

## EVALUACIÓN DE LA INTERACCIÓN ENTRE JÓVENES UNIVERSITARIOS<sup>1</sup>

**Luisa G. Granato**

**María Leticia Móccero**

Universidad Nacional de La Plata. Argentina

### **Resumen**

Este trabajo es parte de un proyecto de investigación en el área de la sociopragmática, que estudia las características de los roles y la imagen de los participantes en la interacción verbal de Chile y Argentina. En este artículo se muestran los resultados de un estudio exploratorio acerca de la evaluación de la forma en que los jóvenes universitarios interactúan. Para lograr el objetivo planteado se utilizaron fragmentos de conversaciones que integran el corpus del proyecto mencionado. Se solicitó a un grupo de hablantes adultos que escucharan el material grabado y volcaran sus opiniones respecto de diferentes aspectos de las interacciones en un cuestionario *ad hoc*. Sobre la base de las respuestas recogidas se diseñó una tabla en la que dichas respuestas se organizan de acuerdo al área a que hacen referencia. La elaboración de los resultados permitió comprobar que las evaluaciones negativas superan ampliamente en número a las positivas y que los aspectos más cuestionados en los dos países intervinientes son el contenido de los intercambios y la conducta interaccional de los participantes.

### **Abstract**

*(This paper is part of a research project in the area of sociopragmatics, whose aim is to study the characteristics of the roles and 'face' of the participants projected in verbal encounters, both in Chile and Argentina. This article shows the results of an exploratory work on the evaluation of the way young university students interact. In the furtherance of this aim, fragments*

---

<sup>1</sup> Este estudio se llevó a cabo en las sedes de la Universidad Nacional de La Plata y de la Pontificia Universidad Católica de Chile, con la participación de la Dra. Marcela Oyanedel, la Dra. Anamaría Harvey, Isabel Mizon, Ana María Franquesa y el Prof. Lésmer Montecino, quienes junto con las autoras forman parte del grupo ECLAR (*El Español de Chile y Argentina*).

*of conversations which form the corpus of the aforementioned project were utilized. A group of adult speakers were asked to listen to the recordings and to provide their opinion about the interactions in an ad hoc questionnaire. A table was designed on the basis of the responses obtained which organizes the responses given according to the area they refer to. The results obtained showed that the negative evaluations outnumbered considerably the positive evaluations. It was also made evident that the most criticized aspects in both countries were related to the topic of the conversations and to the interactive behaviour of the participants.)*

## 1. INTRODUCCIÓN

Los estudios del lenguaje llevados a cabo hasta el momento se han ocupado de la interacción desde diferentes perspectivas de análisis: la teoría de la argumentación, el análisis del discurso, la psicolingüística, la filosofía del lenguaje, el análisis de la conversación, la sociolingüística, la pragmática, entre otros. Así se han enfocado aspectos puntuales internos de los eventos comunicativos y desde estos diferentes ámbitos han sido motivo de estudio temas como la conducta interaccional, la estructura de la interacción, el desarrollo temático, los procesos cognitivos que se ponen en juego en el desarrollo de la conversación, los actos discursivos, los roles situacionales y sociales, la proyección de identidades. Sin embargo, en los estudios del español no se han abordado, según nuestro conocimiento, cuestiones relacionadas con los efectos que las interacciones orales entre miembros de un grupo tienen sobre los miembros de otros grupos dentro de la misma comunidad.

A menudo los hablantes adultos consideran que la forma de interaccionar de los estudiantes universitarios no es adecuada. En efecto, al referirse al discurso de estos grupos se oyen opiniones como: “*los alumnos no saben hablar*”, “*no saben expresarse*”, “*tienen un discurso inaceptable*”, etc. Sin embargo, los estudiantes no parecen compartir estas opiniones dado que no dan muestras de tener problemas de comunicación provenientes de la forma de expresión utilizada.

Como parte de una investigación más amplia que tiende a describir y caracterizar el español de Chile y Argentina, decidimos indagar acerca de cuál es la evaluación que hablantes mayores hacen de estos discursos. Así nos planteamos, en primer lugar, identificar las objeciones acerca de la interacción entre jóvenes, luego clasificarlas de acuerdo a las áreas correspondientes y por último establecer cuáles son los aspectos más cuestionados.

Nos parece importante abrir esta nueva perspectiva para el análisis del evento conversacional que incorporará un punto de vista no tenido en cuenta a la fecha y que integrará aspectos ya estudiados. Pensamos que la consideración de esta problemática puede arrojar nuevas luces sobre el fenómeno y acercarnos a un nuevo constructo descriptivo, aplicable a la evaluación de otros tipos de discurso. Creemos que los resultados obtenidos significarán un aporte a la identificación de las características de las interacciones en estudio. Por último, pensamos que este trabajo podría permitir la detección de aquellas falencias que requieren una solución que podría brindarse dentro del sistema educativo en ambos países. Damos así a este estudio un fundamento de índole analítica, teórica y práctica.

## 2. EL ESTUDIO

Para cumplir con los objetivos planteados, decidimos realizar un estudio exploratorio de interacciones verbales entre estudiantes universitarios y abordar estos eventos desde una perspectiva evaluativa. Los participantes de estas conversaciones, que fueron grabadas en ámbitos universitarios tanto en Chile como en Argentina, son estudiantes de ambos países, cuyas edades oscilan entre los 20 y los 25 años. Todos los sujetos pertenecen a la clase media y asisten tanto a universidades privadas como públicas. Se solicitó a los distintos grupos formados que conversaran libremente sobre temas relacionados con las instituciones a las cuales pertenecen, y a modo de ejemplo se sugirieron tópicos como “el arancelamiento universitario”, “el centro de estudiantes”, “los planes de estudio”. A pesar de las críticas que se han hecho a la utilización de conversaciones sugeridas, adoptamos la idea de Kasper (2000: 318), quien sostiene que “...*unlike the popular perception that ‘inauthentic’ equals ‘invalid’, interactions arranged for research purposes can be most useful data collection procedures if used judiciously*”.<sup>2</sup> Pensamos que los textos recolectados pueden resultar sumamente útiles si se toman las debidas precauciones. En nuestro caso, por ejemplo, las grabaciones se conside-

---

<sup>2</sup> Contrariamente a la percepción general que ‘no auténtico’ es lo mismo que ‘no válido’, las interacciones preparadas con propósitos de investigación pueden ser procedimientos de recolección de datos sumamente útiles si se los utiliza criteriosamente. (Nuestra traducción).

ran a partir del momento en que la interacción se vuelve natural y fluida. Los participantes actúan desde sus roles reales de estudiantes, y, si bien los temas son sugeridos, se les solicita que viertan sus verdaderas opiniones. Se advierte que no es necesario llegar a un acuerdo, y de este modo la toma de datos es lo menos prescriptiva posible. Creemos que a los propósitos de este estudio, este tipo de corpus pone de manifiesto los distintos aspectos de la conducta interaccional y verbal de los hablantes (organización y manejo de la conversación, uso de la gramática y el léxico, desarrollo del tema, etc.) Estos encuentros exhiben una simetría en cuanto al rol social se refiere y las asimetrías observadas en los roles discursivos son producto de las conductas espontáneas de cada uno de ellos que se manifiestan a lo largo del desarrollo de las conversaciones.

Participaron de la experiencia 57 evaluadores, en su mayoría profesores o empleados administrativos de las universidades, de entre 40 y 60 años de edad y que, al igual que los estudiantes, pertenecen a un nivel cultural entre medio y alto. Sólo un bajo porcentaje de estos profesores se desempeña en el área de los estudios lingüísticos. Por último, se incluyó un grupo control de evaluadores que no forman parte de la comunidad académica.

El trabajo comenzó con la selección de cuatro fragmentos extraídos de las conversaciones que conforman el corpus del proyecto mencionado anteriormente y, que a nuestro criterio, exhibían grados de adecuación y corrección diferentes. Esta selección se basó en la reacción que los textos provocaron en los investigadores después que escucharon las grabaciones una o dos veces como máximo.

La primera fase de la experiencia consistió en la elaboración de un cuestionario de cinco puntos (ver Figura 1).

**FIGURA 1**  
**CUESTIONARIO**

Nombre..... Fragmento .....

Evalúe la calidad del siguiente fragmento de una conversación.

- I. Califique el fragmento en una escala del 1 al 5 de acuerdo al desarrollo de la conversación y al logro de la comunicación entre los participantes. Otorgue 5 puntos si lo considera muy bueno, 1 si lo considera muy malo o adjudique puntajes intermedios si no merece calificaciones extremas.

.....

- II. ¿Cuáles son las razones por las cuales adjudica ese puntaje? Mencione uno o dos aspectos positivos y negativos cuando sea pertinente.

(a) Aspectos positivos

1. ....
2. ....
3. ....

(b) Aspectos negativos

1. ....
2. ....
3. ....

- III. Si encuentra que uno de los participantes supera a los otros por la calidad de sus contribuciones a la conversación, diga:

(a) Cuál de los participantes le parece más eficiente.

.....

(b) Cuál es, a su criterio, la mayor diferencia con los demás.

.....

- IV. Si encuentra que uno de los participantes es inferior a los otros por la calidad de sus contribuciones a la conversación, diga:

(a) Cuál de los participantes le parece menos eficiente.

.....

(b) Cuál es, a su criterio, la mayor diferencia con los demás.

.....

Se solicitó a los informantes que evaluaran el fragmento de conversación escuchado y respondieran todas las preguntas.

El cuestionario requirió, en primer lugar, una evaluación global que adjudicara de 1 a 5 puntos según la conversación se presentara como bien desarrollada o no, y según se lograra la comunicación en forma efectiva o no. En el segundo punto se debían expresar las razones por las cuales se adjudicaba ese puntaje. Las razones debían discriminarse entre aspectos positivos y aspectos negativos. El tercer punto requería una opinión acerca de los participantes teniendo en cuenta la calidad de sus contribuciones a la conversación. En este caso, los informantes debían decidir cuál de los participantes les parecía más eficiente, y cuál era, a su criterio, la mayor diferencia entre ese participante y él o los demás. Finalmente, en el ítem 4, el informante debía señalar cuál era el participante inferior a los otros por la calidad de sus contribuciones, y dar las razones de su opinión.

Este cuestionario se presentó ante los evaluadores de Chile y de Argentina que escucharon los fragmentos producidos por estudiantes de sus propios países. Se completaron 160 cuestionarios en total.

### 3. EL ANÁLISIS

El análisis de las opiniones volcadas en los cuestionarios se llevó a cabo en diferentes etapas. En primer lugar se agruparon las respuestas relacionadas con los fragmentos en comentarios positivos y negativos. Luego se repitió el procedimiento con las respuestas acerca de los participantes. La observación de las listas resultantes de estas agrupaciones puso en evidencia que no había diferencias entre lo que los evaluadores opinaban acerca de los fragmentos y acerca de los participantes. Por ejemplo, se dice con respecto a los participantes que hace los *'mayores aportes'*, que *'coopera con la comunicación'*, que *'tratan de mantener diálogo coherente'* y en relación con los fragmentos, *'participación equilibrada'*, *'no formula lo que quiere'*, *'poca participación'*. Se vio así la conveniencia de fusionar las cuatro tablas en dos, agrupando por un lado todos los aspectos positivos y por el otro todos los negativos (ver Tabla 1).

TABLA 1  
Resultados positivos y negativos de cada fragmento

Identificación del Fragmento	Aspectos Positivos	Aspectos Negativos
Arg1	1...n	1...n
Chi2	1...n	1...n
Arg8	1...n	1...n

El paso siguiente consistió en clasificar tanto las respuestas positivas como las negativas de acuerdo a las características a que hacían referencia. De este proceso surgió una lista de parámetros que servirían de base para elaborar una tabla que permitiría volcar los resultados obtenidos. La lista incluía los siguientes encabezados: *tema, desarrollo temático, interés que despierta el tema, contenido, coherencia, expresión, vocabulario, precisión léxica, conducta interaccional, gramática, morfosintaxis, aspectos fonológicos, apreciación personal* (ver Tabla 2).

TABLA 2  
Resultados positivos y negativos de cada aspecto considerado por los evaluadores

Aspectos considerados	Positivos	Negativos
Tema		
Desarrollo temático		
Interés del tema		
Contenido		
Coherencia		
Expresión		
Vocabulario		
Precisión Léxica		
Conducta interaccional		
Gramática		
Morfosintaxis		
Aspectos Fonológicos		
Apreciación Personal		

Una vez volcada la información en esta tabla, se vio que era posible reformular las categorías ya que varios de los aspectos señalados podían fusionarse en aspectos más abarcadores. De esta manera, dentro del contenido, por ejemplo, se incluyó el interés que el tema despierta, el desarrollo o la manera en que evolucionan la conversación y la coherencia. Finalmente, las imprecisiones referidas a los aspectos formales se volcaron dentro de los tres subsistemas léxico-semántico, fonológico y morfo-sintáctico. Cabe señalar que se registraron algunas evaluaciones que no son clasificables, como por ejemplo ‘*no me gustó el diálogo*’, ya que no se especifica qué aspecto resulta insatisfactorio. Finalmente, los ítemes de la tabla 2 se reorganizaron de la forma siguiente:

*Contenido:* tema, contenido y coherencia.

Conducta interaccional.

*Subsistema léxico-semántico:* vocabulario y precisión léxica.

Subsistema fonológico.

*Subsistema morfosintáctico:* gramática .

*Apreciación global del evento:* expresión y apreciación personal.

De esta clasificación surge la tabla que mostramos a continuación, dentro de la cual se volcó la totalidad de la información contenida en los cuestionarios y que posibilitó una visión de conjunto de las evaluaciones realizadas (ver Tabla 3).

TABLA 3  
**Clasificación definitiva de las evaluaciones**

Evaluaciones de calidad externas.

Tabulación de resultados.

		Positivo	Negativo
Evaluación global del evento			
	Interés del tema		
Contenido	Desarrollo temático		
	Coherencia		



		Positivo	Negativo
Conducta Interaccional			
Subsistemas del lenguaje	Fonológico		
	Léxico-Semántico		
	<b>Morfosintáctico.</b> De esta manera se establecieron tres áreas dentro de las cuales se podían ubicar todas las opiniones vertidas: <i>Contenido, Conducta Interaccional y Subsistemas de la lengua (léxico-semántico, fonológico y morfosintáctico).</i>		

#### 4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En coincidencia con la evaluación global del evento, que en un 83% fue de 1 o 2 puntos, una primera aproximación a los otros datos volcados en las tablas permitió detectar que el número de evaluaciones negativas superaba ampliamente al de evaluaciones positivas. Los porcentajes son aproximadamente 80% y 20% respectivamente. La mayoría de las evaluaciones negativas están distribuidas entre:

- a) El contenido, que representa el 45%. En este ítem, lo que más se criticó fue la falta de coherencia y la falta de claridad en las ideas. Se leen objeciones como: *No se entiende adónde van. Poco desarrollo en la expresión de ideas. No dicen nada. Aporte nulo. Argumentos confusos. Argumentos pobres. Sin hilo conductor. No desarrollan ideas. Mezclan temas, etc.*
- b) La conducta interaccional que alcanza al 26%. En este rubro impactaron como negativas especialmente la toma de roles discursivos excesivamente dominantes, las interrupciones y la escasa participación. Entre las opiniones vertidas figuran: *Intervenciones incompletas. Sin colaboración. Poca cooperación. No afirma, pregunta. Falta de participación y colaboración.*

- Participación limitada a formular preguntas, pero no verter opiniones. Superposición. Poca capacidad de escucharse. Monopolización de la conversación. Falta de respeto a los turnos.*
- c) El Subsistema Fonológico llega al 19%. Aquí se penalizó fundamentalmente la mala articulación, modulación y dicción. Se marcaron deficiencias como: *Mala dicción. Pésima dicción. Falta modulación. Mala articulación vocal. Mala modulación y entonación de voz. Se expresan demasiado rápido. Mala pronunciación.*
- d) El Subsistema Léxico-Semántico asciende sólo al 10%. Aquí la mayor reacción negativa surgió frente a la falta de precisión, la reiteración y la escasez de vocabulario. En este aspecto se recogieron observaciones como las siguientes: *Lenguaje pobre. Vocabulario pobre. Redundancia de términos. Utilización de modismos. Mal uso del vocabulario. Vocabulario poco adecuado. Vocabulario poco claro.*
- e) Cabe señalar que con respecto al Subsistema Morfosintáctico, se encontró sólo una mención reiterada a la existencia de '*frases u oraciones incompletas*'. No queda claro si esto se refiere a la sintaxis de las intervenciones o a la expresión parcial de las ideas. Dado que un gran número de objeciones tiene que ver con 'ideas' inconclusas pensamos que estas observaciones también se refieren a este aspecto.

De todos los cuestionamientos efectuados por los evaluadores es sin duda el relacionado con el desarrollo coherente del tema el que más abundó entre las respuestas brindadas; en segundo lugar se sitúan los problemas puestos de manifiesto en relación con las normas de interacción que el adulto entiende deben respetarse.

No esperábamos encontrar alusiones a la fonología empleada por los hablantes. Cabe además preguntarse qué significó para los evaluadores considerar la *modulación* en los aspectos negativos. La escucha reiterada de las conversaciones nos lleva a pensar que lo que se rechaza es 'una manera de decir' que proyecta una imagen de hablante imperativo y autosuficiente. No es fácil admitir que un nativo no pueda producir emisiones aceptables desde el punto de vista suprasegmental.

## 5. CONCLUSIÓN

De esta primera aproximación a los textos grabados se desprende que los adultos rechazan mayoritariamente la falta de un buen desarrollo

temático y de coherencia, así como también la falta de atención a las convenciones relacionadas con la actividad conversacional.

Dos son las hipótesis que se desprenden de este estudio, a comprobar en trabajos que se han empezado a desarrollar recientemente. Por un lado, pensamos que las diferencias en la percepción de la calidad de las conversaciones del corpus están generadas por la brecha generacional, en otras palabras, que los adultos basan sus opiniones en el estereotipo de lo que 'debe ser' una conversación bien lograda, no conscientes, tal vez, de que ellos u otras personas de su misma banda etaria también incurren con frecuencia en las mismas inadecuaciones que penalizan en los jóvenes, tales como monopolizar la conversación, interrumpir al interlocutor, etc. Por otra parte, a menudo los mayores descalifican aquellas ideas de los jóvenes que no coinciden con las propias; esta mala impresión puede involuntariamente atribuirse a otros aspectos. La segunda hipótesis a comprobar es que hay menos diferencias de las esperadas entre las percepciones de argentinos y chilenos.

Los resultados que informamos son parciales y ciertamente no generalizables aún, dado que se trata de una primera aproximación a la evaluación de la calidad del evento conversación. Será necesario aplicar los procedimientos descritos a una mayor cantidad de fragmentos y de evaluadores.

Por último y en relación con la aplicación práctica, creemos que este trabajo puede aportar datos útiles para la realización de intervenciones oportunas en los diferentes niveles de la enseñanza sistematizada, tanto en Chile como en Argentina, especialmente con referencia a los conocimientos pragmáticos y metapragmáticos necesarios para un buen desempeño conversacional. Los contenidos de estas áreas contribuirían a la toma de conciencia y al respeto de las normas sociales que rigen la conducta conversacional en los diferentes grupos y situaciones en que los estudiantes se ven normalmente involucrados.

## BIBLIOGRAFIA

- BRAZIL, D. 1995. *A Grammar of Speech*. Oxford: Oxford University Press.
- BRIZ, Antonio, José GÓMEZ, María José MARTÍNEZ y Grupo VAL. ED. CO. (eds.) *Pragmática y gramática del español hablado*. Valencia: Libros Pórtico.
- COULTHARD, Malcolm, Jannet COTTERILL, and Frances ROCK. (eds.) 2000. *Dialogue Analysis VII: Working with Dialogue*. Tübingen: Niemeyer.
- HUDSON, Richard Anthony. 1980. *Sociolinguistics*. Cambridge: Cambridge University Press.

- KASPER, G. 2000. "Data collection in pragmatics research". En: Spencer-Oatey 2000. *Culturally speaking: managing rapport through talk across cultures*. London and New York: Continuum.
- LINELL, Per. 1998. *Approaching Dialogue*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- MC HOUL, Alec and Marl RAPPLEY (eds.) 2001. *How to Analyse Talk in Institutional Settings*. London/New York: Continuum.
- SCHIFFRIN, Deborah. 1994. *Approaches to Discourse*. Oxford UK and Cambridge USA: Blackwell.
- TANNEN, Deborah. 1989. *Talking Voices*. Cambridge: Cambridge University Press.