

CONVERSACIÓN DE CONTACTO EN VENTANILLAS DE INSTITUCIONES
DE LA SALUD Y LA EDUCACIÓN EN ESPAÑOL BONAERENSE

Gisele Julián

RESUMEN. El estudio de la conversación de contacto (*small talk*) como fenómeno dinamizante de la cortesía verbal ha tenido importantes desarrollos durante los últimos años, adquiriendo un lugar sobresaliente en las investigaciones sobre interacciones en distintos contextos socioculturales tales como el lugar de trabajo (Holmes 2000b), el ámbito comercial (Placencia 2004, Rigatuso 2008 y 2011), el dominio institucional universitario (Rigatuso 2008 y 2011), las peluquerías (Placencia 2007), entre otros. En este trabajo proponemos examinar las diferentes formas de aparición y las funciones que cumple la conversación de contacto en ventanillas de atención al público de instituciones del ámbito de la salud y la educación en Bahía Blanca, ciudad perteneciente a la región lingüística del español bonaerense. Se atenderá especialmente a su papel en la construcción y negociación de la identidad de los hablantes en el discurso, considerando la orientación que los mismos realizan hacia su identidad institucional o social a través de este modo de manifestación de habla social. La investigación se enmarca en un enfoque de sociolingüística interaccional (Gumperz 1982 y 2001, Tannen 1985, 1996 y 2004), con aportaciones de etnografía de la comunicación (Gumperz y Hymes 1972), microsociología de Goffman (1967) y análisis del discurso (Drew y Sorjonen 2000). Para el estudio de los fenómenos de cortesía seguimos la pragmática sociocultural (Bravo y Briz 2004, Bravo 2009).

Palabras clave: conversación de contacto, cortesía, español bonaerense, instituciones, identidad institucional y social.

ABSTRACT. The study of small talk as politeness phenomenon has had important developments in recent years, acquiring a prominent place in research on interactions in different sociocultural contexts such as the workplace (Holmes 2000b), the commercial sector (Placencia 2004, Rigatuso 2008 and 2011), the university institutional domain (Rigatuso 2008 and 2011), hair salons (Placencia 2007), among others. In this paper we propose to examine the different forms of appearance and functions of small talk in customer service encounters in health and educational institutions in Bahía Blanca, a city that belongs to the linguistic area of Buenos Aires Spanish. We pay particular attention to the role of small talk in the construction and negotiation of speakers' identities in their speeches, considering the orientation they manifest towards their institutional or social identities through this mode of manifestation of social talk. This research is part of an approach to interactional sociolinguistics (Gumperz 1982 and 2001, Tannen 1985, 1996 and 2004), with contributions from ethnography of communication, Goffman's microsociology (1967) and discourse analysis (Drew and Sorjonen 2000). For the study of politeness phenomena we ascribe to sociocultural pragmatics (Bravo and Briz 2004, Bravo 2009).



Signo y Señal, número 27, junio de 2015, pp. 171-196
Facultad de Filosofía y Letras (UBA)
<http://revistas.filo.uba.ar/index.php/sys/index>
ISSN 2314-2189

Keywords: small talk, politeness, Buenos Aires Spanish, institutions, institutional and social identity.

RESUMO. O estudo da conversação de contato (*small talk*) como fenômeno estimulante da cortesia verbal está tendo um importante desenvolvimento durante os últimos anos, adquirindo um lugar marcante nas investigações sobre interações em diferentes contextos socioculturais tal como o lugar de trabalho (Holmes 2000b), o âmbito comercial (Placencia 2004, Rigatuso 2008 e 2011), o domínio institucional universitário (Rigatuso 2008 e 2011), as barbearias (Placencia 2007), entre outros. Neste trabalho propomos examinar as diferentes formas de manifestações e as funções da conversa de contato nos guichês de atendimento ao público de instituições no âmbito da saúde e da educação na cidade de Bahía Blanca, cidade que pertence a região linguística do espanhol bonaerense. Centrou-se o seu papel na construção e negociação da identidade dos falantes no discurso, considerando a orientação que os mesmos realizam para sua identidade institucional ou social a través deste modo de manifestação da fala social. A investigação enquadra-se num enfoque de sociolinguística interaccional (Gumperz 1982 e 2001, Tannen 1985, 1996 e 2004), com contribuições de etnografia da comunicação (Gumperz e Hymes 1972), microsociologia de Goffman (1967) e análise do discurso (Drew e Sorjonen 2000). Para o estudo dos fenômenos de cortesia seguimos a pragmática sociocultural (Bravo e Briz 2004, Bravo 2009).

Palavras-chave: conversa de contato, cortesia, espanhol bonaerense, instituições, identidade institucional e social.

“There is a great deal we need to discover about the local dynamics of small talk in its specific domains” (Coupland 2000, 5).

1. INTRODUCCIÓN. El estudio de la conversación de contacto (*small talk*) como fenómeno dinamizante de la cortesia verbal ha tenido importantes desarrollos durante los últimos años. Entendida a partir de Malinowski como forma de comunión fática, la conversación de contacto se ha considerado como parte de las necesidades humanas de reconocimiento mutuo, destacándose el valor de esta forma de habla relacional en la creación de un ambiente de solidaridad. A partir de la compilación de Justine Coupland (2000), la problemática de la conversación de contacto ha ido adquiriendo un lugar sobresaliente en las investigaciones sobre interacciones en distintos contextos socioculturales (Holmes 2000b, Placencia 2004 y 2007, Rigatuso 2008 y 2011).

La propuesta de Coupland que citamos como epígrafe de este trabajo, “hay mucho por descubrir sobre la dinámica local de la conversación de contacto en dominios específicos”, ha servido como punto de partida de diversas investigaciones acerca de la conversación de contacto en ámbi-

tos específicos de interacción (por ejemplo, Placencia 2007). Nuestro propósito en este artículo es contribuir al estudio de la conversación de contacto en ventanillas de atención al público de instituciones del ámbito de la salud y la educación en la ciudad de Bahía Blanca, perteneciente a la región lingüística del español bonaerense. Hasta donde llega nuestro conocimiento, dicho fenómeno no ha sido abordado como objeto central de investigación en los dominios mencionados en estudios previos sobre el español de la Argentina. En tal sentido, por el interés que ha demostrado su estudio en diferentes dominios de interacción y por la significación que puede adquirir en contextos institucionales como los que abordamos, proponemos examinar las diferentes formas de aparición y las funciones que cumple la conversación de contacto en los contextos seleccionados, atendiendo especialmente a su papel en la construcción y negociación de la identidad de los hablantes en el discurso, y considerando la orientación que los mismos realizan hacia su identidad institucional o social a través de este modo de manifestación de habla social.

La investigación¹ se enmarca en un enfoque de sociolingüística interaccional (Gumperz 1982 y 2001, Tannen 1985, 1996 y 2004), con aportaciones de etnografía de la comunicación (Gumperz y Hymes 1972), micro-sociología de Goffman (1967) y análisis del discurso (Drew y Sorjonen 2000). Para el estudio de los fenómenos de cortesía seguimos la pragmática sociocultural (Bravo 1999, Placencia 2001 y 2004, Bravo y Briz 2004, Kaul 2008 y 2010). Integramos además aportaciones teórico-metodológicas de estudios referentes al fenómeno de conversación de contacto (Coupland 2000, Placencia 2004 y 2007, Rigatuso 2008 y 2011).

En lo que respecta a la estructura del artículo, el trabajo consta de un apartado dedicado a las consideraciones metodológicas, seguido de algunas aproximaciones teóricas al fenómeno de conversación de contacto. A continuación presentamos el análisis de la conversación de contacto en puestos de atención al público de instituciones del ámbito de la salud y la

1 La investigación se desarrolla en el marco de un plan de tesis de doctorado en Letras con orientación en Lingüística sobre "Interacción comunicativa en español bonaerense: las manifestaciones y percepciones de la (des)cortesía en puestos de atención al público en Bahía Blanca", dirigido por la Dra. Elizabeth M. Rigatuso, que cuenta con el apoyo de una beca de finalización de doctorado de CONICET. La misma se inserta en un proyecto de grupo de investigación dirigido por la Dra. Elizabeth M. Rigatuso ("Estilo(s) comunicativo(s) en la interacción verbal del español bonaerense: construcción de identidades, valores y creencias", subsidiado por la Secretaría de Ciencia y Tecnología de la Universidad Nacional del Sur).

educación en Bahía Blanca, que hemos organizado según los tópicos relevados en las interacciones estudiadas: el tópico de la labor institucional y el modo de trabajar, los temas personales, el clima y los comentarios corteses y observaciones o preguntas casuales. Finalmente, el último apartado está dedicado a presentar las conclusiones a las que arribamos a partir del análisis.

2. CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS. Como hemos anticipado, la investigación se realiza siguiendo los lineamientos metodológicos de la sociolingüística interaccional y la pragmática sociocultural, dentro de la propuesta de Gumperz (1982), Moreno Fernández (1990), López Morales (1994), Duranti (2000), Hernández Campoy y Almeida (2005), Placencia (2004 y 2007), Bravo (2009) y Rigatuso (2008 y 2011). Los datos fueron recogidos en dominios institucionales del ámbito de la salud y la educación mediante la técnica de participante-observador (Labov 1970, Gumperz 1982, Duranti, 2000), en sus distintos modos de realización: participante-observador y observador no participante (Moreno Fernández 1990). La mayoría de las interacciones han sido grabadas. En el caso de la observación no participativa, la aplicación de la técnica consiste en acompañar durante la consulta o el trámite a usuarios que nos prestan su colaboración, sin intervenir la investigadora activamente en la interacción, y en la toma de datos de interacciones producidas por otros hablantes en los dominios seleccionados. Dentro del conjunto amplio y variado de los puestos de atención al público hemos realizado un recorte orientado por observaciones previas efectuadas como miembro de la comunidad. Los puestos de atención al público han sido escogidos según el interés y la complejidad puestos de manifiesto en el estudio exploratorio. Entre las ventanillas concretas dentro de los dominios institucionales de salud y educación hemos seleccionado para nuestro estudio, entre las instituciones del dominio de la salud, ventanillas de una obra social y de dos hospitales de la ciudad, mientras que entre las instituciones del dominio de la educación dos instituciones educativas de nivel superior y una institución del ámbito educativo bahiense a la que concurren docentes para desarrollar diversos trámites. En el caso de los hospitales y las instituciones educativas de nivel superior hemos escogido una de carácter público y una privada. Se registraron 30 interacciones en cada dominio, que equivalen aproximadamente a 4 horas de grabación para cada uno de ellos, lo que representa un total de 180 interacciones y 24 horas de grabación.

Para transcribir las interacciones grabadas utilizamos las convenciones de transcripción incluidas en Van Dijk (2000) e ideadas por Gail Jefferson (ver apéndice), manteniendo el anonimato de los participantes como parte del compromiso ético de este tipo de investigaciones (Gabbiani y Madfes 2006).

Hemos decidido realizar las observaciones con el conocimiento de los usuarios pero sin el de los empleados de las instituciones seleccionadas, aunque manteniendo el anonimato tanto de las instituciones como de todos los participantes². Esta decisión metodológica se basa fundamentalmente en dos consideraciones. Por un lado, la naturaleza pública de las interacciones en los puestos de atención estudiados, que tienen lugar a la vista y en general a oídos de otros usuarios, y no son de carácter privado ni referidos a temas íntimos, como sí lo son otros intercambios, tales como los desarrollados en consultorios médicos. Por otro lado, en relación a la fiabilidad de los datos, la dificultad que implicaría que la presencia del grabador y el conocimiento de nuestro objeto de investigación condicionara a los empleados y redujera la espontaneidad de sus emisiones, aspecto que consideramos fundamental para la obtención de los datos de nuestro *corpus*, especialmente en lo atinente a las manifestaciones de (des)cortesía. En este sentido, Placencia (2001) plantea que uno de los aspectos a considerar en su investigación sería el grado de influencia de la presencia del micrófono en el comportamiento de los funcionarios, ya que, aunque sostiene que las demandas a los funcionarios son tantas que no parecería ser factible que modifiquen conscientemente su comportamiento, ha observado casos en los que “luego de haberse observado comportamiento confrontacional en alguna ventanilla, al poner el micrófono en dicha ventanilla, no se daba ya dicho comportamiento” (Placencia 2001, 207).

En el procesamiento de los datos tenemos en cuenta distintas variables sociodemográficas y contextuales (Hernández Campoy y Almeida 2005), además del tipo de relación existente entre los hablantes, considerando las dimensiones de poder y solidaridad propuestas por Brown y Gilman (1960). En los casos en que desconocemos la edad y la extracción socioeducacional de los participantes, observamos otros rasgos lingüísticos y extralingüísticos (aspecto físico, la vestimenta, entre otros) que nos

2 En todos los casos los nombres propios que aparecen en las transcripciones han sido sustituidos por otros con la finalidad de mantener el anonimato de todos los participantes.

puedan orientar en este sentido, tal como propone Rigatuso en sus investigaciones para superar dicha limitación (2000, 2008 y 2013).

Siguiendo los estudios previos sobre el tema, tales como los de Placencia (2007) y Rigatuso (2008 y 2011), integramos aportaciones de Holmes (en Coupland, 2000) y Laver (1981). En el abordaje del fenómeno de conversación de contacto seguimos la noción de *continuum* que propone Holmes, para quien el fenómeno incluye tanto el habla fática como el habla social (Holmes 2000b, 38). Además, consideramos su posibilidad de aparición en distintas instancias de la interacción y no solo en el inicio o cierre de la misma (Holmes 2000b, Placencia 2004 y 2007, Rigatuso 2008 y 2011). Asimismo, adherimos a la distinción que propone Laver entre tres variantes sociosemánticas de la comunión fática: neutra, orientada hacia el hablante o hacia el oyente (Haverkate 1994, 59; Rigatuso 2008 y 2011).

3. ALGUNAS APROXIMACIONES TEÓRICAS AL FENÓMENO DE CONVERSACIÓN DE CONTACTO.

Entre los fenómenos lingüísticos que constituyen manifestaciones de la cortesía verbal se encuentra la conversación de contacto o *small talk*. Durante mucho tiempo el fenómeno se ha definido, desde una percepción negativa, como un modo de hablar convencionalizado, periférico, menor, no importante y no serio (Coupland 2000, 1). Malinowski fue el primero en formular el concepto de *small talk* como forma de comunión fática, que el autor define como “un tipo de discurso en el que los lazos de unión son creados por un simple intercambio de palabras” (Malinowski 1923, 151, en Coupland 2000, 2), concibiendo el fenómeno como parte de las necesidades humanas de reconocimiento mutuo (Coupland 2000, 3). En tal sentido, como señala Haverkate, la función de la comunión fática “consiste en crear un ambiente de solidaridad que permita entablar una conversación placentera para los interlocutores [...] es incompatible con la interacción de personas que tienen sentimientos de mutua antipatía” (Haverkate 1994, 57-58).

Con el paso del tiempo, y especialmente con la publicación de la compilación de Justine Coupland (2000), titulada *Small talk*, la problemática de la conversación de contacto ha ido adquiriendo un lugar destacado en las investigaciones sobre interacciones en distintos contextos socioculturales, entre ellos el lugar de trabajo (Holmes 2000b). En Hispanoamérica se ha estudiado la conversación de contacto en el ámbito comercial (Placencia 2004, Rigatuso 2008 y 2011), el dominio institucional universitario y el contexto barrial (Rigatuso 2008 y 2011), las peluquerías (Placencia

2007), entre otros, abordando el fenómeno en su dimensión sociopragmática y discursiva.

Placencia emplea la denominación conversación de contacto (*small talk*) para referirse a los intercambios de tipo relacional (Placencia 2007, 139). Tal como sostiene Rigatuso, desde su vinculación con la comunión fáctica la conversación de contacto o *small talk* representa “un valioso recurso para el mantenimiento de relaciones cordiales y armónicas en la construcción interpersonal del habla social y transaccional” (Rigatuso 2008, 133). Como señala la autora, la manifestación de la cortesía verbal se encuentra en la base de la dinámica de las conversaciones de contacto. En tal sentido, sostiene lo siguiente:

El reconocimiento del otro, el mantenimiento de un contacto social apreciable (Haverkate, 1994: 57), el cubrimiento de silencio socialmente incómodo, el establecimiento de acuerdos de simpatía y empatía con el interlocutor —entre otras funciones discursivas— constituyen valiosas herramientas para lograr una “relación social sin tensiones” (Briz, 1995, en Bravo, 2001: 302), vinculado al modo en que “se logra una relación interpersonal satisfactoria en el proceso interlocutivo” (Bravo, 2001: 300), al servicio de la construcción y proyección de la propia imagen y la del interlocutor (Rigatuso 2008, 150).

Asimismo, como señala la investigadora, el fenómeno de conversación de contacto desempeña un papel importante en la construcción y negociación de identidad de los hablantes en el discurso (Rigatuso 2011, 244). A continuación analizamos la dinámica de la conversación de contacto en puestos de atención al público de instituciones del ámbito de la salud y la educación en Bahía Blanca.

4. LA CONVERSACIÓN DE CONTACTO EN PUESTOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO DE INSTITUCIONES DEL ÁMBITO DE LA SALUD Y LA EDUCACIÓN EN BAHÍA BLANCA. Una particularidad que comparten las interacciones en los puestos de atención al público objeto de nuestro estudio es que en ellas ocupa un lugar preponderante lo estrictamente transaccional. En las ventanillas o escritorios de atención de dichas instituciones suelen formarse filas de usuarios esperando para ser atendidos. Se trata de contextos de atención al público en los que el tiempo suele ser escaso, por lo que no hay tanto espacio para el habla relacional, a diferencia de, por ejemplo, las interacciones en peluquerías, ámbito que, tal como sostiene Placencia en su estudio sobre una peluquería de mujeres en Quito, “ofrece el máximo tiempo y espacio para el habla relacional” (Placencia 2007, 139).

Los temas objeto de las interacciones en las instituciones estudiadas están tan restringidos a lo institucional que cuando empleados o usuarios se apartan de lo estrictamente transaccional pertinente a ese ámbito muchas veces lo aclaran mediante alguna expresión que funciona como indicio de contextualización (Gumperz 1982), tal como sucede en una de las interacciones que integran nuestro *corpus*, en la que, luego de responder la consulta administrativa, la empleada de una institución privada del ámbito educativo le hace una consulta profesional a una docente, pregunta precedida por la siguiente expresión: “le tengo que decir algo extra:: extra de acá”. Lo mismo se registra en una institución educativa pública de nivel superior, en la que una docente se acerca a una ventanilla para consultar sobre un asunto que excede lo administrativo, y lo introduce del siguiente modo: “una cosa que es ajena ((sonríe)) a todo trámite administrativo ((risas, le hace una consulta))”. Estas expresiones ponen de manifiesto cuáles son las expectativas de los participantes acerca de los tópicos conversacionales propios de las interacciones de esta índole, y funcionan asimismo como indicios de contextualización que guían a los interlocutores respecto del marco de interpretación y del posicionamiento que deben adoptar: en el primer ejemplo se produce un cambio de marco y la interlocutora es invitada a abandonar su lugar de usuaria para adoptar su papel de profesional; en el segundo ejemplo la usuaria anuncia el cambio de marco, lo que probablemente llevará a la empleada a abandonar su rol de *principal*³. En igual sentido, Rigatuso se refiere a las reflexiones metalingüísticas marcadoras de la identidad universitaria relevadas en miembros de este dominio institucional del español bonaerense, señalando que las mismas enfatizan “por el opuesto la existencia de tópicos conversacionales adecuados a esa identidad (“*Mirá qué temas TAN académicos estamos hablando*”)” (Rigatuso 2011, 254-255; el subrayado corresponde al original).

A través de expresiones del tipo de las que citamos más arriba se hace evidente la fuerte restricción que existe en la progresión temática de estas interacciones, lo cual tiene directa vinculación con la escasa frecuencia de aparición de la conversación de contacto en dichos dominios de interacción de acuerdo con los datos de nuestro *corpus*.

3 Tal como sostiene Prego Vázquez, “la identidad discursiva de principal o poderdante constituye un recurso simbólico de poder que los actores sociales movilizan para controlar la interacción y legitimar su autoridad como expertos” (Prego Vázquez 2007a, 117).

Sin embargo, a pesar de la escasez de tiempo y la restricción en los tópicos conversacionales que caracteriza estos intercambios comunicativos, en ciertas instancias de algunas interacciones surge un espacio para el habla social, es decir, tiene lugar el fenómeno de la conversación de contacto.

A partir del análisis de nuestro *corpus* es posible ir deslindando algunos tópicos recurrentes en las conversaciones de contacto de carácter institucional estudiadas. A continuación enumeramos dichos tópicos examinando en cada caso la instancia de la interacción en la que aparece esta forma de habla social, su funcionalidad y las identidades que se ponen de relieve.

4.1. EL TÓPICO DE LA LABOR INSTITUCIONAL Y EL MODO DE TRABAJAR. En muchas ocasiones durante la realización de un trámite los empleados o usuarios inician un tipo de habla relacional cuyo tópico se vincula directamente con la labor institucional de los primeros. En dichas oportunidades, la conversación presenta una marcada orientación hacia la labor institucional que se manifiesta a través de referencias a las formas de trabajar, comentarios sobre el trabajo de los compañeros y alusiones a los roles institucionales, generalmente en tono humorístico.

Cuando es iniciada por los empleados, en algunos de los casos relevantes ellos hacen intervenir a algún compañero en dicha conversación, en la que suele prevalecer el humor y la búsqueda de complicidad de los usuarios. Transcribimos a continuación un interesante ejemplo que transcurre en una obra social:

- | | | | | |
|-----------------|-------|-----------------|-----------------|-----------------|
| (1) EMISOR | ----- | DESTINATARIO | | |
| Empleado 1 [E1] | | Empleada 2 [E2] | Empleada 3 [E3] | Usuario [U] |
| (mujer-50 años) | | (mujer-55 años) | (mujer-60 años) | (mujer-27 años) |
- Contexto:* Mientras atiende a U, a quien le tiene que entregar un carnet y una chequera de pago, la empleada de una obra social despide a un usuario de 65 años que había sido atendido por E2, un hombre que tenía una deuda que desconocía debido a un error en la entrega de un bono en la farmacia:
- [E1] chAAU (.) HASTA LUE:GO EH? ((tono como de picardía)) a portarse bien! ((U2 se retira))
 - [E2] lo que pasa que () ((le explica la situación de E1))
 - [E1] ((gesto con la mano como retando a un chico, simula dirigirse al usuario que acaba de retirarse)) portate bien para la próxima (.) hacé los deberes ((tono pícaro)) (3) ((a U y E2, en tono humorístico)) bue:no (.) no:: queri:da (.) *nosotros no podemos estar mirando tantas cosas tenemos mu:cho trabajo* ((U sonríe cómplice)) (1) ((le entrega a U una planilla para firmar)) mirá! sos la última (1) de la lista: (.) FIRMA Y FE:CHA

- [U] ((pensativa)) hoy es?
 -[E1] dos
 -[U] ah (.) claro (.) dos ((el día anterior fue feriado del día del trabajador))
 -[E1] se fue nuestro día
 -[U] ((sonriendo)) sí: ((U firma))
 -[E1] ((E se dirige a otra empleada que pasa por el pasillo con un tono que imita el tono típico que utilizan los empleados de atención al público en el discurso instruccional)) seño:ra tiene que dirigirse a: (x) usted viene a retirar chequera?
 -[E3] dentro de unos meses [espero tener atención diferencial]
 -[E1] [bueno (.) porque tenés que] JUSTAME::NTE:: querida (.) pero qué te pensás que °sos°? ((riendo, tono pícaro))
 -[U] ((riendo cómplice, toma la chequera y el carnet)) bueno (.) listo?
 -[E1] *la ge:nte mirá*
 -[U] cómo son eh? ((cómplice))
 -[E1] la gente (.) vos no te das una idea (.) cada vez la conocés me:no:s ((tono pícaro))
 -[U] complicado ((sonriendo)) (1) bueno muchas gra:cias
 -[E1] *si no fuera por e:lla mirá* ((toma del brazo a E2))
 -[U] *la ayuda mucho?* ((sonriendo cómplice))
 -[E1] OH! ((risas y carcajadas))
 -[E2] ((riendo)) *una barbaridad*
 -[U] ((risas)) está bien (.) muchas gracias (.) [hasta luego]
 -[E1 y E2] [chau] ((sonriendo))

En el ejemplo anterior observamos diversas cuestiones que nos interesa destacar en vinculación con la construcción de la identidad de los empleados y la creación de un clima distendido. En este sentido, en el fragmento transcrito se registran constantes alusiones de la empleada, en tono humorístico, a la cantidad de trabajo que tienen y a sus dificultades para tratar con la gente. A través de dichos comentarios, dirigidos a otros empleados y a la usuaria, que en todo momento se hace cómplice de ella, la empleada va construyendo humorísticamente su identidad institucional de empleada muy ocupada en su trabajo. Todo esto buscando, mediante los gestos y las miradas, la complicidad con la usuaria, y manteniendo con ella, especialmente al final, una conversación que interaccionalmente se acerca más a una conversación cotidiana que a una de carácter institucional, en donde la crítica al otro (“la ge:nte”) adquiere un lugar preponderante. Así, mediante el humor, la empleada logra crear un clima distendido y agradable, atrayendo la complicidad y solidaridad de la usuaria, al mismo tiempo que refuerza los lazos de camaradería con sus compañeras de trabajo.

Además, la empleada realiza constantemente lo que podríamos denominar juegos con el lenguaje (*language play*, Placencia 2004). Por un lado, cuando imita el tono típico de los empleados en la atención al públi-

co para teatralizar jocosamente una interacción con una compañera. Por otro lado, relevamos otro juego con el lenguaje en la expresión utilizada por la empleada cuando simula dirigirse al usuario que ya se retiró: “portate bien para la próxima (.) hacé los deberes ((tono pícaro))”. En dicha expresión la empleada realiza una transferencia del discurso de otros ámbitos, como puede ser el escolar o el doméstico cuando maestros o padres se dirigen a los niños. Se trata de un uso metafórico extendido en el uso coloquial de la comunidad. El mismo aparece también en el discurso de la empleada que atendía a dicho usuario:

- (2) EMISOR ----- DESTINATARIO
 Usuario [U] Empleado [E]
 (hombre-65 años) (mujer-55 años)
Contexto: Antes de retirarse, el usuario de una obra social le pregunta a E:
 -[U] listo entonces? ahora está todo cumplido
 -[E] sí sí sí (.) ya hizo todos los deberes!

Como veremos en el próximo ejemplo, una expresión similar utiliza una empleada de una institución del ámbito educativo en la que los docentes realizan trámites para indicar a una usuaria que ha llevado la documentación correcta requerida para el trámite que va a realizar:

- (3) EMISOR ----- DESTINATARIO
 Empleado 1 [E1] Usuario [U] Empleado 2 [E2]
 (mujer-42 años) (mujer-29 años) (hombre-50 años)
Contexto: Una usuaria presenta documentación para un trámite en una institución pública del ámbito educativo en la que los docentes realizan diversos trámites. Cuando entrega a la empleada las planillas correspondientes y le indica los datos que va a modificar, E le dice:
 -[E1] ah bárbaro (.) bárbaro! (1) perfecto (.) entonces vas a hacer la fotocopia de documento y la fotocopia de cuit nada más
 -[U] acá está: ((se lo entrega))
 -[E1] bien (.) perfecto (.) *muy bien todo hecho los deberes!*
 ((U sonríe))
 -[E1] ((a E2)) sello? pasalo: y rápido! y después me lo das
 -[E2] voy a tardar mu:cho
 -[E1] ((riendo)) tratá de no tardar (2) ((dirigiéndose a U y a la usuaria que atiende E2)) desde: las nueve y un minuto que me está peleando
 -[U] jajaja
 -[E1] y es lunes chicas ((dirigiéndose a U y a la usuaria que atiende E2))
 -[U] uh (1) ya para el viernes:
 -[E1] ((a U, aludiendo a E2)) sabés el viernes? me cuelga directamente:
 (4)
 -[E1] *si no la pasamos así sabés qué?*
 -[U] y: sí ((se ríe))

- [E1] *es la mejor manera de trabajar*
- (1)
- [U] seguro ((sonriendo))
- (10)
- [E1] ahora te vamos a anotar con los dos nombres
- [U] *bue: no* ((sonriendo)) (1) *sí* lo agregué porque justo como venía: a rectificar *e: so: (.)* si no lo dejaba=
- [E1] =*sí: ya está: (.) yo: llevo veintiún años de antigüedad y so: y con un solo nombre*
- [U] claro *sí [sí]*
- [E1] [*pero bueno*] nunca tuve [*problema*]
- [U] [*yo el*] año pasado *no:*
- (1)
- [E1] *sí lo mejo: r ya que hacés viste porque si tenés que hacer*

En el fragmento de interacción citado se observa nuevamente la presencia de humor, búsqueda de complicidad con las usuarias y la teatralización humorística de una pelea entre empleados. En el comentario hacia la usuaria (“si no la pasamos así sabés qué?”, “es la mejor manera de trabajar”) la empleada manifiesta la orientación hacia su identidad institucional de empleada, y concretamente a la forma de trabajar que ella considera más adecuada, un modo de trabajar en el que el humor y la creación de lazos de camaradería entre compañeros de trabajo resulta fundamental. En este caso la conversación de contacto se produce mediante el humor, en relación con la labor institucional de los empleados, y en función de la creación de un clima agradable.

Asimismo, como se advierte hacia el final del diálogo transcrito, la conversación de contacto continúa cuando la empleada comenta a la usuaria sobre su propia experiencia en torno al reclamo que está realizando, con lo que logra, además, una mayor personalización de la interacción (Prego Vázquez 2007a, 2007b; Julián 2011 y 2015).

Resulta interesante destacar que el tópico de la labor institucional en la conversación de contacto puede surgir igualmente de parte de los usuarios, como sucede en el siguiente ejemplo en el que, también en tono humorístico, las usuarias realizan observaciones acerca del nuevo rol institucional de un empleado de la institución comparándolo con el rol que desempeñaba anteriormente, al que califican humorísticamente como más riesgoso por su cercanía con el público:

(4) EMISOR	-----	DESTINATARIO	
Empleado [E]		Usuario 1 [U1]	Usuario 2 [U2]
(hombre-35 años)		(mujer-60años, docente)	(mujer-52años, docente)

Contexto: Mientras una empleada atiende a dos usuarias, sale de la oficina un empleado que antes atendía al público y ha cambiado de cargo, por lo que trabaja en la oficina. Saluda con un beso con U1 y U2, a quienes conoce por ser docentes de la institución:

-[E] hola

-[U1] hola (2) hoy me atiende otra secretaria (.) *estás invisible ahora* (.) *siempre ahí escondido*

-[U2] *eso es para que no le peguen ((riendo)) jajaja*

-[U1] *jaja* (.) *pobrecito ((E se ríe))*

Asimismo, a partir de la conversación de contacto surgida en el ejemplo anterior como complemento del saludo de inicio de interacción, se refleja la relación previa entre los participantes ya que la usuaria hace referencia al cambio en la rutina de atención al público y se compadece del empleado ante el comentario jocoso de la otra usuaria. Dicho intercambio tiene como función el reconocimiento del otro y la creación de un clima agradable.

Por otra parte, según hemos registrado en nuestro *corpus*, la presencia de humor no necesariamente aparece en la conversación de contacto que tiene como tópico la labor institucional. En ocasiones la conversación de contacto surge a partir de preguntas o comentarios por parte de los usuarios sobre el trabajo, del tipo de “¿mucho trabajo?” o “¿mucho movimiento?”⁴, que tienen la función de crear un clima más amable y solidario en la interacción a partir del reconocimiento del otro y de su labor institucional, como ha sido registrado también en estudios previos (Rigatuso 2008, Julián 2009). Como se observa en el siguiente ejemplo, ante el comentario de la empleada que señala que ha apagado su teléfono celular, como modo de inicio de una conversación de contacto, la usuaria refiere a la cantidad de trabajo que tienen los empleados, considerando la larga fila de usuarios que esperan para ser atendidos. Ello da lugar a una explicación por parte de la empleada respecto de la forma de trabajar que a ella, a diferencia de otros compañeros, le resulta más adecuada.

4 El uso de preguntas del tipo de “¿mucho trabajo?”, “¿mucho movimiento?” ha sido registrado por Rigatuso en el dominio institucional universitario de la misma comunidad como forma de inicio de conversación, tras el saludo, en interacciones entre docentes y empleados administrativos, así como también en situaciones de cruces reiterados entre hablantes en dicho contexto. Usos de este tipo le permiten al usuario iniciar una conversación amable y cordial a partir del reconocimiento del otro y se orientan a la construcción o refuerzo de la identidad y labor institucional (Rigatuso 2008).

- (5) EMISOR ----- DESTINATARIO
 Empleado [E] Usuario [U]
 (mujer-45 años) (mujer-28 años)
- Contexto:* La usuaria realiza un trámite en una institución pública del ámbito educativo en la que los docentes realizan diversos trámites. Se observa una larga fila de usuarios esperando para ser atendidos. Finalizando el trámite, la empleada señala:
- [E] bueno (.) e::m (.) vamos para acá: ((a E2, mujer de 40 años que atiende el teléfono)) acordate de poner el numerito
 - [E2] ((habla por teléfono)) no te puedo atender mucho (.) estoy atendiendo
 - [E] ((a U)) sí (.) yo mi celular lo apagué (2) espero que no pase nada ((se ríe))
 - [U] *mucho trabajo hoy! no?*
 - [E] y *no me gusta atender el teléfono cuando estoy trabajando* (.) no sé por qué ((se ríe)) me molesta (2) viste cada uno [es distinto]
 - [U] [sí:: sí]
 - [E] algunos hablan naturalmente (.) yo no puedo: ((U sonríe)) (2) bueno (.) ahí está: (.) ahí te digo el numerito ((se retira unos 10 segundos, vuelve al escritorio y le dice el número a U)) uno te queda para vos ((le da una planilla))

El mismo tópico de la labor institucional tiene protagonismo en el siguiente fragmento, en el que la conversación de contacto es iniciada por la usuaria para solidarizarse con el empleado y mostrar empatía:

- (6) EMISOR ----- DESTINATARIO
 Usuario [U] Empleado [E]
 (mujer-30 años) (hombre-35 años)
- Contexto:* Luego de finalizadas las vacaciones de verano en una institución educativa pública de nivel superior, algunos empleados retoman su actividad. U se dirige a una ventanilla para realizar una consulta:
- [U] hola ariel
 - [E] qué tal? cómo estás?
 - [U] qué tal? *retomando?* ((se refiere a sus labores institucionales luego de las vacaciones))
 - [E] *sí:: el lunes retomé* ((gesto de lamento))
 - [U] ((también con gesto de lamento)) uhh
 - [E] pero bueno (.) ya viene el fin de semana
 - [U] *sí::* ((sonriendo. Inmediatamente inicia la consulta administrativa))

En definitiva, de acuerdo con los datos de nuestro *corpus*, resulta frecuente el tópico de la labor institucional o la forma de realizarla en la producción de conversación de contacto en los puestos de atención al público de los dominios de la salud y educación bonaerenses. Iniciada tanto por parte de empleados como de usuarios, esta conversación suele orientarse a la creación de un clima agradable y distendido mediante el humor, o bien al reconocimiento del otro en su carácter de empleado. En todos los casos la identidad que se pone de relieve y se va construyendo asimismo en la interacción es la vinculada con la labor institucional del empleado.

4.2. TEMAS PERSONALES INTERCALADOS EN LAS INTERACCIONES. En ocasiones, durante los intercambios de tipo transaccional que tienen lugar en los dominios de interacción estudiados, los hablantes insertan secuencias que abordan temas personales, que ponen de relieve su identidad social por encima de la institucional. Resulta ilustrativo de este tipo de secuencias el siguiente fragmento:

- (7) EMISOR ----- DESTINATARIO
- | | | | |
|-----------------|-----------------|------------------|-----------------|
| Empleado 1 [E1] | Usuario 1 [U1] | Empleado 2 [E2] | Usuario 2 [U2] |
| (mujer-45 años) | (mujer-29 años) | (hombre-50 años) | (mujer-60 años) |
- Contexto:* Una usuaria realiza un trámite en una institución pública del ámbito educativo en la que los docentes realizan diversos trámites, pero le falta presentar una fotocopia del cambio de domicilio del documento, aunque la hoja esté en blanco:
- [E1] perfe:cto (.) todo bie:n (.) falta solamente e:so (.) tanta burocracia pero nos hi:nchan ((U1 se ríe)) para que () que aca viviendo en bahía bla:nca (.) es todo una () ((U1 y U2 ríen))
 - [E1] ((a E2)) fede: me das la planilla? (.) yo me olvidé el sello le pongo a todo: que es copia fiel (.) firmo y después (.) te paso la planilla (.) pasame esta ((por la lapicera)) porque la chica tiene la azul (.) la azul
 - [U1] ah (.) si no saco otra ((mientras completa las planillas))
 - [E1] no no importa me la presta él ya que está sin hacer nada ((U1 y U2 se ríen con complicidad con E1, E2 rezonga, no se entiende lo que dice)) está sin hacer nada
 - [E2] ()
 - [E1] ((se dirige a E2 aludiendo a la usuaria)) *la chica? se casó! lo mejor que le pudo pasar a ella* ((U1 se ríe)) *mirá nosotros yo llevo veinticinco este año y fede cuánto?*
 - [E2] *ahh no me hagás acordar::r*
 - [E1] *y fede por ahí así que:*
 - [U1] *ah bueno!*
 - [U2] *eso no nos tienen que recordar ((se ríe))*
 - [E1] *mirá (.) rectifica lo mejor que le pudo haber pasado:*
 - [U1] *ahh qué bue::no (.) alguien que me dice que es bue:no*
 - [E1] *y: según cómo te vaya*
 - [U1] ((se ríe)) y sí

En esta interacción la empleada pone de relieve un tema personal de la usuaria, el hecho de que contrajo matrimonio, y aprovecha el comentario para contarle acerca de su propia experiencia y la de su compañero en relación con el matrimonio, manteniendo todos los participantes un tono jocoso que suele aparecer en conversaciones de la comunidad bajo estudio asociado al matrimonio.

En coincidencia con el primer tópico abordado, nuevamente se repite al comienzo del fragmento la orientación a la labor institucional cuando la

empleada, jocosamente, le refiere a la usuaria que su compañero está “sin hacer nada”.

También surgen temas personales cuando los hablantes realizan preguntas o comentarios sobre las actividades de su interlocutor. En este sentido, tal como también comprueba Placencia (2007, 155) en las interacciones en peluquerías, las secuencias de conversación de contacto que se producen demuestran interés y reflejan la relación previa entre los participantes. A continuación transcribimos un fragmento para ejemplificar:

- | | | |
|--------------------------|-------|-----------------|
| (8) EMISOR | ----- | DESTINATARIO |
| Usuario [U] | | Empleado [E] |
| (mujer-60 años, docente) | | (mujer-30 años) |
- Contexto:* Una empleada administrativa de una institución educativa pública de nivel superior habla con una usuaria, docente de dicha institución, sobre los horarios del seminario que dictará durante el cuatrimestre. Finalizando la interacción, U pregunta:
- [U] *estuviste de licencia?*
- [E] *los nEnes se enferman (.) se enferma uno se contagia el nene y la nena se enferma también*
- [U] *() viste carla que está enferma?*
- [E] *sí*
- [U] *la contagian los chicos en la escuela*
- [E] *sí: y ella está embarazada!*
- [U] *sí: si ella tiene que seguir con licencia: () y es complicado viste? (2) todo bien entonces andrea?*
- [E] *sí: sí todo bien*

En un principio orientada a la labor institucional, ya que la usuaria comienza por preguntar por la licencia de la empleada en su trabajo, la conversación de contacto que ilustra el fragmento anterior se orienta rápidamente hacia un tema personal: la salud de los hijos de la empleada, y continúa con un diálogo acerca de la salud de otras personas conocidas por ambas hablantes. La relación previa entre ambas se refleja en este intercambio así como también el interés de la usuaria por saber cómo se encuentra la empleada.

Así como el conocimiento previo entre empleados y usuarios se pone en evidencia en algunas conversaciones de contacto y condiciona el modo de producción de las mismas (Rigatuso 2008 y 2011, Placencia 2007), también la ausencia de dicho conocimiento puede ser materia de conversación, tal como sucede en el fragmento que transcribimos a continuación:

- | | | |
|-----------------|-------|-----------------|
| (9) EMISOR | ----- | DESTINATARIO |
| Usuario [U] | | Empleado [E] |
| (mujer-30 años) | | (mujer-28 años) |
- Contexto:* U ingresa a la oficina de administración de una institución educativa privada de nivel superior en la que se desempeña como docente:
- [U] hola: (.) qué tal?
 - [E] hola
 - [U] ((sonriendo)) cómo estás? te hago una consulta (.) me avisaron que llegó un certificado: de servicios curriculares que yo había pedido? me mandaron un [mail]
 - [E] [tu nombre] era?
 - [U] XXX XXXX
 - [E] XXX *no te conocía: por eso*
 - [U] *ahh! sí es verdad! ((sonriendo)) nunca te vi*
 - [E] *por el horario*
 - [U] *debe ser por el horario claro porque siempre yo vengo a la:s (.) a la una de la tarde hasta las tres*
 - [E] *y yo hago horario cortado*
 - [U] claro
 - [E] ((se acerca y le da un beso, presentándose)) *carla*
 - [U] *andrea*
 - [E] ((buscando el certificado entre los legajos)) *yo decía es alumna o:?*
 - [U] *claro nunca vengo a esta hora ((riendo))*

Resulta interesante en este intercambio la conversación que surge en torno a la ausencia de conocimiento previo entre las interactuantes, que incluye tanto la justificación por parte de ambas acerca de los motivos de tal desencuentro, orientada a la labor institucional, como la posterior presentación de cada una con su nombre. Más adelante, en la misma interacción, la conversación de contacto resurge con una referencia al clima por parte de la usuaria mientras espera que la empleada encuentre la documentación requerida, conversación que analizamos en el siguiente apartado.

4.3. EL CLIMA COMO TÓPICO DE LA CONVERSACIÓN DE CONTACTO. A pesar de que el clima suele ser un tópico de la conversación de contacto muy frecuente en diversas comunidades del mundo, en la comunidad objeto de estudio adquiere particular relevancia como tema de conversación debido a la variabilidad climática de la región (Rigatuso 2008). La referencia al clima es frecuente como forma de conversación de contacto y como saludo en diferentes contextos de interacciones en Bahía Blanca, en particular la referencia al viento, fenómeno meteorológico característico de esta ciudad, así como al calor, la humedad y a las tormentas repentinas. La operatividad de dicho tópico ha sido estudiada por Rigatuso en el ámbito comer-

cial, en el dominio institucional universitario y en el contexto barrial de la comunidad bahiense (Rigatuso 2008). Entre las funciones comunicativas que destaca la investigadora se encuentran: su uso como recurso de la construcción de contexto de tono amable, como estrategia para resolver conflictos interaccionales, como fórmula de saludo o apertura de la interacción, como forma de expresión de cortesía de índole afiliativa y solidaria (Rigatuso 2008).

En los dominios institucionales objeto de nuestro estudio, el tópico del clima ha sido registrado tanto en boca de empleados como de usuarios. Ilustrativo de la apelación al tópico del clima en la conversación de contacto resulta el siguiente fragmento de una interacción producida en una institución del ámbito educativo bahiense, mientras la usuaria completa las planillas que debe presentar para concretar un trámite. En el ejemplo, la conversación de contacto parte de la empleada y se dirige en forma simultánea a su compañero y a la usuaria:

- | | | | |
|-----------------|-------|-----------------|------------------|
| (10) EMISOR | ----- | DESTINATARIO | |
| Empleado 1 [E1] | | Usuario [U] | Empleado 2 [E2] |
| (mujer-45 años) | | (mujer-30 años) | (hombre-50 años) |
- Contexto:* U realiza un trámite por un reclamo en una institución pública del ámbito educativo en la que los docentes realizan diversos trámites. Mientras completa unas planillas, E1 inicia una conversación con U y E2, un compañero que se encuentra desocupado, sobre el clima de ese día y la noche anterior:
- [E1] ...el número de inscripción es este ((U lo copia y continúa completando el formulario)) (40) ((a U y E2)) *qué viento por favor (.) lo que era a la madrugada! parecía que se volaba el techo*
 - [E2] ()
 - [E1] a:y por favo::r
 - [U] *tremendo*
 - [E1] *terrible (2) che la perrita: (.) se despertó: (.) hacía así en la puerta (.) miraba como diciendo qué locura está pasando? ((E1 y U se ríen)) y ahora igual! ahora no sabés lo que era fede!*
 - [E2] *ahora y: sí*
 - [U] *sí (.) ahora está [igual]*
 - [E1] *[impresiona:nte]*
 - [E2] ()
 - [E1] *eso es lo que tienen los bahienses (.) eso es desfavorable*
 - [E2] *es más (.) en muchos lados te identifican por el viento*

Resulta interesante la alusión de los empleados a los vientos bahienses como marca de identidad, aspecto en el que repara Rigatuso (2008) al referirse a la velocidad de los vientos bahienses como tema de referencia frecuente en la conversación de contacto.

El uso del habla de contacto en el ejemplo transcrito podría considerarse como una estrategia para evitar la incomodidad que implica permanecer en silencio durante todo el tiempo que le lleva a la usuaria completar las planillas. En situaciones de este tipo resulta cortés y afiliativo para los usuarios el recurso a esta forma de habla relacional. En el mismo sentido, el siguiente ejemplo ilustra el tópico del clima en la conversación de contacto, que en este caso parte del usuario, también en una instancia intermedia de la interacción:

- (11) EMISOR ----- DESTINATARIO
 Usuario [U] Empleado [E]
 (mujer-30 años) (mujer-28 años)
Contexto: U ingresa a la oficina de administración de una institución educativa privada de nivel superior en la que se desempeña como docente y solicita un certificado que debía pasar a retirar. Mientras E lo busca, U comenta:
 -[U] *nos salvamos de la lluvia parece ((riendo)) parecía que se venía una tormenta:*
 -[E] *sí: no (.) es que llovió bastante*
 -[U] *sí:*

Resulta evidente que la usuaria considera incómodo el silencio de la situación, por lo que decide llenarlo con un comentario sobre el clima que contribuye a la creación de un contexto amable que, al mismo tiempo, atenúa la invasión que podría conllevar el pedido realizado. El tema del clima de la ciudad funciona como afiliativo, ya que, en los dos ejemplos transcritos, usuarios y empleados comparten, como habitantes de la comunidad, la misma situación climática negativa.

4.4. COMENTARIOS CORTESES Y OBSERVACIONES O PREGUNTAS CASUALES INTERCALADOS EN EL HABLA TRANSACCIONAL. Por último, en la producción de habla de contacto hemos registrado una gran variedad de intervenciones breves, que no responden a un tópico en particular y que se insertan en las interacciones a modo de comentarios, preguntas u observaciones sobre distintas cuestiones. En los siguientes fragmentos, que transcribimos a modo ilustrativo, registramos comentarios corteses, preguntas y observaciones casuales que muchas veces incluyen el humor y la expresión de solidaridad al manifestar acuerdo con los comentarios del interlocutor.

- (12) EMISOR ----- DESTINATARIO
 Empleado [E] Usuario [U]
 (mujer-32 años) (mujer-30 años)

Contexto: U presenta documentación a la empleada de una ventanilla de una institución educativa privada de nivel superior. Cuando le entrega su título universitario, E señala:
 -[E] *qué lindo re nuevito! ((sonríe))*
 -[U] *sí ese está (.) ese está más nuevito: (.) sí ((sonriendo)) ese es del dos mi:¡ tr- trece! el año pasado*
 -[E] ((se lo devuelve)) estaba enganchadito acá

El ejemplo anterior consiste en un comentario, un cumplido de la empleada sobre el título universitario que la usuaria presenta entre el resto de la documentación solicitada. La finalidad del comentario es exclusivamente la manifestación de cortesía, finalidad que se intensifica con el uso de diminutivos con valor ponderativo. La producción del cumplido genera, de parte de la usuaria, la manifestación de acuerdo con la observación y la continuidad de la conversación explicando que se trata de un título obtenido muy recientemente.

Otras veces la conversación se puede originar a partir de una observación derivada del pedido de algún dato por parte del empleado, como sucede en el siguiente ejemplo en el que la solicitud por parte de la empleada del correo electrónico de la usuaria deriva en una reflexión sobre los nuevos modos de comunicación y las costumbres actuales, que se extiende durante varios minutos de conversación entre empleada y usuarios. Durante toda la conversación, de la que solo transcribimos un fragmento, los interactuantes manifiestan constantemente el acuerdo con los comentarios de su interlocutor, lo que contribuye a crear un clima amable y cordial:

(13) EMISOR	-----	DESTINATARIO
Empleado [E] (mujer-58 años)		Usuario 1 [U1] Usuario 2 [U2] (mujer-60 años) (hombre-59 años)

Contexto: La empleada de una obra social solicita datos para la afiliación de los usuarios:
 -[E] tiene correo electrónico?
 -[U1] no
 -[U2] quiere que le dé el correo mío? yo sí tengo
 -[E] no: no no (.) no se haga problema que: poco lo que le van a escribir jajaja
 -[U1] sí
 -[E] no se puede estar pendiente de eso realmente (.) *una cosa más que hay que estar pendiente (.) bah cada u:no (.) yo la verdad que: nono a mí me:*
 -[U2] *lo supera a uno*
 -[E] *y cla:ro no conmigo no la va*
 -[U2] *antes era más simple todo*
 -[E] *y aparte uno se engancha (.) yo no me engancho porque no me interesa no? pero tanta estupideces ponen a veces vio en el Facebook?*
 -[U2] ah sí:

Por otra parte, algunas conversaciones o comentarios casuales surgen con motivo del nombre del usuario, tal como observamos en los siguientes ejemplos que, además, incluyen comentarios jocosos:

- (14) EMISOR ----- DESTINATARIO
 Empleado [E] Usuario [U]
 (mujer-55 años) (mujer-28 años)
Contexto: La usuaria se dirige a una ventanilla de una institución educativa pública de nivel superior para realizar un trámite. Cuando E ingresa en la computadora los datos de U, ve su apellido y le pregunta:
 -[E] *sos algo de ernesto?*
 -[U] *no: (.) debe ser de otra rama de la familia ((sonriendo)) [ya me preguntaste una vez]*
 -[E] [ya te debo haber preguntado] ((se ríe)) esas son cosas de la edad
 -[U] ((ríe)) *no:: (.) igual me preguntaste hace mu:cho (.) pero no: (.) que yo sepa no es de mi familia ((E le entrega el comprobante de devolución)) (1) bue:no (.) muchas gracias (.) chau (.) [hasta luego]*
 -[E] [chau] (.) hasta luego

- (15) EMISOR ----- DESTINATARIO
 Empleado [E] Usuario [U]
 (hombre-50 años) (mujer-27 años)
Contexto: U realiza un trámite en una institución pública del ámbito educativo en la que los docentes realizan diversos trámites. Cuando casi está concluido, E se dispone a completar los datos de U en el cuaderno correspondiente:
 -[E] ((mientras escribe)) *siempre me confundo graciela con gabriela [jaja]*
 -[U] [jaja]
 -[E] es una co:sa que:
 -[U] ((sonriendo)) sí (.) suele pasar
 -[E] no sé por qué
 -[U] *muy parecidas las [letras]*
 -[E] [*siEmpre*] *me las confundo ((sonriendo))*

En el ejemplo 14 la conversación de contacto surge por la coincidencia entre el apellido de la usuaria y el de alguien conocido por la empleada, lo que motiva la pregunta sobre el posible parentesco entre ambos. Ante la negativa de la usuaria y el comentario de esta respecto de que ya le había preguntado anteriormente sobre el tema, aparece el comentario jocosamente de la empleada acerca de su edad, que desencadena la justificación de la usuaria para solidarizarse con su interlocutora. Toda esta conversación sucede mientras se realiza el trámite, en una instancia intermedia como la mayoría de los ejemplos que hemos recogido en nuestro *corpus*.

Finalmente, en el ejemplo 15 también se inicia la conversación de contacto a partir de un comentario del empleado por el nombre de la usuaria

y su confusión con otro nombre. La usuaria, compartiendo la risa con el empleado, justifica su confusión por el parecido entre ambos nombres, manifestando así su solidaridad con él.

5. CONCLUSIONES. A lo largo de este trabajo hemos analizado la dinámica de la conversación de contacto o *small talk* en las interacciones desarrolladas entre empleados y usuarios de un conjunto de instituciones del ámbito de la salud y la educación en Bahía Blanca, contribuyendo de este modo al estudio del fenómeno en contextos institucionales que no habían sido abordados en investigaciones previas sobre el español de la Argentina y, en particular, en la variedad bonaerense.

El análisis nos ha permitido comprobar que las instancias intermedias de las interacciones suelen ser las más proclives al inicio de conversaciones de contacto, generalmente durante los momentos de silencio que se generan mientras se completan planillas o se espera la búsqueda de documentación.

Entre las funciones que podemos atribuirle a esta forma de habla social se destacan: rellenar silencios mientras se completan planillas, crear un contexto amable y cercano, reforzar la camaradería entre empleados, demostrar interés, entre otras. Asimismo, en relación con la expresión de humor, hemos relevado la importancia de los juegos con el lenguaje formando parte de la conversación de contacto, como la transferencia del discurso de otros ámbitos o la teatralización de conversaciones o disputas entre empleados con la finalidad de incluir y hacer partícipe al usuario creando un contexto jocoso y de confianza.

Las identidades que se ponen de relieve a partir de la conversación de contacto son, por un lado, las identidades sociales, y por otro, y en mayor medida, las identidades institucionales de los empleados. En este sentido, la conversación presenta una marcada orientación hacia la labor institucional: aparecen referencias a las formas de trabajar, comentarios sobre el trabajo de los compañeros y alusiones a los roles institucionales, generalmente en tono humorístico.

A partir del análisis del *corpus* hemos constatado que las interacciones producidas en las ventanillas del ámbito educativo estudiadas resultan ser las más proclives a la producción de conversación de contacto. Tal como releva Placencia en el caso de la peluquería de su estudio, también en nuestras interacciones —en el marco de la brevedad característica de las mismas— el contacto prolongado durante una consulta o trámite pare-

ce favorecer la aparición de habla sociable, así como también los silencios en el tiempo en que se completan planillas o se busca documentación. Tal vez la ausencia de contacto prolongado entre los interactuantes pueda explicar el hecho de que en ventanillas de hospitales, en las que la mayoría de los intercambios suelen ser muy breves y rápidos, no hayamos registrado casos de conversación de contacto. Asimismo, el conocimiento previo entre los participantes constituye un factor que puede favorecer en ocasiones la aparición de habla relacional (Placencia 2007, 159), pero no es determinante. En este sentido, no podemos dejar de mencionar la influencia de factores individuales y de estilos comunicativos particulares, ya que hay empleados que tienen siempre una predisposición a la producción de habla social, aunque no conozcan a su interlocutor, mientras que otros nunca traspasan lo estrictamente transaccional en la producción de sus discursos.

Resulta importante destacar el efecto doblemente cortés que, a nuestro criterio, presenta la conversación de contacto desarrollada en los dominios interaccionales estudiados, considerando la impersonalidad que suele caracterizar las interacciones en dichos contextos (Julián 2011 y 2015).

En conclusión, si bien la presencia de conversación de contacto no resulta predominante en las interacciones propias de las instituciones del ámbito de la salud y la educación estudiadas, debido a la índole misma de este tipo de encuentros de servicio en los que suele adquirir mayor preponderancia lo estrictamente transaccional, su aparición adquiere, por tal motivo, particular significación como manifestación de cortesía y como modo de personalización del discurso institucional.

APÉNDICE

Convenciones de transcripción:

[]:	Simultaneidad de emisiones o fragmentos de emisiones.
:::	Alargamiento de la sílaba previa.
MAYÚSCULAS:	Mayor volumen de emisión o fragmentos de emisión.
°símbolos de grado°:	Suavidad o amplitud disminuida de las emisiones incluidas.
<u>Subrayado</u> :	Énfasis mayor en la emisión del hablante.
Punto entre paréntesis (.):	Pausa de una décima de segundo.

Números entre paréntesis (1.7):	Segundos y décimas de segundos entre turnos de los hablantes o dentro de un mismo turno.
?: Entonación ascendente:	Entonación interrogativa.
((Doble paréntesis)):	Aclaraciones, descripciones.
Paréntesis incluyendo una x: (x)	Detención repentina o vacilación por parte del hablante.
<i>Cursiva</i> :	Destaca los fragmentos de emisión más representativos de los usos y fenómenos analizados.

BIBLIOGRAFÍA

- Bravo, Diana. 1999. "¿Imagen 'positiva' vs. Imagen 'negativa'? Pragmática sociocultural y componentes de face". *Oralia - Análisis del Discurso Oral* 2: 155-184.
- . 2003. "Actividades de cortesía, imagen social y contextos socioculturales: una introducción". En *Actas del primer coloquio del programa EDICE*, editado por Diana Bravo, 98-108. Estocolmo: Universidad de Estocolmo.
www.edice.org.
- . 2005. "Categorías, tipologías y aplicaciones: Hacia una redefinición de la 'cortesía comunicativa'". En *Estudios de la (des)cortesía en español: Categorías conceptuales y sus aplicaciones a corpora orales y escritos*, editado por Diana Bravo, 21-52. Buenos Aires: Dunken.
- . 2009. "Pragmática, sociopragmática y pragmática sociocultural del discurso de la cortesía. Una introducción". En *Aportes pragmáticos, sociopragmáticos y socioculturales a los estudios de la cortesía en español*, editado por Diana Bravo, Nieves Hernández Flores y Ariel Cordisco, 31-68. Estocolmo, Buenos Aires: Dunken.
- Bravo, Diana y Antonio Briz, eds. 2004. *Pragmática sociocultural: Estudios sobre cortesía en español*. Barcelona: Ariel.
- Bravo, Diana y Nieves Hernández Flores. 2009. "Introducción y presentación. Aportes a los estudios sobre el discurso de la cortesía en español". En *Aportes pragmáticos, sociopragmáticos y socioculturales a los estudios de la cortesía en español*, editado por Diana Bravo, Nieves Hernández Flores y Ariel Cordisco, 15-29. Estocolmo, Buenos Aires: Dunken.
- Brown, Roger y Albert Gilman. 1960. "The pronouns of power and solidarity". En *Style in language*, editado por Thomas Sebeok, 253-275. New York: Massachusetts Institute of Technology.
- Coupland, Justine, ed. 2000. *Small talk*. London: Longman.
- Drew, Paul y Marja-Leena Sorjonen. 2000. "Diálogo institucional". En *El discurso como interacción social: Estudios sobre el discurso II; Una introducción multidisciplinaria*, compilado por Teun Van Dijk, 141-178. Barcelona: Gedisa Editorial.
- Duranti, Alejandro. 2000. *Antropología lingüística*. Madrid: Cambridge University Press.
- Gabbiani, Beatriz e Irene Madfes, org. 2006. *Conversación y poder: Análisis de interacciones en aulas y consultorios*. Universidad de la República. Montevideo: Fondo Clemente Estable.
- Goffman, Ervin. 1967. *Interaction ritual: Essays on face to face behavior*. New York: Doubleday Anchor Books.
- Gumperz, John, ed. 1982a. *Discourse strategies*. New York: Cambridge University Press.
- . 1982b. *Language and social identity*. New York: Cambridge University Press.

- . 2001. "Interactional sociolinguistics: A personal perspective". En *The handbook of Discourse Analysis*, editado por Deborah Schiffrin, Deborah Tannen y Heidi E. Hamilton, 215-228. Malden, MA: Blackwell.
- Gumperz, John y Dell Hymes, eds. 1972. *Directions in sociolinguistics: The ethnography of communication*. New York: Holt, Rinehart and Winston, Inc.
- Haverkate, Henk. 1994. *La cortesía verbal: Estudio pragmalingüístico*. Madrid: Gredos.
- Hernández Campoy, Juan M. y Manuel Almeida. 2005. *Metodología de la investigación sociolingüística*. Málaga: Editorial Comares.
- Holmes, Janet. 2000a. "Politeness, power and provocation: How humour functions in the workplace". *Discourse Studies* 2.2: 159-185. Fecha de consulta 20 de julio de 2010. <http://dis.sagepub.com/content/2/2.toc>.
- . 2000b. "Doing collegiality and keeping control at work: small talk in government departments". En *Small talk*, editado por Justine Coupland, 32-61. London: Longman.
- Julián, Gisele. 2009. "El discurso de la cortesía en instituciones de atención al público en Bahía Blanca". En *Actas del IV Coloquio de Investigadores en Estudios del Discurso y I Jornadas Internacionales de Discurso e Interdisciplina*, compilado por Isolda Carranza. Córdoba.
- . 2011. "Identidades institucionales: el estilo comunicativo en instituciones de atención al público en Bahía Blanca". En *Actas de las III Jornadas de Investigación en Humanidades*, coordinado por Patricia Orbe, 157-162. Bahía Blanca, Departamento de Humanidades: Universidad Nacional del Sur. <http://www.jornadasinvhum.uns.edu.ar/pdf/actasjornadas2009.pdf>.
- . 2015. "Identidad institucional: el/los estilo/s comunicativo/s en puestos de atención al público en instituciones de carácter económico". Manuscrito inédito. Bahía Blanca: Departamento de Humanidades, Universidad Nacional del Sur.
- Kaul, Silvia. 2008. "Tipología del comportamiento verbal descortés en español". En *Actas del III Coloquio Internacional del Programa EDICE*, 254-266. Valencia: Universidad de Valencia. www.edice.org.
- López Morales, Humberto. 1994. *Métodos de investigación lingüística*. Salamanca: Editorial del Colegio de España.
- Moreno Fernández, Francisco. 1990. *Metodología sociolingüística*. Madrid: Gredos.
- Placencia, María E. 2001. "Percepciones y manifestaciones de la (des)cortesía en la atención al público: el caso de una institución pública ecuatoriana". *Oralia - Análisis del Discurso Oral* 4: 213-241.
- . 2004. "Rapport-building activities in corner shop interactions". *Journal of Sociolinguistics* 8.2: 215-245. Fecha de consulta, 20 de abril de 2006. <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1467-9841.2004.00259.x/abstract>.
- . 2007. "Entre lo institucional y lo sociable: conversación de contacto, identidades y metas múltiples en interacciones en la peluquería". *Revista Internacional de Lingüística Iberoamericana* V 1.9: 139-161. Madrid: Vervuert.
- Placencia, María E. y Carmen García. 2008. "Formas, usos y funciones del habla de contacto en español: Introducción". *Oralia - Análisis del Discurso Oral* 11: 9-28.
- Prego Vázquez, Gabriela. 2007a. "Los recursos interaccionales del poder como mecanismos de negociación de identidades profesionales". *Revista Internacional de Lingüística Iberoamericana* V 1.9: 111-124. Madrid: Vervuert.
- . 2007b. "Frame conflict and social inequality in the workplace: professional and local struggles in employee/customers interactions". *Discourse and Society* 18.3: 295-335.

- Rigatuso, Elizabeth M. (2000). "‘Señora (...) ¿No tenés más chico?’ Un aspecto de la pragmática de las fórmulas de tratamiento en español bonaerense". *Revista Argentina de Lingüística* 16: 293-344.
- . 2008. "‘¡Qué! ¿tienen calor?’. Conversación de contacto en español bonaerense: de interacciones institucionales, de servicio y sociales". *Oralia - Análisis del Discurso Oral* 11: 133-168.
- . 2011. "Conversación de contacto y variación situacional: la construcción de identidad en dos dominios interaccionales del español bonaerense actual". En *Estudios de variación pragmática en español*, editado por Carmen García y María Elena Placencia, 243-275. Buenos Aires: Dunken.
- . 2013 (en prensa). "Interacción, variación y cambio: estrategias comunicativas en la interacción comercial del español bonaerense actual". En *Actas II Jornadas Internacionales Beatriz Lavandera-Sociolingüística y Análisis del Discurso*. Buenos Aires: Instituto de Lingüística, Facultad de Filosofía y Letras, Universidad de Buenos Aires.
- Tannen, Deborah. 1985. *Conversational style. Analyzing talk among friends*. New Jersey: Ablex Publishing Corporation.
- . 1996. *Género y discurso*. Barcelona: Paidós.
- Van Dijk, Teun, comp. 2000. *El discurso como interacción social: Estudios sobre el discurso II; Una introducción multidisciplinaria*. Barcelona: Gedisa.

Gisele Julián

Universidad Nacional del Sur; CONICET

giselej_84@hotmail.com

Trabajo recibido el 1º de marzo de 2015 y aprobado el 31 de marzo de 2015.