

**"DEJA TU MENSAJE DESPUÉS DE LA SEÑAL":  
SECUENCIAS DE APERTURA Y CIERRE EN LOS MENSAJES  
DE CONTESTADOR AUTOMÁTICO**

**Margarita España Villasante  
Universidad Complutense de Madrid**

El uso del contestador automático está creando una nueva forma de "hablar por teléfono" que consiste en hablar con una máquina, en vez de hablar con una persona como, hasta ahora, venía siendo lo habitual. Siguiendo la metodología del Análisis de la Conversación, analizamos la estructura general de los mensajes que se dejan en un contestador automático, comparándola con la estructura que tienen las conversaciones telefónicas "normales", basándonos en un corpus de 250 mensajes dejados "espontáneamente" en los contestadores automáticos de diferentes personas.

Partimos de la idea que defiende Levinson (1983) de que la conversación o el diálogo es la forma primitiva y básica de usar el lenguaje y, junto con Kerbrat-Orecchioni (1990), creemos que las producciones monológicas simulan o pretenden imitar la estructura de un intercambio dialógico. Esto aparece de manera muy clara en los mensajes que se dejan en un contestador automático, pues están pensados, precisamente, para funcionar como "turnos de palabra" en una supuesta conversación "en diferido", una conversación "a trozos", podríamos decir, donde cada turno de palabra se produce en una coordenada diferente no sólo espacial, sino también temporal, rasgo este último que la convierte en una "interacción" muy especial. Los mensajes están dirigidos a un interlocutor ausente "física e interaccionalmente" (Schegloff, 1972) y siguen la estructura normal de un diálogo. En las conversaciones telefónicas es necesario poner el máximo de atención en la conversación misma, ya que toda la carga de la conversación la llevan los dos participantes (Liang, 1993). Los que dejan un mensaje en un contestador automático tienen aun mayores obligaciones que los que hablan por teléfono, necesitan mayor atención, pues son los únicos que hablan. Como toda conversación, la conversación telefónica está basada en unas convenciones estandarizadas sobre cómo empezar, desarrollar y terminar la conversación (Schegloff, 1979). En el contestador automático están presentes todas las reglas que existen en una conversación telefónica normal. Como, por ejemplo, la regla "*Que alguien conteste al teléfono no significa que esté disponible para llevar a cabo una conversación*" se convierte en "*No puedo hablar contigo, pero soy todo oídos*".

El único aspecto que no aparece en la situación de un contestador, el más fundamental para que se dé una interacción real, es la alternancia de turnos, una vez que el que llama comienza a hablar. ¿Cómo resuelven los hablantes el problema de que el interlocutor esté ausente o "diferido"? La necesidad del otro se

hace patente mediante mecanismos lingüísticos como, por ejemplo, las pausas, el uso de preguntas con pequeñas pausas para responder, preguntas de asentimiento o rellenos de pausas, comprobaciones para comprobar si se oye o entiende lo que se dice, etc., procedimientos todos éstos que invitan a la otra parte a hablar (lo que se conoce como "lugares pertinentes para la transición de turnos" (Levinson, 1983).

Al igual que existen diferentes tipos de interacción según el propósito que tengan (Kerbrat-Orecchioni, 1990), en una gama que va desde los intercambios gratuitos a los intercambios que tienen un fin muy claro, también en los mensajes del contestador automático se refleja esta tipología: así, hay mensajes cuya función es puramente fática, de mantenimiento de una relación, "*llamadas de charla*", mensajes cuyo fin es *convencer, invitar, felicitar...*, mensajes cuyo fin es *obtener una información*, mensajes cuyo fin es *dar una información*, y mensajes "*de servicio*", de transacciones comerciales.

Las partes que intervienen en una conversación telefónica deben identificarse y reconocerse mutuamente de forma verbal, pues no hay reconocimiento visual. Las secuencias de apertura que aparecen en este tipo de interacción suelen estar más estereotipadas que en la interacción cara a cara. La secuencia de apertura de la persona que tiene el contestador, la que contesta a la llamada, es diferente en las conversaciones telefónicas y en el contestador. En las primeras, consiste en una pregunta del tipo *¿Diga?*, *¿Sí?* o *¿Hola?* o bien en una auto-identificación, en caso de que no se espere identificar a la persona que llama, para confirmarle que ha conectado con quien quería: *Solbanc, ¿dígame?* En los mensajes de contestador la estructura básica del mensaje que "contesta" consiste en un saludo + una identificación (personal -nombre- o número de teléfono) + explicación ("*Deja tu mensaje después de la señal*"). Lo que no se da es una respuesta mediante una pregunta del tipo "*¿Dígame?*", pues se produciría la confusión de estar hablando con una persona.

En cuanto al segundo turno, el mensaje que deja la persona que llama, sigue la siguiente estructura: Saludo + Identificación + Razón de la llamada + Posibilidades de contactar + Despedida. Schegloff (1979) hace una clasificación de los tipos de secuencias de apertura que se dan en las conversaciones telefónicas, estos mismos tipos se mantienen en los mensajes de contestador: términos de saludo, nombre de la persona que coge el teléfono con entonación interrogativa, nombre de la persona que coge el teléfono con entonación asertiva o exclamativa, pregunta o comentario sobre el estado del que responde, razón de la llamada o primer tema, petición de que se ponga otra persona ("*Este mensaje es para...*"), auto-identificación y una broma. En cuanto a los elementos lingüísticos que se usan para introducir la razón de la llamada cabe destacar la generalización del introducido **que** y el **imperfecto**, junto con atenuadores de la importancia del mensaje, como *sólo*, *nada*.

En una conversación en la que los dos participantes están presentes el problema a la hora de terminar la conversación consiste en llegar a un punto de acuerdo para coordinar el fin (Schegloff y Sacks, 1973). En los mensajes de contestador sólo una de las partes decide terminar la conversación: la persona que ha llamado (lo más frecuente) o el propio mecanismo del contestador que sólo le permite al que llama cierta cantidad de tiempo para hablar. De nuevo, el contestador refleja una estructura dialógica, pues las preguntas de confirmación que suelen aparecer al final de los mensajes (*¿vale?*, *¿de acuerdo?*, *¿eh?*) buscan la confirmación de la otra parte para poder dar por concluida la conversación. Existen también elementos de pre-cierre que indican que ya no hay nada más nuevo que decir, como **"bueno, vale, venga"**, así como la elaboración de planes sobre cómo quedar para hablar en otra ocasión, hacer invitaciones o concertar citas que indican que el mensaje está llegando a su fin. Los elementos lingüísticos que con más frecuencia aparecen en las secuencias de cierre son, en los mensajes informales: **"Venga, hasta luego"**, como un bloque de despedida, de uso ya casi general, por lo menos en nuestro corpus (donde el rasgo "joven" es muy abundante). Otras formas son: **hala, un saludo, un beso, adiós**. Los mensajes formales siempre terminan con un agradecimiento, "Muchas gracias".

Según R. Lakoff (1990), en las interacciones telefónicas hay una relación de poder entre la persona que hace la llamada y la persona que recibe la llamada. El que llama está en una posición superior, ya que es quien ha elegido a quién llamar, cuándo y con qué fin antes de que el que recibe la llamada sepa quién llama y cuál es su objetivo. La llamada obliga a quien la recibe a interrumpir lo que estaba haciendo, se priorizan los objetivos del que llama frente a los del receptor. Respondiendo a la llamada, la persona accede a que su principal foco de atención a partir de ese momento hasta que se cuelgue sea la conversación telefónica. Sin embargo, el que recibe la llamada puede invertir la relación de poder, el contestador automático permite al que recibe la llamada hacer cosas que son propias normalmente del que llama (Liang, 1993). El que llama, en este caso, no sólo habla el primero, sino que habla a una máquina (algo que no es muy agradable).

Una regla en las conversaciones telefónicas es que si no hay respuesta, no hay nadie. Con la llegada de los contestadores, esta regla ya no es tan sencilla. En un principio, la regla es que si contesta un contestador la persona llamada no está. Sin embargo, algunas personas utilizan el contestador como un modo de seleccionar las llamadas, la persona puede estar pero no ponerse al teléfono, cambiando los papeles de poder, y haciendo que cambien algunas reglas del contestador. Por ejemplo, la regla de que una vez que el contestador responde el que llama debe hablar y dejar su mensaje, se anula cuando se vuelve a repetir la llamada.

**Referencias bibliográficas**

- BUTTERWORTH, HINE y BRADY (1977): "Speech and Interaction in Sound-only Communication Channels", *Semiotica*, 20-1/2, 81-99.
- KERBRAT-ORECCHIONI, C. (1990): *Les interactions verbales*. Paris: Armand Colin. 3 vols.
- LAKOFF, R. (1990): *Talking power*. Nueva York: Basic Books.
- LEVINSON, S. (1983): *Pragmática*. Barcelona: Teide. (cap. 6)
- LIANG, A. (1993): "Pauses in face-to-face and telephone conversations", *BLS*, 19, 232-244.
- SCHEGLOFF (1972): "Sequencing in conversational openings", en Gumperz y Hymes: *Directions in Sociolinguistics*, 346-380.
- SCHEGLOFF (1979): "Identification and Recognition in Telephone Conversation Openings", en Psathas: *Everyday language: studies in ethnomethodology*, 23-78.
- SCHEGLOFF y SACKS (1973): "Opening up Closings", *Semiotica*, VIII/4, 289-327.