

# *Lenguaje, solución de conflictos y clase social*

por

RITA FLÓREZ ROMERO\*

Departamento de Terapias

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

## INTRODUCCIÓN

Esta investigación se interesa por indagar las actitudes, creencias y valoraciones sociales inferidas a partir del uso que hacen del lenguaje jóvenes bogotanos, provenientes de estratos socio-económicos diferentes, cuando resuelven conflictos de la vida diaria. Desde esta perspectiva, el presente estudio se soporta conceptualmente en los desarrollos que se han realizado desde la lingüística sobre la relación cultura-ideología y discurso. Desglosando esta preocupación se encuentra en primer lugar, las nociones: actitudes, creencias y valoraciones sociales, todas ellas representaciones sociales que se pueden ubicar en el amplio terreno de la(s) cultura(s) y/o en el dominio más específico de la(s) ideología(s). Por otro lado, se reconoce en esta indagación el potencial que tiene el lenguaje en uso -discurso- para revelar, a través de marcadores/huellas específicos, las construcciones culturales y sociales de los miembros de una cultura y de grupos dentro de esa cultura. Además, se identifica en este interés la existencia en las sociedades de grupos o redes sociales, que en el caso particular de este proyecto están delimitados por factores socio-económicos. Por último, en esta iniciativa se ubica la resolución de conflictos de la vida cotidiana como uno de los asuntos vivenciales de la experiencia social humana en el que, de maneras importantes, se manifiestan o se expresan las visiones culturales y/o ideológicas de los individuos sociales.

---

\* Estudiante de la Maestría en Lingüística, Universidad Nacional de Colombia. Con la colaboración de Claudia Portilla (Asistente de investigación).

## 1. LA SOCIOLINGÜÍSTICA

La sociolingüística ha sido considerada como una disciplina que surge de varias necesidades epistemológicas e investigativas de las ciencias sociales y más específicamente de aquellas que se interesan por el lenguaje en la vida social. Por lo tanto, en ella convergen diversas explicaciones sobre la naturaleza del lenguaje y su papel en la socialización de los seres humanos, sobre la relación lenguaje, cultura y cosmovisión; y sobre los contextos socioculturales para el estudio del lenguaje. Desde sus orígenes, la sociolingüística estuvo revestida de un carácter multidisciplinario. En ella confluyeron los intereses de disciplinas como la lingüística, la antropología o la sociología (Hymes, 1976; López Morales, 1993; Moreno Fernández, 1998).

El presente proyecto **Lenguaje, Solución de Conflictos y Clase Social** se ubica dentro del terreno amplio de la relación –lenguaje, cultura y sociedad. Como lo señala Moreno (1998) «las diferentes lenguas forman parte de unos sistemas culturales complejos, y mantienen una estrecha relación con las organizaciones sociales, las relaciones sociales funcionales, los valores, las creencias y las pautas de comportamiento y conocimiento que se transmiten de generación en generación, mediante procesos de socialización y de culturización». En este orden de ideas, en la siguiente sección se presentan algunas consideraciones sobre el concepto de cultura, visto desde las propuestas teóricas que han reconocido una interrelación fuerte entre cultura y lenguaje.

## 2. CULTURA Y LENGUAJE

Las premisas que subyacen a esta investigación provienen de diferentes planteamientos teóricos. Duranti (1997: 23–49), presenta una síntesis de seis teorías sobre la cultura, propuestas por diferentes autores en diferentes épocas, en las que el lenguaje juega un papel particularmente importante: (a) cultura versus naturaleza; (b) cultura como conocimiento; (c) cultura como comunicación; (d) cultura como un sistema de mediación; (e) cultura como un sistema de prácticas; y, (f) cultura como un sistema de participación. Duranti reconoce que cada una de estas teorías contribuye al entendimiento de la cultura como un fenómeno complejo y cada una de ellas apunta hacia un conjunto diferente de propiedades. Señala que todas ellas juntas forman un amplio marco para el estudio de la cultura y para el análisis del lenguaje como una herramienta conceptual y social que es tanto un producto como un instrumento de la cultura.

### 3. UNA TEORÍA DE LA IDEOLOGÍA

El presente proyecto adopta la propuesta hecha por Van Dijk. Para este autor cualquier teoría de la ideología necesita, primero que todo, reconocer la naturaleza multidisciplinar de este concepto. En este sentido el enfoque que él propone se localiza en el «triángulo disciplinar y conceptual que relaciona cognición, sociedad y discurso». Las ideologías son implícitamente concebidas como alguna clase de «sistemas de ideas» y, por tanto, pertenecen al campo simbólico del pensamiento y las creencias, es decir, a lo que los psicólogos llaman «cognición». Por tanto se debe dar cuenta de ellas en términos del estudio de las representaciones que caracterizan la dimensión mental de grupos específicos. Además, las ideologías tienen un carácter social; con frecuencia se asocian con intereses grupales, conflictos o luchas. Pueden incluir colectividades sociales, tales como clases y otros grupos, instituciones, organizaciones y otras partes de la estructura social. Esta relación mutua ubica esta propuesta en un terreno psicológico–sociológico. Por otro lado, muchas aproximaciones contemporáneas asocian o identifican el concepto de ideología con el uso del lenguaje o el discurso, como un reconocimiento importante de que el discurso es una de las formas en que las ideologías se expresan y se reproducen en una sociedad. Entonces, como parte nuclear de esta teoría, se afirma que, para completar la noción de ideologías, es necesario verlas expresadas o vividas por actores sociales y trabajando en situaciones sociales concretas, en prácticas sociales cotidianas: prácticas sociales ideológicamente basadas. Aunque se identifica la existencia de otras prácticas sociales, se reconoce en esta propuesta que la forma más crucial en la formulación y en la reproducción de las ideologías es el discurso –uso del lenguaje: texto, habla y comunicación.

En otras palabras, lo que este autor propone es una noción de ideología que establece una zona de interfaces entre cultura, cognición social, estructura social y prácticas discursivas. Se refiere a la cognición social como la combinación de representaciones mentales socialmente compartidas y los procesos de su uso en contextos sociales. Enmarca las ideologías en el amplio terreno de las culturas, atravesadas por las representaciones sociales generales y particularizadas en grupos sociales específicos y frente a fenómenos o realidades concretas. Es decir, no interpreta las ideologías como base de toda la cognición social, sino que asume que el conocimiento cultural general es la base de todas las creencias específicas de los grupos sociales. Define este conocimiento cultural, o base cultural común, como el conjunto de aquellas creencias que son, en mayor o menor medida, compartidas por los miembros de una cultura. Además reconoce

que las ideologías de los grupos sociales, indirectamente, no de manera determinista, monitorean las prácticas sociales en general, y el discurso en particular.

Aunque Van Dijk reconoce la existencia de prácticas sociales diferentes a las exclusivamente discursivas, plantea que estas últimas son cruciales. Si se desea saber cómo las ideologías se ven realmente, cómo trabajan y cómo se crean, cambian y se reproducen, se requiere observar detalladamente sus manifestaciones discursivas. Es decir, se debe apelar al análisis del discurso.

En este sentido esta investigación se apoya en la teoría del análisis crítico del discurso desarrollada por autores como Hymes, Duranti, Van Dijk, Bourdieu y Fairclough. Algunos han señalado que son muchas las dimensiones de la lengua en uso que tienen una probabilidad particular de resultar reveladoras cuando se trata de desentrañar aspectos culturales e ideológicos (Halliday, 1978; Fowler & Kress, 1979; Fairclough, 1989; Leckie-Tarry, 1995; Van Dijk, 1998). Es decir, lo que subyace a este reconocimiento es que a través de ciertas huellas o marcas discursivas se pueden rastrear o inferir aspectos relacionados con la cosmovisión de los individuos y los grupos.

#### 4. CLASE SOCIAL

Como concepto teórico, la noción de clase social ha sido objeto de numerosas propuestas que en su mayoría han surgido de la sociología. Por otra parte, desde la sociolingüística, la clase social ha sido considerada como un factor o una variable importante que hay que tener en cuenta cuando se toman decisiones sobre el muestreo en las investigaciones. Además se han realizado numerosas investigaciones que se interesan por establecer las variaciones lingüísticocomunicativas que se dan entre individuos, tomando como variable independiente la clase social. Este concepto, aunque parece obvio, enfrenta a los investigadores con problemas relacionados con su definición y operacionalización (Milroy, 1997; Guy, 1988; Moreno, 1998).

A través del tiempo se han incluido diferentes condiciones para definir las clases sociales y la pertenencia a ellas de los individuos y los grupos. En un primer momento estas condiciones se plantearon en términos económicos: propiedad de capital y de los medios de producción —tierras, fábricas, maquinarias, entre otros. Lo que se proponía era una estratificación abrupta. Es decir, los individuos y los grupos se incluían en una clase u otra en la medida en que tenían capital o no lo tenían. Posteriormente fueron surgiendo otras condiciones que

desdibujaron (redimensionaron) este concepto de clase social: el estatus-prestigio que los individuos o grupos tienen y que hacen que sean, en mayor o menor grado, apreciados y respetados o despreciados e ignorados por otros en su comunidad; el poder no sólo económico sino político, determinado por los recursos sociales y materiales de los que puede disponer una persona o un grupo y por la posibilidad-habilidad para tomar decisiones e influir sobre los acontecimientos (Guy, 1988). Estas condiciones han sido «medidas» o «valoradas» a través de indicadores e índices, de alguna manera ponderados y que, como su nombre lo indica, señalan la pertenencia o no pertenencia a una clase determinada.

Como se señaló, en un primer momento la tendencia era establecer una serie «rígida» de categorías dicotómicas para hacer distinciones de clase social. Sin embargo, hoy se reconoce que la alternativa más consistente es aquella que se basa en la unidad social y el estatus. Este enfoque considera la clase como una escala relativamente continua en la que los individuos se clasifican según una variedad de características personales, como el nivel de educación, los ingresos, la ocupación, entre otros. Es decir, se propone una estratificación gradual con diferentes dimensiones (Milroy, 1997; Guy, 1988; Moreno, 1998). La mayoría de los estudios sociolingüísticos de las dos últimas décadas se apoyan en alguna clase de índice escalar para definir de forma operativa la clase social.

Quizá W. Labov fue uno de los primeros investigadores que introdujo esta última perspectiva en la lingüística, en su estudio clásico **Estratificación social del inglés en la ciudad de New York** (1966). En esta indagación este autor cuantifica la clase socioeconómica (CSE) en una escala social lineal, sustentada básicamente en la escala de clases sociales propuesta por Michael (citado por Labov, 1966) en un informe llamado **Movilización por la juventud**. Guy (1988) y Lastra (1992) de alguna manera coinciden en presentar la siguiente síntesis de esta cuantificación. Labov utiliza una escala socioeconómica de 10 puntos, que combina tres características objetivas —ocupación, educación e ingresos familiares— en una única escala lineal. En cada una de las tres dimensiones mencionadas, se clasifica a cada individuo estudiado. De este modo en la escala educacional una persona se encuentra en el grado 0 si únicamente ha concluido sus estudios de primaria, en el grado 1 si ha realizado parte de los estudios de bachillerato, en el grado 2 si ha terminado estos estudios y en el 3 para cualquiera de los niveles de la enseñanza universitaria. El grado de cada individuo en CSE es simplemente la resultante de su posición en las escalas de ocupación, educación e ingresos. La CSE puede de este modo alinearse desde 0, para aquellos que se sitúan en el nivel inferior de las tres escalas, hasta 9, para aquellos con la más alta posición en ocupación, educación e ingresos. Esta es la agrupación que propone: 0-1, clase baja;

2-5, clase trabajadora; 6-8, clase media-baja; y 9, clase media-alta. Además, Labov emplea otra escala de 4 puntos, denominada de clase social, basada exclusivamente en la educación y en la ocupación pero no en los ingresos. Otros investigadores han continuado utilizando este tipo de índices escalares y además de las condiciones o dimensiones señaladas han incluido las siguientes: lugar de residencia, profesión de los padres y tipo de vivienda.

## 5. LOS CONFLICTOS Y SU RESOLUCIÓN

Como se señaló, en este proyecto se plantea la resolución de conflictos de la vida cotidiana como un terreno en el que se plasman a través del discurso creencias, actitudes y valoraciones. En esta sección no se pretende desarrollar a profundidad este tema complejo, pues trasciende los alcances de este escrito. Sin embargo, se presentan algunas precisiones que se consideran importantes para esta investigación. La decisión de utilizar situaciones conflictivas para provocar un discurso del que se puedan inferir actitudes, creencias y valoraciones, estuvo motivada por dos razones. La primera de ellas es que definitivamente este tema –el de los conflictos– es un tema que ha interesado a muchos estudiosos en diferentes latitudes. En particular en Colombia, es un asunto que día tras día preocupa más no sólo a los académicos sino en general a la sociedad civil y al Estado. En este sentido se pretende aportar, desde el análisis sociolingüístico, algunos elementos que contribuyan a la comprensión de este complejo asunto. La segunda razón tiene que ver con el potencial que tiene la resolución de conflictos para revelar trasfondos culturales e ideológicos. Es decir, cuando las personas utilizan la lengua para resolver conflictos están poniendo en juego su visión del mundo, de los principales problemas y de la manera en que podemos intervenir en ellos.

El conflicto es un fenómeno que ha acompañado al hombre desde siempre. La historia de la humanidad es una historia de conflictos. Algunos autores afirman que ha servido como dinamizador de la sociedad y de la historia (Upprimny, Bonilla & Gomez, 1996 a, b). Conflictos que pueden ir desde lo existencial–individual hasta formas más originadas por problemáticas sociales y culturales. Aunque la frontera entre lo interno-individual y lo social es difusa –y algunos teóricos la han expresado como inexistente (han atribuido el malestar individual al malestar de la cultura global)–, se pueden identificar conflictos que tienen un origen más social que individual. Este proyecto se interesa por los conflictos sociales. Como señala Valenzuela (1996) son muchas las definiciones que se han dado de este tipo de conflicto. Entre las que este autor cita como valiosas por tener la ventaja de no

identificar inexorablemente el conflicto con la violencia y de describir los conflictos a cualquier nivel, se encuentran las siguientes:

- El conflicto es una forma de conducta competitiva entre personas o grupos. Ocurre cuando dos o más personas compiten sobre objetivos o recursos limitados, percibidos como incompatibles o realmente incompatibles (Kenneth Boulding).
- Situación social en la cual un mínimo de dos partes pugnan al mismo tiempo por obtener el mismo conjunto de recursos escasos (Peter Wallensteen).
- Lucha expresada entre, al menos, dos personas o grupos interdependientes, que perciben objetivos incompatibles, recompensas escasas e interferencias del otro para realizar sus metas (Joice Hocker y William Wilmot).
- Situación en la que un actor (una persona, una comunidad, un Estado, etc.) se encuentra en oposición consciente con otro actor (del mismo o de diferente rango), a partir del momento en que persiguen objetivos incompatibles (o éstos son percibidos como tales), lo que los conduce a una oposición, enfrentamiento o lucha (Vicenc Fisas).
- Oposición entre grupos e individuos por la posesión de bienes escasos o la realización de valores mutuamente incompatibles (Raymond Aron).

Como se puede apreciar, una de las características del conflicto social es que se hace necesaria la presencia de, por lo menos, dos partes o actores. En este sentido se habla, según la naturaleza del conflicto y de los agentes que involucre, de: conflictos interpersonales, conflictos inter o intragrupal, conflictos inter o intraorganizacionales y conflictos inter o intraestatales (Valenzuela, 1996; Noé Ríos, 1997). En cuanto a lo que puede colocar en oposición a las partes o actores del conflicto, Valenzuela señala que se pueden reconocer conflictos de intereses (distribución de algún recurso valorado, ya sea material, de estatus o autoridad) o de valores (ideologías, religión, visiones del mundo). Estos últimos son más complejos de resolver, ya que los actores involucrados no conceptualizan la situación de la misma manera. Es importante anotar que en muchas situaciones de conflicto no es fácil diferenciar entre conflictos de intereses y conflictos de valores. Otro factor que puede ser motor de conflicto es cuando las partes están de acuerdo sobre los fines pero no lo están en relación con los medios para lograr estas metas o no están de acuerdo sobre las causas de algo (**conflicto de atributos**).

Desde el punto de vista de los actores involucrados en el conflicto, el interés de esta investigación se dirige hacia los conflictos interpersonales e inter o intragrupal, incluyendo las razones por las cuales las partes pueden entrar en oposición (conflictos de intereses, conflictos de valores y conflictos de atributos). Además de lo anterior, el proyecto se interesa por los conflictos que se pueden presentar en la vida diaria. Es evidente que en la vida cotidiana las personas experimentan de manera permanente conflictos de diferente naturaleza que tienden a

expresarse de múltiples formas y en diversas situaciones. Como señalan Uppimny, Guido y Gómez, citados anteriormente, «eso es natural, pues la sociedad está conformada por personas y grupos sociales con intereses diversos; es pues lógico que existan conflictos que se desarrollan en forma cotidiana en los más distintos escenarios».

Frente al reconocimiento de la existencia inexorable de los conflictos se piensa inmediatamente en las alternativas de solución. Cuando las personas y los grupos intentan resolver los conflictos, ponen en juego sus valores, objetivos, conductas y actitudes. En términos ideales se ha planteado que las mejores alternativas para llegar a una solución concertada del conflicto son la negociación, la mediación y la conciliación (todas involucran como condición esencial el diálogo). Aquí se habla entonces de una actitud constructiva hacia el conflicto. Sin embargo, existen otras actitudes que pueden favorecer o entorpecer en mayor o menor grado la solución de los conflictos o que no ofrecen verdaderas soluciones. Algunas de estas actitudes que se mencionan son: imposición o conquista; fuga, sumisión o evasión; regateo; «pañitos de agua tibia» (Uppimny, Bonilla & Gómez, 1996a).

## 6. MÉTODO

### 6.1. TIPO DE ESTUDIO

Según el análisis y el alcance de los resultados, esta investigación se constituye en un estudio de tipo descriptivo-analítico. Por un lado, está dirigida a determinar cuáles son las actitudes, creencias y valoraciones de un grupo de jóvenes colombianos cuando resuelven situaciones conflictivas de la vida cotidiana. Por otro lado, pretende identificar si existen o no similitudes y diferencias entre estas tres dimensiones en relación con una serie de factores socioeconómicos (demográficos). Es decir, busca establecer si existen asociaciones entre las respuestas de jóvenes provenientes de diferentes antecedentes socioeconómicos.

### 6.2. POBLACIÓN DE MUESTREO

La población de muestreo está conformada por 60 jóvenes residentes en Bogotá (30 mujeres y 30 hombres). Se escogieron siete instituciones educativas, ubicadas en los seis estratos socioeconómicos establecidos en el Distrito Capital, en las cuales se hizo una selección aleatoria de 10 estudiantes de grado 9°. En una de estas instituciones, ubicada en el estrato socioeconómico 1, se efectuó una prueba piloto con 20 jóvenes, con el propósito de evaluar metodológicamente el procedimiento de las entrevistas y realizar ajustes para los posteriores encuentros

con los jóvenes. Las edades de los jóvenes de la muestra oscilan entre los 13 y los 18 años de edad. El tipo de muestreo que se utilizó fue no probabilístico. Es decir, la muestra se seleccionó siguiendo los criterios identificados para los fines de este estudio; por lo tanto la muestra no es representativa del total de la población de jóvenes bogotanos.

## 7. PROCEDIMIENTOS

Esta investigación plantea metodológicamente diferentes etapas para su ejecución. La primera etapa considera inicialmente el contacto con las instituciones educativas participantes y la entrevista preliminar con los jóvenes seleccionados, tanto en la prueba piloto como en la muestra definida para el estudio. Además, esta etapa incluye el análisis de esta primera exploración y la divulgación pública de los resultados a las instituciones educativas participantes. Con base en la información consolidada en este primer momento y en el análisis de los aspectos prevalecientes, se realizará un proceso de toma de decisiones para la ejecución de la segunda etapa. La segunda etapa tiene como propósito la realización de una entrevista que pretende, a través de la técnica «casos de la vida cotidiana», inferir las actitudes, creencias y valoraciones de los jóvenes participantes cuando resuelven los casos presentados. Esta etapa incluye el análisis cuantitativo y cualitativo de estas dimensiones y la presentación pública de los resultados de la investigación<sup>1</sup>.

### 7.1. ETAPA 1

Se contó con la autorización de las instituciones educativas seleccionadas, garantizando el carácter anónimo y confidencial de la información obtenida en el estudio y su uso exclusivo para fines investigativos. Luego de la selección de los jóvenes, todos aceptaron su participación y decidieron colaborar siendo lo más sinceros posible en la entrevista. Con la realización de la prueba piloto se logró afinar ciertas características que debía poseer la entrevista y fortalecer las habilidades necesarias para lograr la información necesaria. La primera entrevista exploró los conflictos más representativos de los jóvenes en los diferentes ámbitos en que ellos se desenvuelven.

---

<sup>1</sup> Esta investigación ha iniciado su ejecución siguiendo las directrices del proyecto. El desarrollo de la Etapa 1 ha cubierto hasta ahora la realización de la prueba piloto, y la Entrevista 1 a la población de muestreo. Actualmente continúa su ejecución.

## 7.1.1. RECOLECCIÓN DE DATOS

En la primera entrevista (Entrevista 1) se obtuvo la información demográfica y algunos antecedentes importantes de los jóvenes. Estos datos se registraron en un instrumento de estructura sistemática que permite su consignación en una matriz estadística. En la Tabla 1 se muestran las variables demográficas que se registraron.

La Entrevista 1 se realizó mediante una conversación audiograbada con cada uno de los jóvenes participantes en el estudio. Inicialmente se hizo una presentación de la investigadora y de los objetivos de la indagación, luego se exploró lo que para estos jóvenes se constituyen en los conflictos más relevantes en el hogar, la escuela, el barrio y el país. En este sentido, se indagó sobre situaciones que de acuerdo con sus vivencias y conocimientos, hubieran generado con mayor frecuencia conflictos en los diferentes ámbitos y que de alguna manera y en mayor o menor grado afectaran sus vidas.

TABLA 1. Información demográfica de los participantes.

<i>IDENTIFICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA</i>				
Nombre		Dirección		Teléfonos
Sector	Oficial Privado	Institución privada		Bilingüe No bilingüe
Calendario escolar	A B C	Estrato socioeconómico		1-2 3-4 5-6
<i>IDENTIFICACIÓN DEL ESTUDIANTE</i>				
Nombre y apellidos			Fecha de nacimiento	
Edad	Años Meses	Género		Masculino Femenino
Grado escolar actual			Permanencia en la institución educativa	
Institución educativa anterior			Vive en la actualidad con los padres? Estado civil de los padres	
Procedencia	Padre	Rural	Educación	Ocupación
	Madre	Urbana	Padre	Padre
	Estudiante	Extranjera	Madre	Madre
Barrio donde habita			Estrato socioeconómico	

Se procuró propiciar narrativas o anécdotas de episodios que para ellos fueran representativos de algunos segmentos de sus historias de vida en los que los conflictos de la vida cotidiana hubieran dejado marcas en su recuerdo. Además, se indagó a cuál estrato socioeconómico creía pertenecer cada joven entrevistado, teniendo en cuenta su calidad de vida. Es así como se obtuvieron testimonios que permitirán identificar, sin pretensiones de generalización, lo que para estos jóvenes han sido las situaciones conflictivas. Esta información proporcionada por los jóvenes se transcribió ortográficamente en un procesador de palabras, empleando signos convencionales de análisis de la conversación (Jefferson, 1984, citado por Greatbatch & Dingwall, 1997). En la Tabla 2 se muestran los símbolos utilizados y las adaptaciones que se siguieron para el presente estudio.

### 7.1.2. ANÁLISIS DE DATOS

La información obtenida en la Entrevista 1 de esta etapa inicial se organizará y analizará con base en dos procedimientos. Los datos demográficos se procesarán en una matriz estadística que permite elaborar un análisis de distribución de frecuencias general y grupal. Es decir, una descripción de la información de todos los jóvenes participantes y una descripción por grupos de jóvenes, teniendo en cuenta la institución educativa a la que pertenecen y su estrato socioeconómico. Esta descripción permitirá establecer asociaciones con la información almacenada en el segundo procedimiento. En el segundo procedimiento se clasificarán los conflictos mencionados por los jóvenes utilizando el Analysis Software for Word-based Records ANSWR Versión 3.0, que tiene como propósito coordinar e implementar a gran escala datos basados en un análisis cualitativo. La organización y la comparación de los conflictos las orientará el estrato socioeconómico al que pertenecen los jóvenes y se realizará un análisis intragrupo y un análisis intergrupo para determinar consistencias. Luego de tener esta información consolidada se procederá a presentar una caracterización global y jerarquizada de los conflictos expresados por los jóvenes participantes en la investigación. Esta información será indispensable para la selección de las situaciones de conflicto presentadas en una segunda entrevista.

TABLA 2. Símbolos convencionales para la transcripción ortográfica.

[	El corchete de apertura indica el punto en que se inicia una superposición de intervenciones verbales.
]	El corchete de cierre indica el punto en que la interposición cesa.
--	Dos guiones consecutivos indican una pausa de dos segundos.
---	Tres guiones consecutivos indican una pausa de hasta cinco segundos.
<u>Palabra</u>	El subrayado en una palabra indica alguna forma de énfasis, por el tono, la amplitud o ambos.
Pala:bra	Los dos puntos indican la prolongación del sonido precedente.
. , ?	Estos signos de puntuación son utilizados para indicar una entonación descendente, incompleta y ascendente, respectivamente.
( )	Los paréntesis vacíos indican que el transcriptor no entendió las palabras grabadas.
(Palabra)	Las palabras entre paréntesis indican audiciones posibles.
(( ))	Los paréntesis dobles contienen comentarios o descripciones del transcriptor.
*	El asterisco indica una sonrisa que acompaña al sonido precedente.
***	El número de asteriscos indica una risa prolongada que acompaña al sonido precedente.

## 7.2. ETAPA 2

En la Entrevista 2 se pretende aplicar la técnica «casos de la vida cotidiana». Este procedimiento consistirá en presentarles a los informantes «casos de la vida real», situaciones en las cuales uno o varios actores sociales están en dificultad con ellos mismos o con otros por circunstancias sobre las cuales tienen alguna inconformidad. Es decir, cuando la persona o personas están en confrontación con una idea, meta o forma de percibir las cosas. En relación con la naturaleza de las situaciones que se les presentarán a los jóvenes, y que pretenden provocar enunciados de los que se puedan inferir actitudes, creencias y valoraciones, se expondrán, entonces, tres «casos» o, dicho de otra manera, tres situaciones que tengan como trasfondo diferentes tipos de conflictos (p.e.: conflicto de género, conflicto socioeconómico, conflicto de poder o autoridad).

### 7.2.1. RECOLECCIÓN DE DATOS

La estrategia que se utilizará será la entrevista, entendida ésta como la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y los informantes con el fin de obtener respuestas verbales a los interrogantes planteados sobre el problema propuesto. Esta entrevista se realizará con cada uno de los jóvenes

participantes y se audiograbará. Se intentará crear un clima no amenazante que promueva respuestas auténticas por parte de los informantes. Después de explicar a los jóvenes el procedimiento, se les presentará «el caso» y, luego de su primera reacción, se cuestionarán las posibles soluciones que expresarán los jóvenes al conflicto que les planteará cada una de las supuestas situaciones. Es así como durante la entrevista las intervenciones estarán enfocadas a cuestionar las soluciones que los jóvenes planteen y de esta forma se promoverán otras alternativas de solución o se provocará en ellos la necesidad de argumentar sus posiciones. Claro está que sin modificar en absoluto la esencia ni las condiciones de los casos planteados. Tentativamente, esta estrategia permitirá obtener enunciados de los que se pueden inferir diferentes creencias, actitudes y algunas valoraciones de los jóvenes.

Luego de obtener las reacciones de los participantes se realizará la transcripción ortográfica del intercambio conversacional, y se separará cada uno de los enunciados proferidos por los jóvenes, con el fin de proceder al análisis respectivo.

#### 7.2.2. ANÁLISIS DE DATOS

La Entrevista 2 se transcribirá ortográficamente empleando los signos convencionales de análisis de la conversación (Jefferson, 1984, citado por Greatbatch & Dingwall, 1997) citados en la Tabla 2. Esta información se almacenará en el Analysis Software for Word-based Records ANSWR Versión 3.0, que permite realizar una codificación de los enunciados siguiendo una clasificación sistemática. Luego de tener por separado los enunciados emitidos por los jóvenes en la Entrevista 2 se procederá, a partir del análisis del discurso, a realizar las inferencias pertinentes y relacionadas con las actitudes, creencias y valoraciones de los jóvenes cuando resuelven situaciones conflictivas de la vida cotidiana.

Las inferencias se realizarán a partir del significado global de las producciones de los jóvenes, de las intenciones comunicativas percibidas y de algunos aspectos lexicales y morfosintácticos. Las dimensiones centrales están relacionadas con los **modos verbales** y la **modalidad del enunciado**, y la presuposición. Como ha sido señalado por varios autores, estos aspectos denotan la actitud del hablante respecto de lo dicho y las creencias individuales y culturales que el hablante posee.

Otro aspecto importante de resaltar está relacionado con la intención de convencer-persuadir, que podrá estar presente en las reacciones de los jóvenes. En este sentido, para el análisis se tendrán en cuenta las diferentes estrategias

argumentativas que utilicen los jóvenes y que serán reveladoras de las actitudes, valoraciones y creencias. Un ejemplo tentativo de la categorización de las posibles actitudes es: imposición (prepotencia), evasión (distancia, descalificación), sumisión (derrota, sacrificio, resignación), negociación (regateo, negociación con base en principios).

En relación con las creencias y valoraciones se podría pensar en no tener previamente categorías establecidas. Estas podrán ser construidas después de obtener los datos definitivos y agrupando las respuestas de los jóvenes. El análisis de estos resultados será más cualitativo que cuantitativo.

La categorización que resulte de las actitudes, creencias y valoraciones de los jóvenes se analizará mediante un análisis de clasificación conocido como **cluster analysis** (Fhair, 1995). Con este análisis se conformarán grupos de individuos según el grado de similitud que presenten respecto a las respuestas obtenidas. Una vez definidos los grupos se procederá a identificar los factores demográficos que están altamente asociados con la clasificación anterior mediante un análisis de asociación con pruebas de independencia chi cuadrado para verificar si existen asociaciones entre las actitudes, creencias y valoraciones de los jóvenes con diferentes antecedentes socioeconómicos.

#### REFERENCIAS

- Dijk, T. V. (1998). **Ideology: A Multidisciplinary Study**. (Texto bajado de INTERNET). London, Sage (in press).
- \_\_\_\_\_. (1997). «Discourse as interaction in society». In TEUN A. VAN DIJK (ed.). **Discourse Studies: A Multidisciplinary Introduction**. Vol. 2. London, Sage.
- DURANTI, A. (1997). **Linguistic Anthropology**. Cambridge, Cambridge University Press, págs. 23-49.
- FAIRCLOUGH, N. (1989). **Language and Power**. London, Longman.
- FHAIR, J. (1995). **Multivariate Data Analysis** (4a ed.). Upper Saddle River, Prentice-Hall.
- FOWLER, R. & KRESS, G. (1979). «Lingüística crítica». In FOWLER R., HOGDE R., KRESS G., y TREW T., **Language and Control**. London, Routledge & Kegan Paul.
- GREATBATCH, D. & DINGWALL, R. (1977). En FOLGER, J. & Jones, T. (1997). **Nuevas direcciones en mediación**. Paidós.
- GUY, G. (1988). «Language and Social Class». En F. NEWMAYER (ed). **Linguistics: The Cambridge Survey. IV Language: The Socio-Cultural Context**. Cambridge, Cambridge University Press.

- HALLIDAY, M. A. K. (1978). **El lenguaje como semiótica social. La interpretación social del lenguaje y del significado.** (Título original: **The Social Interpretation of Language and Meaning**, 1978). México, D. F., Fondo de Cultura Económica.
- HYMES, D. (1976). **Foundations in Sociolinguistics: An Ethnographic approach.** Cinnaminson: (3a. ed.) University of Pennsylvania, Weisner Associates.
- LABOV, W. (1983). **Modelos sociolingüísticos.** Madrid, Cátedra.
- \_\_\_\_\_ (1966). **The Social Stratification of English in New York City.** Washington, D. C., Center for Applied Linguistics.
- LASTRA, Y. (1992). **Sociolingüística para hispanoamericanos: Una introducción.** México, D. F., El Colegio de México.
- LECKIE-TARRY, H. (1995). **Language & Context. A Funtional Linguistic Theory of Register.** London, Pinter.
- LÓPEZ, M. H. (1993). **Sociolingüística.** 2a. ed., Madrid, Gredos.
- MILROY, L. (1997). **Observing & Analysing Natural Language.** 5a.ed, Oxford, Blackwell.
- MORENO, F. (1998). **Principios de sociolingüística y sociología del lenguaje.** Barcelona, Ariel.
- RÍOS, J. N. (1997). **Cómo negociar a partir de la importancia del otro.** Santa Fe de Bogotá, Planeta.
- UPPRIMNY, R., BONILLA, G. A. & GÓMEZ, J. G. (1996a). **Resolución democrática de los conflictos.** Bogotá, Instituto para el Desarrollo de la Democracia Luis Carlos Galán. Proyecto Escuela para la Democracia y la Convivencia.
- \_\_\_\_\_ (1996b). **Conflicto y justicia.** Bogotá, Instituto para el Desarrollo de la Democracia Luis Carlos Galán. Proyecto Escuela para la Democracia y la Convivencia.
- VALENZUELA, P. E. (1996). «La estructura del conflicto y su resolución». En VARGAS BUSTAMANTE M., MORALES C. A., & QUINTANA, M. F. **Convivir: una experiencia con comunidad educativa** (págs. 53-64). Bogotá, Instituto para el Desarrollo de la Democracia Luis Carlos Galán, págs. 53-64.



