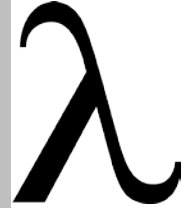




Contenido disponible en www.revistas.userena.cl

**Logos: revista de Lingüística, Filosofía y
Literatura**

Página de inicio revista: www.revistas.userena.cl/logos



Las conciliaciones laborales: propuestas para su análisis lingüístico

The labour agreement: proposal for its linguistic analysis

Susana Ridaó Rodrigo, sridao@ual.es

Departamento de Filología. Universidad de Almería, España.

Trabajo recibido: 12-04-2009 **Aceptado:** 22-05-2009 **Publicado:** 20-06-2009

RESUMEN:

En este artículo nuestros objetivos se centran en analizar las conciliaciones laborales desde una perspectiva lingüística. Así, en un principio definimos y describimos este género, pues es bastante novedoso, y, por tanto, está poco extendido. Dentro de la explicación de las variables sociosemióticas que configuran las conciliaciones, destacamos los participantes y las relaciones de poder que tienen lugar en tales contextos. Del mismo modo, aportamos la transcripción de dos fragmentos de conciliaciones laborales celebradas en el Centro de Mediación, Arbitraje y Conciliación (CMAC) de Almería capital (España), para posteriormente proceder a su análisis lingüístico.

Palabras clave: conciliación, lingüística, relaciones de poder, interrupciones.

ABSTRACT:

In this paper our aims are based on analyzing the laboural conciliations from a linguistic perspective. This is why, in the first part we are eager to define and describe this type, which is quite near, and, therefore, not very widespread. Within this explanation of the sociosemiotic variables with shape the conciliations, we emphasize the participants and the relations of power that play a role in these contexts. In the same manner, we bring forward the transcription of two fragments of laboural conciliations that took place in the Center of Mediation, Arbitration and Conciliation of the city of Almería (Spain), to be able then, to proceed to its linguistic analysis.

Key words: conciliation, linguistics, relations of power, interruptions

1. Introducción

En España los métodos extrajudiciales de resoluciones de conflictos se han afianzado en los contextos laborales desde los inicios de la democracia. Aunque podamos encontrar actos conciliadores que se remontan a comienzos del siglo XIX, es a finales de la década de los setenta del siglo XX cuando el gobierno promueve a nivel estatal la organización de instituciones encargadas de solventar las desavenencias laborales mediante vías extrajudiciales. En Andalucía esta institución se denomina CMAC (Centro de Mediación, Arbitraje y Conciliación) y ha ido sufriendo diversas modificaciones desde su creación en los años ochenta, si bien desde sus inicios se ha insistido en que se trata de un organismo extrajudicial.

Estos encuentros comunicativos tienen como finalidad la consecución de un acuerdo entre las partes enfrentadas, empleando para ello la vía pacífica del diálogo. Por tanto, la lingüística tiene una interesante línea de investigación en los métodos extrajudiciales de resoluciones de conflictos. En este artículo, partiremos de un estado de la cuestión de los trabajos precedentes que se han hecho sobre este tema y, a continuación, realizamos un análisis lingüístico, pues indagamos en el significado que tienen los conceptos *conciliación* y *conciliador*, y abordamos tres variables socio-semióticas que caracterizan este género discursivo (tiempo, espacio y participantes). Enseguida, realizamos un análisis de los elementos lingüísticos más relevantes –nos centramos especialmente en la toma de turno– que hallamos en nuestro corpus, y seleccionamos algunos fragmentos de transcripción. Finalmente, mostramos unas conclusiones.

2. Estado de la cuestión

El estudio de la lingüística forense ha despertado la atención de diversos investigadores, si bien es cierto que en el ámbito anglosajón nos percatamos de la existencia de una mayor producción bibliográfica frente al panorama hispanohablante. Estas investigaciones, a pesar de que provienen de disciplinas diversas y que tienen objetivos igualmente dispares, pueden ser incluidas en el área de estudio de la lingüística forense. Así, podemos dividir tales trabajos en dos grandes bloques: de un lado, tenemos

un alto porcentaje de estudios que presentan una orientación preferentemente lingüística (teoría de la comunicación, análisis del discurso, traducción, pragmática o sociolingüística, por citar algunas disciplinas) y de otro lado, encontramos estudios que se decantan por la psicología, la mayoría de los cuales han sido publicados durante los años setenta. En realidad, a principios del siglo XX podemos encontrar investigaciones sobre este tema, si bien será en los años ochenta, noventa y comienzos del siglo XIX cuando tiene lugar el crecimiento y la expansión de la lingüística forense, pues hallamos una producción bibliográfica muy elevada. Citemos algunos estudios considerados auténticos clásicos sobre la citada lingüística forense: Muscio (1915), Atkinson y Drew (1979), Drew (1992), Quesada (1998), Berk-Seligson (1999), Eades (2000), Tiersma (2003), Chang (2004) o Edwards (2006). Retomando los trabajos que se han realizado en español sobre este tema, nos percatamos de la acusada tendencia a utilizar corpus escritos, de ahí que en este artículo nos hayamos decantado por el análisis de un corpus oral. Debido al hecho de que la conciliación es un método extrajudicial de resolución de conflictos que se ha afianzado en las últimas décadas, apenas se ha investigado este género desde una perspectiva lingüística. En el ámbito hispánico hemos recopilado trabajos abordados desde el campo de estudio del derecho, los cuales se limitan a legislar esta tipología discursiva. En los países anglosajones este panorama no es mucho más alentador, puesto que existe un extenso repertorio bibliográfico sobre el género de la mediación; sin embargo, la conciliación no ha despertado el interés de los investigadores. Aun así, la inmensa mayoría de estudios que encontramos sobre mediación están enfocados desde la perspectiva del derecho, la psicología o la sociología; pese a ello, es muy frecuente que estos trabajos hablen del amplio concepto de comunicación o que hagan alusión a aspectos lingüístico-discursivos relativos a la forma en que los participantes presentan la información (Ridao 2008). Vamos a citar el capítulo publicado por Fuentes y Villa con el título «Más aportaciones a la lingüística forense: aspectos comunicativos y sociolingüísticos en el ámbito judicial de lo laboral» (2002). En este estudio los autores analizan tanto corpus orales como corpus escritos, pues hacen un análisis del proceso comunicativo que tiene lugar para la resolución de conflictos laborales donde se recurre a los órganos estatales especializados en estos servicios. Así, describen la entrevista del trabajador con el abogado, para posteriormente centrarse en los actos de conciliación y en los juicios. Para acabar sugieren posibles líneas de investigación en estos contextos, tales como la forma en que la fonética de los testigos puede influir en la decisión del juez,

o el estudio de cómo se refleja la ideología de los magistrados en las sentencias a partir de las propuestas del análisis crítico del discurso.

3. Fundamentos teóricos

3.1. APROXIMACIÓN DESDE EL PUNTO DE VISTA LEXICOGRÁFICO

Para elaborar este apartado hemos recurrido a diversas fuentes bibliográficas. Como es lógico, en primer lugar hacemos un repaso a las distintas publicaciones del *Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española*. Así, la pronta edición de este diccionario fechada en 1729 incluye el término *conciliación*, cuya primera acepción es «Acuerdo, concierto o concordancia de alguna cosa». En las sucesivas publicaciones no observamos una definición exhaustiva. Sin embargo, en la última edición como cuarta acepción tenemos «Der. Acuerdo de los litigantes para evitar un pleito o desistir del ya iniciado». La incorporación de esta nueva definición la podemos relacionar con el hecho de que en la década de los noventa comienzan a expandirse los métodos extrajudiciales de resoluciones de conflictos en nuestro país de manera más generalizada.

En cuanto a la voz *conciliador*, paradójicamente, es en la primera aparición que hace en este *Diccionario* –edición de 1729– donde hallamos la definición más detallada: «El que compónе, ajusta y concierta las diferencias, discordias, ò enemistades, haciendo amigos los que estaban opuestos», configurando así la primera acepción. En este mismo año en la tercera definición la entrada también acoge la forma femenina, la cual queda establecida a partir de 1780, incluyendo la terminación final femenina en todas las entradas posteriores («conciliador, ra»). En las publicaciones comprendidas entre 1780 y 1869 la definición se simplifica: «El que concilia». Hasta dicha fecha esta palabra era clasificada morfológicamente como un sustantivo, pero desde el año 1884 se etiqueta como un adjetivo; por tanto, en las definiciones que leemos en esta edición y siguientes ya ha desaparecido el determinante sustantivizador. Por su parte, los diccionarios de 1992 y 2001 clasifican este término, desde el punto de vista morfológico, en primer lugar, como un adjetivo, aunque, tras la definición del concepto, indican que indistintamente se puede emplear como un sustantivo.

Destacamos la obra de Singer, *Resolución de conflictos. Técnicas de actuación en los ámbitos empresarial, familiar y legal*, pues clarifica que la predilección que la sociedad ha mostrado por el término *mediación* en detrimento del vocablo *conciliación* no se trata de un hecho aleatorio:

“Antiguamente la palabra conciliación se usaba simplemente como un sinónimo de «mediación». El Instituto Federal de Mediación y Conciliación recibió dicho nombre porque una de las Cámaras del Congreso quería un departamento de «mediación» y la otra uno de «conciliación». Dicha oficina sigue manteniendo ambos nombres por tradición. La palabra «conciliación» no goza actualmente del favor del público norteamericano, porque a los matrimonios en trámite de separación, a los que los tribunales forzaron, en ocasiones, a permanecer casados, en su afán de reconciliarlos, no les gustaba su parecido con la palabra reconciliación. Durante el movimiento en pro de los derechos civiles la palabra conciliación no se consideró un término aceptable, ya que sonaba a que se minimizaba el conflicto (como algo opuesto a la solución de los hechos subyacentes). Por tanto, este término se reemplazó gradualmente por la palabra «mediación». En Gran Bretaña, Nueva Zelanda y Australia todavía se usa «conciliación» para hablar de «mediación»”. (Singer, 1996: 42)

Desde nuestro punto de vista, creemos que para aclarar las diferencias entre las voces *conciliación* y *mediación* sería conveniente que nos remontáramos a su significado etimológico. Así, *conciliare* significa acercar o unir en pensamiento; en contra, el significado de la palabra *mediare* es ocupar la posición intermedia. A pesar de que en España las conciliaciones laborales se han configurado como métodos extrajudiciales, el hecho de que el conciliador tenga una formación jurídica hace que la distinción entre judicial y extrajudicial a veces sea confundida incluso por los propios expertos en la materia. A ello se le suma que, en caso de que la conciliación laboral no culmine con avenencia, el siguiente paso que se debe dar es acudir a los tribunales, de ahí que se establezcan conexiones entre ambas vías. En definitiva, entendemos por conciliaciones aquellos actos donde los enfrentados, con la ayuda de un tercero neutral, intentan llegar a un acuerdo a través del diálogo. Para ello, el conciliador tan solo se limita a facilitar la comunicación entre los desavenidos, sin aportar sugerencias para conseguir la solución

del conflicto. Por su parte, los enemistados deben estar dispuestos a llegar a un acuerdo que resulte beneficioso a los implicados.

3.2. VARIABLES SOCIOSEMIÓTICAS

De entre las distintas variables sociosemióticas, hemos considerado relevante para este estudio analizar el tiempo, el espacio y los actores que entran en juego en los encuentros de conciliaciones laborales.

3.2.1 *Tiempo*

Como es habitual en los métodos extrajudiciales de resoluciones de conflictos, el tiempo de espera desde el momento en que se presenta la solicitud hasta la fecha de la celebración del acto es mínimo, tardándose, como mucho, un mes; de ahí que observemos grandes diferencias entre el proceso judicial y el extrajudicial. La conciliación laboral en España es obligatoria para casos individuales. Enseguida describimos la distribución del tiempo en una sesión conciliadora. Comienza el profesional identificando a las dos partes afectadas con sus respectivos representantes legales –en caso de que los haya– y comentando los motivos del enfrentamiento. Tras esto pregunta si puede haber conciliación o no. Es ahora cuando intervienen los desavenidos, con un orden de turno aleatorio; es decir, la primera persona que toma la palabra normalmente es quien tiene una postura más sólida. Hay actos donde los implicados están convencidos de que no pueden acordar una solución, debido a que sus posiciones son divergentes. En cambio, en otras ocasiones los enemistados son partidarios de llegar a un pacto intermedio. En este aspecto resulta de primordial interés recordar que esta sesión se convierte en un mero acto oficial, ya que frecuentemente, con anterioridad, los enfrentados o sus representantes legales han hablado sobre un posible pacto. En la conciliación se hace oficial lo que con antemano han estipulado los desavenidos, aunque también podamos hallar excepciones donde las verdaderas negociaciones se producen en el mismo acto conciliador. Inmediatamente el secretario procede a redactar el acta, con la ayuda del conciliador y el consentimiento de los enfrentados. En general, las conciliaciones individuales a las que hemos asistido suelen tener una duración de un cuarto de hora, habiendo casos donde el tiempo utilizado era menor (unos cinco minutos, puesto que

ninguna parte quería negociar) o mayor (se ha llegado a tardar cuarenta minutos al ser negociaciones muy debatidas).

3.2.2 *Espacio*

Para la celebración de las conciliaciones cuentan en el CMAC (Centro de Mediación, Arbitraje y Conciliación) de Almería capital con una sala destinada exclusivamente a esto. Al entrar tenemos cinco sillones, que son ocupados por los acompañantes o espectadores no implicados directamente en el conflicto. Por otro lado, hay cierta distancia entre la mesa del conciliador y la mesa de los afectados; se debe a la intención de crear un ambiente de alejamiento y respeto entre todos los participantes. El conciliador se sitúa en la mesa frontal, mientras que los afectados están ubicados a ambos extremos de este actor. De esta manera, las partes involucradas se sientan una frente a la otra, con el fin de que se favorezca el encuentro cara a cara para la negociación de un pacto que resulte lucrativo para ambas. Normalmente el demandado – en la mayoría de los casos la empresa– se sitúa a la izquierda del conciliador, mientras que la acusación suele colocarse a su derecha. Al respecto, la ley no establece su distribución espacial, sino que se sigue este orden para que le resulte más cómodo al conciliador a la hora de redactar el acta. Cerca de la mesa del conciliador localizamos en una esquina una mesa con un ordenador. Este espacio es ocupado por el secretario, quien se encarga de redactar el acta de conciliación, junto con el conciliador y con las aportaciones que las partes en discordia consideren oportunas y convenientes incluir. Tras la mesa de este profesional hallamos, como en todo organismo estatal de estas características, la foto del rey, la cual ayuda a provocar el sentimiento de formalidad que pretenden fomentar en todo momento.

3.2.3 *Actores. Relaciones de poder*

Destacamos, en primer lugar, la figura del conciliador. Su función se limita a garantizar la comunicación entre los enemistados –clarificando los argumentos emitidos por cada uno de ellos–, a aproximar sus diferentes perspectivas y a destacar las ventajas de una solución negociada. Por tanto, ahora este profesional no se presenta como un

actor al que hay que persuadir para que emita una sentencia o laudo favorable, porque carece de potestad para dar solución al conflicto, al contrario de lo que ocurre en los juicios o en los arbitrajes. No obstante, los enfrentados luchan por ganarse la simpatía del conciliador.

El hecho de que uno de los implicados en la discordia laboral presente la solicitud del acto, obliga a la otra parte a asistir a la conciliación. En caso de que el demandante no acuda a la sesión, se le pedirían explicaciones pertinentes sobre su ausencia y, más adelante, si procede, se volvería a señalar otra fecha para realizar el encuentro. Sin embargo, si es la parte demandada quien no se presenta se entenderá, si no justifica nada, que no quiere someterse a conciliación, por lo que el caso pasará directamente a los tribunales. Además, se especificará por escrito que el demandado ha prescindido de la conciliación, acción que el juez interpretará como un acto de mala fe y posteriormente repercutirá en la elaboración de la sentencia. Por tanto, es muy usual que la parte demandada acuda al acto, aunque no favorezca en nada la negociación, ya que sus intereses se centran en recurrir a los tribunales. Como observamos, aquí la consecución de un acuerdo depende de los enfrentados, de ahí que ellos sean los responsables directos de que haya o no avenencia, en contraposición con los juicios o los arbitrajes. En este aspecto la mediación es afín a la conciliación.

Es muy común que los enfrentados vayan acompañados –si es un diplomado en Graduado Social– o representados –si es un licenciado en Derecho– por un jurista. Se dan casos donde los implicados en el conflicto no aparecen, sino que solo se presentan en el acto conciliador sus representantes legales. Igualmente, en la mayoría de las ocasiones los afectados no suelen intercambiar palabras, siendo sus representantes legales quienes mantienen las negociaciones. En los casos que hemos asistido de conciliaciones individuales, la inmensa mayoría de los demandantes son trabajadores que reclaman a los empresarios fundamentalmente remuneraciones económicas o mejoras en las condiciones laborales. La participación de testigos en estos actos es algo inexistente, lo que sí se da con frecuencia es la mención de dichos individuos en las conversaciones surgidas. Por otro lado, es medianamente habitual que las partes vayan acompañadas de otros ciudadanos, los cuales no intervienen directamente en el acto, sino que se limitan a presenciar la conciliación sentándose en unas sillas, ubicadas al fondo de la sala y destinadas a este propósito. No debemos dejar en el tintero la figura del secretario, pues se encarga de redactar el acta con la ayuda del conciliador y la conformidad de ambas

partes enfrentadas. Este actor posee un ordenador y se sitúa, en los casos analizados, a la derecha del conciliador.

En cuanto a las relaciones etnometodológicas, colocamos a igual nivel tanto al conciliador como a las partes involucradas, simbolizando que los tres están a la misma altura con respecto a la solución final; es decir, que son los enfrentados quienes tienen que acordar una solución con la ayuda de este profesional, el cual se sitúa en medio de ambos con el fin de potenciar el diálogo entre los enemistados. Insistimos en que el conciliador no es el encargado de dirimir la resolución del conflicto; su labor simplemente se limita a favorecer el diálogo entre los enfrentados.

4. Comentario lingüístico-discursivo

El estudio de la lucha por los turnos de habla, y, en especial, las interrupciones, va a ser nuestro centro de atención en el análisis lingüístico de las conciliaciones. Tenemos un corpus grabado en soporte audio de aproximadamente cuatro horas, contando con un total de treinta y cinco sesiones. Se trata de conciliaciones individuales cuya duración es bastante corta debido a la escasa relevancia de las mismas. Tal como apuntaba Briz (1995: 29), los juicios orales no pueden considerarse dentro del género de la conversación, puesto que, a pesar de que exista inmediatez, la distribución de los turnos de habla está previamente establecida. Algo parecido ocurre con las conciliaciones, si bien en estos últimos actos los cambios de hablante no están tan firmemente marcados como en los tribunales. A ello se le une que en la inmensa mayoría de los casos los representantes legales de las partes enfrentadas ya han negociado, con anterioridad al acto conciliador, un acuerdo; por tanto, acuden al Centro de Mediación, Arbitraje y Conciliación para conseguir el acta, ya sea con avenencia (acuerdo entre las partes) o sin avenencia (no ha habido acuerdo, por lo que el siguiente paso es acudir a los juzgados).

Al no darse apenas momentos negociadores, sino que habitualmente se limitan a redactar el acta de conciliación, la lucha por los turnos de habla suele producirse en los momentos de elaboración del documento. En este primer fragmento que ofrecemos nos encontramos con el inicio de una sesión conciliadora:

Fragmento de la Conciliación 2:

3- CONCILIADOR: {nombre de la empresa} S. A. /// (3") ¿qué se manifiesta por la demandada? §

4- REPRESENTANTE DE LA PARTE DEMANDADA: ((se reconoce la)) improcedencia del despido / entonces hay que la indemnización ya se consignó en su día (()) §

5- CONCILIADOR: ¿cuánto es la indemnización? §

6- REPRESENTANTE DE LA PARTE DEMANDADA: {cantidad} §

7- CONCILIADOR: a razón de cuarenta y cinco días §

8- REPRESENTANTE DE LA PARTE DEMANDANTE: se acepta laaa –esta cantidad connn la puntualización de que queda pendiente ehheh la liquidación correspondiente [aaa

9- CONCILIADOR: o sea] se extingue la relación pero no se [finiquita

10- REPRESENTANTE DE LA PARTE DEMANDADA: sí (())] con fecha de treinta de junio [(())

11- CONCILIADOR: con avenencia] normal // presentado el cuatro de julio /// (3") instado por don {nombre y apellidos} /// (3") frente a {nombre de la empresa} S. A. /// (5") acompañado el primero de doñaaa / {nombre y apellidos} / graduado social §

En la intervención número 3 el conciliador realiza una pausa larga con una duración de tres segundos sin que nadie le arrebatase la palabra: por una parte, es consciente de que él posee mayor autoridad que el resto de los participantes, y, por la otra, sabe que en un acto de esta naturaleza, y más concretamente en el inicio de la conciliación, sería casi impensable que le robaran el turno de habla. Tras esta pausa formula una interrogación a la representación legal de la empresa: «¿qué se manifiesta por la demandada? §», quien no tarda en dar su respuesta mediante un turno encadenado, elemento muy común en los actos conciliadores. En esta intervención 4 la parte demandada reconoce la improcedencia del despido, y ofrece una indemnización; por tanto, aquí no solo apreciamos la predisposición de la empresa a ceder tal indemnización, sino que comenta que la cantidad ya había sido consignada. En la siguiente aportación del conciliador se produce otro turno encadenado, preguntando

concretamente por la cantidad de la indemnización. Tras esto, el representante legal de la empresa enuncia únicamente dicha cantidad. Una vez más, el conciliador aclara argumentaciones legales: «a razón de cuarenta y cinco días §». El representante de la parte demandante, produciendo un ya clásico en este género turno encadenado, muestra su actitud ante tal propuesta; así, en esta intervención se produce una *autointerrupción* (Bañón, 1997: 18), aparte de cuatro alargamientos, lo cual nos demuestra falta de firmeza en sus exigencias e incluso comunicativamente lo podríamos interpretar como atenuantes. Y se le suma que en este discurso el representante legal del trabajador siente predisposición a negociar, porque, en primer lugar, nos informa de que sí está de acuerdo con lo que le han ofrecido, aunque añadiéndole la premisa de que debe percibir también la liquidación pendiente.

El conciliador aprovecha el alargamiento de la preposición «a» para emplear un solapamiento y arrebatarse el turno de habla, reformulando en tecnicismo legal lo que el representante de la parte demandante ha dicho en un lenguaje más llano. Además, emplea un conector contra-argumentativo, pues mediante él «se introduce el segundo miembro como supresor de alguna suposición que se podría originar del primero» (Portolés, 1995: 232). Estamos ante un ejemplo de *interrupción frontal o actancial* (Bañón, 1997: 32), porque este profesional cumple una función actancial comunicativa diferente del representante de la parte demandante. Ante estas palabras, la empresa se apresura a mostrar su postura, produciendo otro solapamiento, pero es ahora el representante legal de la empresa quien interrumpe al conciliador y logra quedarse con el turno de habla: «sí (())] con fecha de treinta de junio [(())]». Por tanto, como en el caso anterior, nos hallamos ante otra *interrupción frontal o actancial*, aparte de que se produce un *proceso ideal de interrupción*, entendiéndose por tal de ida y vuelta (Bañón, 1997: 34). En este momento es el conciliador quien realiza una interrupción totalmente abrupta, no permitiendo descifrar las palabras del representante legal de la empresa al producir *una interrupción o un solapamiento competitivo* (Bañón, 1997: 19). Ya en la intervención 11 el conciliador comienza a redactar el acta, de ahí que frecuentemente recurra a pausas, con el fin de que la administrativa pueda teclear en el ordenador lo que él le está dictando. Como consecuencia directa de esto, es muy habitual que la secretaria le pregunte al conciliador por palabras que no ha llegado a escuchar nítidamente, produciéndose en tales intercambios los turnos encadenados. Estamos de acuerdo con Gallardo en que «el

silencio ha de ser tratado igual que los demás elementos conversacionales, es decir, que su significado viene dado por su posición en una estructura, y esta estructura se define por las funciones que desempeñan sus componentes» (1993: 193).

Enseguida, ofrecemos un fragmento donde observamos al conciliador un tanto inquieto ante la incompreensión, por parte del representante de la parte demandada, del protocolo legal existente a propósito de este género:

Fragmento de la Conciliación 26:

7- CONCILIADOR: +(se le hace la advertencia legal y de responsabilidad penal y civil en caso de que laa / representación que dice ostentar / luego la empresa / no quisiera asumirla)+ / déjame su carné de identidad /// (4") muy bien // dígame qué manifiesta respecto al contenido de la demanda // ((tiene posibilidad)) de rechazar la demanda porque cree que el despido es procedente / readmitir a la a la trabajadora / ↑O reconocer que el despido es improcedente y ofrecer que el despido es improcedente y ofrecer la indemnización que corresponda §

8- REPRESENTANTE DE LA PARTE DEMANDADA: °(nooo rechazo rechazo (()) ((o sea nosotros estamos)) (()))° §

9- CONCILIADOR: entiende que no es procedente y por tanto nooo no la readmite / ni le ofrece ninguna cantidad §

10- REPRESENTANTE DE LA PARTE DEMANDADA: °(((yo le estoy ofreciendo)))° la parte que le corresponde deee de //

11- CONCILIADOR: vamos a ver / entonces me parece que usted no [me entiende a mí ooo o yo no me explico bien

12- REPRESENTANTE DE LA PARTE DEMANDADA: (())

13- CONCILIADOR: se] =lo repito y se lo masco §

14- REPRESENTANTE DE LA PARTE DEMANDADA: sí sí sí §

15- CONCILIADOR: ¿eh? como coloquialmente se dice / tienes tres posibilidades / primera / readmitir a la trabajadora / no la readmite §

16- REPRESENTANTE DE LA PARTE DEMANDADA: no la readmito §

17- CONCILIADOR: segundo / mantener que el despido es procedente §

18- REPRESENTANTE DE LA PARTE DEMANDADA: °((()))° §

19- CONCILIADOR: escúcheme bien porque es [que

- 20- REPRESENTANTE DE LA PARTE DEMANDADA: sí sí (())
- 21- CONCILIADOR: es] =PROCEDENTE y por tanto no tiene derecho a ninguna indemnización §
- 22- REPRESENTANTE DE LA PARTE DEMANDADA: °(no tiene)° §
- 23- CONCILIADOR: y tercera reconocer que es improcedente y ofrecerle indemnización // ¿cuál de las tres? §
- 24- REPRESENTANTE DE LA PARTE DEMANDADA: la del medio / °(si me quiere (()))° §

En este fragmento observamos que el conciliador se percató de que el representante legal de la empresa no conoce con profundidad este procedimiento, por lo que le explica las tres opciones existentes. Tras ello, mediante un turno encadenado, el representante de la parte demandada se hace con la palabra, empleando un discurso dubitativo y reiterativo, acompañado en todo momento de un tono de voz muy bajo. El conciliador, de nuevo con otro turno encadenado, intenta aclarar al representante legal de la empresa, quien, mediante un nuevo turno encadenado y con volumen bajo, decide anunciar lo que está dispuesto a ofrecerle al trabajador: «°(((yo le estoy ofreciendo))° la parte que le corresponde de de //». Al final de esta intervención observamos el alargamiento de la preposición «de» seguido de una reiteración de la misma preposición y, a continuación, una pausa; todo esto lo interpretamos como rasgos de un discurso poco firme, o, dicho en otras palabras, para estar más acorde con la posición del conciliador, el representante de la parte demandada no llega a entender las tres opciones ofrecidas, aun así, trata de dar a conocer sus intenciones. El conciliador es consciente de que su interlocutor le está incitando a que retome el discurso, y, por tanto, acepta tal sugerencia, aunque en este caso sus palabras transmiten enfado e incluso desprecio: «vamos a ver / entonces me parece que usted no [me entiende a mí ooo o yo no me explico bien». Aquí el conciliador primero pronuncia la típica expresión de una intervención aclarativa, realiza una pausa retórica, para posteriormente emitir un enunciado un tanto comprometido, haciéndose valer de intensificadores (entendamos como tal «usted no me entiende a mí») acompañados de múltiples atenuantes (la misma construcción «me parece que», el alargamiento en la conjunción disyuntiva y la posterior reiteración de la misma, e incluso la segunda proposición de tal disyunción «yo no me explico bien»). Aclaremos, igualmente, que el orden en que aparecen las proposiciones disyuntivas es crucial para entender la intención con la que se han emitido, siendo, en este caso, un tanto

egocéntricas desde la perspectiva del emisor; sin embargo, por otro lado, es la propia figura receptora del mensaje quien logra crear un atenuante, puesto que produce un solapamiento, pero a pesar de ello su volumen de voz, como viene siendo costumbre, es tan bajo que ni siquiera podemos descifrar su mensaje.

El tercero neutral no varía sus palabras ante tal solapamiento, recurso con el que consigue recuperar el liderazgo del discurso, desprendiéndose del mismo unas connotaciones más desagradables que en su intervención anterior: «se] =lo repito y se lo masco §», lo cual constituye un claro ejemplo de *sobreposición interruptora* (Bañón, 1997: 20). Tras haber escuchado estas palabras tan reveladoras, el representante legal de la empresa muestra especial interés en aceptar la sugerencia del conciliador, por lo que mediante un turno encadenado retoma la palabra, ahora, pronunciando con un volumen más alto y claro que en sus intervenciones precedentes, repite tres veces el adverbio de afirmación por excelencia. El conciliador, mediante otro turno encadenado, vuelve a hacerse con el turno de habla: comienza su intervención con el retardatario «¿eh?» emitido con finalidad fática y, a continuación, con un tono muy pausado, una pronunciación muy clara y un lenguaje exento de tecnicismos, decide explicarle de nuevo las opciones: «¿eh? como coloquialmente se dice / tienes tres posibilidades / primera / readmitir a la trabajadora / no la readmite §». Por tanto, en esa intervención nos percatamos también de que el conciliador no solo se limita a explicar la primera opción, sino que aporta la propia perspectiva del representante legal de la parte demandada. Mediante un turno encadenado, el mismo representante de la empresa ratifica tal información, e inmediatamente, con otro ya clásico en este género turno encadenado, el conciliador vuelve a retomar el discurso, quien, en esta intervención 17, emite la segunda opción. Inmediatamente, con el mismo *modus operandi* que en la intervención 16, el representante legal de la empresa pronuncia unas palabras, las cuales no hemos podido transcribir debido al volumen tan bajo con que son pronunciadas. Cuando el tercero neutral vuelve a hacerse con el turno de habla, aporta lo siguiente: «escúcheme bien porque es [que», o sea, que debido a la falta de atención de su interlocutor, se decanta por enfatizar la relevancia del discurso que va a emitir, lo cual interpretamos como una *prevención contra la interrupción* (Bañón, 1997: 37). A pesar de esto, el representante de la parte demandada decide interrumpir abruptamente, provocando un solapamiento con el fin de dar a conocer la aceptación de tal sugerencia, para lo cual reitera el adverbio «sí» seguido de unas palabras que no llegamos a entender. El conciliador opta por recuperar

el turno de habla alzando su volumen de voz, y, de esta manera, terminar de enunciar la segunda opción. En medio de dos turnos encadenados el representante legal de la empresa da a conocer su posición, con un tono de voz bastante bajo. Finalmente, el conciliador logra expresar la tercera opción, hace una pausa y pregunta por la decisión del representante legal de la empresa, quien, mediante un turno encadenado y empleando un lenguaje muy coloquial, contesta: «la del medio / °(si me quiere (()))° §». Por tanto, en esta intervención, de manera firme, el representante legal de la empresa elige opción, aunque, tras la pausa, notamos un discurso un tanto inseguro, empleando un volumen muy bajo, hasta el punto de que no llegamos a entender sus últimas palabras.

Este tipo de diálogo no es una característica común en los actos de conciliación. Normalmente suelen ser los mismos representantes legales quienes acuden asiduamente a estos actos; si bien también hay pocas ocasiones en las que tales representantes desconocen los pormenores del acto conciliador, como acabamos de ver. En estos casos el propio conciliador se encarga de explicarle las particularidades, y, concretamente, en este fragmento, el aturdimiento del representante legal le hace enfurecer, llegando a emplear un discurso inapropiado para este género discursivo. Esto podría verse justificado por la frecuente tendencia, por parte del representante legal de la empresa, a interrumpir al profesional, ignorando las explicaciones que le está ofreciendo. En muy pocos actos los trabajadores acuden sin representante legal, dando lugar, a veces, a incómodas situaciones de comunicación, fruto del desconocimiento legal por la parte demandante.

5. Para concluir

En estos momentos en España estamos en una fase de expansión de los métodos extrajudiciales de resoluciones de conflictos, frente al tradicional sistema judicial que ha imperado en la forma de resolver desavenencias entre los individuos. Si bien es cierto que, por una parte, podemos establecer una relación de similitud entre los juicios y los arbitrajes, pues es un tercero neutral quien dicta la solución; por la otra, hay un gran parecido entre las conciliaciones y las mediaciones. Al tener una corta trayectoria de manera afianzada e institucionalizada en nuestro país, apenas encontramos investigaciones que se decanten por estudiar estos contextos desde un enfoque

preferentemente lingüístico-discursivo, sino que la producción bibliográfica existente suele estar enfocada desde la perspectiva del derecho, la cual se encarga de explicar aspectos legislativos. Así, apostamos por el estudio lingüístico de los contextos conciliadores, porque la herramienta que estos actores manejan para resolver el conflicto es precisamente la palabra, pues a través del diálogo deben llegar a un acuerdo que sea beneficioso para ambas partes y con el cual los enfrentados queden satisfechos. Como hemos visto, la lucha por los turnos de habla, y en particular los procesos de interrupción, son muy frecuentes en estos contextos.

Bibliografía

- Atkinson, John y Drew, Paul. *Order in Court: The Organisation of Verbal Interaction in Judicial Settings*. London, Macmillan, 1979.
- Bañón, Antonio. *La interrupción conversacional*. Málaga, Universidad de Málaga, 1997.
- Briz, Antonio. *La conversación coloquial*. Valencia, Universidad de Valencia, 1995.
- Chang, Yanrong. "Courtroom Questioning as a Culturally Situated Persuasive Genre of Talk", en: *Discourse and Society*, nº 15, 2004, pp. 705-722.
- Drew, Paul. "Contested Evidence in Courtroom Cross-Examination: The Case of a Trial for Rape". Drew, Paul y Heritage, John (editores). *Talk at Work: Interaction in Institutional Settings*. Cambridge, Cambridge University Press, 1992, pp. 470-520.
- Eades, Diana. "I don't Think It's an Answer to the Question: Silencing Aboriginal Witnesses in Court", en: *Language in Society*, nº 29, 2000, pp. 161-195.
- Edwards, Derek. "Facts, Norms and Dispositions: Practical Uses of the Modal Verb *Would* in Police Interrogations", en: *Discourse Studies*, nº 8, 2006, pp. 475-501.
- Fuentes, Daniel y Villa, Francisco. "Más aportaciones a la lingüística forense". Díaz, Manuel (editor). *Actas del IV Congreso de Lingüística General*. Cádiz, Universidad de Cádiz, 2001, pp. 1115-1128.
- Gallardo, Beatriz. "La transición entre turnos conversacionales: silencios, solapamientos e interrupciones", en: *Contextos*, XI/21-22, 1993, pp. 189-220.
- <http://www.rae.es>
- Muscio, Bernard. "The Influence of the Form of the Question", en: *British Journal of Psychology*, nº 8, 1915, pp. 351-389.
- Portolés, José. "Diferencias gramaticales y pragmáticas entre los conectores discursivos *pero, sin embargo y no obstante*", en: *Boletín de la Real Academia de la Lengua Española*, nº LXXV, 1995, pp. 231-269.
- Quesada, Jorge. *Análisis del discurso oral en el proceso penal*. San José de Costa Rica, Universidad Estatal a Distancia, 1998.
- Ridao, Susana. *Análisis pragmatolingüístico de resoluciones de conflictos: las mediaciones laborales*. Almería, Universidad de Almería, 2008.

Singer, Linda. *Resolución de conflictos*. Barcelona, Paidós, 1996.

Tiersma, Peter. "Jury Questions: An Update to Kalven and Zeisel", en: *Criminal Law Bulletin*, nº 39, 2003, pp. 10-32.