

Conversaciones y transacciones en la intervención social

Conversations and transactions in social intervention

Sergio MARTINIC VALENCIA

Universidad de Aysén, Chile

Departamento de Ciencias Sociales y Humanidades

sergio.martinic@uaysen.cl

Resumen

En este artículo se aborda la importancia de las interacciones y conversaciones de los profesionales y técnicos con los beneficiarios en el contexto de instituciones de salud. Las reformas y nuevas orientaciones de las políticas sociales ponen un especial acento en la calidad y efectividad de estas comunicaciones para lograr mayores impactos. Las conversaciones institucionales constituyen un proceso organizado a través del cual los actores realizan y coordinan acciones que les permiten construir intersubjetivamente interpretaciones y acciones compartidas. En estos procesos de diálogos hay negociaciones y transacciones entre los actores. Se asume la teoría de la transacción social de Jean Remy (1994) y el método de análisis de conversaciones para describir y comprender la complejidad de estos procesos sociales.

Palabras claves: Transacciones sociales; negociaciones; interacciones comunicativas; salud.

Sergio MARTINIC VALENCIA

Conversaciones y transacciones en la intervención social

Sur y Tiempo. Revista de Historia de América, Nº9, enero-junio 2024, pp. 77-98.

ISSN 2452-574X

DOI: 10.22370/syt.2024.9.4230



Abstract

This article addresses the importance of interactions and conversations between professionals and technicians with beneficiaries in the context of health institutions. Reforms and new orientations in social policies place special emphasis on the quality and effectiveness of these communications in order to achieve greater impact. Institutional conversations constitute an organized process through which actors carry out and coordinate actions that allow them to intersubjectively construct shared interpretations and actions. In these dialogue processes there are negotiations and transactions among the actors. Jean Remy (1994) social transactions theory and the method of conversation analysis are used to describe and understand the complexity of these social processes.

Keywords: Social transactions; negotiation; communication interactions; health.

Introducción

Las relaciones existentes entre las instituciones que se ocupan de las políticas sociales y sus beneficiarios o asistidos son objeto de discusiones en el marco de las reformas del Estado y de sus políticas en América Latina. Los países de la Región han avanzado en la cobertura de la mayor parte de los servicios en los campos de la educación y la salud, entre otros. Pero no han resuelto los problemas de calidad y que se aprecian en desiguales indicadores de aprendizaje en educación y de resultados de la atención primaria o especializada en salud.

Las preocupaciones por la calidad de los servicios públicos, el impacto o resultados de sus acciones, la modernización de la gestión, el logro de una mayor descentralización y participación social, entre otros, son temas que llevan una amplia discusión en los procesos de reformas del Estado y en el diseño e implementación de sus políticas sociales y educativas. Las políticas sociales modernas están centradas en resultados y el desarrollo de las capacidades de las personas para resolver sus problemas (Roberts et al., 2001; Cunill, 2014)

Una de las dimensiones de la calidad de las políticas públicas alude a las interacciones y comunicaciones que se establecen entre los agentes profesionales y la población beneficiaria de las políticas, programas y proyectos sociales que se implementan. En distintos espacios y niveles estos actores se relacionan con otros actores que, a su vez, tienen distintos intereses y grados de adhesión con las políticas, acciones o servicios que prestan las instituciones. Esas relaciones suelen ser conflictivas no solo por los intereses que están en juego, sino que, por las distintos conocimientos, interpretaciones y estrategias de acción que tienen los actores sobre los problemas a resolver (Avril et al, 2005; Dubois, 2005; 2009)

En la actualidad se ha demostrado que las reformas y políticas sociales no funcionan de arriba hacia-abajo (Top-bottom). En su implementación hay una serie de conflictos, reinterpretaciones y recontextualizaciones que pueden cambiar los objetivos y sentidos originales definidos por las autoridades o las políticas y que están más arriba en la jerarquía de la vida social. Hoy día se ha abierto un amplio campo de investigación sobre los procesos de implementación de las políticas para entender la complejidad y características de estos procesos.

En los niveles de atención directa en las ventanillas de atención de público, en las consultas médica de un Centro de Salud Familiar (CESFAM), en las intervenciones de trabajadores sociales, entre otros, subsisten las mismas o mayores complejidades tanto en la interacción como en la comunicación que tienen los profesionales con la población beneficiaria. En todos estos contextos se intercambian conocimientos, se definen interpretaciones y cursos de acción y se transfieren recursos que son claves, particularmente para las poblaciones más desaventajadas y que son objeto prioritario de las políticas sociales.

Las instituciones, sus profesionales y funcionarios, tienen sus propias maneras de nombrar y de interpretar los problemas que afectan a la población con la cual trabajan. En el curso de estos diálogos o intercambios se producen categorías y estigmas que, muchas veces, pueden afectar la identidad social de los sujetos provocando sentimientos de inferioridad y de dependencia que afectan la adaptación social y autonomía de los sujetos (Verdès-Leroux, 1978; Paugaum, 1991; de Gaulejac, et. al, 2007; Duvoux y Papuchon, 2018).

Por otra parte, también se ha demostrado que los asistidos tienen sus propias representaciones y, con frecuencia, discuten y negocian el status y las categorías que les impone la institución. Los trabajos clásicos de Garfinkel (1967), Fuentes (1990), Lipsky (1980) y Goffman (2006; 2008), demuestran los complejos mecanismos a través de los cuales se negocia un status, categorías o un “stigma” en los contextos institucionales. Los beneficiarios reconocen las reglas y códigos de los contextos institucionales para desarrollar sus prácticas al interior y obtener así los beneficios a los cuales aspiran y, sobre todo, lograr el reconocimiento simbólico que les permiten tener una posición y vínculos con la institución (Joffe, 1979; Massu, 1989 y Paugam, 1991).

Si las instituciones aplican su propio punto de vista de un modo vertical pueden controlar la interpretación y la acción frente al problema. Pero ello no garantiza que la solución adquiera sentido y comprometa a los sujetos en las acciones que ésta implique. Por otra parte, los beneficiarios o asistidos si insisten en sus estrategias sin considerar reglas de las instituciones corren el riesgo de ser descalificados y de no actuar en forma competente en los contextos institucionales que corresponde. De este modo ambos actores con sus diferencias en las posiciones, modos de pensar y en contextos de asimetrías de poder están obligados a colaborar y a construir miradas mutuamente aceptables sobre los problemas y sus eventuales soluciones. Si entre ellos no existe una cooperación mutua para el entendimiento y reciprocidad interpretativa las intervenciones de los profesionales estarán condenados al fracaso (Rojas 2019, Dubois.2021; Siblot, 2005). Diversos estudios demuestran cómo políticas y proyectos sociales o intervenciones de profesionales suelen ser resistidos o rechazados por la población al no tener sentido para los beneficiarios o afectar sus creencias, identidades y contexto cultural de pertenencia (Roberts, 2001; Cunill, 2014).

80

1. El problema

Pese a la evidencia de estos y otros resultados la mayor parte de las políticas sociales y de la acción de las instituciones no toman en cuenta las características y naturaleza de estos procesos comunicativos y que caracterizan la relación de las

instituciones con sus usuarios. En efecto, las preocupaciones centrales están en los costos; en la eficiencia; monitoreo y en que todo funcione de acuerdo a lo programado independientemente de la calidad y pertinencia de los resultados. Mas aún, cuando se analizan las opiniones y representaciones de los actores se estudian como si fueran discursos desconectados entre sí y dependientes casi exclusivamente de una realidad anterior y externa a la experiencia del mismo proyecto en ejecución o de las interacciones en los contextos de consulta o intervención social.

Sin negar la importancia de estas dimensiones queda en una verdadera “caja negra” todas las interacciones y el complejo juego de negociación, transacciones y construcción conjunta que transcurre en el espacio social de la relación directa de los sujetos con las instituciones. El estudio e intervención en esta relación es central porque a través de ella los interactuantes (funcionarios/beneficiarios; medico/paciente/Trabajador Social/asistido, etc.) construyen una versión legítima del problema y de los caminos más adecuados para enfrentarlos. El impacto de las intervenciones se relaciona, directamente, con la calidad de esta relación en los contextos comunicativos de las instituciones.

Frente a las diferencias de posiciones y realidades de los actores intervinientes cabe preguntarse ¿Hasta qué punto es posible una comunicación que permita el diálogo y comprensión mutua al analizar y actuar críticamente frente a los problemas que se han definido? ¿Cómo actores que tienen perspectivas e intereses diferentes y situados en relaciones de poder asimétricas puedan crear relaciones de cooperación para garantizar la comprensión mutua y coordinar sus acciones? En otras palabras ¿cómo pese a estas distancias y diferencias se construye una relación comunicativa basada en el diálogo para producir y acordar nuevas interpretaciones y acciones?

Las respuestas a estas preguntas plantean importantes problemas teóricos y metodológicos. Entre ellos, las características que asume la relación de saberes especializados y de sentido común; el peso de las estructuras o del cuadro institucional en las interpretaciones y acciones definidas; las estrategias y reglas comunicativas que se generan en los contextos directos de interacción de actores intervinientes, el cuidado y cambio de identidades sociales de los actores, entre otros.

En este artículo se propone que las interacciones de profesionales y otros

agentes institucionales con su población beneficiaria se realiza a través de conversaciones. La teoría de las transacciones y el método de análisis de conversaciones permiten comprender y describir este tipo de proceso.

2. Perspectiva de análisis

El análisis de transacciones propuesto por Jean Remy constituye un marco de referencia de gran potencial heurístico para abordar problemas como los planteados. En efecto, su teoría permite analizar tanto a nivel macro como micro, las dinámicas de los espacios de co-producción de la vida y del orden social. Por otra parte, al definir como objeto las conversaciones en contextos institucionales, el método de Análisis de Conversaciones constituye una estrategia que favorece la descripción de reglas y procedimientos propios de toda conversación.

El análisis de la conversación es un tipo de análisis del discurso que tiene como objetivo estudiar los procesos a través de los cuales los miembros de una sociedad producen significado y construyen el orden social (Calsamiglia y Tusón Valls, 2002). Esta perspectiva asume que el orden social se produce a través del lenguaje. En esta perspectiva, existe una estrecha relación entre lenguaje, conocimiento y acción. Esta perspectiva valora el sentido común que los actores despliegan durante diferentes situaciones y en ámbitos de su vida diaria. Aquí se encuentran procesos de conocimiento y acción y, en consecuencia, los actores construyen sus interacciones, definen sus realidades y actúan coordinadamente en los diferentes ámbitos de la vida cotidiana.

Desde esta perspectiva, el lenguaje y la acción a través del lenguaje constituyen las herramientas a través de las cuales se construyen las categorías del sentido común. Estas categorías, a su vez, tienen un significado y una interpretación que no dependen del orden gramatical, sino del contexto de la acción y de los procesos asociados a la actividad de hablar (Coulon, 2005).

La importancia del contexto y la situación interactiva es uno de los fundamentos del concepto de transacción. De hecho, como señala Remy (1994), no todo está predeterminado en las situaciones sociales y siempre habrá juego y correspondencia. En una situación interactiva, los actores construyen un orden propio y determinado para

poder coordinar sus acciones y cerrar adecuadamente sus intercambios. Este punto de vista, que se da de manera conjunta, permite configurar y coordinar sus acciones recíprocas.

El concepto de transacción desarrollado por Rémy permite analizar estas relaciones y entender, por ejemplo, las intervenciones sociales, las consultas y entrevistas que forman parte de intervenciones y proyectos de las instituciones como un espacio en el que los actores despliegan interpretaciones y acciones que enfatizan su capacidad agencial o autónoma. En otras palabras, nos permite dar cuenta de los efectos que tiene la interacción incluso en las estructuras y realidades que parecen condicionarla.

En las conversaciones en contextos institucionales se cruzan dos lógicas: por un lado, la negociación y, por otro, la transacción. A través de la negociación, los sujetos intercambian significados y llegan a acuerdos explícitos sobre problemas y acciones. A través de la transacción, en cambio, los interlocutores construyen una relación, logran establecer una relación y encontrar acuerdos. Las negociaciones se relacionan con las dimensiones instrumentales y racionales de los intercambios, mientras que las transacciones conciernen principalmente a las dimensiones simbólicas y socioafectivas de la relación.

A modo de hipótesis, sostenemos que la transacción permite dar cuenta de los procesos sociales y simbólicos que favorecen la coordinación de acciones en contextos conversacionales. Para la descripción de las conversaciones, definimos el intercambio como unidad de estudio (Roulet, 1985; Roulet et al, 2001). Se trata de una unidad dialógica que estructura la conversación en torno a tres movimientos o giros del habla: intervención inicial, intervención reactiva e intervención valorativa/inicial. Estas intervenciones se relacionan a través de funciones ilocucionarias que provienen de la combinación de diferentes actos de habla realizados a través del discurso del hablante. Los intercambios, a su vez, se integran en unidades superiores que llamamos secuencias, que, en combinación, definen una incursión o una interacción.

La convergencia entre el Análisis Conversacional (AC) y el Análisis de transacción (AT) ha sido subrayada por Rémy (1994), Trognon (1992) y Trognon y Batt (2010), autores que presentan la conversación como un importante campo de observación de

transacciones en nuestra vida cotidiana.

El tema es desarrollado particularmente por Trognon (1991), quien define la transacción conversacional como un proceso a través del cual los interlocutores ajustan sus pretensiones y colaboran en la tentativa de “maîtriser l'incertitud”. Como en Crozier y Friedberg la cooperación se organiza alrededor del control de la incertitud, de lo no definido y que tiene incidencia en la situación de cada uno de los actores (Bourdin, 1992).

El análisis de la conversación y de las relaciones que existen entre quienes intervienen permite dar cuenta de las transacciones que se realizan en una interacción. Sin embargo, la coordinación que se establece entre las intervenciones y sus constituyentes o proposiciones no descansa solo en la estructura interna del intercambio o en la sintaxis de la conversación. El análisis debe incorporar la dinámica intersubjetiva que sostiene dichos intercambios y que permiten, entre otros aspectos, organizar las relaciones sociales entre los interactuantes, y construir un marco normativo e interpretativo común. Este tipo de dinámica es el que privilegia el análisis transaccional y que, a nuestro juicio, contribuye a ampliar la dimensión sociológica de los estudios de conversaciones.

Existen varias convergencias entre el AT y el AC y que validan la articulación propuesta. Destacamos las tres que, a nuestro juicio, son más relevantes: el concepto de acción social; la coordinación de acciones y la importancia del contexto en la realización de las acciones.

La primera convergencia es el concepto de acción social. En el AT y AC la acción social se entiende como un proceso a través del cual los actores anticipan y adaptan sus comportamientos a las expectativas del otro. En este proceso construyen acuerdos intersubjetivos y recurren a convenciones contextuales y culturales para referirse y coordinar sus acciones en la realidad. Así entonces, la acción social es inseparable de la noción de interacción y de la constitución intersubjetiva de la referencia que orientan el comportamiento social de los sujetos en la realidad (Gumperz, 1990; Bange, 1992; Remy, 1994).

Por esta razón, para ambas perspectivas la unidad de observación no es el individuo, sino que la interacción y los procesos de formación de las relaciones sociales que sostienen sus intercambios. El sujeto no puede actuar ignorando las relaciones y

expectativas que se construyen en la interacción social. Por el contrario, participa de una red de relaciones sociales, de saberes y expectativas mutuas que deben ser anticipadas y satisfechas en los cursos de acción.

La segunda convergencia se relaciona con la importancia otorgada al contexto. Tanto para el AT como para el AC la acción social no está predeterminada por estructuras sociales anteriores y externas a su realización. Se cuestiona así, por ejemplo, el concepto de habitus de Bourdieu que enfatiza el peso de las disposiciones simbólicas adquiridas en la estructuración de la acción. Este énfasis, según Rémy, explica la acción por el pasado del actor. Para el AT el pasado, es decir el habitus incorporado del sujeto, se define como un recurso disponible para invertir en una orientación a seguir y no determina, de un modo absoluto, el comportamiento de los individuos. En efecto, como señala Remy, J. (1992) para este enfoque el sujeto es un ser intencional; se orienta en función de objetivos a realizar que consideran, a la vez, los límites u horizonte definido por las estructuras.

Lo anterior no niega la existencia y el peso de las estructuras. Por el contrario, reconoce su importancia, pero muestra, al mismo tiempo, el rol de la contingencia y de las zonas de indeterminación que dejan la estructura en los contextos de interacción (Remy, 1992). Gracias a estas características los actores sociales se benefician de un “margen de maniobra” para enfrentar la incertidumbre. Desde esta perspectiva, las situaciones semi estructuradas, las interdependencias semi aleatorias serán un lugar privilegiado para la elaboración de lo social (Remy, 1994: p. 297).

Por último, el tercer eje de convergencia alude a los principios de cooperación que se establecen en las conversaciones e interacciones sociales. Como se ha señalado para ambas perspectivas la acción social es en interacción a través de la cual los sujetos deben resolver dos problemas básicos. La comprensión mutua y la coordinación de sus acciones. Para llevar a cabo estas tareas los sujetos desarrollan principios de cooperación. Estos descansan, por un lado, en la anticipación que cada actor realiza de las contribuciones de su interlocutor y, por otro, en la construcción de perspectivas y zonas de interés común que permitan realizar las inferencias interpretativas adecuadas en el curso de la interacción (Remy, 1994).

Desde el punto de vista de la transacción, toda cooperación supone un acuerdo

en torno a las reglas del juego. En efecto los actores con intereses parcialmente divergentes deben llegar a acuerdos sobre un conjunto de reglas provisorias, locales que sean aceptables para cada una de las partes. Este es el proceso de estructuración interna que, en conjunto con el control de la incertitud, dinamizan un sistema de acción concreto. Así entonces, en el intercambio los actores construirán progresivamente una racionalidad común. Esta será parcialmente compartida y permitirá a los actores negociar y colaborar de acuerdo a causalidades y formas de pensar plausibles para el otro. La construcción de esta racionalidad común y de los juegos preferenciales de acción tendrán mayor importancia, según Rémy, en situaciones débilmente estructuradas (Remy, 1992).

Existen varias divergencias entre ambas tradiciones. El análisis de conversaciones tiene una fuerte influencia de la lingüística interaccional. El análisis de transacciones tiene un origen sociológico. Pero la divergencia central a destacar alude a la diferencia que se establecen entre negociación y transacción.

En el análisis de las conversaciones el concepto de negociación encuentra un lugar central. Los intercambios se organizan de un modo complejo en la medida que integran intervenciones que abren negociaciones. Con ello se indica que el encadenamiento de intervenciones de los sujetos en una conversación no tiene una dependencia causal. Frente a cada intervención el interlocutor puede formular respuestas e intervenciones que requieren aclaraciones o reformulaciones que abren un proceso de negociación en el curso de la conversación. Todo intercambio tiene en su núcleo la noción de negociación.

Para el AT, en cambio, la negociación es un tipo de transacción y su estudio debe integrarse en procesos más amplios. De este modo la problemática de la transacción no queda reducida a un intercambio, sino que a la relación que tienen entre si varios intercambios en el curso de la interacción.

En la vida social no todo se negocia ni tampoco las formas contractuales de relacionarse siguen las mismas pautas. Por lo general, las negociaciones se organizan a partir de un cálculo racional de interés individual. Se sostienen en un equilibrio de intereses entre los actores y en posibilidades de negociar que son equivalentes. Los actores deben actuar con un sentido utilitarista y realizar cálculos que les permitan

definir o ceder en una negociación con su interlocutor. Los resultados de estas negociaciones se expresan en intercambios contractuales regulados, usualmente, por normas explícitas.

Sin embargo, la vida social es más compleja y no siempre los contratos tienen la forma de una negociación. Por ejemplo, en las situaciones que nos preocupan las relaciones no están guiadas por el principio utilitarista ni tampoco se construyen sobre la base de posiciones equivalentes. Se trata, más bien de relaciones de cooperación que se organizan en base a una lógica diferente. En efecto, se trata de relaciones constituidas en el dominio cultural y que sostienen en adhesiones o en el sentimiento de pertenencia a comunidades e instituciones que regulan las relaciones sobre bases morales o éticas más profundas que sobre el cálculo del interés individual.

Este es, precisamente, el interés del concepto de transacción social que introduce en las dinámicas contractuales un proceso diferente. En efecto, la transacción es de naturaleza cultural y existencial (Bourdin, 1992, p. 152); es difusa y continúa; supone una movilización afectiva compleja y no se presenta explícitamente de un modo conflictual (Remy, 1992: 87; Remy, 1994). Por ejemplo, las relaciones que establecen los grupos desaventajados con las instituciones de ayuda social trascienden el objetivo utilitarista de acceso a bienes y soluciones a sus problemas concretos.

En efecto, aquí hay un proceso de transacción más profundo a través del cual los beneficiarios construyen una relación social e identidad en la sociedad (Rojas, 2019; Dubois, 2022). Es decir, a través de esta conexión los grupos desaventajados pueden negociar significados y prácticas para llegar a acuerdos y compromisos de acción. Pero, en otro registro, llevan a cabo transacciones a través de las cuales adquieren status, construyen relaciones y lealtades que les permite ser reconocidos y respetados como personas en la sociedad. En otras palabras, la conexión con la institución puede no solucionar ningún problema práctico a corto plazo, pero ofrece el espacio simbólico para ser reconocidos y contrarrestar la exclusión que les afecta.

De este modo la transacción trasciende la negociación. La negociación es posible acotarla al intercambio entre equivalentes en función de una lógica de cálculo e interés. La transacción, en cambio, pertenece a otro registro, al simbólico. Es aquí donde se construyen las relaciones sociales y se anudan los intercambios (en el sentido de Mauss);

aquí los sujetos trabajan sus identidades y sus compromisos más profundos (lealtad, legitimidad, fe, etc.) que sostienen los acuerdos que se negocian en la conversación. Se trata entonces de un proceso implícito que sostiene la práctica de los actores y que conduce a un equilibrio de los términos de intercambio o a su transformación (Maroy, 1994).

A través del trabajo simbólico se entrega poder y reconocimiento al otro para que tome iniciativas, desarrolle su control interno. Este puede no provocar grandes cambios en la realidad o historia de los sujetos (por ejemplo, a nivel des rapports sociaux) pero si construye nuevas relaciones sociales que unen afectivamente a los sujetos constituyendo relaciones sociales igualitarias en los contextos y situaciones de interacción.

3. Dialogo y transacción: un ejemplo

Entre las situaciones típicas de las conversaciones en un CESFAM destacamos las entrevistas, consultas y reuniones que los beneficiarios establecen con funcionarios y profesionales para realizar actividades tales como número de atención; control de embarazo; control de salud de la infancia, consulta por enfermedad; tratamiento de crónicos, entre otros programas de atención primaria y preventivos.

Es en estas interacciones se reconoce el funcionamiento práctico de concepciones diferentes sobre los problemas de salud y de las estrategias para enfrentarlas. Por otra parte, en estos contextos los beneficiarios deberán estar atentos para reconocer las reglas que, en la situación comunicativa, resultan ser claves y válidas para el éxito del diálogo o de la conversación.

Para ejemplificar la perspectiva conceptual y metodológica planteada se ha seleccionado un diálogo que corresponde a la conversación de una enfermera del programa de “Control de niño Sano” y que se realiza en un consultorio de una comuna popular del Gran Santiago. Este dialogo forma parte de un estudio más amplio que consistió en la observación, entrevistas y registro de interacciones de profesionales realizadas en dicho consultorio.

A esta consulta asiste una madre joven con su bebé acompañada de su madre (la

abuela del bebe). Después de obtener el consentimiento respectivo se grabó la conversación y se transcribió para su análisis. Este ejemplo ilustra cómo las participantes desarrollan un procedimiento de transacción para llegar a un acuerdo frente a diferencias de tipos de saberes e interpretaciones en torno a un mismo objeto transaccional.

Los interlocutores son la enfermera (A), la madre del bebé (B) y su abuela (C). Hacia el final de la consulta la enfermera repara en una medalla que tiene el bebé para protegerse del “mal de ojo”. Este es un tipo de enfermedad muy común en la medicina popular en zonas urbanas y rurales del país. Este objeto expresa diferencias de prácticas y de conocimientos frente a enfermedades. Al mismo tiempo, en el contexto de la consulta, esta práctica es descalificada. La enfermera plantea un límite especializado y la paciente (la madre) y la abuela saben que tienen que respetar este límite. En la interacción se debe resolver la tensión planteada.

La transcripción del diálogo es la siguiente:

89

Sesión Consulta: A= Enfermera; B= Madre; C= Abuela

A1: *¿Porque le ha puesto eso?* (la medalla)

B2: La Francisca me lo dio

A3: *¿Qué significa eso?*

B4: Es para que no la ojeen

A5: *Yo no estoy segura*

A6: *¿Qué significa ojeear?*

B7: Que un tercero hace un mal con la mirada

C8: y los médicos no encuentran nada. Según ellos, es decir

B9: La ciencia antigua más que nada

A10: *Mmm...*

A11: *¿Usted ha visto niños ojeados?*

C12: Si, Si (..) sus ojos se inflan y la gente reza y no se inflan más. Pero mi hermana dice que esta hinchazón a veces es tan grande que no se puede ver el ojo. Hay que llevar el niño al médico que, según mi hermana no dice nada

A13: Mm... usted tiene cita en 9 días más. Es decir, en 15 días

A14: ¿Qué le ha puesto usted para que no lo ojeen?

A15: Ah: [la medalla]

C16: ¿Usted ha visto? (...)

C17: parece que no

A18: En todo caso no le hace mal a la guagua

C19: No nada

A20: *En la fe hay mucho misterio*

La secuencia del dialogo se organiza en tres intercambios al interior de los cuales hay distintos procesos de negociación y de colaboración en la producción de sentido (I1= A1-A5; I2=A6-A13; I3= A14-A20). Cada intercambio se inicia con una pregunta o afirmación de la Enfermera (A) y se cierra con la evaluación por parte de la misma Enfermera. Ambas intervenciones se encuentran en *cursiva*. Se cumple así la organización de base de un intercambio de tres componentes: Inicio, Respuesta y Evaluación. A continuación, se analizará con más detalle cada uno de estos intercambios.

90

(a) Par pregunta/respuesta se realiza a través del par “qué significa/qué hacen”.

La primera intervención de la enfermera es una pregunta que no es contestada directamente por la paciente. La respuesta no sigue la misma orientación argumentativa. Puede tratarse de una estrategia defensiva y de cuidado de su propia identidad en la situación de consulta.

Esto obliga a una reformulación de la pregunta por parte de la enfermera para tratar de obtener un mejor resultado. Pregunta “¿Qué significa ojear?”, la respuesta, ahora en la misma orientación argumentativa, responde no lo que significa, sino qué es lo que hace. La paciente escucha o entiende la pregunta como para qué sirve y no qué significa. El intercambio se cierra con una evaluación parcial por parte de la enfermera (“yo no estoy segura...”) (A5).

Esta forma de preguntar y de responder se repite en el intercambio siguiente: “Qué quiere decir ‘ojeen?’” (A6) Que alguien puede hacer mal (B7). Es decir, las

preguntas “qué significa” se escuchan y responden por parte de la paciente como “qué hacen”.

(b) cooperación de un tercero e índice de contextualización.

En el intercambio 2 interviene la abuela (C8) que interrumpe la intervención de la madre (B7) para dar una dirección al argumento de respuesta a la pregunta de Enfermera. Esta intervención es interrumpida, a la vez, por la paciente que completa y refuerza el argumento de la intervención anterior. A través de este movimiento Abuela y Madre han co-producido una sola intervención de respuesta a la pregunta y han coordinado su contenido con el fin de que esta sea adecuada y bien evaluada por la enfermera (B7-C8-B9). El intercambio se cierra con una evaluación parcialmente positiva (Mm...) enunciada por la enfermera en la intervención final que cierra este intercambio (A10).

Este ejemplo muestra que la dinámica de co-enunciación tiene diferentes funciones de acuerdo a las relaciones que están en juego en la conversación. La intervención de la abuela tiene un rol argumentativo y de ayuda a la formulación del enunciado anterior. Pero, al mismo tiempo, es una interrupción que marca el poder y autoridad de la abuela sobre su hija (la madre) y que, como señala Gumperz, J. (1989) produce un índice de contextualización o marcador para orientar la interpretación que considera adecuada en el contexto de la conversación. En efecto, la madre da a entender que la enfermedad del “mal de ojo” es ajena a las enfermedades que diagnostican los médicos, lo que es escuchado y ratificado por su hija al decir que pertenece a otra ciencia, “la ciencia antigua”. De este modo, interactivamente, han producido un enunciado y se han coordinado para que esta respuesta construya una interpretación legítima y válida frente al saber y lenguaje de la enfermera.

(c) Preparación del cierre.

En el análisis de la conversación el cierre constituye uno de los episodios importantes de la conversación que, como principio, debe cerrar adecuadamente y a

través de una estructura que indica un doble acuerdo (Roulet et al, 2001).

En el tercer intercambio, en la intervención A14 la Enfermera se hace una pregunta que ella misma responde (A14-A15); este procedimiento lo repite la abuela de la misma manera (C16-C17). Ambas intervenciones de la Enfermera dan la señal de que la entrevista se termina (en el esquema de esta actividad definir la próxima cita es preparar el cierre y actúa, así, como índice de contextualización).

El cierre está marcado por intervenciones orientadas argumentativamente hacia el acuerdo. Este acuerdo, al mismo tiempo, establece claramente límites de territorio y de competencias diferentes: la fe/la ciencia. De este modo, al afirmarse la distinción de estas categorías se ratifica el poder de la división del trabajo del contexto y que legitima la autoridad de dicha distinción.

En síntesis, se ha descrito la estructura interna del diálogo identificando los intercambios y la relación que tiene entre si las intervenciones de los interlocutores. El dialogo, pese a las diferencias de poder y de interpretaciones, cumple con las reglas básicas de cualquier conversación. Se respetan los turnos de palabra; se cuida la cara y la identidad de los interlocutores y el sentido de las intervenciones conducen a un acuerdo.

La descripción de los intercambios y de sus intervenciones no agota el análisis de la conversación. Ello requiere ser complementado con un análisis de su dinámica interna. En efecto, la estructura resultante de la conversación y los principios de coordinación no dependen exclusivamente de principios de orden lingüístico. Esta descansa, en gran parte, en la constitución intersubjetiva de la conversación. Esto es en las relaciones sociales que sostienen y se construyen en el transcurso de la interacción; en los esquemas interpretativos que se explicitan e intercambian y en los intereses y estrategias discursivas de los actores involucrados.

Es aquí donde el concepto de transacción tiene un rol central. En efecto la transacción permite dar cuenta de los procesos subyacentes que organizan la interacción y prácticas conversacionales de los actores. Desde el punto de vista sociológico, a modo de hipótesis, la transacción opera como principio de cooperación entre actores durante la conversación en el contexto de la consulta.

En el intercambio intervienen procedimientos de transacción y de negociación a

través de los cuales los interlocutores construyen acuerdos y compromisos en torno al objeto de la consulta. En el ejemplo, el objeto de la medalla en la ropa del bebé –que es una protección frente a la enfermedad popular del “mal de ojo”– se desplaza hacia el terreno de la fe y de las creencias. En forma implícita se establece que ello no afecta o no limita el saber científico de la enfermedad representado por la enfermera y que es el conocimiento legítimo en el contexto de la consulta. Las intervenciones en el intercambio de cierre dan cuenta de este doble acuerdo entre los interlocutores.

Se verifica en los intercambios analizados otro principio de los procesos de transacción: el cuidado del otro y de la relación establecida en el contexto de la interacción. En efecto, a través, de la transacción, se reconocen identidades diferentes que se cuidan y respetan; se logra “*nouer*” una relación y construir, aunque sea en el imaginario, condiciones de reciprocidad donde los actores se consideran mutuamente en sus argumentaciones.

Finalmente, también desde el punto de vista de la transacción se observa que hay una evolución del rol interaccional que cada uno de los personajes juega. Por ejemplo, la Abuela viene cada vez más activa y cercana a la creencia popular. Ella se expresa con mucha más facilidad y seguridad sobre el tema.

Por otra parte, se observa que esta transacción tiene un producto y que, a modo de hipótesis, es el llegar a un acuerdo en torno a la existencia de dos sistemas de conocimientos. Para la abuela es la ciencia, para la enfermera es la fe. Acuerdo que legitima, al mismo tiempo, el poder de la clasificación que separa un territorio de otro.

En esta secuencia la Enfermera realiza una gestión conversacional que mantiene y reproduce diferencias de posiciones y de saberes. En el plano de la relación social se realiza un trabajo de figuración (pacientes respetan territorio y saberes de la enfermera) y, a la vez, la enfermera no descalifica el saber de pacientes, sino que lo desplaza hacia otro eje o campo de significación: la fe.

Conclusiones

Las interacciones entre profesionales y beneficiarios en los contextos institucionales constituyen un factor clave de la calidad y eficacia de las políticas sociales.

Para analizar este tipo de problemática es necesario desarrollar una perspectiva de análisis que se centre en la interacción y en la dimensión comunicativa de los contextos conversacionales en las instituciones que intervienen socialmente en la solución de problemas que afectan a la población. Lo que aquí ocurre y la relación que se instaure entre los actores es central para poder comprender los cambios en los conocimientos y en las acciones que se desarrollan para transformar los problemas identificados.

Asumiendo esta perspectiva, adoptamos como hipótesis principal que, en una situación interactiva, los actores construyen un orden propio y contingente para poder coordinar sus acciones y cerrar adecuadamente sus intercambios. En estas conversaciones no existe un mero traspaso de un criterio o contenido de un lado a otro, sino que, más bien, un proceso inferencial de interpretaciones recíprocas que adecuan y transforman los contenidos en el mismo proceso de conversación. De este modo, las categorías de interpretación no tienen una existencia autónoma de las situaciones y de las subjetividades involucradas en la interacción. Son resultados de una co-producción.

De este modo el estudio de estas interacciones, de los procesos de negociación de sentidos e interpretaciones y de los compromisos que los actores establecen resultan ser clave para describir la intervención social y comprender sus resultados. La relación comunicativa entre los actores no se agota en la dimensión cognitiva o de saberes.

En los contextos institucionales, y pese a la asimetría de las relaciones de poder y de las estructuraciones institucionales, los sujetos encuentran espacios para expresar sus propias interpretaciones; negociar su status; recontextualizar y seleccionar los mensajes transmitidos por las agencias para que estos sean adecuados o pertinentes en su realidad.

La interacción normalmente se realiza entre actores que traen sus identidades sociales y personales y ocurre en el marco de situaciones que tienen procedimientos con alto grado de estructuración. Sin embargo, tanto la identidad como la situación no son absolutas y se transforman o configuran de un nuevo modo como producto de la interacción. En estos espacios lo que ocurre son particulares procesos de negociación y de transacción que dan cuenta de una racionalidad práctica que otorga especificidad y autonomía al espacio de interacción (Remy et al, 1994).

El efecto que resulta de la contingencia de la propia interacción y de la lógica o

intenciones puesta en juego por los actores resulta ser central para los cambios que quieren producir en el otro los técnicos o profesionales

Nuestra hipótesis general de trabajo es que en los espacios institucionales en los cuales se desarrollan proyectos de acción social se enfrentan problemas específicos de la realidad, pero, al mismo tiempo, la interacción produce “otra realidad”. El lenguaje de los profesionales funcionarios y la conversación que desencadenan tiene un referente externo (los problemas que se tematizan en la conversación) pero sobre todo se refiere a sí mismo. Es decir, se sostiene en el trabajo conversacional realizado por los interlocutores y por los lazos intersubjetivos que crea la relación social y pedagógica de la conversación. El poder de creación de este espacio está en los agentes profesionales y su poder no radica solo en la *expertise* o en lo que saben, sino que en la capacidad que tienen para regular la conversación, reconocer diferencias y lograr una adecuada solución de las mismas. El estudio de las transacciones sociales nos permite comprender este tipo de procesos.

Bibliografía

Avril, C.; M. Cartier y Y. Siblot (2005): “Le rapport aux services publics des usagers et agents de milieux populaires: quels effets des réformes de modernisation?”. *Sociétés contemporaines*, 58, pp.5-18.

Bange, P. (1992): *Analyse conversationnelle et théorie de l'action*. Paris, Hatier/Didier.

Blanc, M. (éd) (1992): *Pour une sociologie de la transaction sociale*. Paris, L'Harmattan.

Blanc, M. ; M. Mormont ; J. Remy y T. Storrie, (éds.) (1994): *Vie quotidienne et Démocratie. Pour une sociologie de la transaction sociale*. Paris, L' Harmattan.

Bourdieu, P. (2008): *Qué significa hablar? Economía de los intercambios lingüísticos*. Madrid, Akal.

Bourdin, A. (1992): “Négociar ou coopérer: les conditions d'un choix”, en M. Blanc, éd., *Pour une sociologie de la transaction sociale*. Paris, L'Harmattan, pp. 152-166.

Calsamiglia Blancafort, H. y A. Tusón Valls (2002): *Las cosas del decir*. Barcelona, Ariel.

- Coulon, A. (2005): *La etnometodología*. Madrid, Cátedra.
- Cunill, N. (2014): Resistencias a la colaboración interinstitucional. aprendizajes para la implementación de las nuevas políticas sociales, *DAAPGE*, 23, pp. 7–32.
- De Gaulejac, V. e I. Taboada (2007): *La lutte des places: Insertion et désinsertion*. Paris, Desclée de Brouwer.
- Dubois, V. (2005): “Le guichet des organismes sociaux ou l’institution des pauvres”, en J. Ion, dir., *Les débats du travail social*. Paris, La Découverte, pp. 205-218.
- Dubois, V. (2009): “Le paradoxe du contrôleur. Incertitude et contrainte institutionnelle dans le contrôle des assistés sociaux”, *Actes de la recherche en sciences sociales*, 178, pp.28-49.
- Dubois, V. (2022): *Sujets en la burocracia: Relación administrativa y tratamiento de la pobreza*. Santiago, Universidad Alberto Hurtado Ediciones.
- Duvoux, N. y A. Papuchon (2018): “Qui se sent pauvre en France? Pauvreté subjective et insécurité sociale”, *Revue française de sociologie*, (4), pp. 607-647.
- Forte, J. A. (2004). “Symbolic interactionism and Social Work: A forgotten Legacy, Part 2”, *Families in Society The Journal of Contemporary Social Services*, 85(4). Disponible en web: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/104438940408500410> (consultado 25 de enero de 2024).
- Fuentes, A. (1990): “Harold Garfinkel: La etnometodología”, *Revista De Sociología*, (5), pp.115–127.
- Fusulier, B. y N. Marquis (2008): “La notion de transaction sociale à l’épreuve du temps”, *Recherches sociologiques et anthropologiques* [En ligne], 39-2. Disponible en web: <http://journals.openedition.org/rso/345> (consulta 20 de enero de 2024)
- Garfinkel, H. (1967): *Studies in Ethnomethodology*. N. Jersey, Prentice-Hall.
- Goffman, E. (2008): *Stigmate. Les usages sociaux des handicaps*. Paris, Ed. Minuit.
- Goffman, E. (2006): *Frame Analysis: los marcos de la experiencia*. Madrid, Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Gumperz, J. (1990): *Engager la conversation. Introduction à la sociolinguistique interactionnelle*. Paris, Minuit.

Joffe, C. (1979): Symbolic interactionism and the study of social services, *Studies in symbolic interaction*, 2, pp. 235-256.

Lipsky, M. (1980): *Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public services*. New York, Russell Sage Foundation.

Maroy, Ch. (1994): “Projet institutionnel et transaction parmi les membres d'une institution”, en M. Blanc; M. Mormont; J. Rémy y T. Storrie, édés, *Vie quotidienne et Démocratie. Pour une sociologie de la transaction sociale*. Paris, L'Harmattan, pp. 155-180.

Massu, M. (1989): “L'utilisation des services sociaux: de l'exclusion à la conquête d'un status”, *Revue Française de Sociologie*. 20(1), pp. 41-56.

Paugam, S. (1991): “Les statuts de la pauvreté assistée”, *Revue Française de Sociologie*, XXII, pp. 75-101.

Paugam, S. (1991): *La disqualification sociale. Essai sur la nouvelle pauvreté*. Paris, Presses Universitaires de France.

Remy, J., (1992): “La vie quotidienne et les transactions sociales. Perspective micro ou macro-sociologiques”, en Blanc, M. (ed.), *Pour une sociologie de la transaction sociale*. Paris, L'Harmattan, pp. 83-111.

Rémy, J.; L. Voyé; y E. Servais (1994): *Produire ou Reproduire? Une sociologie de la vie quotidienne*. Bruxelles, Eds. Vie Ouvrière, T. I.

Remy, J. (1994): “La vie quotidienne et les transactions sociales. Perspective micro ou macro-sociologiques”, en M. Blanc; M. Mormont; J. Rémy, y T. Storrie, édés, *Vie quotidienne et Démocratie. Pour une sociologie de la transaction sociale*. Paris, L'Harmattan, pp. 83-111.

Rojas, C. (2019): *Ayudar a los pobres. Etnografía del Estado Social y prácticas de asistencia*. Santiago, Universidad Alberto Hurtado Ediciones.

Roulet, E. (1985): *L'articulation du discours en français contemporain*. Berne. Peter Lang.

Roulet, E.; L. Filliettaz y A. Grobet (2001): *Un modèle et un instrument d'analyse de l'organisation du discours*. Berne, Lang.

Siblot, Y. (2005): “Les rapports quotidiens des classes populaires aux administrations: Analyse d’un sens pratique du service public”, *Sociétés Contemporaines*, 58(2), pp. 85-103.

Trognon, A. (1991): “L’interaction en général: sujets, groupes, cognitions, représentations Sociales”, *Connexions*, 57/1, pp. 9-25.

Trognon, A. (1992): “L’approche pragmatique en psychopathologie cognitive”, *Psychologie Française*, 37-3-4, pp. 191-202.

Trognon, A. Batt, M. (2010): “Interlocutory logic: A unified framework for studying conversational interaction”, en Streek J.(ed), *New adventures in language and interaction*. Bruxelles, John Benjamins, pp. 9-40.

Verdes-Leroux, J. (1978): *Le travail Social*. Paris, Éditions Minuit.

Fecha de recepción: 27 de noviembre de 2023

Fecha de aceptación: 28 de enero de 2024