EL ACTO DE HABLA DE CLARIFICACIÓN EN UN MODELO DE DIÁLOGO.

Abstract

En este artículo es presentado un conjunto de condiciones felices para el acto de habla de la clarificación, y es mostrado como la clarificación puede ser distinguida de la explicación. Un sistema formal de diálogo de clarificación llamado CD es construido este construye el acto de habla de clarificación dentro del sistema como un tipo de movimiento distintivo hecho por un participante en un diálogo. Una parte requiere clarificación de la proferencia previa de la otra parte, y luego la otra parte intenta proveerla. Al mismo tiempo, el diálogo en un nivel global tiene un objetivo común de resolver un problema causado por ambigüedad, oscuridad de la expresión, o alguna otra dificultad que evita que la discusión avance. Reglas de locución, movimientos del diálogo, reglas de clarificación y reglas de terminación para CD son provistas.

Palabras clave: argumentación; modelos de diálogo; ambigüedad; explicación; malendendidos; cambios dialécticos.

Existen muchas cuestiones teóricas sobre los diálogos clarificardores que permanecen sin respuesta, a pesar de que ellos son ampliamente utilizados en sistemas de inteligencia artificial, por ejemplo en sistemas de expertos ¿Qué significa exactamente el término “clarificación” en el contexto de un dialogo de clarificación? ¿Es la clarificación un tipo de acto de habla que puede ser representado con tal en la tipología de los actos de habla (Searle, 1969)? Si es así, ¿cuáles son las características esenciales de tal acto de habla? Claramente éste no es un dialogo del tipo de un discusión crítica del tipo analizado por Van Eemeren y Grootendorst (1984). Quizá en el sistema de clasificación de Walton (1998) éste pude ser clasificado como un diálogo del tipo de búsqueda de información. No es información lo que se quiere, tanto como clarificación. Por lo tanto la cuestión es si el dialogo de clarificación es un tipo de diálogo por derecho propio, o si éste puede ser acomodado bajo la categoría de uno de los tipos especiales de diálogo existentes que ya han sido estudiados. Otra cuestión es la que concierne a la relación estrecha entre la clarificación y la explicación ¿Es la clarificación un tipo de explicación, o es algo diferente? La cuestión aquí es cómo diferenciar precisamente entre una clarificación y una explicación dado que estos dos actos de habla parecen tan cercanos.

Un modelo de diálogos de clarificación, del tipo ahora utilizado en inteligencia artificial, si es sistematizado como una estructura, puede llegar a ser una herramienta de vital importancia para tratar con falacias informales, y otro tipo de problemas que ocurren comúnmente en argumentación. Por ejemplo, ha sido defendido por algún tiempo que las falacias originadas por la ambigüedad, como la equivocación y anfibología, pueden ser mejor tratadas viéndolas como problemas de procedimiento que pueden ser resueltos por el intercambio dialógico en el cual el receptor o critico del argumento entabla un diálogo con un proponente que presenta el argumento (Hamblin, 1970; Mackenzie, 1988; Walton, 1996, van Laar, 2003). En tal diálogo de clarificación, la expresión bajo suposición de ser ambigua o problemática, por parte del crítico, se citaría, la ambigüedad potencial sería identificada, y se le solicitaría al proponente que clarifique lo que quiso decir en su discurso anterior en el diálogo cuando presentó su argumento. Los diálogos de clarificación pueden también ser útiles para tratar con falacias que surgen del preguntar sobre preguntas, como la falacia tradicional de demasiadas preguntas. El mejor acercamiento es frecuentemente preguntar al formulador original de la pregunta solicitándole que clarifique, por ejemplo, si alguna declaración que hace un alegato se supone que es una presuposición de la cuestión. En algunos de esos casos, la clarificación de la cuestión puede dirigir a su reformulación, y con ella a la remoción del problema.

En este artículo es presentado un conjunto de condiciones que definen el acto de habla de clarificación, y es construido un sistema formal de diálogo de clarificación que incorpora este acto de habla. En el modelo formal, son tomados actos de habla para representar tipos de movimientos hechos por los participantes en el diálogo (Prakken, 2005; Reed, 2006). El modelo formal es por el momento simple y básico y necesita ser extendido por investigaciones futuras. Su valor reside en que construye sobre modelos de diálogo existentes para ofrecer un nueva estructura formal que puede ser usada para proveer un modelo de clarificación claro y preciso que puede ser aplicado a numerosos casos y problemas de clarificación en inteligencia artificial y estudios de argumentación.

1. Ejemplos de oscuridad problemática y ambigüedad

La mejor forma de empezar es con unos ejemplos. Los primeros dos ejemplos toman la forma de diálogo entre dos partes, y en esos casos es natural hablar de que está ocurriendo un diálogo de clarificación. Veremos abajo, sin embargo, que no todos los ejemplos de clarificación toman explícitamente la forma del diálogo, y que es necesaria una reconstrucción de tales casos con el fin de aplicarles un modelo dialógico.

El primer ejemplo concierne a una secuencia de correos electrónicos entre un profesor que se ha registrado para ir a un congreso y uno de los organizadores del mismo. El primer correo electrónico del organizador del congreso da información a todos los participantes del congreso sobre el registro al mismo y detalles sobre la presentación de ponencias y alojamiento.

Organizador del congreso: Si usted se está registrando para alojarse en la residencia u hotel universitario, usted necesitará registrarse en el salón de alumnos (ellos lo recibirán a cualquier hora)

Profesor: En su último correo electrónico, dice, “residencia u hotel universitario” ¿Son estos lo mismo o son diferentes?

Organizador del congreso: El hotel universitario en el campus es una residencia moderna. Lo llaman hotel para distinguirlo de las residencias estudiantiles más modestas.

Los mensajes de correo electrónico citados arriba fueron seleccionados para representar las partes del diálogo que tiene que ver con la clarificación. En cada mensaje había más información que fue borrada. Por ejemplo, el organizador del congreso añadió a su segundo correo las siguientes dos oraciones: “Pienso que usted estaría bien en el hotel universitario. Por alrededor de $30.00 más por noche puede tener un cuarto de hotel en el centro por el rio”.

En el primer mensaje del organizador del congreso, él utilizó la expresión “residencia u hotel universitario” la cual parecía ambigua, o por lo menos poco clara para el profesor que trataba de planear su alojamiento para el congreso. En su correo, el profesor solicitó por una clarificación de esta expresión. En su segundo mensaje, el organizador del congreso explica que lo que es llamado hotel universitario es una residencia moderna pero diferente a las residencias de estudiantes comunes que son más modestas. La respuesta clarifica el mensaje previo al profesor, porque él está familiarizado con las residencias estudiantiles comunes como aquellas en las que él se hospeda frecuentemente cuando asiste a congresos. El puede entender que lo que es llamado hotel universitario sería más como un hotel, otro tipo de alojamiento con el cual él está muy familiarizado por su experiencia de ir a congresos.

El segundo ejemplo proviene de una sesión de mediación relativa a la adopción de un bebe por parte de un esposo y una esposa. La pareja había entablado previamente discusiones con la madre, y parte del acuerdo que ellos habían alcanzado fue que la madre podía tener contacto con el niño. Sin embargo durante la discusión el mediador tuvo que lidiar con el problema de que los nuevos padres y la madre tenían ideas diferentes de los significa “contacto”. En la parte del diálogo parafraseado abajo, está una discusión de este tipo.

Madre: Habíamos acordado que tendría contacto con el niño.

Esposa: Mi entendimiento fue que por contacto tu eres libre de escribir cartas y enviar fotografías en días festivos, ese tipo de cosas. Pero no pienso que nosotros consideráramos nunca que vieras al niño o pasaras tiempo con él.

Esposo: Mi entendimiento fue que el contacto sería hasta el punto cuando ella entregaba al niño a nosotros después de firmar los papeles y que sería “contacto” como al decir adiós al bebe y tener lo último momentos a solas con él. Pero yo no me imaginé que eso fuera incorporar visitas cada fin de semana.

De acuerdo con el entendimiento del esposo y la esposa, “contacto” significaba tener solamente un pequeño momento con el bebe después de firmar los papeles. De acuerdo con el entendimiento de la madre, contacto significaba algo mucho más substancial, incluyendo visitas cada fin de semana. Este malentendido es altamente problemático, porque hay un desacuerdo entre los dos lados en qué significa el término “contacto”. Para que el acuerdo funcione, es necesario que el malentendido sea clarificado por el mediador. El mediador había recién realizado tal clarificación antes que comenzara el diálogo anterior.

Este caso es diferente del caso previo, porque existía un malentendido actual que el mediador tenía que intentar solucionar a través de clarificar el significado del término “contacto”. En el caso previo el profesor trataba de prevenir un problema que podía surgir en su arribo al congreso cuando el encontrara que el alojamiento que había elegido no era del tipo que tenía en mente. Para anticipar esta dificultad y lidiar con ella por adelantado, él pide clarificación del mensaje del organizador del congreso sobre el alojamiento. Estos dos caso son también diferentes porque hay un mediador presente en el caso de adopción cuyo trabajo es ser una parte neutral quien, entre otras cosas, puede clarificar malentendidos problemáticos que tengan las dos partes en la discusión.

Observando estos dos ejemplos puede verse que la clarificación frecuentemente toma la forma de un diálogo que es parte de un diálogo en proceso entre dos partes. La clarificación es provocada por un problema o dificultad que surge en el diálogo. Puede ser un problema práctico que surge porque una parte está incierta sobre qué hacer, o cómo seguir los consejos o directivas de la otra parte. En otros casos, puede ser que una parte simplemente no entiende algo que ha dicho la otra parte porque es poco claro u oscura. La oscuridad es una cuestión relativa, porque lo que parece oscuro a una persona puede ser clara para otra, por ejemplo un experto que sabe la terminología especializada en que fue expresada una aserción o argumentación. La oscuridad puede ser un problema serio en la argumentación, porque no puedes argüir racionalmente con otra parte en una discusión si no puedes identificar específicamente que se supone que es su argumentación. La oscuridad en la argumentación requiere clarificación antes de que el argumento pueda tener alguna esperanza de ser resuelto. Si el argumento de alguien es oscuro, la mejor respuesta es solicitar una clarificación.

Un ejemplo citado en (Walton, 2006, p. 11) tomado de Lutz (1989, pp. 5-6) cita la respuesta del administrador asociado de la NASA cuando le fue preguntado, durante la investigación del desastre espacial del Challenger en 1986, si el desempeño de la nave espacial había sido contenido en sí mismo, o si mejoraba con cada lanzamiento (Lutz, 1989, pp.5-6)

Pienso nuestro desempeño en términos de desempeño en el despegue y en términos de desempeño en órbita, nosotros sabíamos más sobre la atmosfera (evelope) sobre la cual estábamos operando, y nosotros habíamos sido muy precisos quedándonos en ella. Y así diría que el desempeño no ha mejorado drásticamente a causa del diseño. Pienso, hemos sido capaces de caracterizar el desempeño más como una función de nuestra experiencia de lanzamientos que lo opuesto a ello una mejora como una función de tiempo.

La respuesta fue oscura para el entrevistador y su audiencia, a pesar de que haya sido clara para aquellos familiarizados con la jerga de la NASA, según sabemos. En este caso, aunque una solicitud de clarificación era apropiada, hubiera sido difícil saber donde empezar. En un caso como éste, hubiera sido apropiado para el entrevistador solicitar una clarificación, pero dada la densidad de la prosa, podía haber sido difícil avanzar en esta tarea. Podía hacer requerido un diálogo extendido de clarificación con muchos movimientos.

La ambigüedad es otro problema que puede, en la mayoría de los casos, ser resuelto mejor por el medio de un diálogo clarificador dirigido al término o a la frase clave que es ambigua. Para citar un tipo simple de ejemplo, ofrecer direcciones a un automovilista en palabras ambiguas puede mandarlo a él en una dirección errónea. El automovilista puede preguntar al hablante qué quiere decir, una cosa o la otra, y luego el hablante puede ofrecer una clarificación al establecer el significado de lo que dijo. En otros casos, sin embargo, el problema puede ser más difícil de resolver. La ambigüedad puede hacer surgir falacias como la equivocación en la cual una palabra o un frase es utilizada con dos significados distintos en el mismo argumento, y la anfibología, el mismo tipo de problema pero que surge de la estructura oracional más que de una palabra simple o de una expresión. La anfibología puede ser un problema serio en derecho, donde puede probarse que es de importancia vital, por ejemplo, cómo es formulada una cláusula en un contrato. Pero en tales casos, solicitar simplemente una clarificación puede no resolver el problema, porque una vez que ha sido acordado un contrato, es vinculante para ambas partes, y el asunto de que significan los términos o cláusulas en el contrato, puede ser peleado fuertemente por ambas partes.

En el siguiente caso (Gorgichuk v. American Home Assurance Co., CCHDRS 43-004 I.L.R., Ontario S.C., April 19, 1985) el asunto en disputa era si la muerte accidental de un hombre era cubierta por su póliza de seguro, de acuerdo al contrato. La descripción siguiente es cita por (Walton, 2006, p. 24).

El esposo de la demandante murió como resultado de un accidente vehicular ocurrido en Barbados. El autobús en el que el hombre murió estaba transportándolo a él, la demandante, y otros de su hotel en Barbados al aeropuerto al final de sus vacaciones de 14 días. La pareja había comprado el paquete vacacional a través de un agente. Como parte del paquete ellos compraron un seguro contra accidentes bajo una póliza de grupo. La póliza proveía $45.000 en cobertura por muerte ocurrida por consecuencia de ir en: (1) cualquier avión…; (2) “cualquier limusina aeroportuaria o autobús o vehículo de superficie sustituido por la aerolínea”. La póliza proveía $15,000 en cobertura por muerte ocurrida por el uso de otro transporte público. La demandante arguyó que las palabras “sustituido por la aerolínea” en (2) sólo se refería a las palabras “vehículo de superficie”.

El problema surgió en este caso por la ambigüedad de la cláusula (2), debido a la oscuridad de su estructura oracional. Son posibles dos clarificaciones del significado de la cláusula (2).

(C1) Cualquier limusina aeroportuaria, o autobús o vehículo de servicio en sustitución de un avión por parte de la aerolínea.

(C2) Cualquier limusina aeroportuaria o autobús, o vehículo de servicio en sustitución de un avión por parte de la aerolínea.

La compañía de seguros arguyó que (C1) debería ser tomado como el significado pretendido de la cláusula (2). El autobús era el modo normal de transporte del hotel a la terminal, así la compañía de seguros arguyó que no tenían pagar la prestación por muerte de $45,000. La demandante arguyó que la cláusula (2) debería ser interpretada como significando (C2). En esta interpretación , el autobús no tenía que ser “sustituido” por un avión. En esta interpretación, la compañía de seguros debería pagar la prestación por muerte de $45,000.

En este tipo de casos, el problema no puede ser resuelto por un diálogo de clarificación de tipo simple utilizado en el ejemplo del automovilista. La dos cláusulas existen en el contrato que estaba acordado, y el problema no puede ser resulto simplemente con preguntar a los redactores del contrato qué querían decir. En lugar de esto, un tercero, el juez o el jurado (juzgadores del hecho) tiene que examinar los argumentos de ambas partes, y llegar a una decisión en un nivel diferente de diálogo. El juez tiene que atender a toda la evidencia y decidir cuál interpretación es la más razonable, dados los hechos y normas legales relevantes para el caso. En este caso en particular, el juez dictaminó que (C1) era la interpretación mejor justificada del contrato y así la petición de la demandante de cobrar la prestación por muerte más alta $45,000 no fue confirmada. Lo que hace el juez puede ser visto en parte como un diálogo de clarificación, pero hay algo más involucrado en eso. Puede ser visto como un tipo de meta-diálogo sobre un diálogo de primer nivel en el cual una disputa entre dos bandos se realiza.

Otro ejemplo legal de un tipo que puede considerarse muy común es la solicitud de un jurado que delibera en un caso criminal en proceso, al decir al juez “nos gustaría una clarificación sobre el término “duda razonable”. En esta instancia, la solicitud para que el juez clarifique el significado legal del término “duda razonable” tal como aplica al caso.

Otro ejemplo que sugiere la importancia del diálogo de clarificación en conexión con falacias es tomado del trabajo reciente sobre la falacia sacar de contexto (Walton and Macagno, 2007). En este caso, un comentario hecho por el Vice-presidente Al Gore derivó en una historia ampliamente difundida de que él había afirmado haber inventado la Internet. Esta historia surgió de una entrevista realizada a Gore por Wolf Blitzer en el programa *Late Edition* de CNN en marzo 9 de 1999. A Gore se le solicitó que describiera qué lo distinguía a él del otro competidor para la candidatura presidencial y el respondió como se cita abajo:

Durante mi servicio en el Congreso de los Estados Unidos, yo tomé la iniciativa de crear la Internet. Tomé la iniciativa de promover un amplio rango de iniciativas que han probado ser importantes para el crecimiento económico de nuestro país y protección del medio ambiente, mejoras en nuestro sistema educativo.

Si se observan las palabras que Gore realmente dijo, no existe evidencia que él afirmó haber inventado la Internet. Para parafrasear lo que dijo de manera más precisa y justa, el afirmó sólo ser responsable por ayudar a crear un rango de iniciativas económicas y políticas que ayudaron a promover el desarrollo de la Internet. Desafortunadamente sin embargo, al decir “yo tomé la iniciativa de crear la Internet”, un dicho que era ambiguo y vago, se dejo él mismo expuesto al cargo de que él afirmó haber creado la Internet. Esta versión simplificada pero imprecisa y desorientadora de los que él dijo fue entonces repetida en los medios, haciendo ver ridículo a Gore. Cuando la atribución tergiversada fue utilizada para atacar a Gore y su puntos de vista políticos, fue cometida la falacia del hombre de paja (straw man fallacy). En este caso, uno puede ver el daño causado por la falacia del hombre de paja y por sacar de contexto lo que fue dicho. El daño estaba hecho antes de que cualquier clarificación fuera realizada, pero uno puede apreciar cómo un diálogo de clarificación pudo haber ayudado a desenmarañar el asunto, una vez que el ataque sobre Gore estaba en proceso.

1. Explicación y Clarificación

Existen cuatro tipos particulares de situaciones en las cuales la clarificación es útil. Una es el tipo de situación donde se necesita la explicación de una anomalía. Otra es el tipo de situación citada en la sección 1 donde una ambigüedad ha probado ser un obstáculo para la comunicación y donde la clarificación de la terminología hace aparente la ambigüedad a los participantes en el diálogo, y de ese modo posibilita que el diálogo puede avanzar más constructivamente. Un tercero es el tipo de situación donde se requiere una explicación. La intención de ofrecer una explicación es llegar al entendimiento con alguien que ha cuestionado algo que es extraño, o representa una anomalía del tipo que necesita una explicación. Un cuarto tipo de situación donde un diálogo clarificador es útil es el caso donde una definición es ofrecida para ayudar al que pregunta a entender el significado del término o expresión con la que él o ella no está familiarizado.

Hasta ahora, en el estudio de los sistemas de diálogo formal, ha sido puesta más atención a estudiar los tipos de diálogo que son estructuras de la argumentación. Estos incluyen diálogo persuasivo, investigación, diálogo de búsqueda de información, negociación, deliberación y el tipo de diálogo erístico o de pelea. El diálogo de clarificación parece estar más cercanamente relacionado con el diálogo de búsqueda de información. Sin embargo, no parece que estos dos tipos de diálogo sean lo mismo. La intención del diálogo de búsqueda de información es la transmisión de información de una parte a la otra, pero este objetivo parece inherentemente diferente de aquel del proceso de clarificación. La clarificación es supuestamente informativa, en algún sentido, sin embargo parece ser diferente del proveer información del tipo realizado característicamente en el diálogo de búsqueda de información.

La intención de utilizar un argumento es resolver algún desacuerdo o duda que ha surgido sobre alguna proposición particular en disputa. La argumentación presupone una expresión de duda por parte de un participante en el diálogo, mientras las otra parte tiene la intención de remover la duda proveyendo razones para aceptar o no aceptar la proposición en disputa. La explicación, como un tipo de acto de habla, puede ser contrastado con un argumento. Lo que provoca la explicación no es la duda de si el evento a ser explicado ocurrió realmente o no, sino el entender el porqué o el cómo ocurrió el evento. Por ello está es una distinción fundamental entre el acto de habla de la explicación y el acto de habla de la argumentación. Cada uno tiene una intención diferente.

La intención del diálogo de clarificación es ayudar a una parte en un diálogo a entender una proferencia oscura o de alguna otra manera problemática de la otra parte. Para entender tal diálogo y su intención, uno tiene que entender que dos partes están involucradas. Una de estas partes, a quien podemos llamar demandante, necesita o quiere clarificación de algo, mientras la otra parte, a quien podemos llamar el proponente, está bajo la suposición por parte del demandante de estar en posición de ofrecer la clarificación. Es importante establecer una distinción entre el objetivo del diálogo como un todo, y los objetivos individuales de cada uno de los dos participantes en el diálogo. El objetivo del diálogo como un todo es, para este proceso de clarificación entre las dos partes, que resulte exitoso. El objetivo del proponente es ofrecer una clarificación al demandante, una clarificación de tal tipo que remueva la perplejidad o fracaso para entender del demandante. El objetivo del demandante es obtener esta clarificación.

No se ha hecho mucho trabajo en el estudio de las estructuras formales de diálogo para el acto de habla de la explicación, pero se han realizado algunos trabajos en esta área. De acuerdo con la nueva teoría dialéctica de la explicación (Walton, 2004), el objetivo de ofrecer una explicación es transferir entendimiento de una parte quien supuestamente lo tiene a otra parte a quien le falta entendimiento sobre algún evento o fenómeno que es anómalo o aparece como confuso para él o ella. La nueva teoría dialéctica es diferente de la teoría tradicional de cobertura legal en que ella ve la explicación en el contexto de un diálogo en el cual existen dos partes y la explicación está basada en un intercambio verbal entre ellas.

En (Walton, 2007) es presentado un sistema formal de diálogo CE en el cual los actos de habla de solicitar y proveer un explicación son representados como movimientos dialógicos en el sistema. CE tiene reglas de apertura, reglas de locución, reglas del diálogo, reglas del cumplimiento y reglas de cierre. Esta teoría dialógica de la explicación postula que una explicación es un diálogo entre dos partes, en el que una de ellas hace una pregunta solicitando entendimiento sobre algo que él o ella afirma no entender, mientras que la otra ofrece una respuesta que afirma trasmite el entendimiento solicitado a la parte que hace la pregunta.

Para utilizar ese sistema formal de diálogo para modelar el diálogo clarificador, necesitamos establecer una distinción clara entre solicitud de clarificación y respuestas de clarificación. Una solicitud de clarificación puede ser considerada como un tipo especial de acto de habla de solicitud, mientras que una respuesta de clarificación puede ser vista como un tipo especial del acto de habla de respuesta. El último es más parecido a un acto de habla asertivo. Sin embargo no hay actos de habla dialógicos en la teoría de Searle (Searle, 1969), y por lo tanto para el propósito del análisis de los actos de habla de clarificación, necesitamos redefinir la noción de acto de habla como un movimiento dialógico. En otras palabras, la clarificación debe ser vista como inherentemente dialógica. Necesitamos ver la clarificación como un intercambio compuesto de dos actos de habla, una solitud y una respuesta.

Un diálogo de clarificación puede realizarse dentro de otro diálogo que está en realización pero en donde se encontró un problema. Puede ser un diálogo persuasivo, una negociación, una deliberación o cualquier otro tipo de diálogo dirigido por objetivos. La secuencia de diálogo de la que el acto de habla de la clarificación es característicamente parte se muestra en la figura 1.

El intento es juzgado por el Demandante como exitoso o no

Algo poco claro para el Demandante del Acto de Habla del Proponente

Acto de Habla por el Proponente

Clarificación exitosa

Clarificación no-exitosa

Diálogo en proceso

El Demandante solicita al Proponente que lo clarifique

El Proponente ofrece un intento de clarificación

Acto de Habla por el Demandante

Figura 1: Secuencia de Diálogo en el que ocurre la clarificación.

Un diálogo como éste está en desarrollo en un punto particular, un acto de habla es presentado por una parte, y porque hay algo poco claro en el acto del habla para la otra parte, en el siguiente movimiento del diálogo, la otra parte solicita a la primer parte que lo clarifique. Permítasenos llamar a la parte que originalmente presentó el acto de habla el proponente, a la otra parte que preguntó sobre el acto de habla el demandante. En algún punto del diálogo, el proponente presenta un argumento, hace una afirmación, o hace otro movimiento en el diálogo que tiene la forma de un acto de habla. Dado que el acto de habla es poco claro para el demandante, él lo cuestiona, y solicita al proponente que lo clarifique. Para cumplir con esta solicitud, se supone que el proponente ofrece un intento de clarificación. Luego el demandante contestará normalmente indicando si él sintió que la respuesta fue exitosa al contestar su cuestionamiento de clarificación o no.

Ambas las explicación y la clarificación involucran la transferencia de entendimiento de una parte a otra en el diálogo, pero la diferencia entre ellas puede ser caracterizada como sigue. Una explicación puede ser sobre un evento, o sobre una anomalía de cualquier tipo, mientras que una clarificación ocurre cuando un parte ha realizado algún movimiento en el diálogo, un movimiento verbal o acto de habla en el que existe algo que es poco claro a la otra parte, y la otra parte, en su siguiente movimiento, declara que no entiende lo que fue dicho y solicita que la primera parte provea de entendimiento. Esta versión de la distinción es compatible con la observación de Schlangen (2004, p. 137) de que lo que los ejemplo de clarificación tienen en común es que a diferencia de la preguntas normales, ellas “no son sobre el estado del mundo en general, sino sobre aspectos de las proferencias previas.

El sistema de diálogo clarificador TREC discutido por De Boni y Manadhar (2003) tenía la intención de poner a prueba la habilidad de un sistema para rastrear contenido a través de una serie de preguntas, al sistema se le pedía responder correctamente ante situaciones en las que el completo entendimiento de una pregunta dependía del entendimiento previo de otra pregunta. Para cumplir con esta tarea, el sistema tenía que rastrear el contenido en una serie de preguntas en un diálogo. Por ello el problema de definir la clarificación de manera más comprensiva, y de desarrollar sistemas de diálogo de clarificación para su uso en argumentación e inteligencia artificial, no puede ser resuelto solamente con el uso de la definición de acto de habla de clarificación propuesta arriba. Necesita ser resuelto viendo cómo un acto de habla de solicitud de clarificación puede ser puesto en par dialógicamente con una respuesta en el siguiente movimiento a cargo de la otra parte que pretende ofrecer la clarificación. Necesita ser resuelto estudiando criterios para el éxito de esa respuesta. Necesita ser resuelto estudiando el tipo de situaciones, como la oscuridad y la ambigüedad, que dan origen a la solicitud de clarificación. Y finalmente , necesita ser resuelto estudiando cómo los sistemas de diálogo de clarificación rastrean el contexto sobre una serie de preguntas en un diálogo.

Para que un diálogo de este tipo sea exitoso, cada parte debe entender los movimientos realizados por la otra parte , e incluso entender las necesidades de la otra parte, para ayudar a que el diálogo avance constructivamente. Pero ¿qué es exactamente un entendimiento de este tipo? En el pasado esta cuestión habría sido considerada imposible de responder por parte de los filósofos analíticos, por la naturaleza subjetiva de ésta. Pero desarrollos recientes en inteligencia artificial han comenzado ahora a desarrollar un análisis del concepto de entendimiento que es útil en la computación.

En un sentido, los primeros filósofos analíticos estuvieron en lo correcto al asumir que el entendimiento era subjetivo. Un agente, ya sea una computadora o un humano, entiende sus experiencias entrantes y mensajes de otros agentes en términos de su propio marco de referencia, incluyendo sus metas, compromisos, expectativas, percepciones de lo que es normal, valores, y formas habituales y rutinarias de hacer las cosas. Por ello para lograr el entendimiento, tenemos que enmarcarlo en un contexto dialógico en el cual un agente entiende, o falla al entender, un mensaje enviado a él por otro agente. En el mismo tipo de contexto relacional, un agente puede entender, o fallar al entender, un mensaje entrante en la forma de una percepción de su medio ambiente. Para lograr suficiente entendimiento mutuo para participar en actividades como preguntar, presentar un argumento, o intentar una explicación, los agentes deben compartir puntos de partida comunes y conocimiento común. Gran parte de este conocimiento común es lingüístico. Para comunicar, los agentes necesitan compartir un lenguaje, con sus convenciones y reglas.

De acuerdo con la teoría original de Schank y Abelson (1977), aceptada ampliamente ahora en los estudios de inteligencia artificial y ciencias cognitivas (Schank et Riesbeck, 1994), máquinas comunicacionales comparten conocimiento común en la forma de lo que es llamado guión [*script*]. Los guiones son descritos concisamente por Schank, Kass, y Riesbeck (1994, p. 77) como “cadenas de inferencias congeladas guardadas en la memoria”. Los guiones típicos representan conocimientos que puede suponerse que tiene generalmente la gente sobre situaciones comunes; y conocimiento que ellos tienen de formas rutinarias de hacer cosas. El ejemplo usual es llamado el guión del restaurante (Schank, Kass et Riesbeck, 1994, p. 7). Una persona sabe cuando va a un restaurante que existe un conjunto de acciones rutinarias y expectativas comunes de lo que es hecho y de lo que no en esa serie. Generalmente se espera entrar al restaurante, sentarse, recibir un menú, leerlo, tener una conversación con el que atiente, ordenar algo de comer, que sea servida o ir por la comida, comer, pagar, y después salir del restaurante. Los restaurantes y las prácticas reales varían, pero existe una rutina general y los pasos o acciones de esa rutina son generalmente realizados en cierto orden. Si no se está familiarizado con el guión del restaurante, puede aprenderse al ir a un restaurante, y después aplicar ese conocimiento del guión del restaurante cuando se vaya a otro restaurante que es similar, pero que no es exactamente el mismo en todo.

De acuerdo con esta teoría, nosotros entendemos cosas nuevas que en parte fallamos en entender, al relacionarlas con cosas viejas que ya entendemos. Por ello si existe una falla en el entendimiento, es porque existe un hueco en algo que generalmente tiene sentido para nosotros, hay un aspecto o punto particular en el que no se logra que se tenga sentido. Por ejemplo, si parece haber una anomalía, un inconsistencia o algún aspecto en el cual un evento parece extraño o inusual, puede provocar que un agente busque una explicación o que solicite una clarificación de la cosa que no tiene sentido para él o ella. Para ofrecer la clarificación o explicación del tipo que guiaría al agente que cuestiona a llegar a entender lo que él o ella en el presente no logra entender, el agente que responde necesita asumir que el agente que pregunta ya entiende un poco sobre el evento en cuestión, para enfocarse en la parte específica que no tiene sentido para el que cuestiona. En otras palabras responder a una solicitud de clarificación es vista de mejor manera como un tipo de proceso de reparación.

1. El Acto de Habla de la Clarificación en un Marco Dialógico

Las condiciones de felicidad para el acto de habla de clarificar puede ser formulada según la manera de Searle (1969) contrastando el clarificar con los actos de habla de solicitar y prometer. La tabla 1, realizada según la moda de la tabla utilizada por Aakhus (2006) para definir el acto de habla de hacer una propuesta de acción, presenta las condiciones de felicidad para el acto de habla de clarificar en la columna de en medio.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Acto | Solicitar (Searle, 1969) | Clarificar | Prometer (Searle, 1969) |
| Contenido proposicional | Acto futuro A de H | Acto pasado A de S | Acto futuro A de S |
| Condiciones preparatorias | H es capaz de hacer A  S cree que H es capaz de hacer A  No es obvio para ambos S y H que H hará A en el curso normal de eventos por cuenta propia. | H es incapaz de entender A.  H cree que S puede hacer algo que lleve a H a entender A.  No es obvio para S y H que H puede continuar exitosamente en el diálogo si él no entiende A | S es capaz de hacer A.  S cree que S es capaz de hacer A.  No es obvio para ambos S y H que S hará A en el curso normal de eventos por cuenta propia. |
| Condiciones de sinceridad | S quiere que H haga A. | S cree que el entendimiento de A por parte de H, beneficiará mutuamente a H y a S . | S pretende que al proferir que hará A, él está bajo la obligación de hacer A. |
| Esencial | Cuenta como un intento para que H haga A. | Cuenta como un intento que lleve a H a entender A. | Cuenta como un intento para comprometer a S para hacer A. |

Tabla 1: Condiciones de Felicidad para el Acto de Habla de Clarificar.

Para mostrar al lector cómo son típicamente definidos otros actos de habla, las condiciones de felicidad para el acto de habla de solicitar están dadas en la columna izquierda, mientras que las condiciones de felicidad para el acto de habla de prometer están dadas en la columna derecha.

El análisis del acto de habla de clarificar en la tabla 1 es un paso importante hacia el objetivo de proveer un modelo para estudiar la clarificación, pero es sólo el primer paso. El análisis del acto de habla debe ser puesto en un contexto en el cual sean realizadas solicitudes de clarificación y sean respondidas apropiadamente, inapropiadamente y cuando apropiadamente con un mayor o menor grado de éxito. Necesitamos un modelo de diálogo, para este propósito, en el cual se necesita establecer la distinción entre el acto de habla de solicitar una clarificación y el acto de habla de responder a tal solicitud supliendo una clarificación, o por lo menos haciendo un intento de clarificación.

Cuatro principales sistemas formales de diálogo fueron construidos en (Walton, 1984) como estructuras para modelar los tipos de argumentación utilizados en conexión con las falacias informales. No había pensamientos establecidos en ese tiempo para aplicar este modelo al estudio de la explicación o clarificación. Sin embargo uno de estos sistemas, llamado CB, similar a sistemas previos ideados por Hamblin (1970; 1971) y Mackenzie (1981), porque es simple y básico, provee de una buena plataforma que puede ser extendida para modelar otro tipo de diálogos. En este tipo de diálogo, cada una de las dos partes, el proponente y el demandante, tiene un tesis para ser probada como su conclusión última, y trata de idear estrategias para probar esta conclusión basándose en los compromisos explícitos de la otra parte. En terminología reciente, CB sería clasificado como un tipo de diálogo persuasivo. En uno de los otros sistemas de diálogo CBV, compromisos implícitos así como compromisos explícitos son utilizados. Cada parte tiene un conjunto de compromisos implícitos que pueden no ser conocidos por ninguna de las partes, así como un conjunto de compromisos explícitos que están a la vista pública y son conocidos por ambas partes. En este sistema los compromisos implícitos de una parte son revelados si ella trata de evitar el compromiso. Por ejemplo, supóngase que esta parte niega que ella está comprometida con un proposición en particular, pero se revela que ésta se encuentra entre sus compromisos implícitos. Ahora ella tiene que resolver la inconsistencia aparente.

Las reglas de CB son presentadas en seguida. Ellas están tomadas verbatim de (Walton, 1984, pp. 133-135) excepto que las etiquetas de las reglas (CBLR1 etc.) han sido cambiadas.

Reglas de Locución

CBLR1. Afirmaciones: letras de afirmación , S, T, U, …, son locuciones permitidas y compuestos veritativo-funcionales de las letras de afirmación.

CBLR2. Retiros: “No compromiso con S” es la locución para retirar (retracción) una afirmación.

CBLR3. Preguntas: La pregunta “¿S?” pregunta “¿es el caso de que S es verdadera?”

CBLR4. Retos: El reto “¿por qué S?” solicita una afirmación que pueda servir como un fundamento (posiblemente falible) en la prueba de S.

Reglas de Compromiso

CBCR1. Después de que un jugador hace una afirmación, S, ésta se incluye en su depósito de compromisos.

CBCR2. Después de la retirada de S, la afirmación S es borrada del depósito de compromisos del hablante.

CBCR3. “¿Por qué S?” coloca a S en el depósito de compromisos del oyente, a menos que ya esté ahí o a menos que el oyente inmediatamente se retracte de su compromiso con S.

CBCR4. Toda afirmación que sea demostrada, por parte del hablante, que es una consecuencia inmediata de afirmaciones del oyente entonces se convierte en un compromiso del oyente y será incluida en su depósito de compromisos.

CBCR5. Por parte del oyente no puede ser retirado compromiso alguno que sea demostrado, por parte del hablante, que es una consecuencia inmediata de afirmaciones que sean previos compromisos del oyente.

Reglas del Diálogo

CBDR1. Cada hablante toma su turno para mover avanzando una locución cada turno. Una locución de no-compromiso, sin embargo, puede acompañar una locución por qué como un turno.

CBDR2. Una pregunta “¿S?” debe ser seguida por (i) un afirmación “S”, (ii) una afirmación “no S”, o (iii) “no compromiso con S”.

CBDR3. “¿Por qué S?” debe ser seguida por (i) “no compromiso con S” o (ii) alguna afirmación “T”, donde “S” es una consecuencia de “T”.

El problema es idear un sistema que pueda ser utilizado como suplemento de CB, al igual que muchos otros tipos de sistemas de diálogo, que permitirá realizar movimientos de clarificación. Las primeras reglas de locución que se necesitan son aquellas que permitan realizar solicitudes de clarificación. Utilizando la regla de solicitud de clarificación, un hablante puede solicitar al oyente que clarifique una afirmación que el oyente haya realizado previamente. Los movimientos de clarificación podrían aplicar tanto a preguntas como a afirmaciones, así el hablante podría solicitar al oyente que clarifique una pregunta que el oyente haya hecho. Así dos tipos de solicitud de clarificación están involucradas, dependiendo de si el movimiento previo del oyente en el diálogo estaba presentando una afirmación o realizando una pregunta. “Clarifica S” solicita la clarificación del la afirmación S que fue presentada por el oyente en el movimiento previo. El hacer la solicitud de clarificación de este tipo señala la apertura de un diálogo de clarificación.

Se necesitan reglas de diálogo para reglamentar la manera en que una solicitud de clarificación es realizada y respondida. La primera parte de la regla dice que cuando sea que se haga una afirmación o se haga una pregunta por el hablante, el oyente puede presentar una solicitud de clarificación en su siguiente movimiento. La segunda parte de la reglas dice que el hablante debe intentar cumplir la solicitud de clarificación en su siguiente movimiento después de que el oyente los solicite. Esta regla requiere que el hablante deba ofrecer un intento de clarificación. Tal regla puede ser formulada como sigue: “Clarifica S” o “Clarifica Q” (dependiendo de si el movimiento previo fue la realización de una afirmación o la realización de una pregunta) debe ser seguida o por una afirmación T que intenta clarificar S o Q, o por una respuesta admitiendo que el hablante no puede hacerlo. El hablante indica esto al decir, “no puedo clarificarlo”. La intención de clarificación es definida como cualquier conjunto de afirmaciones hechas hecho por la otra parte en respuesta a una solicitud de clarificación distinta a la afirmación de la forma, “no puedo clarificarlo”.

Esta última regla de diálogo no requiere que el intento de clarificación sea exitoso. Un intento de clarificación exitoso es una que lleva al oyente a entender la afirmación o pregunta sobre la que el oyente preguntó. Estas consideraciones nos llevan a una discusión sobre las reglas de clarificación. La primera es la regla de que después de cualquier intento de clarificación por parte del hablante, el oyente debe indicar si el intento de clarificación del hablante fue exitoso o no. Esta respuesta puede ser indicada por el oyente diciendo, “entiendo”, o “sigo sin entender”.

Ahora son necesarias más reglas de diálogo. Ellas pueden llamarse reglas de terminación, porque estipulan la condición bajo la cual una clarificación termina. Si el oyente realiza la primer respuesta, “entiendo”, el diálogo de clarificación termina. Si el oyente realiza la segunda respuesta, “sigo sin entender”, el diálogo necesita continuar, y más intentos de clarificación necesitan ser realizados. Tales series de intercambios necesitan continuar hasta que el oyente o bien diga “entiendo” o el hablante diga “no puedo clarificarlo”. En ambos casos, el diálogo de clarificación termina.

1. Un Sistema para el Diálogo de Clarificación.

Para resolver el problema de construir el acto de habla de clarificación en un marco dialógico apropiado, se presenta un sistema dialógico llamado CD. Al igual que CB, tiene reglas de locución y reglas de diálogo. En el sistema básico del diálogo de clarificación CD delineado en lo que sigue, existen cuatro tipos de reglas. Existen siete tipos de locuciones permitidas: afirmaciones, preguntas, solicitudes de clarificación para afirmaciones, solicitudes de clarificación para preguntas, respuesta de clarificación, respuestas de “inhabilidad para clarificar, y respuestas de éxito de la clarificación. Existen siete reglas de locución, cinco reglas de diálogo, dos reglas de clarificación, y dos reglas de terminación. La reglas de locución indican los tipos de movimientos permitidos.

Reglas para el Sistema de Diálogo de Clarificación.

Reglas de Locución

CDLR1. Afirmaciones: letras de afirmación , S, T, U, …, son locuciones permitidas y compuestos veritativo-funcionales de las letras de afirmación.

CDLR2. . Preguntas: La pregunta “¿S?” pregunta “¿es el caso de que S es verdadera?”

CDLR3. Solicitudes de clarificación para afirmaciones: “Clarifica S” solicita clarificación de una afirmación S presentada por el oyente en su movimiento previo.

CDLR4. Solicitudes de clarificación para preguntas: “Clarifica Q” solicita clarificación de una pregunta Q realizada por el oyente en su movimiento previo.

CDLR5. Respuestas para clarificaciones: un respuesta a una solicitud de clarificación

CDLR6. Respuestas de inhabilidad para clarificar: “no puedo clarificar eso” concede que el hablante no tiene intención de clarificación que ofrecer de su afirmación o su pregunta realizada.

CDLR7. Respuestas de clarificación exitosa: una respuesta que lleva a la otra parte en su siguiente movimiento a decir, “entiendo”.

Reglas de Diálogo

CDDR1. Cada hablante toma su turno para mover avanzando una locución cada turno.

CDDR2. Cuando una afirmación sea hecha por el hablante, el oyente puede presentar una solicitud de clarificación al hablante para que clarifique su afirmación en el siguiente movimiento.

CDDR3. Cuando un pregunta sea realizada por el hablante, el oyente puede presentar una solicitud de clarificación al hablante para que clarifique su pregunta en el siguiente movimiento.

CDDR4. Una solicitud de clarificación debe ser seguida por (i) un intento de clarificación, o (ii) una afirmación “no puede clarificar eso”.

CDDR5. “¿Por qué S?” debe ser seguida por (i) “no compromiso con S” o (ii) alguna afirmación “T”, donde S es una consecuencia de T.

Reglas de Clarificación

CDCR1. Si después de cualquier intento de clarificación hecho por el hablante, el oyente responde diciendo, “entiendo”, el intento de clarificación del hablante es juzgado como exitoso.

CDCR2. Si después de cualquier intento de clarificación hecho por el hablante, el oyente responde diciendo, “no entiendo”, el intento de clarificación del hablante es juzgado como no-exitoso.

Reglas de Terminación

CDTR1. Si el oyente contesta “no entiendo” en respuesta a una solicitud de clarificación, el hablante puede hacer una solitud de clarificación adicional.

CDTR2. Si el oyente contesta “entiendo” en respuesta a una solicitud de clarificación, el diálogo de clarificación termina.

Así como CB es un sistema mínimo del diálogo persuasivo, CE también representa un sistema básico o mínimo de diálogo de clarificación que provee una estructura inicial que es muy simple, pero que puede ser extendida. Porque existen diferentes tipos de situaciones en las que surge la necesidad de clarificación, el sistema básico necesita ser extendido en diferentes sentidos, dependiendo del tipo de diálogo y del problema.

El perfil típico del diálogo que sigue las reglas de CD es representado en la tabla 1. Las dos partes en el diálogo son B (Blancas) y N (Negras). Por convención las Blancas siempre mueven primero.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Locución | Hablante | Contenido | Compromisos de B | Compromisos de N |
| Afirmación S | B | S | S |  |
| Solicitud de Clarificación (S) | N | S | Clarificación de S |  |
| Respuesta de Clarificación (T) | B | T | T |  |
| Entendimiento de S | N |  | Cierre | Cierre |

Tabla 1. Perfil Típico del Diálogo de Clarificación.

En su primer movimiento Blanco hace la afirmación S. Por las reglas normales de compromiso que uno tiene de un tipo de diálogo como CB, Blanco se compromete con S, como se muestra en la primer línea, cuarta columna de la tabla. Como se muestra en la segunda línea, Negro hace una solicitud de clarificación en relación con la afirmación S. De acuerdo con una nueva regla de compromiso que ahora añadimos a CD, Blanco se compromete a clarificar S tan pronto como Negro requiera la clarificación de S. El conjunto de afirmación realizadas por Blanco cuando él clarifica S son designados como T. En su último movimiento Negro dice que él entiende S. De acuerdo con la regla CDTR2 de CD, esto significa que el diálogo de clarificación termina, y ha sido exitoso.

Este simple ejemplo de diálogo de clarificación no es tan interesante en sí mismo, pero muestra cómo pueden usarse las reglas para dirigir diálogos, dejando abierta la posibilidad que reglas adicionales puedan añadirse para afrontar con diferentes situaciones problemáticas. Así tiene la suficiente estructura básica para ser ampliada, con el fin de enfrentar problemas del tipo de los representados por lo ejemplos con que comenzamos. Ahora es tiempo de regresar a esos ejemplos y ver como la estructura del tipo de diálogo CD, puede ser potencialmente aplicada a ellos.

1. Ejemplo Reconsiderados

Ahora puede parecer que nuestro trabajo está hecho. Hemos provisto un análisis del acto de habla de clarificar, y hemos mostrado cómo pueden construirse diálogos de clarificación en los que éste acto de habla es utilizado. En este diálogo, una parte puede solicitar una clarificación sobre algún comentario hecho por otra parte en el diálogo, y la segunda parte puede intentar proveer esta clarificación. Pero ¿esto es todo lo que hay al respecto? No tenemos el espacio para poner completamente a prueba el nuevo modelo, pero al menos podemos aplicarlo a los ejemplos.

En el ejemplo del congreso, el intercambio se realizó como una secuencia de correos electrónicos, y por ello es muy claro que la clarificación tiene una estructura de diálogo. La expresión “hotel o residencia universitaria” fue percibida como potencialmente ambigua por el profesor, o por lo menos poco clara y potencialmente problemática en relación con su tarea para de organizar su alojamiento en el congreso. Él, por lo tanto, solicitó clarificación del organizador del congreso, quien la ofreció exitosamente en términos familiares para el profesor. Porque ambos el profesor y el organizador del congreso entendían claramente como es un hotel estándar y una residencia estudiantil, la clarificación del organizador del congreso, basada en esta distinción, fue útil para el profesor. Porque lo habilitó para que llegara a entender algo que previamente no lograba entender, la clarificación del organizador del hotel resultó exitosa en el diálogo. Si él siguiera sin entender algo, el profesor podía haber enviado otro correo. Pero dado que no lo hizo, se puede asumir que la clarificación del organizador del congreso cumplió con el trabajo.

En el ejemplo de la adopción, el diálogo es más complejo. Existen dos bandos en el diálogo, aquel de la madre y aquel del esposo y la esposa. Ellos tratan de llegar a un acuerdo sobre las condiciones para la adopción del bebe de la madre. En general, el intercambio podía ser visto como un tipo de diálogo de negociación, pero a medida que el diálogo proseguía el mediador, la tercera parte del diálogo, detecta una ambigüedad. Pudiera ser descrito como una ambigüedad si las dos partes estuvieran en desacuerdo sobre el significado del término “contacto” en su acuerdo. Tal vez pudiera decirse también que aunque ambos entienden en general el término “contacto”, existe un desacuerdo implícito o malentendido sobre los criterios para el contacto, o sobre el grado de contacto que cada uno tiene en mente para los propósitos del acuerdo. Porque está involucrado un contrato, y también porque un tercero tiene el rol de guiar la discusión entre las otras dos partes, este caso es similar al del caso de la póliza de seguro, discutido enseguida.

En el ejemplo del desastre espacial del Challenger, la respuesta del administrador asociado de la NASA era poco claro para el entrevistador que realizó la pregunta, y para su audiencia, y por ello el entrevistador debió haber solicitado la clarificación. No sabemos si en realidad lo hizo o no. Pero aún así, todos podemos ver que para cualquiera que no esté familiarizado con la jerga de la NASA la respuesta fue poco clara. En este caso, no hay mucho que decir desde el punto de vista de nuestro modelo, excepto que hubiera sido apropiado para el entrevistador presionar por la clarificación, y que debería haber sido obligatorio para el administrador proveer esa clarificación cuando se le solicitara. El diálogo pudo haber continuado de esta manera como un diálogo de clarificación, pero hasta donde sabemos, no fue así.

El siguiente caso que consideramos fue aquel de la persona que ofrece direcciones a un automovilista, pero a causa de la ambigüedad en el vocabulario del mensaje, había el riesgo de que el automovilista pudiera ser enviando en la dirección errónea. En este tipo muy común de caso, está a cargo del automovilista el que primeramente detecte la ambigüedad, y que solicite una clarificación del tipo que la remueva. Aquí hay una pregunta sobre la responsabilidad de las dos partes del diálogo. En primer lugar, un persona que ofrece direcciones debería intentar evitar la ambigüedad si es posible, o por lo menos la ambigüedad del tipo que pueda tener consecuencias desafortunadas en relación con la tarea a la mano. Pero en segundo lugar, es responsabilidad de la parte que recibe el consejo el tratar de detectar tal potencial y problemática ambigüedad, y solicitar al hablante que ofrezca un clarificación de un tipo que indicaría cuál es el significado quiso decir. Estas observaciones sugieren que el modelo formal del diálogo de clarificación CD, está incompleto. Sólo nos dice que la parte que ofrece el consejo tiene la opción de brindar la clarificación sobre lo que fue dicho en el consejo cuando sea solicitada la clarificación por la otra parte. Este modelo deja abierto el problema de la responsabilidad sobre la clarificación. No nos dice cuando una ambigüedad con este tipo de oscuridad posee un problema potencialmente peligroso para el diálogo. Tampoco nos dice cual parte está obligada a reconocer el problema, o a atenderla solicitando o proveyendo una clarificación.

El siguiente ejemplo fue el del caso legal donde el asunto en discusión concernía a si la muerte accidental del hombre era cubierta por su póliza de seguro. El problema surgió debido a la ambigüedad de la cláusula en la póliza de seguro. Como se señaló en la discusión de este caso anteriormente, un problema de ambigüedad de este tipo no puede ser resuelto por un simple diálogo de clarificación. Esta ambigüedad era altamente problemática, y era muy difícil clarificar el vocabulario del contrato para decir cual interpretación era la pretendida. Como resultado de esto, el caso tuvo que ir a juicio, y una tercera parte, un juez o un jurado, tuvo que examinar ambas interpretaciones y tratar de determinar cuál era la más plausible. Como se observó en la discusión anterior , este caso es más complejo que los casos previos, porque puede verse como involucrando un meta-diálogo sobre el diálogo de primer nivel en el que ocurre la ambigüedad. Este caso es interesante, porque involucra un cambio de un diálogo a otro. En primer lugar, en el nivel básico existía un diálogo entre dos partes que aceptaron un contrato. Los términos de su acuerdo en este diálogo están grabados en la póliza de seguro. Pero a causa de la ambigüedad que involucraba implicaciones financieras considerables, se dio un cambio a un diálogo de distinto tipo, en el que estaban involucradas tres partes – las dos partes originales y una tercera que realizaba el arbitraje o la toma de decisiones. Lo ejemplos típicos de la argumentación en los juicios son de este tipo, donde la clarificación de términos como “duda razonable” se realiza en un nivel secundario, después de que ha habido un cambio a un diálogo de distinto tipo sobre el movimiento del diálogo de primer nivel que originalmente se realizaba.

El ejemplo de la historia ampliamente difundida de que Al Gore había afirmado haber inventado la Internet involucra ambos tipos de complicaciones. Primero, existe el problema de determinar quién debería tener la responsabilidad de clarificar lo que Gore quiso decir ¿Cuando Wolf Blitzer entrevistó a Gore en 1999 debió haberle solicitado a Gore una clarificación de lo que dijo? No sabemos en realidad si él solicitó dicha clarificación o no. Quizá, como un entrevistador que tiene una obligación de proveer información clara al público, el debía haber solicitado la clarificación de la enunciación problemática. Sin embargo, quizá debía haber sido responsabilidad de Gore mismo el proveer dicha clarificación. Fue tergiversado, y lo dejó expuesto a la acusación de que él había afirmado haber inventado la Internet, una afirmación que pareció ridícula cuando más tarde fue repetida por los medios. Quizá, Gore, un comunicador profesional, debía haber estado alerta de los problemas que sus enunciaciones podrían haber causado. Desde este punto de vista parece razonable el requerirle que él mismo debía haber provisto la clarificación de lo que dijo.

Para resumir, aún los ejemplos simples sugieren que existen dos problemas mayores que nos son resueltos adecuadamente por el análisis del acto de habla de clarificar y el modelo formal de diálogo clarificador presentado aquí. Un problema es la necesidad de más reglas de diálogo que nos digan cuál parte en el diálogo debe tener la obligación bien de hacer una solicitud de clarificación o bien proveer dicha clarificación cuando algún mensaje en el diálogo es poco claro. Las reglas presentadas hasta ahora en el sistema CD no reglamentan sobre este asunto. El segundo problema está representado por los casos en los que existe un cambio de un tipo de diálogo a otro. Este tipo de caso es especialmente problemático porque la clarificación se provee en un tipo de diálogo completamente diferente. Por lo tanto el problema no puede ser resuelto haciendo añadidos a las reglas de CD. Sólo puede ser resulto ideando transiciones de un tipo de diálogo u otro. Por ejemplo, la argumentación en un caso dado puede iniciar como un diálogo persuasivo donde dos partes tienen un conflicto de opiniones y cada uno está tratando de persuadir al otro de aceptar alguna tesis. Pero entonces, a causa de una ambigüedad, o quizá a causa de algún otro mensaje problemático en el diálogo que era poco claro para una o ambas partes, es necesario que haya un cambio a un diálogo de clarificación en el cual las dos partes tratan de trabajar en conjunto para quedar de acuerdo sobre una clarificación de la enunciación original para que así ambas puedan entenderla. Una vez que es alcanzado el entendimiento mutuo, las partes pueden regresar al diálogo persuasivo original, y puede continuar sin obstrucciones por parte del problema creado por la oscuridad y los consiguientes malos entendidos.

Los primeros dos ejemplos en este artículo son de especial interés en relación con el estudio de criterios de éxito para el acto de habla de la clarificación en una diálogo de clarificación. En el caso del congreso, la expresión “hotel o residencia universitaria” era poco clara para el profesor porque la expresión “hotel universitario” en sí misma no es muy familiar para mucha gente. Todos sabemos lo que es una residencia universitaria, pero el hotel universitario suena como un tipo nuevo de entidad que puede ser como un hotel ordinario, pero puede no serlo. Puede solamente ser un tipo diferente de residencia universitaria. Podemos suponer que el profesor estaba incierto sobre esta terminología, y eso fue la razón por la que solicitó la clarificación. La clarificación ofrecida por el organizador del congreso fue buena, y puede ser juzgada como exitosa, lo fue porque respondía en la mera adecuada en relación con este saber común sobre los hoteles y residencias universitarias. El organizador del congreso clarificó la expresión al decir que el hotel universitario es llamado un “hotel” para distinguirlo de las residencias universitarias que son más modestas. La reacción del profesor al correo final del organizador del congreso no es registrada en el diálogo. Quizá no existió. Pero incluso a la luz de esta falta de otro movimiento, podemos decir que el intento de clarificación puede ser juzgado como exitoso. La razón es que responde a la solicitud de clarificación a la luz de lo que uno razonablemente tomaría como saber común (Walton et. Macagno, 2006) sobre hoteles y residencias universitarias que provocó la solicitud de clarificación del profesor.

Hasta ahora entonces, podemos decir que el acto de habla de proveer clarificación por parte del organizador del congreso fue exitoso, en relación a que se puede juzgarse razonablemente que hizo claro para el profesor lo que él había encontrado no-claro en el mensaje previo del organizador del congreso. Pero ¿qué se pude decirse sobre el éxito del diálogo como un todo? Para juzgar su éxito necesitamos tomar en cuenta no sólo estos factores, sino también el objetivo del diálogo como un todo. Podemos suponer que el profesor estaba entregado en deliberaciones desde que estaba registrándose para el congreso y ahora tenía que encontrar alojamiento por el tiempo que estaría en la sede del congreso. El objetivo de un diálogo deliberativo es realizar una decisión para la acción, típicamente elegir entre dos o más cursos posibles de acción. En este caso, pareció al profesor como si pudieran haber una elección entre alojarse en el hotel o la residencia universitaria, tal como la mencionaba la descripción del organizador del congreso. Pero no estaba claro para él si esta era la elección que tenía que hacer. A causa de su falta de familiaridad con la terminología, “residencia” podía ser sólo otra palabra para hotel universitario. De hecho pudo ocurrir que el profesor ya hubiera llenado la forma de alojamiento de la universidad, y que no se indicara en ninguna parte de la forma si el edificio se llamaba el hotel universitario o la residencia universitaria. En pocas palabras, debido al mensaje poco claro, existía un problema, una dificultad para el profesor para seguir adelante con el hacer una deliberación inteligente sobre la manera de proceder. Una vez que el organizador del congreso clarificó la situación, el profesor pudo entonces avanzar y decidir sobre cual forma de alojamiento debería de reservar.

Así el caso como un todo involucra un cambio dialéctico de un diálogo deliberativo a un diálogo clarificador que estaba incrustado dentro del primero. Si el diálogo clarificador fue exitoso en dejar claro al profesor lo que él antes había encontrado no-claro, esa es una señal de su éxito. Pero otra señal de su éxito es si esto superó el problema de la falta de claridad que el profesor confrontó dentro de sus deliberaciones y que por ello posibilitó que el diálogo deliberativo de una manera inteligente y constructiva hacia su meta. Por lo tanto debe ser realizado el punto general de que el éxito de la clarificación necesita ser visto no sólo en el nivel local como un acto de habla que transfirió entendimiento, sino en el nivel global como un diálogo que fue un intervalo incrustado en un sistema más amplio de un diálogo en curso.

El segundo caso también es muy interesante para estudiar desde el punto de vista de los criterios de éxito para el diálogo clarificador. En este caso el intento de clarificación hecho por el mediador ya se había realizado, y no vemos registro de esa parte en el diálogo presentado. Lo que sí vemos es la reacción del los participantes hacia la clarificación realizada. La esposa estableció que , de acuerdo con su entendimiento previo, “contacto” solo involucraba escribir cartas o mandar fotografías en las festividades, y ese tipo de cosas. Pero ella dijo que ella no pensaba que ella o su esposo hubieran considerado contacto como involucrando ver al niño o pasar tiempo con él. Este comentario sugiere que la clarificación del mediador había sido exitosa al corregir los entendimientos previos del esposo y de la esposa en relación con lo que se quería significar por “contacto”, mostró ser muy diferente de lo que la madre tenía en mente. En el siguiente movimiento del diálogo, el esposo confirma los comentarios de su esposa al decir que lo que él consideró que significaba contacto se refería a cosas como decir adiós al bebe. Él dijo que no se imaginó que fuera a incorporar visitas cada fin de semana. Por lo tanto ambas respuestas la del esposo y la de la esposa indicaban que ahora ellos captaron lo que previamente habían mal entendido sobre la manera en que estaba siendo tomado el término “contacto”. La falta de claridad en este caso fue puesto por este malentendido.

Este ejemplo es muy interesante, porque queda claro a partir de las respuestas de la esposa y del esposo en el diálogo que los dos, que representaban un lado del diálogo, tenían una idea muy distinta de lo que quería decir “contacto” de la que era tenido por la madre. La madre era la parte en el otro lado del diálogo. Por lo tanto en este caso tenemos una falla de entendimiento mutuo de un término clave, entre las dos partes primarias del diálogo. Este malentendido es claramente un problema serio que, que si hubiera persistido, ciertamente significaría casi la falla del diálogo de negociación , éste como un todo que tiene el objetivo de alcanzar un acuerdo con el que ambas partes puedan vivir. Al clarificar el malentendido, por lo tanto, la intervención del mediador debe ser juzgada de haber sido altamente exitosa.

Por lo tanto, este ejemplo en particular puede enseñarnos mucho sobre lo que deben ser las condiciones de éxito propias para el diálogo de clarificación. Es un ejemplo excelente de clarificación exitosa y muestra como las reacciones del esposo y la esposa en el diálogo proveen evidencia excelente de que la clarificación fue exitosa.

1. Problemas de investigación adicional

El primer problema que encontramos fue el de definir precisamente el acto de habla de clarificación para que así pudiera ser distinguido de actividades verbales similares como la de presentar una explicación. El diálogo clarificador fue clasificado como una especie de diálogo de búsqueda de información, y proveímos de una teoría dialéctica de la explicación que pone condiciones de diálogo, condiciones de entendimiento y condiciones de éxito para el acto de habla de presentar una explicación. La diferencia fundamental entre clarificación y explicación, como fue mostrada en la figura 1, es que la clarificación siempre ocurre en respuesta a una pregunta previa de un hablante en el diálogo y solicita clarificación en relación con aquella pregunta. Sin embargo, al analizar ejemplos específicos en función de determinar si un texto dado de un discurso contiene una explicación o una clarificación, será necesario desarrollar criterios adicionales que puedan aplicarse a la evidencia actual dada en el discurso, para ayudarnos a determinar, en ese caso dado, si el acto de habla se clasifica mejor como una explicación o una clarificación. El trabajo empírico permanece para ser hecho, y existen ya muchos ejemplos de diálogo de clarificación que han sido colectados (Schlangen, 2004), pero algunos comentarios de naturaleza teórica pueden darse para guiar esa investigación.

Los siguientes comentarios generales tienen la intención de ser útiles al proveer un sistema para el trabajo futura de distinguir entre clarificaciones y explicaciones en ejemplos específicos. El propósito de cada acto de habla debe ser buscado en el objetivo del hablante. En ambas instancias el hablante tiene el objetivo de ayudar al oyente a entender algo que él ha indicado que no entiende. Pero además de hacer una análisis del clarificar y del explicar como actos de habla, también necesitamos analizarlos en relación con el propósito que ellos tienen en el diálogo como un todo del que ambos el hablante y el oyente son partícipes. Es en relación con esta estructura global de diálogo que necesita ser realizada la distinción. El propósito del diálogo de clarificación es lograr claridad sobre algo que es poco claro (oscuro) para la otra parte. Remover la oscuridad es un tipo de transferir entendimiento, pero existen mucho otros tipos también. Las explicaciones pueden ser de mucho tipos, y no están sólo restringidas al tipo de transferencia de entendimiento que tiene la intención de hacer más claro algo para una parte del diálogo. Las explicaciones científicas, por ejemplo, con frecuencia son presentadas no solamente para clarificar algo que era previamente no-claro, pero para ayudar generalmente a avanzar el entendimiento científico en relación con un problema científico. Por ello la diferencia entre explicación y clarificación debe ser buscada no solo en el efecto en el oyente del acto de habla en un diálogo, sino en la naturaleza del problema que la explicación o clarificación tenía la intención de resolver. El problema a que está dirigido un diálogo de clarificación es uno donde un participante encuentra algo no-claro, o obscuro, y donde la otra parte trata de hacerlo claro relacionándolo a algo que él ya entiende o con lo que está familiarizado. Los problemas a los que está dirigida una explicación son mucho más variados. Ellos incluyen no sólo situaciones donde algo no está claro, sino que involucran típicamente una situación donde existe una anomalía que provoca la dificultad porque representa algo inusual, o incluso algo que parece de alguna manera inconsistente en relación con hechos conocidos actualmente. Por ejemplo en el caso del desastre espacial del Challenger, la explosión no es algo que describiríamos como no-claro. Pero una vez que fue observado, el evento clama por una explicación porque no esperamos que tal esfuerzo científico y cuidadosamente diseñado estalle en el transcurso de su misión. Tal evento es claramente una falla drástica, un anomalía del tipo que nos presenta inmediatamente la necesidad de entender la razón del porque ocurrió.

Las reglas del diálogo de CD tenían sólo la intención de ser unas reglas de diálogo simples y básicas del tipo que necesitan ser extendidas para lidiar con casos reales de diálogo de clarificación. En ese caso tan simple, el diálogo inicia como un diálogo persuasivo y luego cambia a un diálogo de clarificación. Si el diálogo de clarificación fue exitoso, entonces los participantes pueden regresar a su diálogo persuasivo original, y el intervalo de clarificación les ayudará a entender mejor la naturaleza de su desacuerdo. El mayor problema para proveer modelos formales del diálogo de clarificación que puedan ser útiles para analizar casos reales de intentos de clarificación es extender el sistema simple añadiendo nuevas reglas que sean especialmente aplicables al tipo de clarificación que se está realizando en ese caso en particular. Como notamos en los casos examinados, dependiendo del contexto, pueden existir una variación considerable en el tipo de reglas y requerimientos que son apropiados para un caso particular. Por ejemplo, se observo que el diálogo de clarificación en el contexto legal puede ser diferente en ciertos aspectos del diálogo de clarificación del tipo que ocurre típicamente en la argumentación conversacional ordinaria. Tales ejemplos muestran que el contexto de la comunicación puede variar, y que una aproximación interdisciplinaria para construir reglas específicas para contextos comunicativos particulares es la mejor manera de hacer avanzar esta línea de investigación (Rigotti et Rocci, 2006). Por ejemplo, para analizar la argumentación legal, la noción central requerida para captar la dimensión institucionalizada de este discurso es la del tipo de actividad, un concepto desarrollado por Levinson (1979) y van Eemeren y Houtlosser (2002).

En conjunto a estos desarrollos, lo que se necesita es la extensión del sistema formal de diálogo CD por medio de la anexión de nuevas reglas que sean apropiadas para modelar diferentes tipos de intentos de clarificación en diferente contextos de diálogo. Finalmente, es necesaria la investigación en cambios dialécticos para explicar mejor como puede realizarse el cambio de un diálogo persuasivo, o cualquier otro tipo de diálogo, a un intervalo de clarificación que representa un tipo de diálogo diferente, a saber dialogo de clarificación.

1. Conclusiones

La conclusión alcanzada en este artículo es que es posible definir el diálogo de clarificación como un tipo especial de diálogo sistemático dirigido por metas por derecho propio que tiene sus propias reglas y características distintivas. Aunque existe una relación muy estrecha entre clarificación y explicación, y que la clarificación puede ser vista como un tipo especial de explicación, ha sido mostrado que la clarificación y la explicación son, en principio, distintos como tipos de actos de habla separados. Las condiciones de felicidad para el acto de habla de clarificar fueron formulados siguiendo la moda de Searle (1969) y Aakhus (2006). Sin embargo también fue mostrado que el análisis del acto de habla no era, por sí mismo, suficiente para posibilitarnos analizar la estructura dialógica de la clarificación. En orden de captar la estructura del diálogo de clarificación, dos sistemas formales de diálogo fueron presentados. El CB es un sistema ya existente (Walton, 1984) que representa el diálogo persuasivo. CD es un nuevo sistema construido en este artículo para representar el diálogo de clarificación. A pesar de que CD sea mínimo, se mostró como puede ser utilizado para representar el ejemplo típico de un diálogo clarificador al modelar formalmente sus elementos básicos y mostrando cómo estos elementos se combinan para componer el diálogo de clarificación. Un modelo de diálogo mostrando cómo estos elementos se combinan fue presentado en el perfil típico de un diálogo de clarificación en la tabla 1.

Hasta ahora, el sistema para el diálogo de clarificación creado hasta este punto es solamente un modelo simple y básico. Pero los ejemplos discutidos muestran como puede ser extendido para tomar en cuenta contextos especiales. Es en alto grado típico de la clarificación que ocurra como un intervalo en algún otro tipo de diálogo donde se hace un intento de resolver algún problema que ha ocurrido en el otro diálogo, específicamente un problema donde una parte en el diálogo falla al entender alguna contribución previa de la otra parte que es necesaria para que el diálogo continúe de una manera exitosa. Para hacer una reparación, los participantes cambian a un diálogo de clarificación. En algunos casos el cambio a un diálogo de clarificación, es incluso requerido por una tercera parte, tales como un mediador o un juez. El bosquejo de un típico cambio dialéctico de este tipo fue presentado en la figura 2. También es bastante común en esos casos que el diálogo de clarificación ocurra en un intervalo como meta-diálogo (Krabbe, 2003), donde el diálogo de clarificación que ocurre en el intervalo es un diálogo separado incrustado sobre el dialogo persuasivo original que se estaba realizando previamente.