

Análisis semiótico en secuencias de interacción empáticas y no empáticas: un estudio microgenético¹

Pablo Fossa*
Carlos Cornejo
David Carré

Pontificia Universidad Católica de Chile, Escuela de Psicología, Santiago, Chile

Resumen: Este estudio tuvo por objetivo explorar y describir el proceso de regulación dialógica en interacciones conversacionales. Se registraron en video treinta díadas de estudiantes desconocidos entre sí en interacciones que tuvieron una manipulación orientada a generar una situación empática o bien no-empática. Se seleccionaron cuatro segmentos de conversación, dos por cada tipo de interacción. El texto fue analizado con un protocolo de análisis semiótico basado en el modelo de análisis propuesto por Molina (2007). Los resultados muestran que las interacciones empáticas se caracterizan por un proceso de coconstrucción de significados, con una adecuada administración de la tensión y una identificación con el signo lingüístico. Por otra parte, las interacciones no empáticas se caracterizan por la emergencia de signos lingüísticos que no continúan la secuencia de construcción de significados; con una alta tensión dialógica, y una estrategia de distanciamiento o abandono del campo de significado.

Palabras claves: análisis semiótico, interacción, empatía, microgénesis.

Introducción

En las últimas décadas los elementos que subyacen a la construcción de los procesos psicológicos, como los procesos de regulación mutua en la experiencia intersubjetiva de dos interactuantes, se han transformado en un importante foco de estudio dentro del abordaje fenomenológico de la interacción humana (Josephs, Valsiner, & Surgan, 1999; Marková, 2003). A su vez, dentro de esta perspectiva, los procesos discursivos se han posicionado como una vía de acceso a la comprensión de la regulación emocional en la interacción intersubjetiva de dos hablantes. (Voloshinov, 1986; Marková, 1995; Valsiner & Van der Veer, 2000; Valsiner, 2002, 2004)

En este contexto, una de las perspectivas para estudiarlos y comprenderlos es el Modelo sociogenético de la mente, propuesto por Jaan Valsiner (2002, 2003, 2004). Este modelo comprende los distintos niveles evolutivos de la experiencia humana, y de los procesos psicológicos (a saber, macro, meso y micro-genético), como un interminable desarrollo de la comunicación consigo mismo, con otros y con la cultura, a través de la mediación semiótica que establecen los signos lingüísticos (Valsiner, 2000, 2003). Desde esta perspectiva, los procesos psicológicos son entendidos como procesos dinámicos, en constante transformación, por lo que existe una permanente innovación en la

construcción de signos que dan forma a la propia experiencia (Valsiner, 2002). Sin embargo, cada signo lingüístico que emerge en el momento presente, también se constituye como un mecanismo de mediación semiótica hacia significados futuros: cada significado emerge desde un significado previo, y es desde este que se logra predecir la dirección dentro de la cual emergerá el significado siguiente. De esta manera, el signo que emerge en cada momento, conecta el pasado reciente con un futuro próximo, aún anticipado y desconocido. (Valsiner, 2004)

Co-construcción de significado

De acuerdo al modelo planteado por Valsiner, los significados se construyen siempre en interacción con otros, consigo mismo o con la cultura, según un proceso de regulación y desregulación semiótica permanente, lo que permite que cada signo posea la capacidad de crear nuevas posibilidades de significados en las interacciones con el ambiente, con otros y con nosotros mismos (Valsiner, 2002). Por su parte, Marková (1995, 2003) sostiene que una característica fundamental del proceso de construcción de significados es su lógica dialéctica. Esta concepción presupone un movimiento triádico, en el cual se requiere una asimetría o diferencia de perspectivas, una dinámica de oposición y tensión, en que el tercer elemento lo constituye el nuevo significado construido. Así, cuando un signo [A] es construido, éste emerge asociado a un contra-signo [No-A]. Así [A] y [No-A] conforman un complejo de significados, donde la oposición y la diferencia constituyen las bases de su propio cambio (Josephs & Valsiner, 1998). Estos signos opuestos generan una tensión, la cual

¹ Información sobre financiación: FONDECYT n°1100863 de la Comisión Nacional de Investigación, Ciencia y Tecnología de Chile (CONICYT).

* Endereço para correspondência: psfossa@uc.cl

es necesaria para impulsar el proceso de construcción de nuevos significados que permitan comprender dinámicamente la experiencia del otro y permitan la regulación mutua. Esta oposición de signos generará una permanente negociación y renegociación de la interacción a través del tiempo, generando estados momentáneos de rivalidad o armonía, en que los signos serán re-construidos, superados o bien absorbidos (Josephs, Valsiner, & Surgan, 1999). Esta dinámica de regulación semiótica es catalizada por mecanismos de naturaleza personal y cultural que regulan la variabilidad del proceso de construcción de significados (Valsiner, 2004); esquivando algunos significados y resaltando o intencionando otros (Josephs & Valsiner, 1998; Valsiner, 1999). En este sentido, el significado construido en el proceso de interacción dialógica, que toma forma en el lenguaje, depende de un autor que le dé vida en el diálogo; en el cual cada hablante expresará su vivencia subjetiva a través de él (Bakhtin, 1981, 1984; Cornejo, 2004).

Self(s) en diálogo

Esta dinámica semiótica genera un permanente balance y desbalance del vínculo entre los interlocutores en interacción –o bien del sujeto en vinculación con la cultura, o del autodiálogo del propio del sujeto consigo mismo. En el caso de una relación interpersonal, los *self* interactuantes se encontrarían involucrados en este constante desarrollo del intercambio dialógico, basado en oposición y armonía. Ya que, tal como proponen Valsiner y Veer (2000) y Marková (1995, 2003), el sí mismo humano posee una naturaleza dialógica, es decir, se constituye a sí mismo permanentemente en el diálogo, tal como el proceso de creación de significados se produce a través del diálogo entre los hablantes. En esta negociación permanente entre los hablantes y entre cada individuo consigo mismo, el *self* de cada interlocutor está siendo construido a lo largo del tiempo, en la interacción (Hermans, 2002, 2004). Incluso, como afirma Mead (1992, 2002), este proceso de regulación no se produce en un momento específico, o frente a un evento puntual, sino que es un proceso que transcurre permanentemente en la experiencia.

Así cuando el hablante construye el significado se desprende de éste expresando su subjetividad a través de él, y este significado comienza a pertenecer a la dupla en interacción. Es tanto, al crear un significado, este forma parte del espacio intersubjetivo al mismo tiempo que mantiene una direccionalidad específica hacia un interlocutor, de esta manera, a través del discurso se expresa la posición subjetiva desde la cual cada hablante negocia la relación (Bakhtin, 1981, 1984; Voloshinov, 1986).

Métodos de análisis semiótico

Considerando esta naturaleza semiótica y dialógica de las interacciones humanas, resulta posible analizarlas desde esta mirada, a través de un modelo de análisis semiótico como el planteado por Molina (2007). Para ello, las

principales herramientas de análisis son el signo, el significado focalizado, los mecanismos semióticos, las dinámicas de la dialogicidad del sí mismo, el efecto en el proceso de construcción, las posiciones del *self* y el destinatario del signo construido.

De acuerdo a Molina (2007), el primer paso del análisis consiste en identificar el *significado focalizado*, es decir, al complejo de significados que se logra distinguir cada turno comunicacional y que alude al aspecto semántico del signo (Josephs & Valsiner, 1998). Luego, se deben identificar los *mecanismos semióticos* que regulan el cambio y la mantención de los significados, en tanto recursos y mediadores del encuentro y regulación entre dos sí mismos. Por otra parte, las *dinámicas de la dialogicidad del sí mismo* refieren a la posición subjetiva y la vivencia del *self* expresada a través de la construcción del signo. Por otro lado, cada proceso constructivo tiene un *efecto en el proceso de construcción*. Esto quiere decir que cuando emerge un significado en la interacción, éste puede apoyar un significado anteriormente construido, establecer tensión, intentar superar un significado, etc. Finalmente, es relevante identificar los actores del proceso, es decir, el *autor* y el *destinatario*, ya que solo identificando el lugar de origen del significado y hacia qué destinatario se dirige es posible conocer los micro-movimientos dialógicos que los interactuantes utilizan para el manejo de la tensión y para establecer una conexión con el otro.

Semiogénesis y procesos emocionales

A comienzos del siglo XX, Theodor Lipps desarrolló e introdujo el concepto de *Einfühlung* en el pensamiento psicológico, el cual fue posteriormente traducido como *empatía* para referirse a la experiencia vivida por un observador en la emoción que produce contemplar una obra de arte. Este concepto fue posteriormente extrapolado a las interacciones humanas, en tanto Lipps (1903/1923) propone que la experiencia interna de poder sentir y vivenciar las emociones del otro, sería un proceso particular de cada interacción, es decir, un proceso relacional emergente, que surge momento a momento. Así desde esta comprensión, la conexión emocional, o empatía, sería un proceso en el que las características de los interactuantes, y los contextos en los cuales se relacionan, son elementos determinantes para el desarrollo de una conexión empática. Por lo mismo, un sujeto no se relaciona de manera empática permanentemente con todos los sujetos con los cuales interactúa, sino que a través de micro-secuencias de sintonía emocional, las cuales pueden ser observadas con sus respectivas fluctuaciones al interior de una misma interacción.

Esta forma de comprender los procesos emocionales compartidos tiene directa relación con los fenómenos de regulación semiótica antes mencionados. En tanto, los procesos de regulación intersubjetiva, a través de la coconstrucción de signos que toman forma en el

lenguaje, determinan la naturaleza de la conexión entre los interactuantes: armónica, tensa, distante, etc. Por otro lado, entendiendo la regulación de los estados del *self* y los procesos emocionales como fenómenos emergentes de las interacciones humanas, dentro de los distintos tipos de interacciones sociales se tenderían a observar micro-variaciones de la conexión emocional, así como micro-variaciones del proceso de regulación de los estados del *self*.

Desde esta perspectiva y a partir de lo anteriormente planteado, este estudio tiene por objetivo describir desde la perspectiva semiótica interacciones humanas en situaciones que promueven una conexión emocional (empática) y otras en las cuales esta se vea dificultada (no empática). Así se busca determinar las características dialógicas de una interacción empática, y de una no empática, observando el proceso micro-genético de construcción de significados. Es decir, describir el movimiento de los signos que toman forma en el lenguaje, la expresión semiótica de regulación emocional, y la relación existente entre este proceso de regulación o desregulación dialógica y la emergencia de una conexión emocional en el espacio intersubjetivo de los interactuantes.

Método

Esta investigación tiene un carácter exploratorio. Si bien se utiliza el modelo de análisis semiótico antes descrito (Molina, 2007), la metodología a la base siempre fue descriptiva con una orientación micro-genética. Con el objetivo de explorar la inmediatez de la experiencia de diálogo entre los interactuantes en busca de un fenómeno particular: los micro-momentos empáticos y no empáticos presentes en la interacción, a través de las secuencias de significados construidos en la interacción dialógica entre ambos participantes.

De un total de treinta díadas de estudiantes de pregrado de la Pontificia Universidad Católica de Chile que fueron registrados en video durante su participación en un estudio sobre interacciones empáticas y no empáticas en el Laboratorio de Lenguaje, Interacción y Fenomenología (LiF), se seleccionaron intencionadamente dos casos para su análisis microgenético. El primero de estos casos participó en una situación de tipo empática, en la cual se le solicitó a ambos participantes conversar acerca de una serie de preguntas, intentando conocer y comprender al otro. A estos participantes se les solicitó poner mucha atención en la conversación ya que luego de esta se les solicitaría algunos antecedentes de su compañero. Por otro lado, el segundo video fue seleccionado dentro de las conversaciones registradas en situaciones orientadas a dificultar la conexión emocional (no empática), en la que los participantes conversaron sobre las mismas preguntas, pero con la indicación que en cualquiera de estas uno de ellos podría estar mintiendo. En este caso, la consigna solicitó a los participantes estar atentos para identificar en qué pregunta el compañero podría estar mintiendo. Así en los dos

videos seleccionados, uno de la condición empática y otro de la condición no empática, los participantes fueron de género femenino. A pesar de las diferentes instrucciones, ambos participantes respondieron espontáneamente a las mismas preguntas en la situación de interacción, que provienen del cuestionario Fast Friends (Aron et al., 1997). La duración aproximada de cada interacción fue de 25 minutos.

A partir de la observación del material fueron seleccionadas dos micro-secuencias de diálogo de la condición empática y dos micro-secuencias de diálogo de la condición no empática. Los criterios para la elección de los momentos empáticos fueron dos: (1) momentos en los cuales los participantes establecían una conexión emocional evidente, y (2) momentos en los que no se evidenció tensión emocional ni desacuerdo. Por otra parte, los criterios para la selección de los momentos no empáticos fueron tres: (1) la falta de conexión emocional y evidente incomodidad de los participantes durante la interacción; (2) momentos en los que alguno de los participantes no se interesó o no logró comprender lo que el otro estaba comunicando; o (3) momentos de desacuerdo explícito y evidente tensión entre los hablantes.

Para explorar los momentos empáticos y no empáticos a través de las micro-secuencias de construcción de significados que emergen en el diálogo se utilizó el protocolo de análisis semiótico (Molina, 2007) desde una perspectiva micro-genética, el cual está basado en el método de análisis propuesto por Valsiner (2002, 2003, 2004).

Resultados

A continuación, se presentan los cuatro eventos seleccionados para analizar, con el fin ilustrar el procedimiento de análisis (Tabla 1). Después de cada evento se describen los indicadores más relevantes que se encuentran presentes durante las interacciones observadas.

El primer segmento se inicia con un turno comunicativo en el cual S1 pregunta acerca de las actividades en las que le gustaría desempeñarse luego de terminar la carrera profesional. Aquí emerge el complejo de significado [HACER / NO-HACER]. En la siguiente expresión comunicativa, el interlocutor comenta “¡Oh buena pregunta!”, posicionándose subjetivamente en la interacción dialógica y expresando su disposición a dialogar respecto a ese tópico. A través de esta misma expresión comunicativa, el interlocutor construye el complejo [TRABAJO IDEAL / NO-TRABAJO IDEAL], refiriendo que aún no define su trabajo ideal dentro del área del periodismo. Comenta su interés de trabajar en radio o prensa ya que puede desarrollar su interés por la música, posicionando su subjetividad en el diálogo. Es un turno comunicativo dominado por la tensión, expresado a través del mecanismo semiótico “*pero*”, el cual confronta dos partes del diálogo: sus intereses con sus reales posibilidades. S2 finaliza el acto comunicativo comentando que también le gustaría un trabajo en el cual pudiera viajar; así, expone un segundo

aspecto del sí mismo un mismo turno comunicativo. S1 no toma ninguno de estos significados construidos por el S2, y dice que le gustaría dedicarse a la psicología forense, produciendo crecimiento del complejo de significado [TRABAJO IDEAL / NO-TRABAJO IDEAL] en el polo [A]. Ante la respuesta de S1, S2 se detiene y muestra interés por su interlocutora, expresando la pregunta “Ah ya eso te iba a preguntar yo, pero ¿de qué se trata la psicología forense?” Se establece una micro-secuencia de intercambio comunicativo en la cual S1 intenta explicar a S2 en qué consiste la psicología forense: el trabajo de los psicólogos en la Policía de Investigaciones (PDI). En este movimiento se aleja del signo construido al decir “los psicólogos” des-identificándose de ellos. En la siguiente expresión comunicativa, S1 vuelve a identificarse con el signo al decir “eso me interesa mucho”. Este intercambio

muestra un proceso de coconstrucción en la cadena de significados, que genera crecimiento en el campo [A] del complejo de significado. En el siguiente turno comunicativo, S2 pierde distancia con el significado focalizado identificándose con él y permitiendo la emergencia del significado “MIEDO”. En este movimiento S2 aumenta la tensión, pero se contacta con la emoción de trabajar como psicólogo en la PDI, con lo cual logra empatizar con la vivencia subjetiva que el interlocutor intenta comunicar. S1 no toma el significado y disminuye la tensión a través de la expresión comunicativa “tendría que ir a estudiar a otro país”, S2 realiza una intervención para comprender si en la PDI puede realizar la formación en psicología forense, ante lo cual S1 responde que no. S2 plantea “ah ya, es como más especializado”; S1 asiente y finaliza el primer segmento.

Tabla 1
Evento n° 1 con interacción empática

Part.	Intervención
S1	¿Qué te gustaría hacer profesionalmente después de terminar la carrera?
S2	¡Oh buena pregunta! En verdad no tengo definido mi trabajo ideal, pero igual me gustaría trabajar en radio o prensa. Radio me gustaría porque puedo mezclar más mis intereses, música sobre todo, pero ahí tengo que ir viendo, o sea, igual en prensa o en TV., tampoco me cierro completamente, me encantaría viajar, viajar hartito . . . ¿Tú?
S1	Me gustaría dedicarme a la psicología forense.
S2	Ah ya eso te iba a preguntar yo, pero ¿de qué se trata la psicología forense?
S1	Mmm. . . según yo es como los psicólogos que trabajan con la PDI (Policía de Investigaciones).
S2	Ah ya. . .
S1	Como para las investigaciones . . . Eso me interesa mucho.
S2	¡Qué bien! Oye sí, pero igual es como atemorizante, porque tienes que tratar con psicópatas y cosas así, ¿o no?
S1	Sí. . . [risas]. Tendría que ir a estudiar a otro país porque aquí no. . .
S2	¿No? ¿En la PDI tampoco?
S1	Es como, como que yo creo que la cosa como psicología forense no, entonces. . .
S2	Ah ya, es como más especializado.
S1	Claro. Eso.

En este evento se evidencia un proceso de coconstrucción de significados entre los hablantes durante el continuo temporal de la interacción. Ambos participantes muestran un adecuado manejo de la tensión dialógica/discursiva al comunicarse con el otro, apuntando al significado focalizado y otorgando sentido a la experiencia subjetiva del interlocutor. Finalmente, se evidencia una pérdida de distancia o identificación con el signo construido, lo que produce un giro constructivo hacia significados con contenido emocional, facilitando el encuentro empático entre los interactuantes. A continuación, hay la descripción de una segunda interacción en la Tabla 2.

En este segundo evento de carácter empático, S2 comienza con una expresión comunicativa en la cual describe una actividad que realiza como hobby. A través de esta intervención se construye el complejo de significado [SACAR FOTOS / NO-SACAR FOTOS]. El movimiento dialógico en esta intervención produce crecimiento del campo [A] del complejo de significado a través de mecanismos semióticos como “hace tiempo” y “desde chica”. En el turno siguiente, se produce una micro-secuencia de interacción dominada por la tensión originada por el mecanismo semiótico “pero” en los dos turnos siguientes. S1 refiere “pero es más complicado . . . y más caro”, a lo

que S2 responde “*pero se aprende mucho más*”. Al oponerse los significados *complicado-carro vs. aprender*, se produce una tensión dialógica que se resuelve porque S2 abandona el campo de significado, tomando distancia del signo *complicado y caro*, para tomar e incorporar a su experiencia el significado *aprendizaje*. En esta micro-secuencia, se observa un movimiento de abandono del campo no como estrategia de disminución de la tensión, sino como genuina experiencia en la cual el significado construido por el otro tiene sentido y repercute en la propia experiencia.

En un segundo momento de la interacción, S1 refiere que su hobby es jugar al fútbol. En el turno siguiente S2 rápidamente se interesa por la actividad de S1. Los siguientes turnos comunicativos “*¿Hace cuánto tiempo?*” y “*desde séptimo básico*” producen un crecimiento del campo [A]. En el turno comunicativo siguiente S1 despliega un movimiento de autoposicionamiento a través “*me gusta mucho*”, “*lo que más me gusta*”, dando origen a la emergencia de significado [TRABAJO EN EQUIPO], superando el significado anterior. Ante este movimiento, S2 no utiliza el nuevo significado y realiza una estrategia de círculo cerrado para volver a retomar el complejo [JUEGO FÚTBOL / NO-JUEGO FÚTBOL], a través de las expresiones como “*¿. . . ahora sigues por la U, por el colegio?*”, “*¿y has ido como a campeonatos?*”, “*¿y has tenido como algún accidente?*” Esta secuencia dialógica demuestra el interés del interlocutor por la experiencia interna del otro en un intercambio libre de tensión.

Al final de la secuencia, ante la respuesta en la cual S1 refiere que no ha sufrido accidentes pero sí presenta hematomas en sus piernas, S2 realiza un movimiento dialógico en el cual se identifica con el significado construido; de esta manera, refiere que cuando jugaba handball le sucedía lo mismo, en coherencia con la experiencia subjetiva del otro.

Distinta de las interacciones empáticas anteriores, en la Tabla 3 se presenta interacción no empática.

En el tercer segmento se evidencia una micro-secuencia correspondiente a una interacción no empática. Se aprecia un intercambio de intervenciones informativas con respuestas breves. Ante la respuesta de S1 no se aprecia una indagación de la experiencia subjetiva por parte de S2. En la siguiente secuencia se aprecia una interacción dialógica entre los hablantes dominada por la tensión. Se observa como S2 a través del movimiento “*Ah ok*” se distancia del significado focalizado que S1 está comunicando, abandonando el campo de significado y dando término a la conversación sin profundizar en la experiencia interna del otro. Sin embargo, S2 genera la expresión “*también*” dando cuenta de que su experiencia es similar. A pesar de esto no se evidencia una conexión emocional entre los participantes. Esto debido a que inmediatamente después, en el turno comunicativo siguiente, S1 realiza la expresión comunicativa “*Como todos en College*”, como una estrategia de generalización y de distanciamiento a través de una estrategia semiótica de hacer referencia a otro abstracto o a una generalidad, estrategia que permite disminuir la tensión y finalizar la micro-secuencia.

Tabla 2
Evento n° 2 con interacción empática

Part.	Intervención
S2	Como pasatiempo saco fotos, me entretiene harto la fotografía porque desde chica, hace tiempo que me gustaba la fotografía y probaba con una cámara digital, y este año tengo una análoga entonces ahora lo paso mucho mejor con la análoga.
S1	Pero es más complicado con la cámara análoga, además es más caro.
S2	Sí, pero se aprende mucho más, mucho más.
S1	Sí es verdad. . .
S2	Sí es más caro los rollos y revelar, pero igual cuando chica ya estaba acostumbrada.
S1	Mandas a revelar o. . .
S2	Si mando a revelar, no sé todavía como. . .quiero aprender eso si como yo sola. ¿Y tú?
S1	Yo juego fútbol.
S2	¿De verdad? ¿Hace cuánto tiempo?
S1	Desde séptimo básico.
S2	¡Mucho tiempo!
S1	Sí muy entretenido. Y me gusta mucho. Lo que más me gusta es que hay mucho trabajo en equipo, entonces como con todo lo que juegas como que se forma en el equipo una muy buena onda.
S2	Sí . . . y juegas, ¿ahora sigues por la U, por el colegio?
S1	Por la U, o sea, ahora me metí a un electivo y a veces juego en ligas. No juego así como profesional, profesional, pero como hobby . . .

continúa...

<i>Part.</i>	<i>Intervención</i>
S2	¿Y has ido como a campeonatos o torneos?
S1	Sí, en el colegio iba a hartos campeonatos, como de la Universidad Católica que organizaban, o de otros colegios que organizaban.
S2	¡Qué bien!, y ¿no has tenido como algún accidente o algo así?
S1	Así un accidente grande, no. Pero a veces así como los choques y todo, quedó así llena de moretones.
S2	Sí, me imagino, yo me acuerdo que un tiempo jugaba handball y me pasaba lo mismo [risas], por eso me salí yo creo porque me pegaban mucho, lo pasaba muy mal [risas]. Como que no tenía nada de fuerza.

Tabla 3
Evento n° 3 con interacción no empática

<i>Part.</i>	<i>Intervención</i>
S2	¿Por qué entraste a estudiar esa carrera?
S1	Porque no me alcanzó para estudiar en otra parte . . . [risas].
S2	¿Qué querías estudiar?
S1	Derecho.
S2	¿Dónde?
S1	En la Universidad Diego Portales.
S2	Ah ok.
S1	[risas], ¿Y tú?
S2	También, no me alcanzó para psicología en la Católica y también porque no sabía muy bien qué estudiar.
S1	Como todos en College.

En este evento podemos apreciar una falta de co-construcción de significados, una carencia de profundización en la experiencia del otro y una secuencia sucesiva de pregunta-respuesta que aumenta la tensión. El giro en el destinatario, desde el otro interlocutor hacia una generalización “*como todos*”, le permite al interlocutor incluirse en un conjunto de personas que padecen lo mismo, estrategia que logra disminuir la tensión e intentar conectar emocionalmente con el otro. En la Tabla 4 también se presenta la interacción no empática.

Finalmente, en el cuarto segmento se aprecia un movimiento particular de la tensión. Ambas participantes construyen expresiones comunicativas dominadas por la tensión al interior del turno comunicacional, representada en el mecanismo semiótico “*pero*”. Ante la pregunta de S2, S1 utiliza el mecanismo semiótico “*depende*” el cual otorga rápidamente diferentes alternativas o caminos por continuar la secuencia constructiva. Este movimiento dialógico aumenta la tensión ya que da cuenta de que existirían requisitos para que produjesen ciertas situaciones. S1 en esta expresión comunicativa construye el significado [AYUDAR A LAS PERSONAS]; si bien se autoposiciona subjetivamente en el diálogo, no existe una inclinación hacia profundizar en lo que esto podría significar para la

persona. S2, si bien parece estar de acuerdo con el significado que construye S1, supera el significado anterior a través de la emergencia de [SER UN APORTE]. Sin embargo, este último movimiento dialógico actúa como estrategia semiótica autoconstruida orientada a tomar distancia del campo de significado e impedir entrar en la experiencia íntima a la que alude el significado. El mecanismo semiótico “*ser un aporte al mundo*” o “[ser un aporte] *al país*” permite tomar perspectiva y distanciarse del campo de significado así como de la experiencia del otro. No permite la continuación y coconstrucción de la secuencia, sino, por el contrario, la detiene. Emerge como una estrategia dialógica socialmente adecuada que se explica por sí misma, sin necesidad de direccionar el proceso hacia nuevas formas de significar.

En este evento se aprecia nuevamente la tensión, la ausencia de coconstrucción de signos y el distanciamiento del campo de significado como característica de una interacción no empática, evidenciándose un giro en el destinatario de la expresión dialógica, desde el otro interlocutor hacia otro abstracto a través de una estrategia que actúa como ayudante simbólico en el diálogo y permite tomar distancia psicológica y disminuir el compromiso emocional con el otro y con lo expresado en el significado.

Tabla 4
Evento n° 4 con interacción no empática

Part.	Intervención
S2	¿Qué quieres hacer después de terminada la carrera?
S1	Depende de si estudio Derecho o Psicología, pero en las dos me gustaría como enfocarlo a ayudar a las personas. ¿Y tú? [risas].
S2	Bueno también depende en verdad de si entro a Psicología o Ingeniería Comercial, pero . . . también quiero ser . . . un aporte [risas]. . . al mundo.
S1	[risas] al país. . .

Discusión

A partir de los segmentos analizados es posible delinear las principales características de las secuencias dialógicas en las interacciones empáticas y en aquellas no-empáticas a lo largo de su desarrollo. En este sentido, a partir de los datos observados, las secuencias de interacción empáticas se caracterizan por un proceso de coconstrucción de significados entre los interactuantes; es decir, se construye coordinadamente una cadena dialógica en la cual cada interlocutor toma los significados construidos por el otro y aporta, sobre estos, nuevos significados. Esto evidencia un claro proceso de conexión emocional entre los hablantes del diálogo, los cuales están posicionados en el encuentro con el otro. Así en las secuencias empáticas se evidencia también una adecuada administración de la tensión. Esto quiere decir que los interlocutores recurren a estrategias dialógicas que le permiten mantener la tensión en niveles adecuados que posibilitan impulsar el proceso constructivo sin debilitar la experiencia vincular. Los hablantes ejecutan movimientos que permiten disminuir la tensión en algunos momentos y establecer oposición en el diálogo sin tensionar el vínculo. Finalmente, en las interacciones empáticas se evidencian una identificación y pérdida de distancia psicológica, por variables personales o contextuales, con el signo construido por el interlocutor. Esto constituye un fenómeno claro de conexión emocional, en el cual un sujeto logra transmitir a través del diálogo la emoción de una determinada experiencia, a la vez que el otro logra identificarse con ese significado, reconociendo y apropiando la emoción expresada por el primero.

Por otra parte, en las secuencias de interacción no empáticas, no se evidencia un proceso de coconstrucción de significados, es decir, cuando un participante construye un signo, que luego no es utilizado por el interlocutor para continuar la secuencia constructiva. Por otro lado, se evidencian un alto nivel de tensión dialógica y una estrategia de distanciamiento o abandono del campo de significado en aquellos momentos en los que aumenta la tensión. Estas estrategias para manejar la tensión en el encuentro con el otro consisten en desprenderse o des-identificarse de un significado determinado anteriormente puesto en el diálogo; el sujeto deja de reformar un significado en cual al ser posicionado en el espacio dialógico desequilibra la armonía y genera tensión. El aumento de la tensión se produce por un inadecuado manejo

de la oposición en el diálogo, ante lo cual los interlocutores recurren al abandono del campo como una forma de finalizar la secuencia constructiva y evadir de esta manera la incomodidad del vínculo tensionado. Finalmente, en las secuencias de interacción no empáticas se puede apreciar también estrategias semióticas que producen un giro en el destinatario del enunciado, desde el otro como interlocutor hacia un otro abstracto no presente en la interacción. En este mismo sentido, también se puede apreciar una estrategia dialógica de generalización, en la cual un interlocutor tiende a generalizar y normalizar una situación ejecutando un argumento autoexplicativo, como una estrategia para disolver la tensión.

A partir del material analizado en este estudio, se esboza la complejidad del encuentro humano y las micro-variedades casi imperceptibles para los hablantes, que tienen lugar durante el curso de una interacción. En una interacción social en que se encuentran dos sujetos diferentes, con historias, experiencias y formas de ver la vida que son diferentes, esta diferencia o alteridad es inherente a lo humano y constituye la base de la tensión que caracteriza el encuentro mutuo. En cada interacción social existe una tensión la cual emerge de la alteridad, es decir, del encuentro entre un yo y un otro. En este encuentro humano cada interlocutor ofrece una historia e invita al otro a esta historia. Cuando se produce una conexión empática, el otro acepta ser parte de ese mundo y acepta la oferta declarativa y relacional con las propias reglas del otro. El interlocutor acepta ser parte del mundo interno del otro, intentando conocer y comprender su experiencia, sintiendo las emociones experimentadas por el otro. En este micro-fenómeno, ambos sujetos forman parte de un microcosmos y constituyen ambos un solo sistema. En este tipo de encuentro, un sujeto intenta comunicar un aspecto de su existencia el cual no logra ser representado con exactitud en el lenguaje. Los artefactos discursivos no logran capturar la vivencia interna, ni traducir esta experiencia al lenguaje vocalizado. Es en este momento, cuando en una micro-secuencia empática el interlocutor logra descifrar y captar la fuerza vital que esconde el signo, esa emocionalidad corporalmente sentida que intenta ser expresada y que queda como algo no dicho.

Por otro lado, cuando el interlocutor decide no aceptar esa oferta e invitación a conocer el mundo interno del otro, el sujeto toma solo una parte de la historia, la cual es utilizada para enfatizar un aspecto propio. Esta intencionalidad del proceso comunicativo refleja

un contacto interpersonal en ausencia de empatía. Cada interlocutor se posiciona subjetivamente en un punto de vista, no existe una oferta relacional ni tampoco una intención de conocer el mundo interno del otro. Es aquí, donde a través de alguna estrategia dialógica los sujetos neutralizan la conversación y ponen punto final a la cadena de significados.

Desde las dinámicas interaccionales analizadas, el intercambio dialógico se presenta como una forma de comprender la riqueza de la experiencia interpersonal a nivel micro, mediada por algún sistema de signos. En este sentido, en el este artículo se postula a la regulación dialógica como una forma de regulación de los estados del *self*, un movimiento coconstruido a través del cual es posible aproximarse a un otro y comprender su experiencia subjetiva. Esto permite relevar la importancia del lenguaje como vía de acceso a la fuerza vital interna del otro, lo cual busca ser expresado y compartido (Humboldt, 1990). Lograr conectar con esa fuerza interna es sentir la emoción del otro, a través de un proceso de intercambio de significados lingüísticos y signos no verbales, los cuales en un proceso en constante construcción, va permitiendo comprender la experiencia del otro hasta fundirse emocionalmente en la vivencia, quedando los hablantes, por milésimas de segundo, en un micro-sistema de relación, tal como tempranamente lo propuso Lipps (1903/1923).

Respecto a las limitaciones de este estudio es necesario considerar que los segmentos de diálogo analizados fueron desarrollados entre participantes mujeres, lo cual posibilita estudios posteriores en díadas intergéneros y díadas de género masculino. Por otra parte, es posible que los participantes hayan establecido un vínculo empático y

no-empático más allá de la condición en la que participaron, razón por la cual fueron seleccionadas para este estudio micro-secuencias específicas y no las interacciones completas.

En relación a futuras líneas de investigación, sería posible analizar secuencias de interacción empáticas y no empáticas en una sola interacción social. A partir de este estudio se puede concluir que los encuentros interpersonales fluctúan momento a momento entre estados de mayor conexión emocional y estados de desbalance y desajuste emocional. La aplicación de esta metodología a la totalidad de una interacción social constituiría un aporte a la comprensión de los fenómenos humanos. A través de este diseño se podría observar las micro-variaciones de la conexión emocional durante la totalidad de un encuentro humano evidenciando la volubilidad de los procesos emocionales y la emergencia de la conexión emocional determinada por una serie de factores contextuales y personales de todos los interactuantes.

Finalmente, otra línea de investigación futura podría enfatizar la construcción de instrumentos y diseños de investigación que permitan explorar la relación existente entre el lenguaje y la emoción. En este estudio se aprecia que durante una interacción empática los interlocutores logran descifrar y comprender la fuerza vital que se esconde detrás del signo lingüístico, la cual no logra ser expresada de manera pura en el lenguaje, y que, sin embargo, busca ser comunicada. Construir artefactos que permitan investigar en qué medida lo que se expresa representa la experiencia interna del sujeto y de qué manera la emoción sentida del interlocutor busca ser puesta en el diálogo a través de los artefactos lingüísticos existentes, constituye, sin duda, un desafío metodológico de la investigación.

Semiotic analysis of empathic and non-empathic interaction sequences: a microgenetic study

Abstract: This study aimed to explore and describe the process of dialogic regulation in conversational interactions. It were recorded on video 30 pairs of students together in unknown interactions that were oriented to generate a non-empathic or sympathetic handling situation, and four segments of conversation, two for each type of interaction, were selected. The text was analyzed with a protocol of semiotic analysis based on the analysis model proposed by Molina (2007). The results show that empathic interactions are characterized by a process of co-construction of meaning, with proper management of stress and an identification with the linguistic sign. Moreover, non-empathic interactions are characterized by the emergence of linguistic signs that do not continue the construction sequence of meanings, with high dialogic tension, and a strategy of distancing or abandonment of the meaning field.

Keywords: semiotic analysis, interaction, empathy, microgenesis.

Analyse sémiotique de séquences d'interaction empathique et non-empathique: une étude microgénétique

Résumé: Cette étude vise à explorer et décrire le processus de régulation dialogique dans les interactions conversationnelles. On a enregistré sur vidéo 30 paires d'étudiants inconnus à l'autre dans des interactions ensemble, qui ont été orientés pour générer une situation de manipulation non-empathique ou empathique. Quatre segments de conversation, deux pour chaque type d'interaction, ont été sélectionnés. Le texte a été analysé avec un protocole d'analyse sémiotique basé sur le modèle d'analyse proposé par María Elisa Molina. Les résultats montrent que les interactions empathiques sont caractérisées par un processus de co-construction du sens, avec une bonne gestion du stress et une identification avec le signe linguistique. Par ailleurs, les interactions non-empathiques sont caractérisées par l'émergence de signes linguistiques qui ne poursuivent pas la

séquence de la construction des significations, avec la tension dialogique haute et une stratégie de séparation ou de l'abandon du champ de sens.

Mots-clés: analyse sémiotique, interaction, empathie, microgenèse.

Análise semiótica de seqüências de interação empáticas e não empáticas: um estudo microgenético

Resumo: Este estudo teve como objetivo explorar e descrever o processo de regulação dialógica em interações conversacionais. Foram filmadas trinta duplas de alunos, desconhecidos entre si, em interações em conjunto, orientadas a gerar uma situação de manipulação não empática ou empática. Foram selecionados quatro segmentos de conversação, dois para cada tipo de interação. O texto foi analisado com um protocolo de análise semiótica com base no modelo de análise proposto por María Elisa Molina. Os resultados mostraram que as interações empáticas são caracterizadas por um processo de construção conjunta de sentido com uma adequada administração da tensão e identificação com o signo linguístico. Além disso, as interações não empáticas são caracterizadas pelo surgimento de signos linguísticos que não continuam a seqüência de construção de significados, com alta tensão dialógica e uma estratégia de distanciamento ou abandono do campo de significado.

Palavras-chave: análise semiótica, interação, empatia, microgenese.

Referencias

- Aron, A., Melinat, E., Aron, E., Vallone, R. D., & Bator, R. (1997). The experimental generation of interpersonal closeness: a procedure and some preliminary findings. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 23(4), 363-377. doi: 10.1177/0146167297234003
- Bakhtin, M. (1981). *The dialogic imagination*. Austin, TX: University of Texas Press.
- Bakhtin, M. (1984). *Problems of Dostoevsky's poetics*. Minneapolis, MN: University of Minnesota Press.
- Cornejo, C. (2004). Who says what the words say? The problem of linguistic meaning in psychology. *Theory & Psychology*, 14(1), 5-28.
- Hermans, H. J. M. (2002). The dialogical self as a society of mind: introduction. *Theory Psychology*, 12(2), 147-160.
- Hermans, H. J. M. (2004). *The dialogical self in psychotherapy*. New York, NY: Brunner-Routledge.
- Humboldt, W. V. (1990). *Sobre la diversidad de la estructura del lenguaje humano*. (Ana Agud, trad.). Barcelona, España: Anthropos.
- Josephs, I., & Valsiner, J. (1998). How does autodiologue work? Miracles of meaning maintenance and circumvention strategies. *Social Psychology Quarterly*, 61(1), 68-83.
- Josephs, I., Valsiner, J., & Surgan, S. (1999). The process of meaning construction. In J. Branstädter and R. M. Lerner (Eds.), *Action & self development*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Marková, I. (1995). *Mutualities in dialogue*. Cambridge, England: Cambridge University Press.
- Marková, I. (2003). Constitution of the self: intersubjectivity and dialogicality. *Culture & Psychology*, 9(3), 249-259.
- Mead, G. H. (1992). *Mind, self and society*. London, England: The University of Chicago Press.
- Mead, G. H. (2002). *The philosophy of the present. Greats books in philosophy*. New York, NY: Prometheus Books.
- Molina, M. E. (2007). *Proceso de construcción de significados asociado a la experiencia de sufrir el abuso sexual de un hijo* (Tesis para optar al grado de Doctor en Psicología). Pontificia Universidad Católica de Chile, Santiago, Chile.
- Lipps, T. (1923). *Los fundamentos de la estética*. Madrid, España: D. Jorro. (Publicación original del año 1903)
- Valsiner, J. (1999). I create you to control me: a glimpse into basic processes of semiotic mediation. *Human Development*, 42(1), 26-30.
- Valsiner, J. (2000). *Culture and human development: an introduction*. London, England: Sage.
- Valsiner, J. (2002). Forms of dialogical relations and semiotic autoregulation within the self. *Theory & Psychology*, 12(2), 251-265.
- Valsiner, J. (2003). Beyond social representations: a theory of enablement. *Papers on Social Representations*, 12, 7.1-7.16
- Valsiner, J. (2004). *Semiotic autoregulation: dynamic sign hierarchies constraining the stream of consciousness*. Paris, França: Sage.
- Valsiner, J., & Van der Veer R. (2000). *The social mind: construction of the idea*. Cambridge, England: Cambridge University Press.
- Voloshinov, V. (1986). *El marxismo y la filosofía del lenguaje*. Cambridge, England: Harvard University Press.

Recibido: 30/01/2015

Revisado: 27/03/2015

Aprobado: 22/05/2015