

EL MARCO COMUNICATIVO EN LAS RESOLUCIONES DE CONFLICTOS:
JUICIOS, ARBITRAJES, CONCILIACIONES Y MEDIACIONES

Susana Ridao Rodrigo

Universidad de Murcia

sridao en um es

Resumen

Los objetivos de este artículo se centran en observar los parecidos y las diferencias existentes en el marco comunicativo de cuatro géneros discursivos de resoluciones de conflictos: juicios, arbitrajes, conciliaciones y mediaciones. Se defiende que, si se le otorga suma relevancia al *feedback*, los esquemas comunicativos diádicos son apropiados para describir cualquier acto comunicativo. Igualmente, se reflexiona sobre la complejidad –y en consecuencia los fallos– en la codificación-descodificación del mensaje, habida cuenta de que en la mayoría de las interacciones el receptor no llega a entender exactamente la información que ha querido transmitir el emisor.

Palabras clave: resolución de conflictos, juicios, arbitrajes, conciliaciones, mediaciones.

Ridao Rodrigo, Susana. 2014.

El marco comunicativo en las resoluciones de conflictos: juicios, arbitrajes, conciliaciones y mediaciones.

Círculo de Lingüística Aplicada a la Comunicación 57, 85-112.

<http://www.ucm.es/info/circulo/no57/ridao.pdf>

<http://revistas.ucm.es/index.php/CLAC>

http://dx.doi.org/10.5209/rev_CLAC.2014.v57.44516

©2014 Susana Ridao Rodrigo

Círculo de Lingüística Aplicada a la Comunicación (clac)

Universidad Complutense de Madrid. ISSN 1576-4737. <http://www.ucm.es/info/circulo>

Abstract

Communicative framework of conflict resolutions: trials, arbitrations, conciliations and mediations. This paper focus on observing the similarities and the differences in the communicative framework of four discourse types of conflict resolutions. It is argued that, if extreme relevance is conceded to feedback, dyadic communication schemes are suitable to describe any communicative act. It also reflects on the complexity –and thus mistakes– in encoding-decoding the message, since in the most interactions receiver fails to understand exactly the information that the speaker wanted to transmit.

Key words: communication, conflict resolutions, trials, arbitrations, conciliations, mediations.

Índice

Resumen 85

Abstract 86

1. Introducción 87

2. Datos y metodología 88

3. La comunicación 89

4. Los elementos de la comunicación 96

4. 1. Emisor/receptor 96

4. 2. Mensaje 99

4. 3. Canal/código 101

4. 4. Contexto 103

5. Para concluir 108

Referencias bibliográficas 109

Apéndice: Símbolos de transcripción 112

1. Introducción

Tradicionalmente, en Occidente ha existido una evidente predisposición por recurrir a los tribunales en casos de desavenencia. No obstante, en los últimos años este panorama está variando, como consecuencia de que el sistema judicial se ve complementado por vías extrajudiciales o alternativas, que curiosamente nacieron en el seno del ámbito judicial. De esta manera, en Estados Unidos durante los años sesenta y setenta, ante la saturación de los juzgados, comienzan a implantarse las denominadas en países anglosajones ADR (Alternative Dispute Resolution) o por la Unión Europea MASC (Modalidades Alternativas de Solución de Conflictos) (Rogel, 2010: 20). Los profesionales de estas vías extrajudiciales de resoluciones de disputas suelen ser abogados, si bien se trata de métodos muy diferentes con respecto a los tribunales (Clark, 2012).

Las tipologías alternativas más conocidas son tres: arbitrajes, conciliaciones y mediaciones. La que mayor éxito ha tenido en Estados Unidos ha sido precisamente la mediación; en la actualidad este género discursivo sigue siendo objeto de análisis para incorporar recursos efectivos (Wayne, 2011). También existen modalidades híbridas, como es el med-arb, método que consiste en que si los enemistados no consiguen acordar una mediación, inmediatamente se aplica un arbitraje (Ury, Brett y Goldberg, 1995: 74-75).

A continuación, se explican las principales características de estas relativamente novedosas formas de resolver conflictos, frente a los extendidos juicios. El arbitraje es el género que más similitudes comparte con un juicio, ya que es un tercero neutral quien dirime la solución que deben adoptar los enfrentados; por tanto, a grandes rasgos se parece a un acto judicial, con la diferencia de que en un arbitraje, al participar menos juristas, los costes son muy inferiores con respecto a la celebración de un juicio.

Por su parte, la conciliación y la mediación presentan grandes divergencias con respecto al arbitraje, pues el tercero neutral es un facilitador de la comunicación, carente de potestad para determinar la solución, porque son las partes quienes deben llegar a un acuerdo por sí mismas. La diferencia entre conciliación y mediación –en el ámbito laboral en España– radica en que en el segundo género discursivo el mediador puede

sugerir posibles soluciones, mientras que en la conciliación no, aunque en la práctica estas fronteras son muy débiles. Sin embargo, en Estados Unidos, país donde nacieron los géneros de resoluciones extrajudiciales de conflictos, conciliación y mediación llegan a ser sinónimos; en cambio, en Francia e Italia sí se establecen severas diferencias entre ambos géneros discursivos (Foddai, 2010: 41).

Además, estas metodologías de resolver disputas pueden ser aplicadas en contextos muy dispares; por ejemplo, retomando el género discursivo de la mediación, existen manuales ya consagrados en el ámbito familiar (Marlon y Sauber, 1990), el laboral (Acland, 1997), el interpersonal (Billikopf, 2005) o el educativo (Boqué, 2005), por citar algunos ejemplos significativos de una larga lista.

No se puede olvidar que para resolver los conflictos por la vía del diálogo se requiere del manejo de habilidades sociales, de ahí que se planteen pesquisas sobre esta cuestión (Rondón, 2013). Uno de los aspectos más relevantes en el marco comunicativo de estos cuatro géneros discursivos analizados es la relación de poder establecida entre los participantes, lo cual queda vinculado con las habilidades sociales.

2. Datos y metodología

Para llevar a cabo esta modesta investigación se ha creado un corpus formado por grabaciones de los cuatro métodos de resoluciones de conflictos sometidos a análisis. En concreto, hay diez horas de grabación audiovisual de juicios celebrados en el Juzgado de lo Penal número 1 de Almería capital. En cuanto a los arbitrajes, las conciliaciones y las mediaciones, el corpus ha sido grabado en audio en el CMAC (Centro de Mediación, Arbitraje y Conciliación [destinado exclusivamente a conflictos de índole laboral]) de Almería capital, contando en cada tipología con cinco horas de grabación. Por tanto, en total este corpus oral está compuesto por veinticinco horas. El trabajo de campo ha sido recopilado en el espacio temporal comprendido entre los años 2003 y 2010. Para efectuar el análisis, tales materiales han sido transcritos previamente.

Con respecto a la metodología de trabajo –en esta ocasión– el centro de interés se acota a observar las diferencias y las similitudes existentes en el marco comunicativo que caracteriza a los cuatro géneros discursivos seleccionados. En un principio, se aporta una visión general sobre la definición de comunicación y se revisan algunos de los trabajos más relevantes relativos a este tema. Enseguida, se procede al análisis del marco comunicativo de los juicios, los arbitrajes, las conciliaciones y las mediaciones, describiendo los elementos de la comunicación que juegan un papel relevante en estos actos y ejemplificándolos con transcripciones extraídas de las tipologías discursivas sometidas a estudio.

3. La comunicación

Para comenzar este epígrafe es conveniente citar la definición que recoge el *Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española* sobre este término en la 22.^a edición:

1. f. Acción y efecto de comunicar o comunicarse.
2. f. Trato, correspondencia entre dos o más personas.
3. f. Transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor.
4. f. Unión que se establece entre ciertas cosas, tales como mares, pueblos, casas o habitaciones, mediante pasos, crujías, escaleras, vías, canales, cables y otros recursos.
5. f. Cada uno de los medios de unión entre dichas cosas.
6. f. Papel escrito en que se comunica algo oficialmente.
7. f. Escrito sobre un tema determinado que el autor presenta a un congreso o reunión de especialistas para su conocimiento y discusión.
8. f. *Ret.* Figura que consiste en consultar la persona que habla el parecer de aquella o aquellas a quienes se dirige, amigas o contrarias, manifestándose convencida de que no puede ser distinto del suyo propio.
9. f. pl. Correos, telégrafos, teléfonos, etc.

Como se puede observar, comunicación es una palabra polisémica, la cual se caracteriza por un uso muy frecuente en contextos dispares. De las nueve acepciones que recoge el diccionario académico, es la tercera la que hace alusión, aunque de manera escueta, al tema tratado en este artículo. En la actualidad, existe bastante bibliografía sobre comunicación, la cual incluye cuestiones muy diversas, si bien los investigadores de este campo consideran troncales dos líneas: (1) la comunicación como intercambio de mensajes y (2) la comunicación como manifestación existencial (Paulín, 2006: 28). El primer enfoque concuerda con los objetivos de este artículo.

Desde otra perspectiva, se puede asumir que al vocablo comunicación le corresponden dos acepciones diferentes, pero que guardan relación entre sí. De una parte, hace referencia a la denominación abstracta de un estado de relación de saber común entre emisor y receptor. De la otra, al acto de comunicarse, cuando un locutor con intereses y deseos se ubica en una situación concreta, de manera que realiza una acción empleando como medio la comunicación «asumiendo una condición del interlocutor y refiriéndose a mundos mencionados, con la construcción de un discurso» (Ramírez Peña, 2009: 126).

Para Beck, Bennett y Wall (2005: 3-4), la comunicación es el centro de la vida cotidiana, puesto que el individuo constantemente está inmerso en un proceso de comunicación. Además, introduce un listado de encuentros comunicativos que son de suma importancia y frecuentes en el día a día: hablar, escuchar e interactuar con otras personas; escribir para comunicar; en cualquier contexto asiduamente se reciben mensajes; los medios de comunicación constituyen una fuente de mensajes que proveen tanto información como entretenimiento; el ser humano se comunica consigo mismo cuando piensa; y, por último, también hace mención a la comunicación emitida de forma no verbal, como pueden ser las expresiones faciales, la postura del cuerpo o los movimientos, entre otras. En definitiva, estos investigadores consideran que es imposible no comunicar. Dicha afirmación es compartida por Van-der Hofstadt: «Todos nos comunicamos. De una manera o de otra, voluntaria o involuntariamente, siempre nos comunicamos. Incluso cuando no queremos comunicar, comunicamos» (2005: 2).

Por supuesto, la comunicación guarda una estrecha relación con los conflictos. Así, Villaoslada y Palmeiro sostienen que «la comunicación puede estar en la base del

conflicto cuando éste produce malentendidos y puede también ser una poderosa herramienta para manejarlo convenientemente» (2006: 77). Tanto emisor como receptor deben trabajar para que su comunicación sea lo más efectiva posible.

En el campo de la comunicación es muy conocido el esquema propuesto por Jakobson (1984), el cual –desde que irrumpió en la filología a mediados del siglo XX– ha tenido un gran calado en los estudios lingüísticos posteriores. Por ende, resulta conveniente reproducir el famoso diagrama sobre la comunicación con el que este investigador logró sorprender al público asistente al congreso de Bloomington:

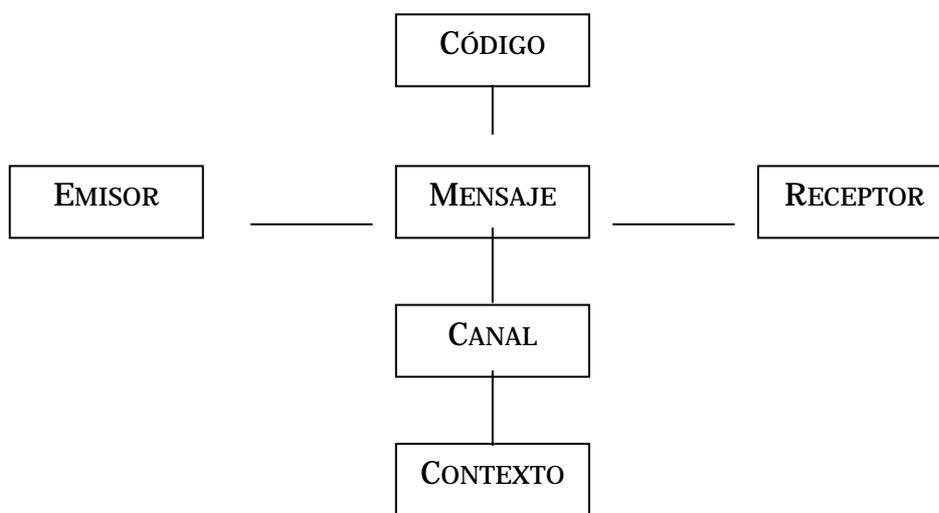


Figura 1: Esquema de la comunicación diseñado por Jakobson (1960)

Este diagrama indica que en todos los actos comunicativos debe haber un emisor, el cual codifica un mensaje, y también un receptor que se encargue de descodificarlo; el mensaje está cifrado en función de un código –conjunto de reglas y signos para combinarlos–, un canal –o vía por la que circula el mensaje– y un contexto –en que dicho mensaje es emitido–. Por tanto, se ha de entender que hay acto comunicativo cuando los distintos elementos que componen este esquema funcionan correctamente; en caso de que se produzcan los denominados ruidos –todo aquello que dificulte la emisión-recepción del mensaje– el éxito en la transmisión de la comunicación puede verse gravemente afectado.

A pesar de que se llamen ruidos, no necesariamente han de guardar relación con el sonido; así pues, ejemplos de ruido son las dificultades en la recepción o las interrupciones visuales. Las perturbaciones que obstaculizan el proceso de comunicación pueden deberse al emisor (falta de atención, desconocimiento del mensaje, descoordinación entre lo que dice y cómo lo dice y falta de fluidez verbal), al receptor (falta de atención o desinterés en lo que le están emitiendo, desconocimiento de informaciones adicionales y previas al mensaje, ausencia de respuesta y prejuicios), al mensaje (ambigüedad semántica o vaguedad e interrupción), al código (uso de un lenguaje desconocido por el receptor) o al canal (interferencias en el medio físico de transmisión, filtraciones y rumores) (Centro de Tecnología Educativa, 2000: 11).

Por otro lado, como han demostrado numerosas investigaciones ulteriores, el esquema de Jakobson puede resultar muy útil para el estudio de cualquier proceso de comunicación; en consecuencia, en esta investigación se toma como punto de referencia, si bien es interpretado con una serie de matizaciones. Aparte, este artículo apuesta por una visión conjunta del esquema comunicativo; es decir, se subraya la imbricación de todos los elementos. De esta manera, se defiende la inexorable vinculación entre el emisor y el receptor. A la vez, el código está estrechamente unido al canal, pues ambos forman las dos claves fundamentales para descifrar el mensaje; esto es, el fin primordial que une tanto a hablante como a oyente. O, dicho en otras palabras, a la hora de interpretar un mensaje hay que moverse por dos coordenadas: el canal por el que llega y el código en que ha sido cifrado; de ahí que se enfatice en la relación que une a estos dos elementos.

Sería erróneo creer que este esquema es inmóvil, puesto que constantemente se da retroalimentación o *feedback*; esto es, la capacidad que un emisor tiene para convertirse en receptor y viceversa. Ello implica que en muchos actos la comunicación no es unidireccional, sino que es bidireccional e interactiva, como es el caso de los contextos comunicativos propuestos para análisis en esta investigación.

Según Rodrigo Alsina (2007: 69), la importancia de este modelo sobre comunicación reside en que pone de manifiesto la riqueza comunicativa del mensaje, ya que el mensaje deja de ser considerado como una mera transmisión de la información. Por su parte, Castells hace hincapié en la raíz o el porqué de todo proceso comunicativo:

«Comunicar es compartir significados mediante el intercambio de información» (2009: 87). Desde otro enfoque, Steinberg (2007: 40-41), al reflexionar sobre la definición de comunicación, sostiene que este proceso no es fijo ni estático, sino que es dinámico, nunca se acaba y está en constante cambio.

A priori, se puede pensar que el esquema de la comunicación es muy sencillo, y que normalmente en la vida cotidiana los encuentros comunicativos se desarrollan de manera correcta. Sin embargo, se observan dificultades si se tiene en cuenta el canal mediante el que el mensaje es emitido, los denominados ruidos, o la información compartida y no compartida por emisor y receptor, por mencionar tan solo tres aspectos. Se ha indagado bastante sobre este tema, y en numerosas ocasiones se ha llegado a la conclusión de que son muy pocos los episodios donde el receptor comprende exactamente lo que ha querido decir el emisor. Ruiz enuncia las siguientes palabras acerca de la complejidad de la comunicación:

¿Qué hace falta para que dos personas se entiendan? Si de algo estoy convencida es de que el hecho de conocer el significado de las palabras que se emiten no basta para comprender al otro. La comunicación se produce siempre en un entorno determinado, un contexto del que depende el sentido del que se cargan las palabras, y hay una percepción del otro mucho antes de que éste tenga intención de comunicarse con nosotros, percepción que influye poderosamente al mensaje que se recibe (2004: 96).

Fiske (2002) cavila sobre los aspectos relacionados con los modelos diádicos o triádicos en torno a la comunicación; en particular, sobre los postulados de Jakobson emite el siguiente discurso: «Jakobson's has similarities with both the linear and triangular models. But he is a linguist, and as such as interested in matters like meaning and the internal structure of the message. He thus bridges the gap between the process and semiotic schools. His model is a double one» (2002: 35).

En las tipologías de resoluciones de conflictos sometidas a análisis se reproduce un nuevo marco comunicativo: lo que con anterioridad era una situación diádica se convierte ahora en una relación triádica en la que la comunicación se hace posible. De esta manera, el tradicional sistema binario –que ha caracterizado los estudios lingüísticos y la teoría de la comunicación durante el siglo XX– es sustituido en los contextos de resoluciones de conflictos por un diagrama donde entran en juego tres partes. Por ello, se han de destacar los esquemas que Molseed (1986: 260-261) establece

sobre el eslabonamiento (*linkages*) entre la atención y la respuesta en las interacciones diádicas, frente a las triádicas; esta investigadora representa de la siguiente manera la información compartida (*shared focus*) por los participantes en las interacciones:

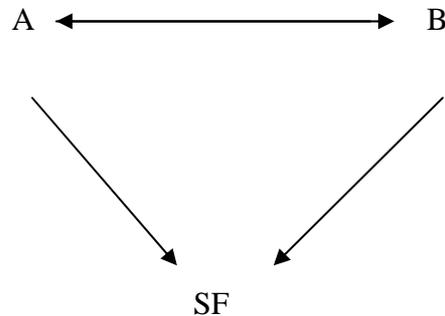


Figura 2: Posibilidades comunicativas en las interacciones diádicas según Molseed (1986)

Junto a esto, las teorías de Molseed (1986: 262-266) sobre los contextos comunicativos diádicos y los triádicos en función del pasado conjunto de los participantes defienden la existencia de relaciones entre extraños que no han compartido vivencias. En contraposición, se pueden observar interacciones triádicas donde dos de los miembros tienen episodios pasados comunes y una tercera parte queda excluida. A la par, también se dan casos de interacciones triádicas en que los tres miembros poseen momentos pretéritos conjuntos; por tanto, se caracterizan por un mayor conocimiento de información compartida. En definitiva, tanto en las interacciones diádicas como en las triádicas los miembros se hablan unos a otros directamente; en las tipologías de resoluciones de conflictos analizadas, el esquema comunicativo que se establece es triádico, no binario.

Llegados a este punto, resulta conveniente consultar el esquema de la comunicación diseñado por Van-der Hofstadt (2005: 16):

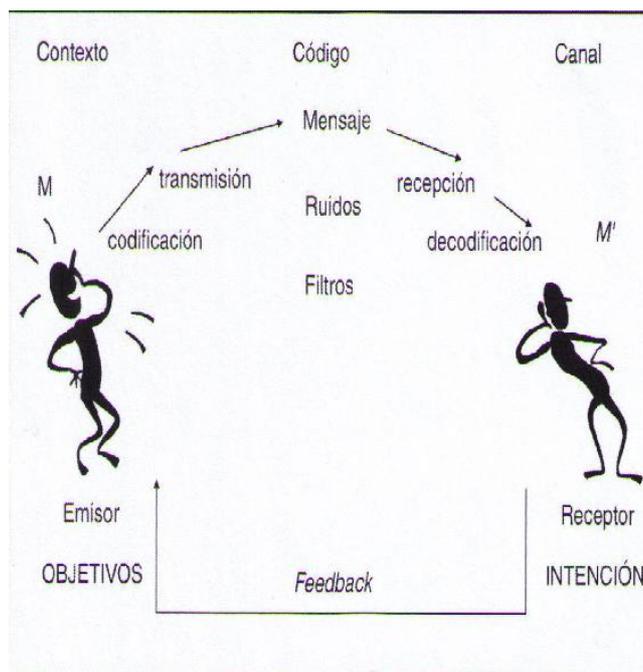


Figura 4: Esquema de la comunicación propuesto por Van-der Hofstadt (2005)

Se trata de un diagrama bastante completo, donde se hace alusión a la transmisión/codificación y a la recepción/descodificación, los objetivos del emisor y la intención del receptor; a su vez, aparece representado el *feedback*, el cual es muy común en las interacciones cotidianas. También tiene en cuenta los ruidos que se producen en los contextos comunicativos.

Además, Van-der Hofstadt (2005: 12) sostiene que entre los elementos de la comunicación se encuentran los filtros, entendiéndose por tales las barreras mentales que se dan como consecuencia de los valores, las experiencias, los conocimientos, las expectativas o los prejuicios, entre otros, de emisor y receptor; es más, considera que estos filtros están siempre presentes en el proceso de comunicación, tanto en el emisor como en el receptor, por lo que han de ser controlados con el fin de que no se distorsione el sentido o la interpretación del mensaje.

4. Los elementos de la comunicación

Las relaciones de poder establecidas entre los distintos actores que participan en un acto comunicativo condicionan completamente el intercambio; por supuesto, los cuatro métodos de resolución de disputas analizados no son ajenos a este axioma.

4. 1. Emisor/receptor

En estos casos el emisor es múltiple, porque en juicios, arbitrajes, conciliaciones y mediaciones se produce asiduamente *feedback* o retroalimentación. Por su parte, Fernández de la Torriente (1982: 21) recuerda que los objetivos de la comunicación oral –todos ellos centrados en la figura del emisor– son cuatro: (1) conocer con exactitud lo que se quiere decir; (2) comunicarlo con un tono adecuado para que el receptor o destinatario lo acepte; (3) emitirlo de manera que el interlocutor lo entienda a medida que lo oye; y (4) decir lo que realmente se pretende comunicar.

El juez, el abogado defensor, el acusado, el fiscal, la acusación particular (tanto el abogado como el cliente) en caso de que exista, y los testigos, también en caso de que haya, pueden ser emisores en un acto judicial. En los arbitrajes pueden codificar mensajes el árbitro y las partes enfrentadas, cada una de las cuales suele estar formada por un abogado y un ciudadano, en caso de arbitraje individual; pero si se trata de un arbitraje colectivo ya entran en juego un elevado número de personas, aunque lo normal es que se le otorgue la palabra a los representantes legales; igualmente, en ocasiones declaran los testigos, en el supuesto de que los haya.

En cuanto a la conciliación y la mediación, en ambos géneros existe una situación muy parecida, porque los dirigentes del acto –el conciliador y el mediador respectivamente– son los encargados de que la conversación entre los enemistados no se desvíe del tema en cuestión; además, el mediador puede ofrecer posibles soluciones para mitigar el conflicto, mientras que el conciliador no. Es habitual que en estas sesiones los enfrentados vayan acompañados de representantes legales, siendo estos quienes

negocian. Así pues, las partes han de obtener el turno de palabra con mayor frecuencia que el conciliador o el mediador, si bien estos actores adquieren un protagonismo evidente al parafrasear y clarificar el mensaje de los implicados. Es muy habitual en estos géneros discursivos que, cuando una parte habla, su opositor entienda un mensaje muy diferente del cifrado, por lo que una de las labores más relevantes que tienen que desempeñar el conciliador y el mediador es la clarificación del mensaje.

Todos los participantes enunciados como emisores indistintamente pueden convertirse en receptores, porque –como se ha indicado en diversas ocasiones– en estas sesiones se produce continuamente retroalimentación o *feedback*. Sin embargo, en este apartado hay que incluir también a los ciudadanos que acuden en calidad de meros espectadores. Dichos individuos en ningún momento se convierten en emisores; su función se limita a escuchar a los otros actores. En principio, estos cuatro géneros tienen carácter público, de tal manera que cualquier ciudadano puede acudir como espectador; de hecho, en los juzgados y en las salas de arbitrajes, conciliaciones y mediaciones laborales, al fondo hay unos asientos destinados para ellos. Del mismo modo, existen otras tipologías de resoluciones de conflictos donde la privacidad es más que evidente. Tal es el caso, por ejemplo, de las desavenencias surgidas en los contextos familiares; en tales actos no es aconsejable que haya espectadores que puedan coartar el discurso de los enemistados.

En el ámbito de la mediación, con frecuencia, se emplea la locución *escucha activa*; esto es, los expertos en negociaciones afirman que en primer lugar han de enfocar toda la atención a atender las palabras de los emisores. De esta manera, «mientras las partes hablan, el mediador tiene que mirar al que lo hace de modo que parezca que le está hablando a él y no a la otra parte» (Acland, 1997: 208).

A esto se le une que se ha de tener en cuenta la comunicación no verbal, la cual ayuda a entender la información que ha sido codificada mediante la comunicación verbal, por lo que permite complementar el significado del mensaje; de ahí que la *observación activa* tenga que ser analizada junto a la *escucha activa*. Sobre esta cuestión, Poyatos opina que el mayor fallo del análisis del discurso y de la comunicación interpersonal en general ha sido no haberse percatado de la triple realidad del lenguaje vivo; o sea, lenguaje, paralenguaje y kinésica (1994: 130).

A continuación, se facilita un fragmento de un juicio, caracterizado por el empleo constante de retroalimentación o *feedback*; como se puede constatar, las intervenciones de estos actores son muy breves:

- 12- Fiscal: ¿qué es ese algo? ¿qué es lo que recuerda? §
13- Acusado: un machete me cogieron me parece §
14- Fiscal: que le cogieron un machete ¿no? y un dinero fraccionado en monedas de veinticinco de cincuenta ¿lo recuerda usted eso? §
15- Acusado: °(sí)° §
16- Fiscal: y que iba acompañado de {nombre de la acusada} ¿no? /
17- Acusado: °(sí)° §
18- Fiscal: venían desde {nombre de un pueblo} por la carretera e iban ya llegando a {nombre de un pueblo} ¿no es así?
19- Acusado: (*afirma con la cabeza*)
20- Fiscal: ninguna pregunta más / uh perdón y dice usted que lo de si había ese dinero procedía o no de un uuun de un salón recreativo y de unas máquinas eso no lo recuerda ¿no? §
21- Acusado: no no (*chasquido*) /
22- Fiscal: ni sabe de dónde procedía /
23- Acusado: ese dinero no §
24- Fiscal: no / ninguna pregunta más §
25- Juez: [gracias señor letrado [Juicio 2]

En esta transcripción de una mediación laboral los representantes de la empresa y los representantes de los trabajadores están negociando un acuerdo que les beneficie a ambos; los actores también cambian de turno a gran velocidad:

- 46- Representante 1 de la empresa: es decir que (()) / para hacerme una idea / es decir que en cada uno de los centros que tenemos aquí en {nombre de una ciudad} / provincia
47- Trabajador 1: [sí
48- Representante 1 de la empresa: queeee] que hubiera bueno es que hay que tener en cuenta una cosa / que ella lo sabe eeeh / no todos los centros tienen el mismo número de emplea(d)os §
49- Presidente de la comisión: claro §
50- Representante 1 de la empresa: vale (()) §
51- Representante 2 de la empresa: ¿qué número de (())? §
52- Trabajador 1: el de {nombre de un pueblo} §

- 53- Representante 1 de la empresa: sería el de {nombre de un pueblo} / uuuum {nombre de un pueblo} puede tener / incluyendo al responsable y a las dos adjuntas que tenemos allí // um sí no llega a once creo que no llega [a once
54- Trabajador 1: diez] [Mediación 3]

4. 2. Mensaje

Con estas palabras literales De Armas reflexiona sobre los problemas que puede conllevar la incorrecta interpretación del mensaje:

En la raíz de gran parte de los conflictos podemos encontrar una mala comunicación. Cuando una persona malinterpreta lo que la otra ha querido decir y reacciona defendiéndose ante lo que considera una ofensa, aumenta la tensión del conflicto y nos encontramos más lejos de solucionarlo. Por el contrario, cuando las dos personas en conflicto pueden establecer una comunicación eficaz y clara, es decir ambas se hacen entender y se entienden mutuamente, pueden descubrir que realmente no existía un problema o que era pequeño y de fácil solución. Incluso en el caso de que el problema fuera importante, una comunicación de calidad puede ayudar a las partes a que trabajen juntas para encontrar soluciones que satisfagan a ambos (2003: 127).

En un acto judicial –al igual que en un arbitraje– el mensaje adquiere un protagonismo indiscutible, puesto que dependiendo del significado que emita cada participante se dictará la sentencia –o el laudo–. Sin duda alguna, en este apartado hay que destacar la estudiada oratoria de los abogados a la hora de defender a sus clientes.

Respecto a los géneros de la conciliación y la mediación, el contenido de los mensajes intercambiados en estos actos se perfilan como un elemento primordial para el desenlace del conflicto. En dichos contextos la finalización con o sin avenencia depende de las partes enemistadas. Con frecuencia los rivales experimentan cierto enfado a la hora de debatir el motivo de desavenencia, y a eso se le suma la reticencia hacia la negociación con la que a veces acuden al acto. Como consecuencia, suele ocurrir que el receptor interprete a mala fe lo que el emisor ha codificado con buenas intenciones, de ahí la necesidad de que el conciliador y el mediador actúen como facilitadores de la

comunicación; esto es, como aclaradores de las palabras de los enfrentados con miras a evitar la incorrecta interpretación de los mensajes.

Por tanto, para explicar lo que cada parte ha dicho y las intenciones con que ha cifrado su discurso, el conciliador y el mediador continuamente reformulan el mensaje de los implicados, sobre todo al comienzo del acto, momento de la interacción en que los enfrentados suelen estar bastante enojados e incluso nerviosos ante un contexto novedoso para ellos, y es cuando suele manifestarse un mayor disenso. En este punto se pone especialmente de manifiesto que el lenguaje no es neutro ni objetivo, y que la selección de los términos, e incluso de las argumentaciones utilizadas en estos contextos, juegan un rol determinante.

En las sesiones de conciliación y mediación –como en cualquier acto comunicativo– transmite mucha más información la forma en que se cifra el mensaje que la comunicación verbal en sí (Mehrabian, 1971); es decir, se debe otorgar especial atención a la comunicación no verbal (gestos o movimientos, por ejemplo) y a la paralingüística (tono o volumen de voz, velocidad o énfasis en la pronunciación, entre otros).

Se ha seleccionado el siguiente fragmento extraído de un arbitraje laboral, porque los participantes en el acto muestran un claro interés por dejar claro el mensaje que están transmitiendo, ya que se contradicen en los datos:

- 22- Abogado 1: { nombre de una empresa } / ese es de oc de de noviembre [del dos mil
- 23- Abogado 2: °(noviembre)°
- 24- Árbitro: dos]
- 25- Abogado 1: =uno §
- 26- Árbitro: dos §
- 27- Abogado 2: no ese es del dos mil dos §
- 28- Abogado 1: no porque luego hubo otra §
- 29- Árbitro: no no [no
- 30- Abogado 1: del] dos mil dos espera §
- 31- Árbitro: hace un año un año §
- 32- Abogado 2: me da lo mismo §
- 33- Árbitro: en fin lo queee está planteado en un año en una semana se resuelve §
- 34- Abogado 1: pero es que a mí ya se me ha [olvida(d)o

35- Abogado 2: y a mí

36- Abogado 1: eso] =me lo tengo que volver a estudiar §

37- Árbitro: ey es facilísimo por favor §

38- Abogado 2: +(no no la cooperativa sí me imagino lo que es porque fueron los primeros que existieron con lo (()) pero los otros lo de laaa no correlación no sé de qué va // nada ya lo miraré §

39- Árbitro: pues ven aquí con los (()) porqueee si no tenemos el mismo follón de siempre / es que el tío quiere que los ponga el viernes que viene / yo quiero quitarme del medio los dos asuntos / pues bien el jueves / le dije el lunes y me dijo no no para el lunes no y yo le dije vale no te preocupes me hice el loco y el mismo día para el lunes §
[Arbitraje 2]

4. 3. Canal/código

El canal empleado en todos estos actos es principalmente el auditivo –se utiliza el discurso oral– e igualmente cobra protagonismo el canal visual, debido a la relevancia de la comunicación no verbal, ya que en los gestos, las posturas, las expresiones faciales, etcétera, se puede descodificar una cantidad elevada de información sobre la actitud de los participantes, y en concreto en estos casos destacan los individuos implicados directamente en el conflicto.

A su vez, se aboga por el protagonismo de la comunicación verbal –o digital– frente a la no verbal –o analógica–, siempre siendo conscientes de que la segunda puede generar malentendidos con mayor frecuencia que la primera; si bien también es cierto que la intención de los actores se puede corroborar observando su comunicación no verbal. Andalucía Acoge reflexiona en estos términos sobre la compensación que se da entre la comunicación verbal y la no verbal:

En síntesis: las personas se comunican tanto digital como analógicamente. El lenguaje digital cuenta con una sintaxis lógica muy compleja y poderosa, pero carece de una semántica adecuada en el campo de la relación. Mientras que el lenguaje analógico posee esa semántica pero no una sintaxis adecuada para la definición inequívoca de la naturaleza de las relaciones (1996: 42).

En el proceso de comunicación, estos géneros están antepuestos y pospuestos por otros actos donde el canal usado es el visual. La tramitación para la celebración de un juicio, un arbitraje, una conciliación o una mediación se efectúa por vía escrita, y, del mismo modo, la sentencia, el laudo arbitral, el acta de conciliación o el acta de mediación se formalizan por esta misma vía.

El código seleccionado en las sesiones de resoluciones de conflictos sometidas a estudio es la lengua española. En el corpus recogido hay juicios donde algunos participantes no conocen el español, por lo que aparece la figura del intérprete. Es evidente que todos estos actos –al ser orales– tienen como código la lengua hablada. Por otra parte, debe constar por escrito la sentencia o el laudo, en caso de juicios y arbitrajes respectivamente; sin embargo, en las conciliaciones y en las mediaciones lo que queda registrado por medio escrito es el acta.

A continuación, se muestra la transcripción de una conciliación laboral, donde los participantes están redactando el acta que van a firmar; por ello, resulta relevante para el estudio del código y el canal, porque en español oral (código hablado y canal auditivo) están elaborando el acta; es decir, abordan el plano visual y escrito:

- 13- Conciliador: avenencia normal /
- 14- Administrativo: °(¿presentado?)° §
- 15- Conciliador: nueve de julio /// (2,5'') {nombre y apellidos} /// (2'')
- 16- Administrativo: °(¿cómo?)° §
- 17- Conciliador: {nombre} /
- 18- Administrativo: ¿con l? §
- 19- Representante de la parte demandante: sí §
- 20- Conciliador: {nombre y apellidos} frente a {nombre y apellidos} /// (3'') ((doña)) /// (5'') representada la segunda por doña {nombre y apellidos} /// (11'')
- 21- Administrativo: ¿{nombre}? §
- 22- Conciliador: {nombre y apellidos} DNI {número del DNI} en virtud de autorización escrita que se une al expediente +(como reconocimiento al artículo nueve uno)+ /// (11'')
- 23- Administrativo: {cantidad} ¿(()) más? §
- 24- Conciliador: nada más /// (81'') ¿quiere firmar? (()) /// (2'') ahí solamente /// (2'')
- 25- Trabajador demandante: ¿dónde hay que firmar aquí? §
- 26- Administrativo: no no §
- 27- Conciliador: aquí /// (2'') [Conciliación 7]

4. 4. Contexto

Se trata de un elemento que condiciona todo el acto comunicativo. Como se ha defendido más arriba, la comunicación es un proceso en el cual sus diversos elementos están íntimamente relacionados entre sí. Analizando el contexto, se observa que los cuatro géneros discursivos sometidos a estudio presentan las siguientes peculiaridades:

– Los arbitrajes, las conciliaciones y las mediaciones son géneros extrajudiciales, en contraposición con los juicios. Así, en los juicios los desavenidos están obligados a acudir al acto; en cambio, en las técnicas extrajudiciales de resoluciones de conflictos su asistencia es voluntaria, excepto en determinados casos, como por ejemplo los conflictos de índole laboral en España.

– En todas las tipologías existe un tercero neutral, además de los enfrentados. La diferencia radica en que, en los juicios y en los arbitrajes, las partes están obligadas a acatar la decisión que imponga el juez o el árbitro; mientras que en las conciliaciones y en las mediaciones los terceros neutrales son facilitadores de la comunicación, pero en ningún momento tienen potestad para imponer la solución que han de adoptar los desavenidos. Si bien en teoría la diferencia entre conciliación y mediación radica en que el conciliador no puede sugerir posibles soluciones, pero el mediador sí, en la práctica con frecuencia esta frontera se vuelve difusa.

– En los juicios y en los arbitrajes no se propicia el fomento de la negociación, puesto que es un tercero neutral quien decide la solución que han de adoptar los enemistados; sin embargo, en las conciliaciones y en las mediaciones se crea un ambiente de diálogo entre los desavenidos, de tal manera que por ellos mismos han de encontrar una solución que beneficie a ambas partes y, por ende, su futura relación se verá mejorada con respecto a si acuden a un juicio o un arbitraje.

A su vez, dentro del ámbito concreto de cada género destacan tres variables sociosemióticas: el espacio, el tiempo y los participantes.

1. Tiempo. En los juicios varía considerablemente de unos actos a otros, de tal manera que hay desde casos que se extienden durante varias sesiones hasta juicios rápidos, que son los más frecuentes y cuya duración es de media hora. En sintonía, un acto arbitral laboral también suele prolongarse durante treinta minutos. En cambio, la legislación establece que una conciliación laboral ha de durar quince minutos, aunque realmente las conciliaciones suelen celebrarse en menos tiempo; existen también –aunque en muy pocos casos– conciliaciones que sobrepasan el límite temporal establecido, porque los implicados han negociado las condiciones del acuerdo en el mismo acto conciliador, cuando lo habitual es que con anterioridad a la sesión de conciliación ya hayan hablado del pacto que van a firmar, de manera que la conciliación en realidad sirve para levantar el acta. El tiempo de duración de las mediaciones laborales no está contemplado por la ley; hay mediaciones que se extienden durante dos horas o mediaciones que se prolongan durante varias sesiones, alcanzando, en algunas ocasiones, más de veinte horas. Al ser tan diversas tanto la temática como la relevancia de la desavenencia, resulta muy complejo emitir una estimación del tiempo necesario para celebrar tales actos.

2. Espacio. La influencia de los espacios en las interacciones comunicativas, e incluso la diversidad de comportamientos dentro de un mismo espacio, ha sido estudiada por Salzer; en concreto, se sirve de los espacios educativos, si bien sus reflexiones son extrapolables. En particular, este investigador defiende que «En lo que se refiere al *uso del lugar*¹, si el participante *sabe*² que está en una sala escolar, un teatro, una sala de deporte... puede suceder que interiorice esta actividad y que en función de esto entregue su cuerpo al espacio» (1984: 77). Retomando el corpus, para la celebración de tales actos de resoluciones de conflictos se destinan salas específicas. Si se analiza la decoración de tales estancias, enseguida se constata que los Juzgados suelen tener una ornamentación bastante cargada, frente a las instalaciones donde se celebran los arbitrajes, las conciliaciones y las mediaciones. Como es lógico, la sala utilizada posee mayores dimensiones cuando se celebran actos de técnicas extrajudiciales de

¹ En cursiva en el original.

² En cursiva en el original.

resoluciones de conflictos colectivos que cuando hay pocas personas implicadas. Sin ir más lejos, en el caso de las desavenencias de índole laboral, las mediaciones habitualmente son colectivas –puesto que está involucrada toda la empresa–, mientras que los arbitrajes y las conciliaciones suelen ser individuales; es decir, se trata de un problema que tan solo afecta a un trabajador. Las mesas y las sillas existentes en las salas de conciliaciones y mediaciones están estratégicamente ubicadas para propiciar el diálogo entre los enemistados; no obstante, en las salas de juicios y arbitrajes no existe tal apreciación, como consecuencia de que no se fomenta el diálogo entre las partes enfrentadas. En todos estos actos, queda establecido el espacio que debe ocupar cada uno de los actores en función del rol que desempeñe.

3. Participantes y relaciones de poder. En los juicios, hay un juez, que es el encargado de liderar el acto; igualmente, existe la figura del fiscal, quien ejerce la acusación de los delitos en representación del Estado. En el sistema legal español, todo acusado en un juicio debe ser defendido por un abogado, ya sea remunerado por el propio acusado o bien por las autoridades. Pero, del mismo modo, se pueden dar casos de juicios donde aparezcan acusadores particulares; es decir, cuando un ciudadano denuncia a otro por haber infringido la ley (por ejemplo, dos vecinos discutiendo por los límites de sus tierras). En tales tipologías, ambas partes –acusador y acusado– van a juicio acompañadas de sus respectivos abogados. Obviamente, cada bloque trata de persuadir al juez para hacerle creer su versión de los hechos. En cambio, como participantes dentro de un arbitraje está la figura del árbitro o árbitros (se dan casos en que el número de árbitros es plural [tres o cinco] y dos abogados, cada uno representando a sus respectivos clientes. También suelen acudir a declarar su versión de los hechos las personas directamente afectadas en el conflicto. El árbitro elabora el laudo que deben cumplir las partes implicadas. En las conciliaciones, hay un conciliador, quien en todo momento debe ser imparcial, siendo su cometido favorecer el diálogo entre ambas partes. A su derecha está el secretario, que es el encargado de digitalizar el acta de conciliación. Por supuesto, no pueden faltar las partes enfrentadas, aunque lo habitual es que asistan representadas por abogados. En escasas ocasiones aparecen o bien solamente los abogados o los afectados. El conciliador –al igual que el mediador– no tiene potestad para dirimir la solución del conflicto, sino que simplemente es un

facilitador de la comunicación. Una de las tipologías de mediaciones más frecuentes en España son las mediaciones laborales colectivas, donde el número de participantes es bastante elevado. Por un lado, está la Comisión, que, formada por tres o cuatro mediadores, propicia el diálogo entre empresarios y trabajadores. También existe la figura del secretario, quien se encarga de redactar el acta. Por lo general, a los actos de mediación asisten dos o tres representantes de la empresa. En cuanto a los trabajadores, acude un número elevado de ellos representados habitualmente por un experto en legislación laboral.

Para ejemplificar las relaciones de poder y comunicativas propias de las resoluciones de conflictos analizadas, en Ridao (2009) se proponen dos esquemas; en ambos se aporta una estructura triádica y han sido diseñados *ad hoc* para dar cuenta del marco comunicativo de los cuatro géneros discursivos aquí tratados. En este primer diagrama las partes no establecen relaciones comunicativas con fines negociadores, sino que es el tercero neutral –el juez o el árbitro– quien se encarga de imponer la solución, acorde con la legislación vigente, sobre el tema en discordia. Los objetivos de las partes enfrentadas se centran en persuadir al juez o al árbitro para hacerle creer la veracidad de su posición; a su vez, se ha de recordar que en el sistema judicial español entre los individuos enfrentados no hay intercambios comunicativos. El mensaje, el cual está cifrado a través de un código y un canal, está situado en la parte central del esquema, simbolizando la relevancia del mismo:

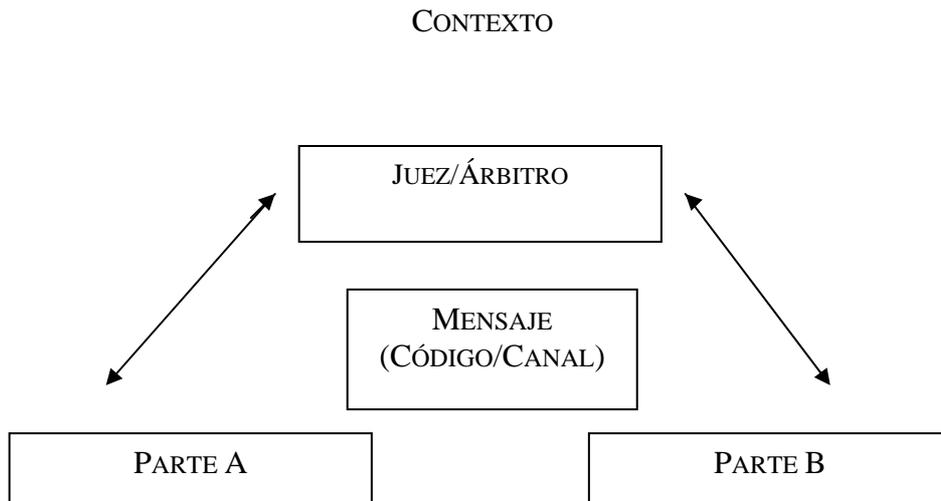


Figura 5: Esquema comunicativo de relaciones triádicas en juicios y arbitrajes (Ridao, 2009)

Este segundo diagrama guarda muchas similitudes con respecto al anterior, si bien la diferencia radica en las relaciones comunicativas que representa: en contextos triádicos el conciliador o el mediador es un facilitador de la comunicación, con el fin de que sean las partes quienes por ellas mismas encuentren la solución que mejor se adapte a sus necesidades, puesto que este actor neutral carece de potestad para imponer el acuerdo que han de adoptar los enemistados. A diferencia del esquema precedente, se observa que en este otro segundo las partes interactúan entre sí, siendo precisamente este objetivo el que se persigue en las conciliaciones y en las mediaciones; esto es, que los desavenidos logren establecer vías de comunicación para llegar a un acuerdo.

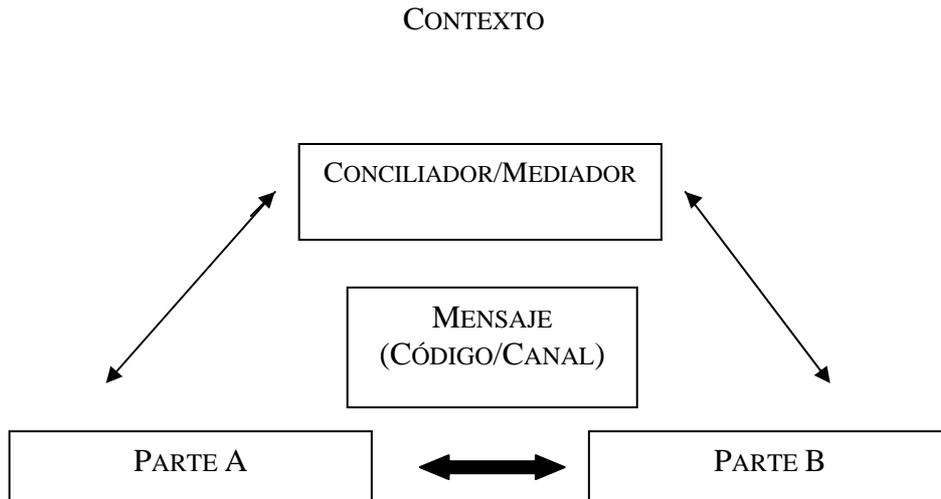


Figura 6: Esquema comunicativo de relaciones triádicas en conciliaciones y mediaciones (Ridao, 2009)

5. Para concluir

En estos momentos en Occidente las técnicas alternativas de resoluciones de conflictos están en proceso de expansión, frente al tradicional monopolio de los Juzgados como vía para solventar las desavenencias entre los ciudadanos. Paulín (2006) recuerda que en la considerable producción bibliográfica existente sobre comunicación, una de las cuestiones fundamentales que se aborda es la comunicación como intercambio de mensajes. A la par, la teoría de que es imposible no comunicar es defendida por diversas investigaciones, tales como Beck, Bennett y Wall (2005) y Van-der Hofstadt (2005). En este artículo se han expuesto y explicado los esquemas comunicativos propuestos por Jakobson (1957), Molseed (1986), Van-der Hofstadt (2005) y Ridao (2009). También han sido descritos y ejemplificados los elementos de la comunicación que caracterizan a los actos comunicativos de los juicios, los arbitrajes, las conciliaciones y las mediaciones, haciendo especial hincapié en el contexto y, en particular, en las relaciones de poder en tales encuentros comunicativos, pues ahí reside una de las principales diferencias entre los géneros discursivos analizados.

En general, los estudios sobre el marco comunicativo presentan como denominador común una marcada predisposición por formular –a la hora de describir el proceso de la comunicación– esquemas diádicos, y en menor medida triádicos. Ello contrasta con la realidad que pretenden describir, como consecuencia de que el hecho de ceñirse a un esquema comunicativo triádico o diádico no permite explicar gran parte de los encuentros comunicativos de las interacciones cotidianas. Si bien es cierto que este problema puede ser superado si se defiende la flexibilidad en la interpretación del esquema de la comunicación, asumiendo que el continuo proceso de retroalimentación o *feedback* justifica que en cualquier momento un emisor se convierta en receptor, y viceversa. Por tanto, en este artículo se defiende que el número de participantes en el acto comunicativo no ha de verse necesariamente reflejado en cualquier esquema que pretenda dar explicación de los procesos de comunicación.

Por otro lado, resulta sorprendente la “ingenuidad” existente en torno a la efectividad de la comunicación, puesto que cualquier individuo asume que la mayoría de los actos comunicativos se realizan de manera correcta, entendiendo por tal que el receptor ha entendido exactamente lo que ha querido decir el emisor. El análisis de los géneros discursivos seleccionados demuestra que buena parte de los conflictos se generan, precisamente, por fallos en el proceso de codificación-descodificación de los mensajes.

Referencias bibliográficas

- Acland, Andrew (1997). *Cómo utilizar la mediación para resolver conflictos en las organizaciones*. Barcelona: Paidós.
- Andalucía Acoge (1996). *Formación de mediadores interculturales*. Sevilla: Cedepa.
- Beck, Andrew; Bennett, Peter; Wall, Peter (2005). *Communication Studies: The Essential Introduction*. London: Routledge.
- Billikopf, Gregorio (2009). *Party-Directed Mediation. Helping Others Resolve Differences*. California: Universidad de California.

- Boqué, María del Carmen (2005). *Tiempo de mediación. Taller de formación de mediadores y mediadoras en el ámbito educativo*. Barcelona: Ceac.
- Castells, Manuel (2009). *Communication and Power*. Madrid: Alianza Editorial.
- Centro de Tecnología Educativa (2000). *Técnicas de comunicación oral y atención al público*. Barcelona: Centro de Tecnología Educativa.
- Clark, Bryan (2012). *Lawyers and Mediation*. Heilberg: Springer.
- De Armas, Manuel (2003). La mediación en la resolución de conflictos. En: *Educación*, vol. 32, pp. 125-136.
- DRAE. Diccionario de la Real Academia Española (22.ª edición con enmiendas) <<http://www.rae.es/rae.html>> (17 de febrero de 2014).
- Fernández de la Torre, Gastón (1982). *Cómo hablar correctamente en público*. Madrid: Playor.
- Fiske, Jhon (2002). *Introduction to Communication Studies*. Londres: Routledge.
- Foddai, Maria Antonietta (2010). Conciliación y mediación: ¿modelos diferentes de resolución de conflictos? En Fernández Canales, Carmen (coord.), *Mediación, arbitraje y resolución extrajudicial de conflictos en el siglo XXI*. Madrid: Editorial Reus, pp. 41-144.
- Jakobson, Roman (1960). *Ensayos de lingüística general*. Barcelona 1984: Ariel.
- Marlon, Lenard; Sauber, Richard (1990). *The Handbook of Divorce Mediation*. Nueva York: Springer.
- Mehrabian, Albert (1971). *Nonverbal Communication*. New Jersey: Transaction Publishers.
- Molseed, Mari (1986). Time and Form in Triadic Interaction. En Couch, Carl (ed.), *Studies in Symbolic Interaction. Supplement 2*. Greenwich: Jai Press, pp. 59-82.
- Paulín, Georgina (2006). *Rudimentos del lenguaje articulado: Apuntes para el estudiante de comunicación*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.

- Poyatos, Fernando (1994). *La comunicación no verbal. I. Cultura, lenguaje y conversación*. Madrid: Istmo.
- Ramírez Peña, Luis Alfonso (2009). El acto de comunicación y los lenguajes en la construcción del discurso. En: *Polemikós*, vol. 2, pp. 119-127.
- Ridao, Susana (2009). *Las estrategias de (des)cortesía en las mediaciones laborales*. Murcia: Editum.
- Rodrigo Alsina, Miquel (2007). *Los modelos de la comunicación*. Madrid: Tecnos.
- Rogel, Carlos (2010). Teoría general. Delimitación conceptual, límites y calidad de la mediación. En Fernández Canales, Carmen (coord.), *Mediación, arbitraje y resolución extrajudicial de conflictos en el siglo XXI*. Madrid: Editorial Reus, pp. 19-39.
- Rondón, Luis Miguel (2013). Family Mediation: Competencies for Social Work Training. En: *Journal of Conflictology*, vol. 4(1), pp. 44-52.
- Ruiz, Mariana (2004): *Metodología para la formación en educación intercultural*. Madrid: La Catarata.
- Salzer, Jacques (1984). *La expresión corporal*. Barcelona: Herder.
- Six, Jean (1995). *Dinámica de la mediación*. Barcelona: Paidós.
- Steinberg, Sheila (2007). *An Introduction to Communication Studies*. South Africa: Juta Legal and Academic Publisher.
- Ury, William; Brett, Jeanne; Goldberg, Stephen (1995). *Cómo resolver las disputas*. Buenos Aires: Rubinzal-Culzoni.
- Van-der Hofstadt, Carlos (2005). *El libro de las habilidades de comunicación*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Villaoslada, Emiliana; Palmeiro, Cristina (2006). Formación de los equipos de mediación y tratamiento de conflictos. En Torrego, Juan Carlos (coord.), *Modelo integrado de mejora en la convivencia. Estrategias de mediación y tratamiento de conflictos*. Barcelona: Graó, pp. 68-138.
- Wayne, Regina (2011). *Applying Family Systems Theory to Mediation*. Lanham: University Press of America.

Apéndice: Símbolos de transcripción

: Cambio de hablante.

§ Sucesión inmediata, sin pausa apreciable, entre dos emisiones de distintos hablantes.

[Lugar donde se inicia un solapamiento o superposición.

] Final del habla simultánea.

= Mantenimiento del turno de un participante en un solapamiento.

/ Pausa corta, inferior a medio segundo.

// Pausa entre medio segundo y un segundo.

/// Pausa de un segundo o más.

(5'') Silencio (lapso o intervalo) de 5 segundos; se indica el número de segundos en las pausas de más de un segundo.

(()) Fragmento indescifrable.

((siempre)) Transcripción dudosa.

(en)tonces Reconstrucción de una unidad léxica que se ha pronunciado incompleta.

°()° Fragmento pronunciado en un tono de voz más bajo, próximo al susurro.

(*risas*) Sonidos significativos e información no verbal.

aaa Alargamientos vocálicos.

¿ ? Interrogaciones. También para los apéndices del tipo «¿no?», «¿eh?», «¿sabes?».

+()+ Fragmentos del discurso en los que se emplea un ritmo de habla muy acelerado.

{ } Información confidencial. Por ejemplo, nombres y apellidos, o número del Documento Nacional de Identidad, entre otros

Recibido: 27 julio 2011

Aceptado: 12 febrero 2014

Revisado: 20 febrero 2014

Publicado: 24 febrero 2014

Actualizado: 3 marzo 2014