no ocupan un turno conversacional. De esta manera, Gallardo (1996) define el turno como un hueco o lugar de habla llenado con emisiones informativas que son reconocidas por los interlocutores y que hacen progresar la conversación. Las conversaciones están repletas de intervenciones de paso de tipo valorativo, fático, reafirmador, que no constituyen turno.

Así definido el turno, debemos preguntarnos qué conforma exactamente su naturaleza en el ámbito de las conversaciones mediatizadas por ordenador y, por ende, plantearnos en qué momento se puede considerar que un interlocutor ha ocupado el turno de habla y de qué manera se establecen los lugares de transición pertinente. Para responder a estas cuestiones

⁸ El término “preferencia” o “prioridad” es usado por estos autores para referirse a “elementos secuenciales y de organización de los turnos de la conversación” (Sacks *et al.*, 1977: 362) y no a las motivaciones o estados psicológicos de los participantes. En este mismo sentido, tras una primera parte “invitación” de un par, tiene preferencia una segunda parte de “aceptación” que de “rechazo” porque comúnmente predomina la primera.

debemos tener en cuenta la particular naturaleza que la dimensión escrita semisincrónica de los intercambios confiere a la toma de turnos.

3.1. LA FRAGMENTACIÓN DEL TURNO COMO ESTRATEGIA CONVERSACIONAL

Con objeto de caracterizar el turno conversacional en las conversaciones electrónicas, hemos tomado como base, por un lado, un corpus de datos procedentes de, aproximadamente, 116 horas de conversaciones de chat del canal #tusdivx de la red social de IRC-Hispano desarrolladas entre el 8 y el 13 de abril de 2009 y, por otro, un corpus de 50 conversaciones de mensajería instantánea recogidas por estudiantes de Lingüística de 2º curso de Filología Inglesa de la Universidad de Valladolid a lo largo del curso académico 2008/2009. Los ejemplos que recogemos en este trabajo han sido transliterados respetando la grafía original y se han ocultado los nombres utilizados por los usuarios para preservar su intimidad. Además, se han numerado los turnos para facilitar las referencias en el texto.

Se han conservado las marcas temporales de producción en aquellos intercambios provenientes de conversaciones de mensajería instantánea en los que la aplicación almacenaba este dato. No nos ha sido posible aportar esta información en las secuencias desarrolladas en canales de chat, dado que el programa utilizado para su registro no incluía referencias al tiempo de producción de las intervenciones. Hemos abordado el análisis de estos datos a partir de un método cualitativo amplio con el fin de conocer la estructura de este tipo de conversaciones e identificar y definir sus estados y procesos.

3.2. LAS ZONAS DE TRANSICIÓN PERTINENTE: LOS CAMBIOS DE INTERLOCUTOR

Razola Mayor (2009: 234) se pregunta en qué medida el sistema de sucesión de turnos característico de la conversación natural se mantiene o modifica en las interacciones escritas y hasta qué punto las unidades básicas de la interacción oral, a saber, turno e intervención, encuentran cabida en el chat. Como señala esta autora, la mayoría de los trabajos, tanto en el ámbito anglosajón (Herring, 1999 o Cora y Baker, 1999), como en el hispano (Blanco Rodríguez, 2002), sostienen que, en el chat, un turno se corresponde con cada una de las emisiones hechas públicas, es decir, cada contribución publicada tras pulsar la tecla *Intro*. Esta concepción del turno entraña un peligro, ya que puede entenderse que modifica la relación que, en la comunicación oral, se establece entre turno e intervención. Así, en el chat toda intervención constituiría necesariamente turno, pero todo turno no supondría una intervención. Para Razola Mayor (2009) no resulta conveniente invertir las propiedades originales de estas dos unidades conversacionales y, así, sostiene que “el turno en el chat sobrepasa las barreras tipográficas para convertirse en el armazón estructural de la conversación escrita. [...] Es posible, por lo tanto, que un turno coincida con una intervención o que corresponda a varias intervenciones” (Ibid. 2009: 239). En cualquier caso, todo turno supone una intervención, pero algunas intervenciones no constituirán turno. Esto sucede, por ejemplo, cuando los participantes no tienen en cuenta algunas de las emisiones publicadas en pantalla.

Una de las características del chat consiste en que las intervenciones se construyen en tres tiempos: 1) desde que el enunciador empieza a escribir su intervención con el teclado hasta que la da por finalizada; 2) cuando, una vez finalizada decide enviarla pulsando la tecla *Intro*; y 3)

cuando esta aparece en pantalla para que pueda ser leída por sus coenunciadores. De esta manera, la aplicación genera la impresión de una aparente sucesividad lineal que esconde, no obstante, una gestión temporal más compleja en la que los diferentes momentos de la configuración del turno pueden solaparse en los distintos interlocutores. En ausencia de retroalimentación, debemos inclinarnos a pensar que la posesión de turno se hace verdaderamente ostensiva cuando la contribución se publica en la pantalla. Incluso en las aplicaciones que informan sobre el proceso de redacción de las intervenciones, podemos encontrar fragmentos que nos llevan a pensar que la posesión del turno solo es efectiva con la publicación en pantalla. En el resto del proceso de redacción puede operar en cualquier momento el principio de autoselección que derivaría en un solapamiento efectivo. Veámoslo en el siguiente fragmento conversacional, en el que Locutor1 no reconoce el intento de toma de turno de su interlocutor y se autoselecciona, probablemente, antes de que se haga efectiva la publicación en pantalla de la intervención de Locutor2:

Ejemplo 1

- (1) [21:52:51] <Locutor1> le dije que tenía conversaciones muy controvertidas
(2) [21:52:54] <Locutor1> sin decirle nada más
(3) [21:52:59] <Locutor2> como como??
(4) [21:53:00] <Locutor1> se empezó a poner

Como se intuye en el ejemplo 1, a la hora de analizar el mecanismo de toma de turnos de las conversaciones mediatizadas por ordenador resulta fundamental tratar de dilucidar hasta qué punto los solapamientos constituyen una excepción, tal y como sostiene Yus (2010) o, por el contrario, pueden considerarse la tendencia habitual de este tipo de intercambios.

[...] la secuenciación de los enunciados dominará la interacción en el chat. Curiosamente, la concepción de Sacks *et al.* (1974) sobre la conversación es similar, ya que presuponen que en una conversación eficiente solo habla una persona en cada turno. Sin embargo, en las conversaciones enmarcadas por la co-presencia física de los interlocutores es habitual encontrar interrupciones, solapamientos de enunciados, peticiones de protagonismo conversacional (*the conversational floor*), etc., que, en principio, están ausentes en los chat (Yus, 2010: 179).

Desde nuestro punto de vista, los solapamientos conforman la norma de la gestión del turno en la mensajería instantánea. Pensamos que, a pesar de las marcas de retroalimentación ofrecidas por estos sistemas, destinadas a indicar los momentos en que los participantes se encuentran efectivamente escribiendo, es decir, componiendo sus intervenciones, estas se encabalgan constantemente. El problema metodológico estribaría en la representación de las interacciones en pantalla. La secuencialidad que refleja la transcripción escrita muchas veces enmascara solapamientos que el analista debe rastrear a partir de marcas de tipo cronológico e información de carácter semántico, tal y como sucede en el fragmento anterior. Vemos que la tercera contribución de Locutor1 se encuentra sintácticamente ligada al final de la contribución anterior, por lo que cabe esperar que la intervención de Locutor2 se haya publicado en medio de ambas rompiendo su continuidad lineal. Esta explicación se halla reforzada por la

información cronológica que nos revela que las dos últimas intervenciones están separadas únicamente por un segundo, lo que nos lleva suponer el solapamiento.

3.3. LA RUPTURA DE LOS PARES DE ADYACENCIA

Si el turno solo es efectivo cuando se publica en pantalla, las intervenciones muy largas corren el riesgo de perder pertinencia en aquellos entornos conversacionales en los que los interlocutores tienen una alta implicación conversacional, con una ratio de participación elevada, e, incluso, a no ser reconocidos como turnos por los participantes. Para evitar esta circunstancia, los interlocutores han desarrollado estrategias conversacionales compensatorias; entre ellas destacamos la fragmentación de la intervención, es decir, la segmentación de las intervenciones mediante diferentes ejecuciones de *Intro*.

La función fundamental de esta estrategia consiste en mantener la atención de la audiencia y, así, por un lado, no perder la posesión del turno y, por otro, manifestar la presencia en el chat. En el ejemplo 2 se observa cómo el usuario divide su intervención en 8 fragmentos diferentes.

Ejemplo 2

- | | |
|-----------------------------|---|
| (1) <Locutor1>
a postear | se supone k puedes subir al grupo de la tematica d lo k vas |
| (2) < Locutor1> | pero... |
| (3) < Locutor1> | ahora se hace bastante mas |
| (4) < Locutor1> | pero weno... |
| (5) < Locutor1> | se postean en grupos k ni van ni vienen etc etc |
| (6) < Locutor1> | por eso hay un calendario |
| (7) < Locutor1> | en el foro |
| (8) < Locutor1> | para pedir grupo a los k organizan las subidas a las news |

El fenómeno de la fragmentación de las intervenciones ocasiona que sus límites sean difusos, de manera que se puede interpretar el final de un segmento de una intervención como la finalización del turno sin ser el caso, lo que puede provocar que se produzcan solapamientos y que se pierda la adyacencia de los pares que forman el turno. En el ejemplo 3 se observa cómo uno de los usuarios, Locutor2, opta por no segmentar sus intervenciones, mientras que el otro, Locutor1, sí lo hace. Esto provoca que tras el fragmento (5) –cuarto de la intervención de Locutor1–, Locutor2 intervenga de nuevo, antes de que Locutor1 haya dado por finalizado su turno, algo que ocurre en el fragmento (7) –quinto de su intervención–. Así, el fragmento (6) constituiría una segunda intervención de Locutor2, que se solapa con la primera intervención de Locutor1 que segmenta en cinco fragmentos entre (2) y (7).

Ejemplo 3

- | | |
|-------------------------------|--|
| (1) <Locutor2>
una página? | una preguntilla, en descarga directa ke es? descarga desde |
| (2) <Locutor1> | descarga desde server web |

- (3) < Locutor1> gratuito
(4) < Locutor1> como las paginas de gratisweb
(5) < Locutor1> ono, o eresmas
(6) < Locutor2> ahh, como el streamload?
(7) < Locutor1> se camuflan los archivos y se suben ahí
(8) < Locutor1> no
(9) < Locutor1> como el stream no
(10) < Locutor1> el streamload es disco virtual

El ejemplo 4 muestra, además, que la segmentación de una intervención no es una imposición del medio y, por tanto, es optativa. Sin embargo, esto no quiere decir que se realice de manera arbitraria, sino que los segmentos constituyen unidades de contenido, tal y como se ilustra en el fragmento siguiente.

Ejemplo 4

- (1) <Locutor1> o con q lo abro para verificar archivos?
(2) <Locutor2> es como un sfv
(3) < Locutor2> al unir los cortes
(4) < Locutor2> si hay errores te dara
(5) < Locutor2> de todas formas
(6) < Locutor2> a mi el windows comander
(7) < Locutor2> creo que me lo verifica

Los chats públicos suelen tener normas con respecto a los límites de la segmentación de las intervenciones. En el ejemplo 5 se observa cómo uno de los usuarios del chat –Locutor3– recuerda a otro –Locutor— que cada línea debe contener más de dos palabras.

Ejemplo 5

- (1) < Locutor2 > Piro a ver si me echan algo de comer en el platico
(2) < Locutor3> jaja
(3) < Locutor3> k tienes
(4) < Locutor3> k pedir
(5) < Locutor3> la comida
(6) < Locutor3> como
(7) < Locutor3> un perro
(8) < Locutor3> o k
(9) < Locutor3> ?
(10) < Locutor3> xD
(11) < Locutor2> Setonimos recuerda
(12) < Locutor2> mas de 2 palabras en una linea
(13) < Locutor2> es por tu bien
(14) < Locutor3> ok perdona kudo

Por el contrario, el ejemplo 6 incluye la intervención (4) que, a pesar de su longitud, no ha sido segmentada. Esto no impide, sin embargo, que la conversación progrese de manera fluida.

Ejemplo 6

- | | |
|-----------------|---|
| (1) < Locutor1> | a mi el emule si k me va bien |
| (2) < Locutor1> | la verdad es k ahora casi todo lo bajo d ahí |
| (3) < Locutor1> | lo k no me gustaba era el edk |
| (4) < Locutor2> | a mi el edk no me iba ni a patadas. el emule me chuta
mejor, pero aun asi para kualquier peli son 3 dias como mínimo |
| (5) < Locutor1> | pono se |
| (6) < Locutor1> | a mi las pelis siempre me bajan a 17 k o mas |

¿Qué explicación podemos ofrecer para dar cuenta de tan amplia variación? Desde nuestro punto de vista, esta flexibilidad está justificada por la persistencia textual del escrito, que tolera tanto los solapamientos como los ritmos conversacionales lentos con silencios y pausas mucho mayores que en las conversaciones orales. La duración del turno se adapta al ritmo conversacional y responde a un cálculo en el que intervienen diferentes factores como la densidad participativa de los interlocutores, la temática tratada en la intervención, el dominio de la herramienta, etc.

Razola Mayor (2009: 254) recuerda la importancia que asume la gestión temporal en los intercambios de chat. Así, si bien es cierto que el hecho de que una intervención aparezca desplazada respecto a su lugar pertinente no implica que vaya ser desatendida, es posible que los interlocutores teman que la descontextualización haga perder relevancia a su contribución. Esta razón justifica muchas de las estrategias adaptativas en la gestión de los turnos, entre ellas, la fragmentación. Según esta autora, es posible que el interlocutor que interviene utilizando el turno partido esté indicando al resto su deseo de mantener un turno más largo y que esto lo logre interrumpiendo su mensaje en zonas sintáctica y semánticamente incompletas, que ponen de manifiesto la necesidad de continuación. En cualquier caso, estas marcas no aseguran la transición entre turnos, ya que, las técnicas de distribución de turno pueden fallar, como confirma la abundancia de los solapamientos.

3.4. LAS ZONAS DE TRANSICIÓN PERTINENTE: LOS CAMBIOS DE INTERLOCUTOR

En el caso de los sistemas de mensajería instantánea, los participantes suelen ser informados sobre el momento en que los otros participantes están redactando sus contribuciones, lo que permite a los usuarios esperar a que sus interlocutores dejen de escribir para tomar el turno. Estas señales servirían, *a priori*, para marcar las zonas de transición entre turnos. Por el contrario, los sistemas de chat carecen de tales señalizaciones, por lo que la única manera de marcar las zonas de transición pertinentes consiste en estrategias verbales explícitas. Estas marcas lingüísticas pueden orientarse tanto a indicar el interés por mantener el turno como la intención de cederlo, seleccionando a un interlocutor concreto. El empleo de puntos suspensivos, ilustrado en el ejemplo 2, puede servir para indicar que el turno no ha terminado, a pesar de que haya sido publicado en pantalla.

El fragmento que recogemos en el ejemplo 7 ilustraría la principal estrategia de heteroselección: un usuario cede su turno simplemente nombrando al participante a quien va dirigida su intervención. Esta táctica resulta necesaria, únicamente, cuando en la conversación participan más de dos interlocutores.

Ejemplo 7

- | | |
|------------------------------------|--|
| (1) <Locutor2>
lum k te meta :) | Locutor1, luego cuando venga dime k mas necesitas de |
| (2) < Locutor1> | ok |

Venimos comprobando que en no pocas ocasiones, como en el ejemplo 7, los emoticonos asumen la función de marcadores explícitos de cesión de turno, lo que constituiría una línea interesante para el estudio de la marcación no verbal en estos géneros.

Los ejemplos comentados demuestran la existencia de estas estrategias destinadas a regular las zonas de transición pertinente aunque debemos reconocer que no constituyen la norma. Gracias a la persistencia textual, la autoselección resulta el principio de alternancia de turno dominante. Los interlocutores pueden publicar en pantalla en cualquier momento, puesto que saben que su intervención permanecerá en pantalla por un tiempo suficiente para ser leída. Esto lleva a Razola Mayor (2009: 252) a afirmar que los participantes de este tipo de intercambios gozan de total libertad de intervención. Aunque, como ella misma apunta, en la comunicación sincrónica mediatizada por ordenador no se compite por la posesión del turno, sino por ocupar un lugar concreto dentro de la sucesión de intervenciones. De esta manera, las zonas de transición pertinente se reconstruyen a posteriori, ya que si una intervención no ocupa turno en un primer momento, puede hacerlo más adelante. Así sucede en el ejemplo 3: la contribución de Locutor2 en el turno 6, “< Locutor2> ah, como el streamload”, es ignorada por su interlocutor en las dos contribuciones siguientes, y es reconocida por este en el turno 9, momento en que se cierra el par de adyacencia con la respuesta “<Locutor1> como el stream no”.

3.5. LA RUPTURA DE LOS PARES DE ADYACENCIA

Una de las principales consecuencias del solapamiento constante de los turnos es, sin duda, la generación de una estructura de encadenamiento de pares de adyacencia que no responde a un modelo lineal externo, sino que ha de ser reconstruida interpretativamente por los interlocutores. Los elementos que conforman los pares se encuentran, a menudo, separados por intervenciones relativas a otros intercambios. Para ilustrar tal circunstancia, recogemos en el ejemplo 8 un fragmento de una secuencia de mensajería instantánea en el que participan tres interlocutores.

Ejemplo 8

- | | |
|------------------------|--|
| (1) (17:19) <Locutor1> | ola, todos por aki? |
| (2) (17:20) <Locutor1> | sa decicio cantos somos? |
| (3) (17:20) <Locutor2> | ai k reservr xa nosotras jorge los gmlos l heavy javi y estela |

- (4) (17:20) <Locutor3>y para nere,carmen y ruben
(5) (17:20) <Locutor1> si el numero de ferro?
(6) (17:20) <Locutor2>aunk no sabn si vndran el heavy y el alffi
(7) (17:20) <Locutor3> y soraya claro
(8) (17:20) <Locutor2> lo tiene nere
(9) (17:20) <Locutor3> no lo tiene nere
(10) (17:21) <Locutor1> qn llama?
(11) (17:22) <Locutor2> XD
(12) (17:22) <Locutor2> a k orA?
(13) (17:22) <Locutor1> |-o
(14) (17:22) <Locutor3> voy a ver si esta alba la de mi clase en el msn y se
lo pregunto, que igual lo tiene
(15) (17:22) <Locutor1> si importante la ora
(16) (17:22) <Locutor1> 9 y 30 tabn no?
(17) (17:23) <Locutor2> okss
(18) (17:23) <Locutor2> y sory sara?
(19) (17:23) <Locutor3> que si que viene
(20) (17:23) <Locutor3> que salia a las 9 o asi y tendria que ir a casa a
ducharse creo que me dijo
(21) (17:24) <Locutor3> pero que si la contaramos
(22) (17:24) <Locutor3> reservar a las 9.30?

Al desorden de los pares de adyacencia no sólo contribuyen los fenómenos de solapamiento, sino que se ve propiciado por las consecuencias conversacionales derivadas del *lag* o desfase temporal del propio sistema de mediación. El orden de aparición en pantalla de las intervenciones no siempre se corresponde con el de redacción, ya que el tiempo invertido en el envío y recepción de las distintas contribuciones por parte de los diferentes usuarios también afectará a la disposición de sus contribuciones. Por todo ello, desde un punto de vista metodológico, debemos tener en cuenta que la apariencia en pantalla de las conversaciones no tiene por qué coincidir en los distintos usuarios. Para aclarar algunos problemas derivados de esta condición, podemos servirnos de las marcas cronológicas que preceden a las intervenciones en algunas aplicaciones de gestión de intercambios sincrónicos, ya que determinan el anclaje temporal de los turnos, y nos informa de aquellos que han sido producidos o recibidos simultáneamente.

En definitiva, los solapamientos y los desfases producidos por el *lag* son responsables de una buena parte de las rupturas entre los miembros que conforman los pares adyacentes, de tal suerte que una intervención es separada de aquella a la que reacciona por la inserción de intervenciones externas al intercambio. En el ejemplo 8 esto sucede, por ejemplo, con la intervención 5, “(17:20) <Locutor1> si el numero de ferro”, cuya respuesta “(17:20) <Locutor2> lo tiene nere” está separada del turno de inicio por dos turnos incrustados, uno del propio Locutor2 “(17:20) <Locutor2> aunk no sabn si vndran el heavy y el alffi” y otro del Locutor 3 “(17:20) <Locutor3> y soraya claro”. Resulta muy relevante el hecho de que sea el mismo locutor que cierra el par pregunta/respuesta quien incruste una intervención relativa a un intercambio anterior.

Otro ejemplo ilustrativo del fenómeno lo encontramos entre los turnos 12 y 16. El Locutor2 pregunta “(17:22) <Locutor2> a k orA?”, y es respondido dos turnos más tarde por el Locutor 1 “(17:22) <Locutor1> si importante la ora” / “(17:22) <Locutor 1> 9 y 30 tabn no?” con un cierre al par inicio/respuesta. Entre la pregunta y la respuesta se incrustan dos intervenciones: “(17:22) <Locutor1> |-o” y “(17:22) <Locutor3> voy a ver si esta alba la de mi clase en el msn y se lo pregunto, que igual lo tiene”. La primera de ellas puede considerarse un apoyo⁹ que no ocupa turno y la segunda la continuación de una intervención fragmentada, comenzada por Locutor3 en el fragmento 9 como respuesta a una intervención iniciativa iniciada por Locutor2 en el fragmento 8.

4. CONCLUSIONES

Después de esta revisión a los principales fenómenos que caracterizan la toma de turnos en las conversaciones electrónicas, podemos llegar a algunas conclusiones. Hemos visto cómo, bajo una aparente linealidad, los intercambios electrónicos manifiestan un sistema de gestión de turno que no concede una especial importancia a la evitación del solapamiento, sino que da prioridad a otros factores como, por ejemplo, el mantenimiento del ritmo conversacional. Así, hemos comprobado que el habla encabalgada se acentúa en las secuencias en las que los interlocutores se implican conversacionalmente, mientras que los silencios pueden ser largos en situaciones con otros ritmos de intercambios, cuando el interlocutor está simultaneando la conversación con otra tarea.

Además, la fragmentación de las intervenciones es asumida por los interlocutores como una alternativa efectiva para la transición de turnos y como una manera de asegurar su presencia conversacional y, por lo tanto, su posesión del turno. Esta fragmentación provoca la ruptura de la continuidad lineal entre los pares de adyacencia, ya que permite la incrustación de intervenciones ajena al intercambio. En este sentido, podemos afirmar que, en las conversaciones mediatisadas por ordenador, una intervención no selecciona la intervención siguiente, sino que selecciona una intervención siguiente que puede aparecer separada de la anterior por intervenciones relativas a otros intercambios, modificando, de esta manera, los procedimientos de coherencia lineal de la interacción. La reconstrucción de la coherencia temática y de la relación de continuidad entre los miembros de los distintos intercambios y secuencias es el resultado de una actividad interpretativa de los interlocutores. A partir del principio de relevancia, se recomponen la relación de pertinencia entre los movimientos iniciativos y reactivos que constituyen los pares.

En definitiva, la intervención acentúa su carácter informativo y se desliga de la noción de turno, ya que este difumina sus fronteras; es decir, una aportación a un intercambio puede dividirse en tantas contribuciones separadas en pantalla como el usuario crea necesario. Por ello, consideramos que de las catorce propiedades propuestas por Sacks *et al.* (1974), las conversaciones electrónicas redefinen al menos cuatro, a saber, la dos, la tres, la cuatro y la seis, es decir, aquellas que afectan a los solapamientos. Todo ello nos invita a plantear la necesidad de evitar la perspectiva comparativa que lleva a analizar estos datos a partir de los modelos propuestos para las conversaciones cara a cara. El carácter escrito de estos intercambios les

⁹ La noción de turno de apoyo ha sido empleada por Cestero (2000b) para referirse a aquellos turnos mediante los que el oyente coopera en la construcción de la interacción, mostrando el seguimiento del enunciado en marcha, pero sin manifestar el deseo de tomar el turno de habla.

confiere una naturaleza específica que requiere descripciones particulares. De esta manera, se evitarían aquellas observaciones que les atribuyen un carácter desorganizado y poco estructurado, puesto que la realidad nos demuestra que estas conversaciones funcionan, aunque con mecanismos de alternancia y organización de turnos propios y diferentes a los de otros entornos conversacionales.

REFERENCIAS

- BLANCO RODRÍGUEZ, M. J. (2002): “El chat: la conversación escrita”, *Estudios de lingüística*, 16, pp. 1-90, http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/6201/1/EL_16_02.pdf, (Fecha de consulta: 17/03/2011).
- BRIZ, A. (2000): “Turno y alternancia de turno en la conversación”, *Revista Argentina de Lingüística*, 16, pp. 9-32.
- CALSAMIGLIA BLANCAFORT, H. y TUSÓN VALLS, A. (1999): *Las cosas del decir. Manual de análisis del discurso*, Barcelona: Ariel Lingüística.
- CORA GARCÍA, A. y BAKER JACOBS, J. (1999): “The eyes of the beholder: Understanding the turn-taking system in quasi-synchronous computer-mediated Communications”, *Research on Language and Social Interaction*, 32/4, pp. 337-367.
- CESTERO MANCERA, A. M. (1994a): “Intercambio de turnos de habla en la conversación en lengua española”, *Revista Española de Lingüística*, 24-1, pp. 77-99.
- CESTERO MANCERA, A. M. (1994b): “Alternancia de turnos de habla en lengua española: la influencia del sexo y la edad de los interlocutores”, *Pragmalingüística*, 2, pp. 123-149.
- CESTERO MANCERA, A. M. (2000a): *El intercambio de turnos de habla en la conversación*, Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá de Henares.
- CESTERO MANCERA, A. M. (2000b): *Los turnos de apoyo conversacionales*, Cádiz: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Cádiz.
- CESTERO MANCERA, A. M. (2005): *Conversación y enseñanza de lenguas*, Madrid: Arco/libros.
- COOK, G. (1989): *Discourse*, Oxford: Oxford University Press.
- FORNEL, M. (2004): “Les fondements conversationnels et sociolinguistiques de la communication électronique”, *Colloque La communication électronique: Approches linguistiques et anthropologiques*, París: Maison des Sciences de l'Homme.
- GALLARDO PAÚLS, B. (1993): “La transición entre turnos conversacionales: Silencios, solapamientos e interrupciones”, *Contextos*, 11 (21), pp. 189-220.
- GARFINKEL, H. (1967): *Studies in ethnomethodology*, Cambridge: Polity.
- GOFFMAN, E. M. (1971): *Relations in public: microstudies of the public order*, Nueva York: Basic Books.
- HERITAGE, J. (1989): “Current developments in conversation analysis”, Roger, D. y Bull, P. (eds.): *Conversation*, Clevedon: Multilingual Matters, pp. 21-47.
- HERRING, S. C. (1999): “Interactional Coherence in CMC”, *Journal of Computer-Mediated Communication*, 4.
- HERRING, S. C. (2001): “Computer-mediated discourse”, Schiffriñ, D., Tannen, D. and Hamilton, H. (eds.): *The Handbook of Discourse Analysis*, Oxford: Blackwell Publishers, pp. 612-634.

- JEFFERSON, G. (1972): “Side sequences”, Sudnow, D. (ed.): *Studies in social interaction*, Nueva York: The Free Press, pp. 294-338.
- JEFFERSON, G. (1983): “On exposed and embedded correction in conversation”, *Studium Linguistik*, 14, pp. 58-68.
- KARMILOFF, K. y KARMILOFF-SMITH, A. (2001): *Pathways to language: from fetus to adolescent*, Cambridge, MA: Harvard University Press.
- KERBRAT-ORECCHIONI, C. (1990): *Les interactions verbales (Vol. I)*, París: Armand Colin.
- RAZOLA MAYOR, B. (2009): *Las interacciones entre estudiantes en el aula de lenguas y en los entornos pedagógicos multimedia: convergencia, divergencia y potencialidad*, Universidad de Alcalá / Université Stendhal-Grenoble 3.
- ROULET, E. (1981): “Échanges, interventions et actes de langage dans la structure de la conversatio”, *Études de linguistique appliquée*, 44, pp. 5-39.
- SACKS, H. SCHEGLOFF, E. A. y JEFFERSON, G. (1974): “A simplest systematics for the organisation of turn-taking in conversation”, *Language*, 50, pp. 696-735.
- SCHEGLOFF, E. A. (1968): “Sequencing in conversational openings”, *American Anthropologist*, 70 (6), pp. 1075-1095.
- SCHEGLOFF, E. A., JEFFERSON, G. y SACKS, H. (1977): “The preference for self-correction in the organization of repair in conversation”, *Language*, 53 (2), pp. 361-382.
- SCHEGLOFF, E. A. y SACKS, H. (1973): “Opening up closings”, *Semiotica*, VIII (4), pp. 289-327.
- WOLF, M. (1979): *Sociologías de la vida cotidiana*, Madrid: Cátedra.