

## Recursos pragmático-retóricos de las narrativas de queja para la construcción social de la identidad de mujeres desplazadas por la violencia política en Colombia

Pragmatic-rethorical resources for narratives of complaint in the social construction of identity from women displaced by political violence in Colombia

Yudi Herrera Núñez

### Resumen

Las mujeres desplazadas por la violencia política en Colombia, no solo se enfrentan a este flagelo sino que además son expuestas a condiciones de precariedad y al estigma por las comunidades de 'acogida'. Esta investigación pretende identificar los correlatos retórico-pragmáticos de los procesos narrativos de construcción identitaria, y del enfoque de posicionamiento interaccional de Bamberg (1997) en el contexto de la entrevista de investigación. La muestra está conformada por 17 entrevistas semi-estructuradas conformadas como relatos de experiencias personales vividas a luego del proceso de desplazamiento forzado. Los principales resultados, extraídos de nuestro estudio, destacan el uso de 'narrativas de queja' (Günthner (2007) como uno de los recursos preferidos que las narradoras emplean para construir su identidad. En estos relatos, el amplio despliegue de recursos narrativos, pragmáticos, retóricos y evaluativos pareciesen estar en función del objetivo interaccional de producir el alineamiento del interlocutor. En las narrativas de queja los recursos más frecuentes son el discurso directo, el uso de presente histórico y diversos recursos evaluativos. Las narrativas se constituyen en los principales territorios donde los co-conversadores buscan y encuentran formas para mitigar el 'problema interactivo' y conforman una imagen de sí mismos de formas que sean interactivamente útiles.

**Palabras clave:** mujeres desplazadas por la violencia política, narrativas identitarias, teoría interaccional del posicionamiento, historias de queja, estrategias retóricas

### Abstract

The displaced women by the political violence in Colombia not only face this human rights abuse, but they are also exposed to a poverty-stricken and they suffer stigma from the 'reception' communities. This investigation trying to identify the rhetoric- discursive relations of the narrative processes of the identity construction, and the approach of interactional positioning in the conversational context of an interview research. This study is based on the onto-epistemological budgets and theoretical - methodological bases of the Social Discursive Psychology, and on the approach of interactional positioning of Bamberg (1997). The sample is shaped by 17 semi-structured interviews; these are ordered thematically as statements of personal, vivid experiences of the process of the political

displacement. Among the most important conclusions of this study is the one based on the main resources that, in order to build their identity, narrators used through their narratives of ‘complaint’ (Günthner, 2007). From this point of view, one might think that the widespread deployment of narrative, pragmatic, rhetorical and evaluative resources depends on the interactional goal of producing partner alignment in narratives of complaint. These preferred resources are: direct speech, using historical present tense and various evaluative resources. The narratives are taken as the main areas where co-conversationalists seek and find ways to mitigate the ‘interactive problem’ and make a picture of themselves in ways that are useful interactively. The narratives are understood as the principal territories where the co-conversationalists look and find forms to mitigate the ‘interactive problem’ and shape an image of themselves interactively useful.

**Keywords:** internally displaced women, identity narratives, interactional discursive positioning theory, complaint stories

---

Yudi Herrera Núñez, Universidad de La Serena, [yherreran@gmail.com](mailto:yherreran@gmail.com)

Recibido: octubre 2014 / Aceptado: mayo 2015

## 1. Enfoques teóricos del abordaje narrativo de este estudio

Las mujeres desplazadas por la violencia política en Colombia, no solo se enfrentan a este flagelo sino que además están expuestas a condiciones de precariedad y al estigma en las comunidades de ‘acogida’ por la desconfianza y el desconocimiento de las causas que han ocasionado su desplazamiento. Esta investigación forma parte de un estudio más amplio el cual pretendía identificar los correlatos lingüístico-discursivos de los procesos narrativos de construcción identitaria, que estos hablantes despliegan al proyectar una ‘imagen virtual’ acreditadora —en términos goffmanianos—, del proceso de posicionamiento interaccional en el contexto conversacional de la entrevista de investigación. Este estudio se basa en los presupuestos onto-epistemológicos y teórico-metodológicos básicos de la Psicología Social Discursiva, con base en la presentación que de esta orientación en la psicología social hacen Potter y Edwards (2001), en la que el discurso se entiende como situado, orientado a la acción y socialmente construido.

Para este artículo, se tuvieron en cuenta solo los resultados parciales respecto a las narrativas de queja como uno de los formatos que presentan los relatos identitarios. Las narrativas identitarias, esto es, aquellas en que de modo significativo las entrevistadas ejecutan algún “trabajo de identidad” (Snow y MacAdam, 2000) para implementar alguna de las “posiciones de sujeto” (o identidades) que están disponibles en las “prácticas

discursivas”, “discursos dominantes” o “narrativas maestras” (*master narratives*) de su sociedad. Las posiciones de sujeto o identidades les permiten a los interlocutores presentarse a sí mismos recíprocamente como actores sociales inteligibles. Éstees uno de los constructos que desde las diversas perspectivas teórico-metodológicas adoptadas en el presente estudio (entre otras, la de la teoría interaccionista del posicionamiento) definen lo que los hablantes hacen durante el proceso de construcción narrativa de sus identidades (nótese que una afirmación como ésta, que pluraliza la identidad, ya supone una opción ontológica, aquella que se opone a la concepción esencialista y unitaria de otra postura ontológica, la forjada en la concepción del sujeto propia de la modernidad).

Por otra parte, nos hemos referido al proceso de construcción de las identidades, el que desde la perspectiva adoptada en nuestro estudio es discursiva, esta concepción nuevamente nos lleva a asumir una posición onto-epistemológica, que en nuestro caso es, en lo esencial, la del socioconstruccionismo. No es ajeno a este afán de contribuir a suscitar el interés del lingüista por el vasto y complejo, pero no por ello menos fascinante, dominio teórico-empírico representado hoy por los problemas relacionados con la identidad y la narrativa. Ello con vistas a promover la contribución potencial de nuestra disciplina, reclamada en el actual programa de investigación inevitablemente transdisciplinario en que se encuentra en este momento empeñado un sector significativo de las ciencias humanas y sociales, en especial por el papel central que en los presupuestos de dicho programa se le asigna a la narración en la construcción de las identidades, así como en la vida y desarrollo humanos. En este sentido, vale la pena destacar a teóricos que han dado cuenta de los problemas involucrados en un estudio como el de la construcción narrativa de la identidad, asumido con denodado interés y amplio alcance explicativo por psicólogos de la talla de Bruner, 2006 [1990]) y Gergen (1996 [1991], 2007), así como por psicólogos sociales de la orientación discursiva de fundamentos ontológicos socioconstruccionistas, como Potter y Edwards (2001), y Potter y Wetherell (1987), quienes mantienen que: “La forma en que los discursos construyen nuestra experiencia puede ser examinada al *deconstruir* los textos en los cuales aparecen, separándolos y mostrando cómo funcionan para presentarnos una visión de mundo particular” (Burr, 2002, pp.125-126). Ha de tenerse presente que de lo que da cuenta la narrativa es nada menos que del significado de la experiencia humana, la que, según algunos de los autores citados en nuestro estudio, solo cobra sentido una vez que se ha “narrativizado”. Bruner ha sostenido que “La manera típica de enmarcar la experiencia (y nuestros recuerdos de ella) es la modalidad narrativa [...] y las pruebas acumuladas

demuestran que lo que no se estructura de forma narrativa se pierde en la memoria” (Bruner, 2006 [1990], p. 72).

Para abordar el estudio fue indispensable adoptar una estrategia de análisis que contemplase una gama amplia de dimensiones del relato. Adoptamos una estrategia investigativa que está informada, en lo esencial, por la metodología de la psicología social socioconstruccionista en el análisis de las narrativas identitarias, la que ha aportado un vasto instrumental de premisas teóricas y conceptos analíticos, provenientes de una variedad de disciplinas, entre las que se encuentran la Etnometodología, el Análisis Conversacional, enfoque que hasta ahora ha hecho mayor aporte al estudio de *talk-in-interaction*, el Análisis del Discurso y la Sociolingüística Interaccional. Los fundamentos onto-epistemológicos, por otra parte, los toma del construccionismo social desde la investigación narrativa, que evidencia la complejidad de la construcción discursiva que es la narración producida en el seno de la interacción comunicativa.

La muestra está conformada por 17 entrevistas semi-estructuradas<sup>1</sup> organizadas temáticamente como relatos de experiencias personales vividas durante el proceso del desplazamiento político. Luego de seleccionar las narrativas que permitiesen evidenciar las estrategias de continuidad, resistencia y cambio identitario, se procedió a determinar tanto los repertorios interpretativos como los recursos pragmáticos, discursivos y retóricos que les conferían entidad, para esta publicación, solo se plantean los resultados referidos a las narraciones de queja.

Ateniéndonos al objetivo de nuestro estudio de hacer hincapié en aquellos rasgos que parecieran caracterizar el discurso del subgénero de narraciones que constituyen el objeto de nuestro análisis, en seguida, se presentan algunos de los fundamentos onto-epistemológicos del socioconstruccionismo que orientan el abordaje de las narraciones como mecanismo constructor de la realidad. A continuación, se revisa la caracterización básica de las Narrativas de Queja y se exploran las funciones y la eficiencia de algunos dispositivos lingüísticos en cuanto a favorecer el posicionamiento interaccional y a la construcción identitaria de las entrevistadas.

### ***1.1. Fundamentos onto-epistemológicos de la investigación***

---

<sup>1</sup> Las entrevistas semiestructuradas se realizaron a instancias de las dos líderes de asociaciones de mujeres desplazadas de Fusagasugá y Bogotá, las entrevistas abordan un protocolo para elicitación de información socioeducativa; además, aborda temas más experienciales como causas de la migración, arribo y asentamiento en los lugares de recepción.

El socioconstruccionismo como orientación teórica ofrece alternativas críticas respecto a la ontología y epistemología del conocimiento que fundamentan el estudio narrativo de la identidad. La postura central que comparten estas disciplinas es la presunción de que lo que es real o verdadero es una construcción social, en nuestro caso ‘una narrativa’. Esta premisa da lugar a una serie de temáticas de estudio como la construcción social de las identidades, la función de los dispositivos retóricos y narrativos en la construcción de la realidad, el papel del poder en la construcción de los significados, las prácticas discursivas, los procesos sociales dialógicos y la reflexividad del lenguaje, entre otros. Aunque existe una amplia gama de enfoques que se identifican como socioconstruccionistas cuyas diferencias y límites difusos son imprecisos, Burr (2003) identifica como rasgos comunes a todas ellas, los propuestos por Gergen (1985) que a continuación se esbozan:

El socioconstruccionismo insiste en la necesidad de tomar una postura crítica respecto al conocimiento dado por sentado y a la forma tradicional de comprender el mundo. Es así como considera que las categorías de comprensión de la realidad que los seres humanos empleamos no forman parte de la naturaleza de la misma, ni son objetivas, sino que se constituyen en el seno de la cultura o son históricamente heredadas. Desde esta perspectiva, se asume que el conocimiento es sostenido por procesos sociales y genera acciones sociales. Nuestro conocimiento del mundo y las formas de comprenderlo no se derivan de la naturaleza; es a través de las interacciones cotidianas con la cultura ‘científica’ que estas versiones de conocimiento se fabrican, llegando a considerarse incuestionables. Un cambio en la construcción del significado de un fenómeno social como en el caso del alcoholismo, siguiendo el ejemplo de Burr (2003), trae consigo un tipo diferente de comprensión y deriva en cierto tipo de acción social. La construcción social del alcoholismo a través del tiempo produce un cambio en su definición desplazándola desde ser socialmente construida como una trasgresión legal o un acto criminal que demandaba una actuación social penal, hasta llegar a ser comprendida, hoy en día, socialmente como una enfermedad, y por lo mismo, requiere de la sociedad la provisión de un tratamiento terapéutico a quienes la padecen.

La premisa del antiesencialismo del enfoque socioconstruccionista sostiene que el mundo social —incluyéndonos a nosotros mismos como personas— es el producto de procesos sociales, la que da lugar a una perspectiva epistemológica fundamental para explicar la realidad. A diferencia de este enfoque, el esencialismo atrapaba a las personas dentro de personalidades e identidades que las limitaban y las presentaban como finitas e

inmodificables, en cambio la variante interpretativa social posibilita la comprensión de las identidades como transformables y múltiples. La premisa fenomenológica del realismo que sostiene que es imposible percibir la realidad de manera ‘objetiva’, es un potente fundamento que nos lleva a la conclusión de que todas nuestras percepciones y conocimientos están necesariamente impregnados de valoraciones. Nuestra percepción tiene ‘intencionalidad’, así que solo podemos percibir algo en términos de lo que nos preocupa. Nuestra relación con el mundo y con el otro, necesariamente transforma las cosas y a los otros por la intencionalidad de nuestro pensamiento.

## 2. Aproximación al concepto de narrativa

### 2.1. Algunas precisiones sobre el formato o esquema de análisis de los relatos identitarios

La dificultad de definir la narrativa de experiencias personales cuando se va más allá de las narrativas obtenidas bajo las condiciones experimentales acotadas de las narraciones elicítadas y caracterizadas por Labov en su modelo narrativo, ha llevado a investigadoras como Ochs y Capps (2001) a proponer un esquema dimensional de las narrativas, que surge del hecho de que los relatos no siempre se ajustan a una estructura canónica estable y, finalmente, para el caso de los relatos identitarios, ha cobrado especial aceptación la propuesta de Bamberg (2006) y Georgakopoulou (2006) de las *smallstories* —que surgen naturalmente en la conversación— como el ámbito privilegiado del discurso narrativo para la realización del trabajo de identidad. No menos importante en este rápido recuento es la distinción que suele hacerse — y que responde a los intereses teórico empíricos de las diferentes orientaciones en la investigación— entre las narrativas *even-centred*, ‘centradas en eventos’ pasados específicos que ha experimentado el narrador, cuyo prototipo estaría representado por las narrativas labovianas, y las *experience-centred* ‘centradas en la experiencia’ que cubren una gama amplia de sucesos que varían en extensión desde segmentos de entrevista a historias de vida, y que pueden ser de fenómenos generales o imaginados, así como asuntos que efectivamente le sucedieron al narrador o de hechos que él solo ha escuchado (Squire, Andrews y Tambokou, 2008).

La trayectoria conceptual del término —que es el reflejo de las divisiones teóricas en la investigación—, aparte de dar cuenta de la dificultad que plantea su delimitación, permite formarse una idea de la dificultad que entraña aplicar un formato único de análisis e interpretación a los heterogéneos relatos identitarios producidos por las

integrantes de nuestra muestra. En estas circunstancias, la aproximación a los relatos sometidos aquí a análisis e interpretación (así como la presentación de los resultados) no se ajusta a un formato analítico uniforme (como cuando se analizan narrativas obtenidas al modo laboviano y aplicando el modelo de análisis propuesto por ese autor), pero sí considera, cuando nuestros materiales lo permiten, hacer observaciones acerca de la estructura textual, aludir a los resultados de nuestras triangulaciones para aclarar, corroborar o aportar precisiones sugeridas por nuestros datos a puntos de la teoría o el método del análisis narrativo, o resultados de la investigación empírica sobre problemas afines. De igual forma, se incluyen reflexiones o planteamientos sugeridos por el análisis de alguna narrativa, que van más allá de las preguntas iniciales de la investigación. En el fondo, se ha tratado en cada caso de sondear con la mayor hondura posible el potencial significativo del discurso narrativo identitario de nuestras entrevistadas, empleando la mayor cantidad de perspectivas analíticas pertinentes disponibles. Ello explica el hecho de que algunas de las narrativas aquí presentadas admitan múltiples interpretaciones en razón de la susceptibilidad de los contenidos a las perspectivas analíticas disponibles.

## ***2.2. La narrativa abordada desde la perspectiva socioconstruccionista***

El estudio de la narración es un fértil campo de investigación para diversas disciplinas de las ciencias humanas y sociales, tal vez por ello se resiste a una conceptualización única y consensuada. De Fina y Georgakopoulou (2012) realizan un comprensivo recuento de las diversas perspectivas que han abordado el estudio de las narraciones, las que dados los propósitos de su publicación, han dividido en las investigaciones que tratan la narrativa como un tipo de texto; y aquellas que las conciben como un modo de pensamiento— Bruner (1986/2010)— y/o como un proceso epistemológico y metodológico.

Las investigaciones lingüísticas fundacionales sobre la narración pusieron el acento en las propiedades lingüísticas que la definen y diferencian de otros tipos de textos, se preocuparon por los elementos que configuran su estructura y desde una perspectiva cognitiva, buscaron identificar las propiedades universales de las narrativas. El trabajo seminal de Labov y Waletzky (1997 [1967]) inaugura un fértil campo de investigaciones desde el punto de vista de los elementos estructuradores de la narración y los estudios de adquisición de patrones narrativos. En lo que atañe a la adecuación del modelo narrativo laboviano para dar cuenta de la construcción narrativa de la identidad, destacamos en especial dos visiones críticas: una formulada desde el Análisis Conversacional por Schegloff

(1997), quien critica la exclusión que ese modelo hace del contexto de interacción en el análisis de las narrativas, y otra planteada por Bamberg (2007), que de modo más atinente al objetivo de la perspectiva que reseñamos, expresa las limitaciones de dicho modelo para el estudio de la constitución narrativa de la identidad, cuestiona la rigidez del modelo de estructura narrativa laboviano, que se aviene más bien al tipo de narraciones del que el sociolingüista norteamericano lo derivó, esto es, historias de experiencia personal que refieren sucesos fuera de lo común acaecidos en las vidas de los narradores, cuya pregunta emblemática en la entrevista era: ¿Ha estado usted alguna vez en una situación de peligro tal que se dijo a sí mismo: *‘este es el momento final?’* (Labov y Waletzky, 1997 [1967]), los que por el impacto emocional provocado harían surgir el estilo de habla más espontáneo de los entrevistados, el que sería de crucial importancia para el estudio del cambio lingüístico. La estructura canónica de los relatos estudiados por Labov constaba de seis secciones (resumen, orientación, complicación de la acción, resolución, evaluación y coda), a excepción del resumen y la coda, el resto de las secciones eran obligatorias para constituirse en una narrativa completamente desarrollada. A los relatos así concebidos, Michael Bamberg denomina *bigstories*, por oposición a las narraciones breves que no se ajustan estrictamente a la estructura propuesta por Labov, a las que llama *smallstories*, y que, sin embargo, permiten de manera contextual y situada dar cuenta del rico posicionamiento normalmente manifestado por los hablantes en el curso de las interacciones comunicativas.

Destacados estudiosos de la narrativa (Bruner, 1986, 1990; Ricoeur, 1990; MacIntyre, 1981) promueven comprenderla como un modo de pensamiento, comunicación y aprehensión de la realidad, el cual es fundamental para la formación de la cognición humana. Para estos autores la narración impone un orden a la heterogeneidad de la experiencia humana. De Fina y Georgakopoulou (2012) relacionan este proceso con el concepto de *employment ‘entramado’*, desarrollado por Polkinhorne (1986), el cual posibilita la transformación de elementos aislados en una construcción unitaria de sentido, es decir, el ‘entramado’ posee la capacidad de transformar una lista de eventos desconectados, en una historia unificada con un punto y un tema dignos de ser narrados. Para Bruner (2010 [1986]), la narrativa es una forma de razonamiento para la creación de sentido, estructuración de las acciones prácticas y vehículo para la configuración de la propia identidad. Para Bruner es la cultura el elemento esencial para comprender las potencialidades humanas y no el individuo, ni las ciencias cognitivas. Las formas de entramado y la estructura narrativa son los mejores recursos para que una persona pueda

hacerse inteligible a otras, al describir su propia vida en términos significativos y apreciados por su cultura. Un patrón valorado es el de las narrativas de progreso caracterizadas, en términos generales, por un difícil inicio, seguido de luchas y esfuerzos para arribar a un ponderado éxito.

Desde la perspectiva socioconstruccionista, la narración más que una estructura textual, es un proceso dinámico y reflexivo que constituye tanto la forma en la que nosotros organizamos los eventos y las experiencias de nuestras vidas para darles sentido, así como la forma en la que participamos en la creación de estas experiencias y realidades, incluidos nosotros mismos. Anderson (1997) afirma que el punto de vista personal sobre el comportamiento y la naturaleza humanos son solo un producto de los vocabularios descriptivos individuales, del lenguaje conversacional, y los relatos y narraciones que nos caracterizan. Las narraciones personales dan forma, y re-formulan las fuentes de conocimiento y puntos de vista propios sobre la realidad.

De allí que resulte pertinente sostener que estudiar solola estructura o de lo que se trata la narración, reduce sus implicaciones significativas y resta su capacidad de articulación y producción de sentido. Parece más oportuno interrogarse por lo que las personas hacen socialmente al utilizar narrativas, qué efectos tratan de producir y qué papel desempeña la narrativa en el entramado de las relaciones sociales, como sugieren Cabruja, Iñiguez y Vásquez “[...] en los discursos no solo se hace referencia a lo que las cosas son, sino a lo que podrían ser, introduciendo con ello la necesidad de precisar para cada ocasión qué trata de significarse y cómo se persiguen efectos de verdad y/o credibilidad o se conjuran y/o contrarrestan otros discursos (Cabruja et al., 2000, pp. 62-63).

Nuestras vidas están siempre situadas en una historia (narrativa) porque sin una historia que cambie a través del tiempo, podrían hacerse ininteligibles. Compartimos nuestros Sí mismos y las experiencias propias con otros, ensamblando los pedazos y piezas de nuestras narrativas dentro de versiones de historias viables, influidas por la memoria, el contexto y la intención de los hablantes en el intercambio comunicativo.

La identidad desde la mirada narrativa postmoderna no es una entidad estable y perdurable que esté limitada o fija en un tiempo o lugar geográfico; no es una simple acumulación de experiencia; tampoco es una expresión de rasgos neuro-psicológicos. La identidad, de esta manera, no está basada en alguna clase de continuidad psicológica o discontinuidad, de mismidad sino en la constancia de una narrativa en curso. La identidad es una expresión de nuestras narrativas siempre en cambio, un ser y un llegar a ser, a través

del lenguaje y el relato, desde esta perspectiva, la identidad está siempre comprometida en una realización conversacional, construida y reconstruida a través de las continuas interacciones, y a través de las relaciones. “Vivimos nuestras narrativas y nuestras narrativas llegan a ser nuestras vidas; nuestras realidades llegan a ser nuestras historias y nuestras historias llegan a ser nuestras realidades” (Anderson, 1997, p. 216).

La tensión entre la identidad que emerge de manera variable, múltiple y discontinua, y nuestra necesidad de pensarla como una mismidad estable, se resuelve cuando procuramos mantener la coherencia y continuidad de nuestra identidad en las historias que narramos sobre nosotros mismos. Construimos narraciones que dan sentido a la falta de coherencia de nuestras identidades y al caos que es la vida. Nuestras narrativas de identidad llegan a ser un asunto de formar y representar el Yo que siempre estamos narrando a nosotros mismos y a los otros, sobre quiénes somos, hemos sido y seremos. Como sostiene Gergen (1994), el *self* se convierte en la persona o personas que nuestras narraciones interaccionales requieren, héroes o víctimas, por ejemplo. Somos siempre muchos ‘Yo’ potenciales que a la vez, son incorporados y creados en nuestras conversaciones.

Para la comprensión del rol de las narraciones en la configuración de la identidad es relevante asumir un enfoque de análisis que permita destacar la construcción de significados que trascienda el estudio de la estructura narrativa e incorpore métodos para abordar entre otros, los elementos del contexto local y cultural que inciden en su emergencia.

### 3. Metodología

En este artículo, cualitativo y exploratorio en su naturaleza, tenemos la intención de revelar los aspectos pragmáticos y retóricos de las narrativas utilizadas como una estrategia retórica para la (re) construcción de las identidades de las mujeres que han sido desplazadas por la violencia política en Colombia. Nuestra estrategia metodológica es informada por el enfoque teórico y metodológico desarrollado por el construccionismo social y el análisis narrativo de la identidad. El énfasis en el proceso narrativo en el contexto de la entrevista semi-estructurada ha dado lugar a poner mayor atención a la co-construcción interaccional de los significados y a las construcciones teóricas como la del concepto de posicionamiento (Bamberg, 1997; Wortham, 2001). Exploramos el análisis dialógico-performativo de las narrativas de acuerdo con Riessman (2008), y dedicamos nuestra preocupación por el estilo del discurso reportado conocido como discurso directo. Este artículo es una sección de un

estudio empírico de doctorado que consistió en un análisis de 17 entrevistas cualitativas semi-estructuradas que fueron llevadas a cabo por la autora con las mujeres desplazadas entre 2007 y 2010 en Bogotá y Fusagasugá. En el presente estudio empleamos una muestra intencional o de conveniencia, que, como es sabido, es un procedimiento no probabilístico, especialmente adecuado para el estudio de subgrupos específicos de una población.

Dentro de los tipos de muestreo intencional, el adoptado aquí correspondería al de *casos con máxima variación* con informantes estratégicos, lo que en nuestro caso suponía incluir informantes representativas de la gama de características demográficas (edad, nivel de instrucción, grupo étnico de pertenencia, entre otras cuya realidad heterogénea representa al grupo de mujeres desplazadas) que presenta la población estudiada. Asimismo, para los efectos de acceso o localización de los potenciales integrantes de la muestra, empleamos el procedimiento denominado *bola de nieve* o *en cadena*, en el que se pide a algunos informantes que mantienen algún tipo de vínculo con representantes del subgrupo poblacional en estudio, información o su directa intermediación (en este caso dos líderes de grupos de mujeres desplazadas) para establecer contacto con los potenciales integrantes de la muestra.

#### **4. Recursos pragmático-retóricos para la construcción identitaria en las narrativas de queja**

Los relatos de nuestras entrevistadas, mujeres desplazadas por la violencia política, se ajustaban en mayor cantidad a lo que se ha dado en llamar narrativas de queja. Ello suscitado posiblemente por la situación contextual local en la que se encontraban las narradoras, esto es, con la percepción de precariedad, desprotección y abandono por parte del estado luego de haber dejado mediante la intimidación propia de las acciones de los grupos armados en Colombia, sus lugares de origen. La relevancia de este género en nuestros materiales, pareciese ocasionarse al ofrecer la entrevista, un contexto propicio para su aparición.

Günthner (1997), una de las más reconocidas investigadoras germanas sobre las narrativas de queja, caracteriza el subgénero de las narrativas conversacionales como sigue:

Las historias de queja pertenecen a la ‘familia’ de los ‘géneros comunicativos reconstructivos’ que reproducen y re-presentan parte de la realidad social, las experiencias y las acciones del pasado individual (Bergman/Luckmann 1995). Las técnicas de reconstrucción usadas por los narradores deben resolver el problema del personaje adaptándose transitoriamente a los eventos sociales y ello requiere traer la experiencia pasada al tiempo presente socio comunicativo. Los géneros

narrativos incluyen varios subtipos con una significativa variación: el narrador puede ser protagonista de la narrativa, él/ella puede ser solo un personaje secundario o incluso narrar un evento que ha escuchado. La historia puede ser ficticia o real, la modalidad interaccional puede ser seria o jocosa. La narración puede ser una historia moral, una historia de indignación, la revelación o secreto o una historia humorística. La historia puede tener varias funciones al interior del contexto narrativo: puede ser narrada principalmente para entretener a los oyentes, para ilustrar cierto punto (posición), persuadir al auditorio de la propia perspectiva, fundamentar y argumentar o incluso confesar algo al auditorio (pp. 182-183).

Los eventos representados en la narración se supeditan a las metas de interacción de la conversación en la que emerge el relato, así que el entramado de los eventos del relato es el resultado de la tensión pasado-presente. En el mismo lugar, Günthner describe cómo está constituido el marco habitual de participación en los relatos de queja, conformado por el narrador, protagonista/víctima, el trasgresor o antagonista —ausente en el momento del relato— y el auditorio —quien no es testigo de los eventos reconstruidos. El comportamiento moralmente inapropiado, injusto o criminal hacia el protagonista, típicamente el narrador, es el corazón de las narraciones de queja. Los narradores no solo reconstruyen los fracasos de otros, sino que también escenifican estos eventos pasados como “pequeños shows” (Goffman, citado en Günthner, 1997, pp. 200); ellos los presentan para que la audiencia re-experimente, los viva y los pruebe.

En una investigación basada en 36 historias de queja narradas en conversaciones informales alemanas entre amigos y miembros de la familia, Günthner (2000) logra identificar tres recursos lingüísticos típicos que los narradores de las historias de queja emplean para escenificar sus relatos y suscitar el alineamiento emocional y el involucramiento. En el análisis de los recursos gramaticales y retórico-estilísticos que Günthner (1997) realiza de las narraciones de queja concluye que dispositivos tales como la reconstrucción de diálogos y el empleo del presente histórico en las narraciones, entre otros, más que reportar información tienen como propósito escenificar el relato para lograr la familiarización del oyente con éste y en consecuencia, provocar su alineamiento con la postura del narrador.

En nuestro caso se abordarán solo dos de estos dispositivos: el discurso referido y el presente histórico, dada su incidencia en la construcción de la identidad de las narradoras.

#### 4.1. El empleo del discurso referido como recurso de desalineamiento y de representación de los otros

El uso de los rasgos prosódicos y el recurso de la superposición de voces (Bajtin, lo denomina *Layering*) en el discurso referido en las interacciones cotidianas ha sido analizado en profundidad por Günthner como estrategia evaluativa (1998, 1999) en las narraciones de queja:

El discurso reportado, que es prosódicamente diferenciado del contexto precedente, es convertido en una dramatización. Prosódicamente, es deformado de tal modo que podemos descubrir una “superposición de voces” (Bakhtin 1981; Günthner 1997; 1999; Schwitalla 1997). No solo “oímos” la voz enojada del personaje citado, sino también la evaluación del narrador de esta declaración como exagerada, inadecuada, y grosera (Günthner, 2000, p. 5).

En el caso de nuestras entrevistadas, la caracterización despótica de las imposiciones de los grupos armados, se representa en el tono amenazante configurado en el formato de discurso directo, con el uso de imperativos y formulas cortantes “empezaron a decirle a mi esposo que tenía que unirse al Frente, ellos llegaron a la casa y empiezan por si no tienen gallinas o animales, tienes que venderles y dicen: “Maten tantas gallinas y preparen almuerzo que necesitamos comer’ y toca hacerlo” (Inf. 8: 8-12).

El narrador, al emplear en su relato el discurso reportado, además de efectuar la reconstrucción de los diálogos pasados, emite juicios sobre los enunciados citados, función esta última que Silverstein (1993), citado por Günthner (1997), ha caracterizado como la función por excelencia de este recurso discursivo como la función metapragmática.

Silverstein (1993), quién a partir del punto de vista de Jakobson respecto de la función de metalingüística de la lengua (‘mensajes sobre mensajes’), trata el discurso reportado como ‘una actividad metapragmática por excelencia: al citar los enunciados ocurridos en el pasado, los hablantes explícitamente representan y comentan ‘el uso de la lengua’. Al hacer esto expresan su ‘ideología’ (Silverstein, 1993); es decir, su posición sobre las reglas que vinculan el comportamiento comunicativo con situaciones comunicativas particulares, es reflejada en la actividad de emplear el discurso reportado (Günthner, 1997, p. 190).

En el ejemplo que se ilustra en seguida, la narradora presenta su propia postura de manera indirecta: se distancia de los alzados en armas, a quienes representa a través de sus comportamientos verbales.

---

**Entr.:** Se supone que te llevan hacer qué... ¿qué quiere la guerrilla? ¿que te vayas con ellos?, ¿cuál sería tu labor?

---

**Inf.:** Pues sería como ir uno allá, como dicen ellos: “A luchar por una causa”, porque según ellos lo único

---

---

que quieren ellos es gobernar, es para ellos, es una causa, a ver, hay muchas muchachas jovencitas allá (Inf. 2: 27)

---

La caricaturización de este grupo externo, ajeno al de la entrevistada (*outgroup*) se logra con la integración en primera instancia de una proclama cliché, atribuida e identificadora de este grupo. Enunciado que muestra de manera irónica, la evaluación que del mismo hace la narradora: ‘como dicen ellos a luchar por una causa’, ante cuya postura la narradora manifiesta su desalineamiento no solo al preferir la forma de discurso indirecto “porque según ellos lo único que quieren ellos es gobernar”; sino ratificando con la reiteración del pronombre que tal postura y dichos pertenecen a “ellos”. Cerrando esta cita con la evaluación de la narradora “es para ellos una causa”, lo que relativiza su participación al valorar este propósito como una causa. A través de la escenificación de los eventos narrados y de la caracterización de los protagonistas no solo se reportan los eventos sino que se construyen las identidades de los participantes y del narrador mismo. Cuando el narrador se desalinea de los alzados en armas, al mismo tiempo construye una identidad autónoma de este grupo.

A continuación ilustraremos el uso estratégico que realiza nuestra entrevistada del recurso al discurso directo, en su relato:

---

**Inf.:** [...] y [los paramilitares] empezaron a ver qué listado<sup>2</sup> tenían, quiénes habían sido secuestrados por la guerrilla para ellos empezar a extorsionar también a la gente.

**Entr.:** ¿Por qué?

**Inf.:** Porque, pues son otros, *otros al margen de la ley*, entonces, son de otro bando entonces, “Pues, así como le pagaron a ellos, también nos tienen que pagar a nosotros”, ése es el decir de ellos, entonces allí hubo, allí hubo muchos conflictos entre eso hubo una víctima, un socio del patrón, hubo un muerto. De los empleados fueron dos que le mandaron lista, cuando empezaron a tomar en cuenta las listas, empezaron por números, entonces, el compañero de mi amor y mi amor eran los terceros, o sea, “O se van, o se van, o aquí quedan” (Inf.: 4: 32-36).

---

En este segmento se evidencia la confluencia de los dispositivos retóricos que caracterizan las narrativas de queja en pos de generar alineamiento, y en particular, la narradora los emplea como medio para la construcción discursiva de una identidad violentista de los ‘otros’ [grupos guerrilleros y paramilitares] en contraposición a un ‘nosotros’ violentado y victimizado. La selección de los ítems léxicos configura el repertorio interpretativo de la guerra y al mismo tiempo, escenifica el ambiente del relato en el que las prácticas extorsivas

---

<sup>2</sup> Práctica intimidatoria que consiste en publicar el orden en que se procederá a asesinar a quienes se resistan a pagar o quedarse en un territorio.

—listas de secuestro, ordenamiento en la sucesión de eventos— aparecen naturalizadas dentro de la lógica del mundo relatado. Los segmentos en discurso directo abordan de manera sintética los eventos centrales del relato, no solo pretendiendo citar lo dicho, sino que entrañan rasgos rítmicos, que imitan la contundencia y lo tiránico de la amenaza por la segmentación, brevedad e incuestionable inminencia de las consecuencias. La expresión de la amenaza indirecta “O se van, o se van, o aquí quedan”, con una pseudo disyunción, aumenta el dramatismo e intimidación con la repetición y laconismo, como una ineludible sentencia.

#### 4.2. Recursos de involucramiento y evaluación

En el mismo artículo, Günthner (1997) identifica la co-ocurrencia de estos dos recursos en la configuración de la estrategia que autores como Perelman han dado en llamar ‘Técnicas retóricas de escenificación’ en las que la aparición del presente histórico en la narración de eventos pasados (usualmente narrados en pretérito) indicia también un cambio del enfoque en el reporte de los eventos: de usarlos como telón de fondo a presentarlos en primer plano. Este se constituye en un recurso típico de las narraciones de queja, señala Günthner (1997), cuyos rasgos se asemejan al de algunos relatos de las mujeres en condición de desplazamiento de nuestro corpus.

El efecto pretendido por el narrador al emplear esta estrategia de *close up* o ‘acercamiento’, afirma Günthner (1997), es reducir la distancia entre el mundo historiado y el mundo del aquí y ahora de receptor para de este modo crear un contexto común desde el cual evaluar los eventos representados, como se observa en la siguiente narración, en la que la entrevistada incorpora una narrativa genérica e hipotética que avala su pesimismo sobre cómo podría resolverse la crisis social que experimenta Colombia:

---

Entr.:	¿Cuál crees tú que sería una buena solución para este problema [desplazamiento]?
Inf.:	A ver, la solución es solo una y... pero es que no se va a cumplir. La solución es que los políticos del Estado no sean clasistas, por decirlo así. [...] [que] El gobierno dejara de tener esa estructura y pensar más en el pueblo, obvio que en este momento nuestro Presidente dice eso, pero eso es enmascarado, el Presidente actual que nosotros tenemos, Álvaro Uribe es una persona yo no sé, yo lo veo, tan cínica, él en los consejos, yo he estado frente al Presidente y le hemos pedido: “Mire, necesitamos una ayuda para el desplazado, necesitamos una operación para tal persona” y lo que hace: “sí, sí, sí, no se afane, tranquila”. Es como publicista, él dice “sí, le vamos a ayudar, conéctese con el doctor, con el otro” y cuando uno va a hablar con el doctor, y le dicen en el momento, la gente queda con la imagen que ya tiene solución a su problema y cuando ya se enfrenta a la realidad o al doctor al que lo delegó, ya uno sabe que el conflicto empieza, que no va a haber solución que es, muy posiblemente, que el señor no le

---

---

va a parar bolas, le va a dar todos los rodeos y ya después de que se haya cansado, entonces ya desiste, ya desiste de tener alguna [solución] (Inf.: 1: 87-110).

---

Por otra parte, los retazos de discurso directo hipotético amén de su brevedad, resaltan por su irrupción en el flujo narrativo, en especial, por su enunciación como *enactment* 'discurso actuado' con las respectivas acomodaciones prosódicas. Su ocurrencia en un tipo de estructura argumentativa parece estar determinada tanto por el elevado grado de convicción del argumentante respecto de la evidencia que respalda su argumento ("yo he estado frente"), así como, por la necesidad de llamar la atención del interlocutor sobre tal convicción, lo que resulta en un elemento reforzador altamente destacable en el esquema argumentativo. En efecto, la narradora, en su condición de líder, asume la vocería de las reivindicaciones y demandas de la mujer desplazada, fijando las posiciones, tanto de los desplazados, como las del Estado que incumple el rol, que por mandato y obligación constitucional, debiera intervenir de manera efectiva para atender tales demandas. En este caso, el segmento de discurso directo insertado aquí cumple las funciones de denuncia, clamor, pero adquiere una extensión acorde con las complejidades del estado de cosas por cuya solución aboga la narradora.

Nuestras entrevistadas apoyan sus argumentos con relatos de situaciones pasadas o hipotéticas conformadas por retazos de discursos citados, en los que se evidencia cómo los recursos prosódicos como las exclamaciones, las preguntas y los marcadores del discurso habituales en el habla oral ("pues, bien, mire") no solo hacen parecer las citas más auténticas sino que parecen reflejar el habla natural como si alguien realmente dijese esas palabras (Pennesi, 2008) para usarlo retóricamente como testimonio.

Además, en el ejemplo anterior, la narradora construye la imagen del presidente Uribe con lexemas evaluativos que cumplen la función metapragmática de valorarla construcción del decir del 'otro', señalando que el decir del presidente es poco confiable ("como de publicista").

El empleo del presente histórico en las narraciones más que reportar información tiene como propósito escenificar el relato para lograr la familiarización del oyente con éste y en consecuencia, provocar su alineamiento con la postura del narrador, en sucesivos acercamientos entre el marco de la historia y el de la entrevista. Los desplazamientos temporales usando el presente histórico permiten al narrador ofrecer el contexto en primer plano que justifica su evaluación e invita al oyente a alinearse con ésta: "*Mire, necesitamos una*

ayuda para el desplazado, necesitamos una operación para tal persona” y lo que hace: “sí, sí, sí, no se afane, tranquila”. “él dice ‘sí, le vamos a ayudar’”. Además, al incorporar el pronombre de tercera persona ‘uno’ cuya función es presentar tanto la experiencia como la evaluación como generalizables, “uno sabe que el conflicto empieza, que no va a haber solución”.

Hemos podido comprobar una variación de la ocurrencia del formato del discurso referido denominado ventriloquía en narraciones de historias de queja, destinado quizá, a expresar de este modo, el posicionamiento de la narradora frente a los personajes del relato ausentes (como en el caso del presidente Uribe) o a los eventos relatados. Tannen (2004) reafirma la relación entre el discurso referido, o diálogo construido (en el caso de la ventriloquía) y el marco narrativo/conversacional:

It is also a kind of frame shifting insofar as a speaker who utters dialogue as if it were spoken in the voice of another is assuming a new and different *footing* vis-à-vis the participants and the subject of discourse; “*footing*” is defined here, following Goffman (1981: 128), as “the alignment we take up to ourselves and the others present as expressed in the way we manage the production or reception of an utterance”.

[Es también una especie de cambio de marco en tanto que un hablante que emite un diálogo como si fuese emitido por otro es asumir un nuevo y diferente *footing* frente los participantes y el sujeto del discurso; “*footing*” es definido aquí, siguiendo a Goffman (1981), como “el alineamiento que asumimos nosotros y los otros presentes tal y como se expresa en la forma cómo manejamos la producción y la recepción de un enunciado”] (Tannen, 2004, p. 402).

En el siguiente extracto, nuestra entrevistada emplea la narrativa de queja para denunciar el maltrato del que son objeto quienes están en situación de desplazamiento por los funcionarios de los servicios estatales, en este caso, ejemplifica su demanda al realizar la declaración ante la fiscalía por haber sido amenazada de muerte, lo que ha desencadenado su desplazamiento y el de su familia:

Entr.:	¿ Hay algo que tú quieras dejar, como parte de la investigación, que tú creas que es importante que esté dentro?
Inf.:	Sí, a ver, pues que nos dieran un mejor trato[...] Nosotros, hemos recibido amenazas, entonces yo fui a poner una demanda a la Fiscalía y la doctora Nancy, ¡ay! yo no me acuerdo el apellido, pero, ¿sabe una cosa?, me dio tanta tristeza, nos tuvo hora y media, yo le conté todo el relato desde que salí desplazada [...] y, ¿sabe una cosa?, no me quiso recibir la demanda, me mandó pa’l Gaula, eso fue toda la mañana, con doña Lucía, ¡tengo testigos del Gaula!, que es en La Gran Colombia. Yo sin plata, allá nos fuimos, nos mandaron pa’l puesto de policía, del puesto de policía nos volvieron y nos mandaron a la Fiscalía. ¿Usted cree que es justo que una persona que tenga un cargo grande, que diga: “Bueno, esta señora necesita al menos una información o asesorarla?”, ¿cierto?, porque todos no nacimos estudiados y, desafortunadamente, hay gente bendecida que sabe mucho, pero tenemos personas que no, y las personas que saben no lo asesoran a uno, a veces. Volvimos a la Fiscalía y, ¿sabe qué?,

¿en qué piso nos atendieron?: en el segundo piso. Y el señor, un doctor muy formal, don Carlos, me recibió la demanda, yo le comenté todo y le dije: “¡Qué tristeza!”, yo me puse a llorar, yo le dije: “¡Qué tristeza!, yo toda la mañana me la he pasado detrás de esto y son la cuatro de la tarde” y no pude ir a trabajar ese día y esa señora ni siquiera me dijo: “Suba al segundo piso, que allá reciben”, lo que dijo es que esas cosas a veces la vienen a utilizar es para viajar a otro país, y que, o sea, se montó algo todo raro, todo (Inf.: 3: 170-203).

Aparte de estos casos especiales de discurso referido, también son frecuentes los casos de discurso directo en que el discurso citado es de la autoría del personaje/hablante aludido por el narrador, como: “y le dije: “¡Qué tristeza!”; “Yo le dije: “¡Qué tristeza!”; “Yo le digo: “No, yo realmente, porque me duele que me hieran”. El uso frecuente del discurso directo en las variedades señaladas muestra el despliegue escénico que ejecuta la narradora para hacer más verosímil la razón de su queja, más cercana al mundo de la historia y de este modo, conseguir el alineamiento de la audiencia.

Por otra parte, sobresale en los relatos, asimismo, el abundante empleo de recursos evaluativos, entre los que, aparte del discurso referido, aparecen representados prácticamente todos los señalados en Labov (1972), los que presentamos en lo que sigue, empleando las categorizaciones labovianas para su clasificación.

- **Intensificadores:**

- o Cuantificadores hiperbólicos:

- \* [...] eso fue toda la mañana.

- \* [...] toda la mañana me la he pasado detrás de esto.

- o Repeticiones:

- \* a nosotros nos tienen abandonados, nos tienen abandonados.

- **Comparadores:**

- o Expresiones negativas:

- \* [...] la mayoría de los desplazados somos personas que no tenemos estudio.

- \* Y no pude ir a trabajar ese día.

- \* [...] las persona que saben no lo asesoran a uno.

- \* [...] yo no me acuerdo el apellido.

- \* [...] y esa señora ni si quiera me dijo: “Suba al segundo piso, que allá reciben”.

- o Modalizadores:

- \* [...] desafortunadamente (3 ocurrencias).

- **Explicativos:**

- \* Lucía me ha dicho que quede como presidenta de AMUDEC, porque desafortunadamente la mayoría de los desplazados somos personas que no tenemos estudio.

- \* [...] porque a mi duele que me hieran.

- **Acción evaluativa**

- \* Yo me puse a llorar

Este amplio despliegue de recursos pragmáticos y retóricos busca indudablemente dar contundencia factual a la descripción de las situaciones referidas en el relato, en que la dimensión emocional parece adquirir prominencia, como se aprecia por las frecuentes alusiones evaluativas en este plano, que contribuyen a denotar el hondo enfado que la injusticia de la situación produce en el ánimo de la narradora.

Desde el punto de vista del enfoque de la psicología social discursiva de orientación socioconstruccionista, en el que se sostiene que “Los hechos no preceden a las narraciones, sino que se convierten tales en virtud del entramado mismo de la narración, a través de la cual adquieren su factualidad” (Cabruja, Íñiguez y Vásquez, 2000, p. 76), tendríamos que agregar que estamos frente a un caso de la descripción de una situación vivida por la narradora como si fuera un relato factual, en el que la narradora emplea diversas estrategias narrativas, como, en este caso específico, el de la *estrategia de ofrecimiento de detalles* en el relato (Cabruja, Íñiguez y Vásquez, 2000, p. 80), detalles que la narradora utiliza con profusión para proporcionar verosimilitud al motivo de su queja, donde no están ausentes mediante el empleo, no menos abundante, de evaluaciones de sus vivencias, sentimientos y emociones: “y le dije: ‘¡Qué tristeza!’”; “yo me puse a llorar, yo le dije: ‘¡Qué tristeza!’”.

## 5. Conclusiones

El discurso de nuestras entrevistadas, nos permite conjeturar que la Narración de Queja se trataría de un género de ocurrencia previsible en el discurso narrativo de personas desplazadas a causa de la violencia socio-política en circunstancias similares a las vividas por nuestras entrevistadas.

Las narrativas de quejas, como ha señalado Haakana (2007), puede estar funcionando en un contexto de ocurrencia como el que analizamos como un dispositivo para expresar los pensamientos y sentimientos más íntimos de la narradora, con una

función análoga con la que en el teatro se utiliza el soliloquio, a fin de acentuar el efecto retórico de su argumento, finalidad que, por lo demás, la acerca en algún sentido a la de la narración de queja.

Desde otro punto de vista, el marco de participantes propuesto por este tipo narrativo propicia la configuración positiva de un Yo narrado que coincide con la del emisor del evento de habla (imagen virtual gofmaniana) frente a un “otro” ausente del evento de habla, reconstruido narrativamente como autor de las conductas morales reprobables que generan el relato de queja. Este tipo narrativo sería por sí mismo una eficiente estrategia para presentar los posicionamientos del hablante y lograr la alineación del auditorio.

Hecha esta precisión, se puede señalar que la confluencia de dispositivos retóricos, pragmáticos y lingüísticos en los relatos de queja, y en especial, el papel que desempeña el uso del discurso referido, conforma la representación de aspectos del hablante involucrados en la naturaleza y fines psico-sociales de este género discursivo. El discurso referido se constituye en un dispositivo copiosamente empleado en este tipo de narrativas, entre cuyos fines cabe mencionar los relativos a: la construcción de la identidad y de la imagen social que el hablante construye y reclama para sí y para los otros, así como los medios y fines que emplea para dar voz y carácter histriónico a los personajes que animan sus relatos, en busca de la verosimilitud y la reportabilidad que caracterizan estas narraciones. A este último respecto, ha de señalarse el papel que juega el empleo de este recurso en la expresión del *posicionamiento* del narrador y del atribuido a los personajes del mundo de la historia, como se ha podido apreciar en las narrativas analizadas en este artículo.

## Referencias

- Anderson, H. (1997). Self: Narrative, Identity, and Agency. En Anderson, H. *Conversations, Language and Possibilities*. Nueva York: Basicbooks.
- Bruner, J. (2010 [1986]). *Realidad mental y mundos posibles. Los actos de la imaginación que dan sentido a la experiencia*. Barcelona: Gedisa.
- Bruner, J. (2006 [1990]). *Actos de significado. Más allá de la revolución cognitiva*. Madrid: Alianza Editorial.
- Bamberg, M. (2006). Stories: Big or small. Why do we care?. *Narrative Inquiry* 16(1), pp. 139-147. <http://dx.doi.org/10.1075/ni.16.1.18bam>
- Bamberg, M., De Fina, A. y Schiffrin, D. (Eds.) (2007). *Selves and Identities in Narrative and Discourse*. Filadelfia: John Benjamins Publishing. <http://dx.doi.org/10.1075/sin.9>
- Burr, V. (2002). *The Person in Social Psychology*. Nueva York: Psychology Press.
- Burr, V. (2003). *An introduction to social constructionism*. Londres: Routledge.

- Cabruja, T., Íñiguez, L. y Vázquez, F. (2000). Cómo construimos el mundo: relativismo, espacios de relación y narratividad. *Anàlisi Quaderns de comunicació i cultura* 25, pp. 61-94.
- De Fina, A. y Georgakopoulou, A. (2012). *Analysing Narrative*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Georgakopoulou, A. (2006). Thinking big with small stories in narrative and identity analysis. *Narrative Inquiry* 16(1), pp. 122-130. <http://dx.doi.org/10.1075/ni.16.1.16geo>
- Gergen, K. (2007). Construcciónismo social, aportes para el debate y la práctica. Bogotá: Universidad de los Andes-CESO.:  
<http://es.scribd.com/doc/56584804/GERGEN-Kenneth-2007-Construccionismo-Social-Aportes-Para-El-Debate-y-La-Practica-PP-365>
- Gergen, K. (2005). Narrative, Moral Identity, and Historical Consciousness: A Social Constructionist Account. En Straub, J. (Ed.) *Narration, Identity and Historical Consciousness* (pp. 99-119). Nueva York: Berghahn Books.
- Gergen, K. J. (1994). *Realities and Relationships: Soundings in Social Constructionism*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Gergen, K. J. (1996 [1991]). El yo saturado. Dilemas de identidad en el mundo contemporáneo. Barcelona: Paidós.
- Goffman, E. (2009 [1997]). *La presentación de la persona en la vida cotidiana*. Buenos Aires: Amorrortu Editores.
- Günthner, S. (1997). Complaint stories. Constructing emotional reciprocity among women. En Kotthoff, H. y Wodak, R. (Eds.) *Communicating Gender in Context*. Filadelfia: John Benjamins.
- Günthner, S. (2000). Constructing scenic moments: grammatical and rhetoric-stylistic devices for staging past events in everyday narratives. *Interaction and Linguistic Structures Konstan (InLiSt)* 22. <http://www.inlist.uni-bayreuth.de>
- Haakana, M. (2007). Reported thought in complaint stories. En Holt, E. y Clift, R. (Eds.) *Reporting talk: Reported Speech in interaction (Studies in Interactional Linguistics)*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Holt, E. y Clift, R. (Eds.) (2007). *Reporting talk: Reported speech in interaction*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Labov, W. (1972). The transformation of experience in narrative syntax. En Labov, W. *Language in the inner city: Studies in Black English vernacular*. Filadelfia: University of Pennsylvania Press.
- Labov, W. y Waletzky, J. (1997 [1967]). Narrative analysis: Oral versions of personal experience. *Journal of Narrative and Life History* 7(1-4), pp. 3-38.  
<http://dx.doi.org/10.1075/jnlh.7.02nar>
- Pennesi, K. (2008). *Be Saying*. Quotations as Demonstrations of Stance: A Linguistic Approach to Environmental Conflict. *Arizona Anthropologist* 18, pp. 1-27.
- Potter, J. y Derek, E.. (2001). Discursive Social Psychology. En Robinson, W. P. y Giles, H. (Eds.) *Handbook of Language and Social Psychology*. Londres: John Wiley and Sons.
- Potter, J. y Wetherell, M. (1987). *Discourse and Social Psychology*. Londres: Sage Publications.
- Potter, J. (1998). *La representación de la realidad. Discurso, retórica y construcción social*. Barcelona: Paidós.
- Ochs, E. y Capps, L. (2001). *Living narrative: Creating lives in everyday storytelling*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Riessman, C. K. (2008). *Narrative methods for the human sciences*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Schegloff, E. A. (1997). Narrative Analysis: Thirty Years Later. *Journal of Narrative and Life History* 7 (1-4), pp. 97-106. <http://dx.doi.org/10.1075/jnlh.7.11nar>
- Herrera Núñez, Y. (2015). Recursos pragmático-retóricos de las narrativas de queja para la construcción social de la identidad de mujeres desplazadas por la violencia política en Colombia. *Textos en Proceso* 1(2), pp. 472-493. DOI: 10.17710/tep.2015.1.2.10yherrera

- Snow, D. A. y McAdam, D. (2000). Identity work processes in the context of social movements: Clarifying the identity/movement nexus. En Stryker, S., Owens, T. J. y White, R. W. (Eds.) *Self, identity, and social movements* (pp. 41-97). Minnesota, MN: University of Minnesota Press
- Squire, C., Andrews, M. y Tamboukou, M. (Eds.) (2008). *Doing narrative research*. Londres: Sage.
- Tannen, D. (2004). Talking the dog: Framing pets as interactional resources in family discourse. *Research on Language and Social Interaction* 37(4), pp. 399-420.  
[http://dx.doi.org/10.1207/s15327973rlsi3704\\_1](http://dx.doi.org/10.1207/s15327973rlsi3704_1)
- Wortham, S. (2001). *Narratives in action: A strategy for research and analysis*. Nueva York: Teachers College Press-Columbia University.

**Yudi Herrera Núñez.** Se ha desempeñado como Investigadora Asociada en la Universidad de La Serena y, actualmente, como asesora para el desarrollo del discurso académico en la Universidad de Playa Ancha, en Chile. Ha desarrollado su labor académica en el ámbito de los estudios del discurso desde una perspectiva lingüístico-discursiva con orientación pragmática, y en especial, durante los últimos años se ha dedicado a las narrativas conversacionales, identidad narrativa y narrativas elicidas en contexto de entrevista, línea de investigación en la que desarrolla el proyecto de investigación “Narrativas identitarias de inmigrantes afrodescendientes en Chile”.

**Yudi Herrera Núñez.** She has served as a Research Associate at the University of La Serena, and now as a consultant for the development of academic discourse at the University of Playa Ancha in Chile. She has done research in the field of discourse studies from a linguistic-discursive perspective and with a pragmatic orientation; in recent years, her focus of interest are conversational narratives, narrative identity and narratives elicited in the interview context, a research area connected to her research project “Narrative identities of African descent immigrants in Chile”.