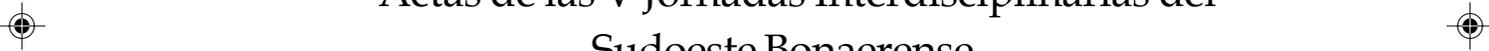




Mabel Cernadas y José Marcilese  
(Editores)

# Política, sociedad y cultura en el Sudoeste Bonaerense

Actas de las V Jornadas Interdisciplinarias del  
Sudoeste Bonaerense



Editorial de la Universidad Nacional del Sur





Política sociedad y cultura en el Sudoeste Bonaerense. Actas de las V Jornadas interdisciplinarias del Sudoeste Bonaerense / edición literaria a cargo de Mabel Cernadas y José Marcilese. - 1a ed. - Bahía Blanca : Univ. Nacional del Sur - Ediuns, 2009. 520 p. ; 24x18 cm.

ISBN 978-987-25102-4-4

1. Ciencias Sociales. I. Cernadas, Mabel, ed. lit. II. Marcilese, José, ed. lit.  
CDD 301

Fecha de catalogación: 01/06/2009



**Editorial de la  
Universidad Nacional del Sur**

E-mail: [ediuns@uns.edu.ar](mailto:ediuns@uns.edu.ar)



**Red de Editoriales  
Universitarias Nacionales**

Diseño y diagramación de tapa: Emanuel Molina  
Diagramación interior: Márcia Killmann

Queda hecho el depósito que establece la ley 11723.

© 2009 Ediuns



# Política, sociedad y cultura en el Sudoeste Bonaerense

Mabel Cernadas y José Marcilese (Editores)

Actas de las  
**V Jornadas Interdisciplinarias del Sudoeste Bonaerense**  
Universidad Nacional del Sur, Bahía Blanca, Argentina  
20, 21 y 22 de agosto de 2008

## **Comité organizador**

María del Carmen Vaquero  
Juan Carlos Pascale  
Mabel Cernadas de Bulnes  
Patricia Orbe  
José Marcilese



### **Comité académico**

Néstor J. Cazzaniga  
Hugo M. Arelovich  
Sergio M. Zalba  
Silvina I. Jensen  
Diana I. Ribas  
Nidia L. Burgos  
Elizabeth M. Rigatuso  
Lucía Bracamonte  
María Celia Vázquez  
Ana María Malet  
Elda M. Monetti  
Nidia E. Formiga  
Roberto N. Bustos Cara  
Patricia S. Ercolani  
Silvia London  
Silvia M. Gorestein  
Ricardo R. Gutiérrez

Declaradas de interés legislativo por la Honorable Cámara  
de Diputados de la Provincia de Buenos Aires  
Declaradas de interés educativo y auspiciadas por la Dirección  
General de Cultura y Educación de la Provincia de Buenos Aires  
Declaradas de interés municipal por el Honorable Concejo  
Deliberante del Partido de Bahía Blanca  
Declaradas de interés cultural por el Instituto  
Cultural de la Provincia de Buenos Aires

Con el auspicio de:



Las opiniones vertidas en los artículos son de exclusiva responsabilidad de los autores.



## Índice

<b>Presentación</b> .....	11
<b>Pueblos originarios en el sudoeste bonaerense</b>	
Lo que no vieron los que observaron. Algunas reflexiones sobre viajeros, tecnología y cultura material de los aborígenes del sur bonaerense (primera mitad del siglo XIX)	
Rodrigo J. Vecchi.....	17
¡Aquí están...estos son!	
María Mercedes González Coll.....	27
<b>Política y prensa en el siglo xx</b>	
Catolicismo y trabajo femenino. Representaciones de género en la prensa de Bahía Blanca durante las tres primeras décadas del siglo xx	
Lucía Bracamonte.....	37
La campaña electoral y la asunción presidencial de Roque Sáenz Peña hacia el año del Centenario a través de la prensa bahiense	
Rodrigo González Natale.....	49
La Federación Obrera Regional de Bahía Blanca y la huelga general de junio de 1921 en la prensa «burguesa»	
Roberto D. Cimatti.....	57
Participación política del Partido Socialista en el distrito bahiense a comienzos del siglo xx	
Rubén Vicente Luís Bevilacqua.....	69
Una intendencia ejemplar en épocas de fraude: Agustín de Arrieta en Bahía Blanca (1932-1935)	
Mabel Cernadas de Bulnes.....	81
Repercusiones de la labor de la <i>Comisión Investigadora de actividades antiargentinas</i> en el diario <i>La Nueva Provincia</i> (1941-1943)	
María Jimena Irisarri.....	91
El movimiento obrero bahiense en vísperas del peronismo	
José Marcilese.....	101
Intrasigencia radical, ética pública y «democracia exigente» en el sudoeste provincial	
Adriana S. Eberle.....	113



## **Procesos políticos de la historia reciente**

La revista Cabildo ante el «Affaire Montedison». Una denuncia nacionalista frente al proyecto de construcción del polo petroquímico de Bahía Blanca durante el tercer gobierno peronista Patricia A. Orbe.....	127
Vigilados... La inteligencia bahiense sobre trabajadores y activistas sindicales (1974-1976) Ana Belén Zapata.....	139
Los alumnos estudiaban «ordenados» en la universidad de la dictadura Paola Torri .....	151
La política neoliberal en el discurso de los dirigentes menemistas de Bahía Blanca Jimena Sastre.....	163
Políticas públicas en torno a la niñez en riesgo en la ciudad de Bahía Blanca. La construcción de campos de disputa Ma. Belén Noceti.....	173

## **Archivos, memoria e historia oral**

Archivos: memoria y recuperación del pasado Claudia Iribarren.....	187
Relatos de inmigrantes políticos vascos en Bahía Blanca Alejandro Alberto Suárez.....	195
Problemáticas de la historia oral. Confrontación de dos casos Andrea Belén Rodríguez / Ana Inés Seitz .....	205

## **Cultura y representación**

El «nacimiento» de la representación de Bahía Blanca como «ciudad fenicia» Diana I. Ribas.....	219
Hacia la conformación de una cultura visual bahiense: <i>Proyecciones</i> en el Centenario María de las Nieves Agesta.....	231
La muerte en el cementerio privado Parque de Paz Rosana Larosa.....	243
Modos de rememoración de la represión dictatorial en la plástica bahiense. La obra de Andrea Fasani: dos lecturas posibles entre <i>Fissura</i> (1993) y <i>los Bloqueadores</i> (2005) Ana María Vidal.....	249

## **Ezequiel Martínez Estrada: un intelectual crítico**

Ezequiel Martínez Estrada y su rol de intelectual Adriana Lamoso.....	263
--------------------------------------------------------------------------	-----



Los ojos sobre Martínez Estrada: la perspectiva crítica de la joven generación de los años cincuenta	
María Celia Vázquez.....	271
Tensiones entre modernidad e identidad en Martínez Estrada. La escritura del <i>Sarmiento</i> : reelaboración y contextos	
Mariel Rabasa.....	279
Fantasia e ironía en los cuentos de Ezequiel Martínez Estrada	
Marta Susana Domínguez.....	287

### **Problemáticas sociolingüísticas**

Diálogo institucional y cortesía en español bonaerense. Análisis de su dinámica en instituciones públicas bahienses	
Gisele Graciela Julián.....	299
¿Cómo es? ¿Cómo se escribe? Notas sobre la pronunciación de apellidos inmigratorios en el sudoeste bonaerense	
Yolanda Hipperdinger.....	313
¿Cortesía, no descortesía, descortesía u otra forma de relacionarse en los cantos de cancha?	
Ana María Fernández.....	323
Actitudes y prejuicios lingüísticos que caracterizan a los docentes de Mayor Buratovich	
Alejandra Larosa.....	335
Variedades intralingüísticas en la interacción áulica	
Alicia Zangla.....	345
Salud femenina. Aportes para un estudio sociolingüístico del rol de la mujer en la publicidad gráfica en español bonaerense (1915-1955)	
María Soledad Pessi.....	357
«Madryn, pasame el apunte». Aspectos léxico-semánticos del vocativo en español bonaerense actual	
Elizabeth M. Rigatuso.....	369

### **Cuestiones sociales y educativas**

El Voluntariado Universitario como forma de extensión y su lugar en la formación profesional, en la Universidad Nacional del Sur	
María Cecilia Borel / Laura Iriarte / Virginia Dominella / Ana Inés Seitz / Cecilia Simón.....	389
Equidad educativa en el aglomerado Bahía Blanca-Cerri	
María Marta Formichella.....	397
Desigualdad educativa y adolescencia	
María Cecilia Borel / Roberto Elgarte / María Andrea Negrete / Jorgelina Fabrzi.....	409



### **Prácticas y experiencias docentes en la región**

Algunas relaciones entre la indagación filosófica y el rol docente a partir de experiencias en el ámbito educativo local	
María J. Montenegro / Silvia Guillermo / Laura Morales.....	419
Diseños curriculares para la formación de docentes en la provincia de Buenos Aires a la luz de las nuevas regulaciones nacionales y provinciales	
Raúl Menghini / Laura Morales / Berta Aiello.....	429
La simbología del Estado en el aula. La visión de una revista bahiense para docentes sobre efemérides escolares	
Laura Cristina del Valle.....	441
Prácticas educativas en escuelas rurales	
Elvira L. Andreoli / Nilda M. Díaz / Laura R. Iriarte.....	453
El video como recurso didáctico para la enseñanza-aprendizaje de la Geografía. Una experiencia con alumnos en Didáctica Especial de Geografía, Universidad Nacional del Sur	
María Natalia Prieto / María Amalia Lorda.....	463

### **Experiencias y problemas de la educación superior**

Componentes y dinámica de las Prácticas Profesionales Supervisadas	
Ana María Malet / Andrea Montano / Andrés Repetto / Diana G. Sánchez.....	477
El PEUZO / la UPSO como experiencia local de responsabilidad social universitaria (RSU)	
Diana Irene Aguiar.....	485
¿En qué medida la educación superior cumple con sus objetivos? Algunos indicadores para aproximar una respuesta	
Liliana L. Cerioni / Nora E. Donnini / Silvia S. Morresi.....	495
¿Cuáles son los factores que favorecen y cuáles los que dificultan la permanencia de los jóvenes en la Universidad Nacional del Sur?	
Leticia Vico/ Berta Aiello / Marcela Martín / Anahí Mastache / Elda Monetti / Aymara Vásquez.....	505
Cita a ciegas con la universidad: un acercamiento a la vida universitaria	
Elda Monetti / Analía Álvarez / Cecilia Bermúdez / Paula Bertoni.....	511



**Problemáticas  
sociolingüísticas**





---

Mabel Cernadas y José Marcilese (Editores). 2009. *Política, sociedad y cultura en el Sudoeste Bonaerense* (Actas de las V Jornadas Interdisciplinarias del Sudoeste Bonaerense). EdiUNS: Bahía Blanca. ISBN 978-987-25102-4-4.

## **Diálogo institucional y cortesía en español bonaerense. Análisis de su dinámica en instituciones públicas bahienses**

Gisele Graciela Julián  
Departamento de Humanidades - UNS / CIC  
giselej\_84@hotmail.com

### **1. Introducción**

El propósito fundamental de este trabajo es presentar los primeros avances de una investigación que se realiza en el marco de una beca de Entrenamiento para Alumnos Universitarios otorgada por la Comisión de Investigaciones Científicas (CIC) de la provincia de Buenos Aires. La misma se inserta en un Proyecto de grupo de investigación titulado «Interacción verbal en español bonaerense: construcción de identidades, valores y creencias»<sup>1</sup>. Tal proyecto, dirigido por la Doctora Elizabeth M. Rigatuso (UNS), se ocupa de estudiar, a la luz de los lineamientos de la Sociolingüística interaccional (Gumperz, 1982; Tannen, 1985 y 1996) y dentro de la propuesta contrastiva de discurso institucional/no institucional de Drew y Sorjonen (2000), la dinámica de la interacción verbal en español bonaerense en marcos institucionales y no institucionales, teniendo en cuenta la construcción de las identidades de los hablantes en el discurso, las actitudes subyacentes y las percepciones de uso. Se intenta, además, detectar problemas comunicativos propios de las interacciones analizadas, generando propuestas de resolución para tratar de contribuir a su mejoramiento.

En Argentina, entre fines del siglo XX y principios del XXI, han tenido un gran auge las investigaciones sobre interacción verbal en marcos institucionales, en consonancia con líneas de investigación desarrolladas en España y distintos países de América (por ejemplo, Ciapuscio y Kesselheim, 1997). En tal sentido, se considera un importante aporte para los estudios sobre cortesía vinculada al discurso institucional en español el artículo de María Elena Placencia «Percepciones y manifestaciones de la (des)cortesía en los puestos de atención al público: el caso de una institución pública ecuatoriana» (2001), donde se estudian las interacciones entre los funcionarios de una institución pública ecuatoriana y los usuarios en ventanillas de atención al público. Esta investigación motivó en Argentina los trabajos de María Cristina Ferrer «El discurso de la cortesía en puestos de atención al público en Argentina» (2002), de Car-

men Sánchez Lanza (2002), que estudia el discurso de la cortesía en las instituciones de salud pública y bienestar social, ambos centrados en el español de Rosario, y de Elizabeth M. Rigatuso (2003), que se ocupa de los fenómenos de cortesía en los encuentros de servicio en español bonaerense.

Dentro de esta línea de interés se enmarca el proyecto al que nos referimos más arriba, que se propone un estudio de conjunto sobre las interacciones verbales en español bonaerense confrontando marcos institucionales y no institucionales, con el objetivo de brindar una visión de los estilos comunicativos de nuestra variedad regional.

Es aquí donde se inserta la investigación desarrollada en forma personal. La misma se ocupa de analizar, partiendo del estereotipo negativo del empleado público administrativo, presente en el imaginario colectivo de los argentinos, las características de las interacciones comunicativas propias de una institución nacional que depende del Ministerio de Economía, situada en la ciudad de Bahía Blanca, que constituye la comunidad objeto de estudio, perteneciente a la región lingüística del español bonaerense. Se estudia en esta institución de qué manera sus miembros manifiestan en sus interacciones la orientación hacia sus identidades institucionales, atendiendo a cuestiones de (des)cortesía verbal e imagen, importantes para la construcción de la identidad interaccional, cuestión hasta el momento no abordada en dicho contexto –hasta donde llega mi conocimiento– para la variedad regional. Además, a fin de tener una visión de conjunto de la problemática, se ha incorporado en esta investigación el estudio de otras instituciones públicas dependientes de la Municipalidad así como también de instituciones bancarias tanto nacionales como provinciales situadas en la ciudad, aunque éstas no serán abordadas en este trabajo.

El estudio es de carácter exploratorio y atiende en particular a las estrategias empleadas por los funcionarios en la atención al público, focalizando en sus manifestaciones de (des)cortesía hacia los usuarios que concurren a dicha institución.

Se consideran en particular fenómenos relativos a la expresión de la cortesía en el discurso tales como fórmulas de tratamiento, fórmulas de saludo, recursos de atenuación, *small talk* o conversación de contacto (Coupland, 2000), entre otros, y se estudian ciertos fenómenos léxico-semánticos tales como la problemática de la creación léxica (por ejemplo, metáforas de la oralidad, empleo de siglas, etc.). Se tendrán en cuenta, además, las percepciones de los usuarios concurrentes a esta institución con respecto a cuestiones de (des)cortesía verbal y fórmulas de tratamiento, contraponiéndolas con los datos obtenidos, y en vinculación con la detección de problemas de comunicación.

Además, como adelantábamos más arriba, se intenta detectar, partiendo del estudio de su diálogo institucional, la orientación de los interlocutores hacia sus roles e identidades institucionales. Se analizan recursos prosódicos, gramaticales, léxico-semánticos, pragmáticos, cinésicos y proxémicos utilizados por los interlocutores en la construcción de sus identidades sociodiscursivas. Desde nuestro grupo de investigación entendemos que el estudio del diálogo institucional podría definirse desde la perspectiva de Drew y Sorjonen:

El estudio del diálogo institucional se ocupa, entonces, de los modos en los que la conducta está determinada o constreñida por la orientación de los participantes hacia las instituciones sociales, ya sea como sus representantes o, en diversos sentidos, como sus «clientes». El análisis del diálogo institucional involucra la investigación del modo como la orientación de los participantes hacia sus roles e identidades institucionales y su participación en los mismos se manifiesta en los detalles de su lenguaje, y en su utilización para perseguir las metas institucionales (2000: 145).

En esta perspectiva, consideramos tanto la interacción entre los miembros de la institución y los usuarios como la de los miembros entre sí. Se estudia de qué manera el mundo del usuario común –el mundo cotidiano– se opone al mundo institucional, oposición que se hace evidente en los diferentes discursos que se utilizan: discurso cotidiano y discurso institucional.

En cuanto al marco teórico-metodológico, la investigación se enmarca en un enfoque de Sociolingüística interaccional (Gumperz, 1982; Tannen, 1985 y 1996) que integra aportaciones de Etnografía de la comunicación (Gumperz y Hymes, 1972), de la Sociología de Goffman (1967) y del 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).

Para la recopilación de datos se utiliza la técnica de participante-observador (Labov, 1970; Gumperz, 1982), así como la de observador no participante (Moreno Fernández, 1990), y se recurre al uso de entrevistas a los usuarios para analizar sus actitudes y percepciones con respecto a las cuestiones interaccionales estudiadas (Placencia, 2001). Además, se les presentarán a los usuarios fragmentos de interacciones grabadas con el fin de que sean ellos mismos los que las evalúen e identifiquen posibles problemas de interacción.

En el procesamiento de los datos se tienen en cuenta distintas variables sociodemográficas (sexo de los hablantes, edad, nivel socioeducacional) y contextuales, además del tipo de relación existente entre los hablantes, considerando asimismo las dimensiones de poder y solidaridad propuestas por Brown y Gilman (1960).

En ese marco general, a lo largo de este trabajo intentamos dar cuenta de los primeros avances de esta investigación. La misma se encuentra en una primera etapa de observación, tanto participante como no participante, de las interacciones que tienen lugar dentro de la institución que constituye nuestro objeto de estudio. Tales interacciones han sido registradas mediante grabaciones efectuadas en una serie de visitas como usuario de la institución o como acompañante de diferentes usuarios<sup>2</sup>. A continuación, ofrecemos algunos puntos que resumen una serie de cuestiones que consideramos de interés, que fueron surgiendo en esta primera etapa de la investigación: por un lado, la orientación institucional de los participantes a través de su discurso (Drew y Sorjonen, 2000), y por otro, los fenómenos relativos a la expresión de la cortesía en el discurso.

## 2. Diálogo institucional en la institución administrativa estudiada

Siguiendo la perspectiva de Drew y Sorjonen en su estudio del diálogo institucional, consideramos que las identidades institucionales de los hablantes son realizadas en la interacción. Los autores encuentran interesante mostrar «...cómo se manifiesta la orientación de los participantes hacia sus identidades institucionales en los detalles de la conducta verbal mediante la cual conducen sus tareas institucionales.» (2000:148). Entre los recursos lingüísticos que usan los participantes para orientar sus identidades institucionales, Drew y Sorjonen mencionan los siguientes: la referencia personal, la selección léxica, la construcción gramatical, la toma de turnos y las inferencias institucionalmente específicas. En el presente trabajo, nos detendremos en la selección léxica y la referencia personal de los empleados de la institución que nos ocupa. Con respecto a la selección léxica, hemos detectado el uso por parte de los empleados de un léxico específico que forma parte de su orientación institucional. Por ejemplo, en la atención al público los empleados utilizan expresiones como *persona jurídica*, *persona física*, *monotributo*, *sociedad regular*, *aplicativo*, etc., presuponiendo, en la producción de sus discursos, que los usuarios comunes conocen el significado de ese léxico que es específico de ese ámbito en particular. Sin embargo, hemos percibido cierta predisposición para proporcionar explicaciones en los casos en que los usuarios manifiestan explícitamente no conocer el vocabulario específico utilizado. Transcribimos a continuación algunos ejemplos<sup>3</sup>:

- (1) EMISOR → DESTINATARIO  
 Empleado Usuario  
 (hombre-40 años) (hombre-25 años)  
*Contexto:* En el sector «Mesa de entrada» el usuario [U] se acerca al escritorio en donde es recibido por el empleado [E]:  
 -[E] sí  
 -[U] hola (.) qué tal? eh: quería (.) quería averiguar para:: poner un kiosco (.) qué trámites tengo que hacer  
 -[E] mirá (.) eh te vas a inscribir como *monotributista* o:?  
 -[U] no tengo idea  
 -[E] eh: fijate eso en trámites primer piso (.) ahí te van a asesorar

En este ejemplo se puede ver que el empleado presupone que el usuario conoce las opciones existentes para inscribirse y que sabe lo que es el *monotributo*. Al percatarse de que no es así, lo deriva a otro sector en donde lo asesoran proporcionándole incluso folletos explicativos.

- (2) EMISOR → DESTINATARIO  
 Empleado Usuario  
 (mujer-32 años) (mujer-57 años)

*Contexto:* En el sector «Mesa de entrada» una usuaria [U] le pregunta a la empleada por los requisitos de inscripción para abrir un local de indumentaria. La empleada [E] le responde en los siguientes términos: -[E] eh:: los requisitos para la inscripción so:n (.) depende (.) si es *persona jurídica* o es *persona física* (.) le digo las dos?

-[U] dale

((E se retira unos 15 segundos a buscar unas planillas))

-[E] esto ((mostrando los formularios)) es para *persona física monotributista*

-[U] qué significa persona física:?

-[E] una- un:: titular (.) una persona (.) sí? un único titular del comercio (.) sí?

En el ejemplo número (2) se observa que la empleada da por supuesto que la usuaria conoce el significado de *persona jurídica* y *persona física*, terminología que forma parte de su orientación institucional a través del discurso. Sólo cuando el usuario lo pregunta, la empleada explica el significado de *persona física*, aunque no explica la diferencia con *persona jurídica* ni cuál es el significado de esta última expresión.

También hemos registrado en nuestras grabaciones el uso de siglas, como por ejemplo *SRL* [Sociedad de Responsabilidad Limitada], *F 183/F* [Formulario de declaración jurada para monotributistas], *DGI* [Dirección General Impositiva], empleo que también forma parte de la orientación institucional que realizan los empleados en la construcción de su discurso interaccional. El uso se registra también en algunos usuarios.

Con respecto a la referencia personal, que mencionábamos más arriba, hemos registrado el empleo por parte de los empleados de pronombres personales que indican su identidad institucional. A continuación transcribimos un ejemplo:

(3) EMISOR → DESTINATARIO

Empleado

Usuario

(mujer-45 años)

(hombre-25 años)

*Contexto:* La empleada le explica al usuario algunas cuestiones acerca del pago del monotributo, mientras anota los datos en un folleto.

-[E] sí? el monobrutito la categoría más baja para comercio que es la f ((sigue anotando en el folleto)) (0,5) que es hasta doce mil pesos de ingresos al año (0,2) se pagan noventa y dos con cuarenta y cuatro pesos por mes (0,3) con esto pagás obra social (3) pagás jubilación

-[U] obra socia:l mía

-[E] sí (.) jubilació:n y la parte de impuestos que tienen que ver con *nosotros* sí?

En el ejemplo anterior, la empleada manifiesta su orientación hacia su identidad institucional a través del pronombre personal de primera persona plural *nosotros*, de



- (5) EMISOR → DESTINATARIO  
 Empleado Usuario  
 (mujer-50 años) (mujer-24 años)  
 -[E] *sí(.) quién sigue?*  
 -[U] ((se acerca y toma asiento)) *hola (.) qué tal? buen día (1,5) eh: tenía que hacer una consulta*

De esta manera, a través del saludo, el usuario realiza la contribución hacia la cortesía, y sólo en pocas ocasiones recibe la devolución del saludo, como sucede en el siguiente ejemplo:

- (6) EMISOR → DESTINATARIO  
 Usuario Empleado  
 (mujer-24 años) (mujer-48 años)  
 -[U] *Hola (.) [buen día]*  
 -[E] *[hola]*

Sin embargo, en algunas ocasiones la respuesta al saludo se da sólo a través de una mirada o un gesto del empleado, es decir, mediante un saludo implícito, que será decodificado por el usuario como más o menos cortés de acuerdo con el tipo de gestos utilizados, la presencia o ausencia de sonrisas, etc.

Por otra parte, con respecto al cierre de la interacción, el agradecimiento siempre parte del usuario –lo que es esperable en una institución de este tipo– al igual que el saludo de despedida, que generalmente, aunque no siempre, es respondido por el empleado:

- (7) EMISOR → DESTINATARIO  
 Usuario Empleado  
 (mujer-24 años) (mujer-50 años)  
*Contexto: En el sector «Consultas profesionales», luego de haber realizado las consultas correspondientes, la usuaria se levanta de su asiento diciendo:*  
 -[U] *bue- bueno (.) muchas gracias (.) entonces (.) [chau (.) hasta luego]*  
 -[E] *[de nada] (.) chau (.) hasta luego*

- (8) EMISOR → DESTINATARIO  
 Usuario Empleado  
 (mujer-57 años) (mujer-32 años)  
*Contexto: Luego de realizar sus consultas, la usuaria se despide de la empleada en los siguientes términos:*  
 -[U] *muchísimas gracias (.) muy amable eh? (.) chau*  
 -[E] *hasta luego*  
 Por otra parte, en otras ocasiones no existe saludo de despedida por parte de

ninguno de los participantes, sino sólo un agradecimiento de parte del usuario:

(9) EMISOR → DESTINATARIO

Usuario Empleado  
(mujer-24 años) (mujer-48 años)

*Contexto:* En el sector «Informes» la empleada le indica a la usuaria a qué sector debe ir para obtener la información que solicita. La usuaria pregunta lo siguiente:

-[U] ah (.) bueno (.) voy arriba?

-[E] sí? consultas primer piso

-[U] claro (.) *muchas gracias*

(10) EMISOR → DESTINATARIO

Empleado Usuario  
(hombre-40 años) (hombre-25 años)

*Contexto:* En «Mesa de entrada» el empleado deriva al usuario a otro sector de la institución:

-[E] eh: (fijate eso) en trámites primer piso (.) ahí te van a asesorar

-[U] por dónde es? por acá?

-[E] eh en el pasillo principal ( ) escalera de madera (.) tenés el entrepiso

-[U] *gracias*

En ambos casos, la ausencia de saludo podría ser atribuida al hecho de que el usuario no se retira de la institución sino que ha sido derivado a otro sector de la misma, por lo que agradece la indicación del empleado sin necesidad de emitir un saludo de despedida. Por lo tanto, la ausencia de saludo no sería en estos casos una muestra de descortesía.

### 3.2 Recursos de atenuación

Tal como señala Antonio Briz, la atenuación «...es un recurso estratégico dentro de la actividad argumentativa y conversacional que busca la *aceptación* del oyente, ya sea de lo dicho y del decir o del propio hablante» (2003: 17, la letra cursiva corresponde al original). La misma permite «...quitar relieve, mitigar, suavizar, restar fuerza ilocutiva, reparar, esconder la verdadera intención...» (Briz, 2003: 19). En tal sentido, Briz presenta los recursos atenuadores como estrategia lingüística y estrategia social: «...*estrategia lingüística*, para dar a entender menos de lo que realmente se dice o hace, y *estrategia social*, para proteger la *imagen* del yo o del tú ante lo dicho/hecho o como manifestación de *cortesía*...» (2003: 44, la letra cursiva corresponde al original).

Siguiendo esta perspectiva, nos proponemos analizar los recursos de atenuación empleados en la institución que estudiamos. En las interacciones registradas hemos detectado diversas formas de atenuación del uso de verbos imperativos y de la

formulación de pedidos tanto por parte de los empleados como de los usuarios, que podrían considerarse como estrategias de cortesía. Entre esas formas se encuentran: elementos morfológicos modalizadores, elementos léxicos modalizadores y formas directas a favor del oyente. A continuación los desarrollamos individualmente:

- *Elementos morfológicos modalizadores*: por un lado, observamos la atenuación de imperativos y pedidos por parte de los empleados a través del uso de diminutivos, uso que se registra tanto en la interacción de empleados al dirigirse a un usuario, como de los empleados entre sí, como se puede observar en el siguiente ejemplo:

- (11) EMISOR → DESTINATARIO  
 Empleado → Empleado 2  
 (mujer-32 años) (hombre-45 años)  
*Contexto*: La empleada [E] se encuentra atendiendo a un usuario y necesita mostrarle las tablas del llamado monotributo, que no están a su alcance, por lo que se las pide a otro empleado [E2] en los siguientes términos:  
 -[E] ((se dirige al empleado contiguo)) tenés *tablita* ahí del monotributo *Guille*?  
 -[E2] ((se ve interrumpido en su atención a otro usuario)) eh? (.) cómo?  
 -[E] *tablititas* del monotributo?  
 -[E2] n::o (.) no no tengo (.) no ( )  
 -[E] no no la de: la:s *tablas*

A partir de este ejemplo podemos observar el uso del diminutivo *tablita* por parte de la empleada como una forma de atenuar el pedido y la interrupción a su compañero que se encontraba atendiendo a otro usuario. Luego, durante la breve interacción entre ambos, la empleada se vuelve a referir al mismo objeto como *tablas* sin utilizar la forma diminutiva porque su intención ya no es atenuar su pedido sino especificar a qué tablas se refiere. Por otra parte, en el ejemplo se puede observar que el diminutivo está acompañado por la apócope del nombre del empleado (*Guille*), lo que constituye otra forma de atenuación (Douglas de Sirgo, 2007: 177).

Por otro lado, se registró la atenuación de pedidos por parte de los usuarios mediante el uso del condicional y el pretérito imperfecto de indicativo: *necesitaría que me asesores...*, *y esto me lo podrían hacer ustedes?*, *yo necesitaría pedir asesoramiento...*, *tenía que hacer una consulta...*, *estaba averiguando...*, *quería averiguar...*

- *Elementos léxicos modalizadores*: Sánchez Lanza (2003) incluye bajo esta denominación la atenuación de enunciados mediante expresiones tales como *por favor* o bien la formulación de pedidos a través de preguntas. En tal sentido, hemos registrado las siguientes estrategias de atenuación de imperativos por parte de los empleados:

(12) EMISOR → DESTINATARIO

Empleado Usuario  
(mujer-32 años) (mujer-57 años)

*Contexto:* Ante la consulta de la usuaria en «Mesa de entrada», la empleada la deriva a otro sector:

-[E] *le voy a pedir por favor* que se dirija a primer piso consultas

(13) EMISOR DESTINATARIO

Empleado Usuario  
(mujer-50 años) (mujer-24 años)

*Contexto:* Ante una consulta de la usuaria en el sector de «Informes», la empleada la deriva a otro sector:

-[E] *eso te conviene ir* a consultas primer piso para que las chicas ahí te terminen de asesorar

En los ejemplos precedentes se emplea, por un lado, la forma *por favor*, formulando la orden como un pedido, y por otro, en el ejemplo número (12) se formula la orden a modo de consejo (*te conviene ir*), evitando así en ambos casos las formas imperativas directas que serían: *vaya a ...* y *andá a...*, de connotación menos cortés.

- *Formas directas a favor del oyente:* se trata de formas imperativas directas que se encuentran modalizadas por la entonación. Sánchez Lanza se refiere a estas formas en los siguientes términos:

El beneficio ocurre cuando el mandato emitido por el empleado está suavizado por la entonación y porque aquello que se ordena redundará en provecho del beneficiario, dado su efecto perlocutivo favorable. El imperativo comporta en estos casos un grado bajo de imposición, lo que lleva a una interpretación cortés del mismo (Haverkate, 1994, en Sánchez Lanza, 2002: 339).

A continuación transcribimos un fragmento de interacción en el que el imperativo redundará en beneficio del usuario:

(14) EMISOR DESTINATARIO

Usuario Empleado  
(mujer-24 años) (mujer-48 años)

*Contexto:* En el sector «Informes» la empleada le dice a la usuaria qué documentos necesita llevar para realizar los trámites solicitados, y le sugiere pedir asesoramiento en otro sector, en el primer piso. Luego la usuaria pregunta:

-[U] *y para inscribirme como empleadora:¿ también (x) eso es acá?*

-[E] *sí (.) hablalo con las chicas arriba y ellas te van a explicar*

-[U] *[ah (.) cuando venga] con todo eso ya: ((refiriéndose a los documentos que debe llevar))*

-[E] *[cla:ro] (x) no (.) pero hablalo ahora y que te expliquen más o menos cómo es*



Consideramos que en este ejemplo el imperativo redundante beneficia al usuario ya que la empleada le indica que realice la consulta en ese momento y no otro día, con el propósito de agilizar el trámite, ahorrar tiempo y permitir que el usuario se asesore. En su producción discursiva, la empleada utiliza una entonación que permite interpretar la emisión como cortés.

#### 4. Conclusiones

A lo largo de este trabajo hemos abordado, en torno a la institución pública administrativa que estudiamos, principalmente dos cuestiones: por un lado, lo referente al diálogo institucional y a la orientación institucional de los participantes a través de su discurso, en especial en relación con la selección léxica y la referencia personal; por otro lado, algunos fenómenos relativos a la expresión de cortesía en el discurso, tanto por parte de los empleados como de los usuarios, tales como las fórmulas de saludo y los recursos de atenuación.

En cuanto a la primera cuestión, la orientación institucional, los datos relevados muestran que la misma se manifiesta a través de la selección, por parte de los empleados, de un léxico específico que muchas veces no es comprendido por los usuarios comunes, dificultando en tal sentido la comunicación. No obstante, se puede observar una buena predisposición de los empleados a ofrecer explicaciones cuando los usuarios las solicitan. A esta orientación hacia la identidad institucional contribuye igualmente la referencia personal de los empleados, que seleccionan el pronombre inclusivo *nosotros* cuando se refieren a la institución.

En cuanto a la segunda cuestión, la expresión de la cortesía, hemos visto de qué manera el movimiento hacia la cortesía parte generalmente del usuario, especialmente en los saludos de inicio de interacción. Además, estudiamos algunos recursos de atenuación, utilizados tanto por los empleados como por los usuarios, que manifiestan la expresión de cortesía por parte de ambos participantes.

Quisiéramos aclarar que, como ya hemos señalado, esta ponencia presenta sólo los primeros avances de esta investigación que se encuentra en proceso. Por consiguiente, esas conclusiones no pretenden ser definitivas, ya que deben ser complementadas tanto con nuevas observaciones, que den un espectro más amplio de análisis, como con entrevistas a los usuarios que nos permitan conocer sus percepciones con respecto a las cuestiones interaccionales estudiadas. Asimismo, deben complementarse con el análisis que nos encontramos realizando en otras instituciones públicas como bancos y ámbitos municipales.

## Notas

<sup>1</sup> El proyecto es subsidiado por la Secretaría General de Ciencia y Tecnología de la UNS.

<sup>2</sup> En la tarea de conformación del corpus se ha acompañado como observador no participante a diversos informantes con el fin de ver cómo operan las variables sociolingüísticas en relación con el sexo, la edad y el nivel socioeducacional de los informantes.

<sup>3</sup> En las convenciones de transcripción de las interacciones seguimos las incluidas en van Dijk (2000) que fueron ideadas por Gail Jefferson. Además, en las distintas interacciones destacamos en letra cursiva los fragmentos más representativos de los fenómenos analizados.

## Bibliografía

- Bolívar, Adriana, «La (des)cortesía en el lugar de trabajo: empresa del estado versus empresa privada», en *Actas del III Coloquio Internacional del Programa EDICE «Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral»*, Universidad de Valencia, Valencia, 2008, pp. 126-149.
- Bravo, Diana, «¿Imagen ‘positiva’ vs. Imagen ‘negativa’? Pragmática sociocultural y componentes de face», en *Oralia 2*, 1999, pp. 155-184.
- Bravo, Diana y Antonio Briz (eds.), *Pragmática sociocultural. Estudios sobre cortesía en español*, Ariel, Barcelona, 2004.
- Briz, Antonio, «La estrategia atenuadora en la conversación cotidiana española», en Bravo, Diana (ed.), *Actas del Primer coloquio del programa EDICE «La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes»*, Universidad de Estocolmo, Estocolmo, 2003, pp. 17-46
- Brown, Roger y Albert Gilman, «The pronouns of power and solidarity», en Sebeok, Thomas (ed.), *Style in Language*, Massachusetts Institute of Technology, New York, 1960, pp. 253-275.
- Casamiglia Blancafort, H., y A. Tusón Valls, *Las cosas del decir*, Editorial Ariel, Barcelona, 2004.
- Ciapuscio, Guimar y Wolfgang Kesselheim, «Usted qué es: categorizaciones y contexto institucional», en Zimmermann, Klaus y Christine Bierbach (eds.) *Lenguaje y comunicación intercultural en el mundo hispánico*, Vervuert iberoamericana, Madrid, 1997.
- Coupland, Justine (ed.), *Small talk*, Longman, London, 2000.
- Douglas de Sirgo, Silvina, *Estrategias discursivas de la atenuación en Tucumán*, Tesis, Universidad Nacional de Tucumán, Tucumán, 2007.
- Drew, Paul y Marja-Leena Sorjonen, «Diálogo institucional», en Van Dijk, Teun (comp.), *El discurso como interacción social. Estudios sobre el discurso II. Una introducción multidisciplinaria*, Gedisa Editorial, Barcelona, 2000.
- Duranti, Alessandro, *Antropología lingüística*, Cambridge University Press, Madrid, 2000.
- Ferrer, María Cristina, «El discurso de la cortesía en puestos de atención al público en Argentina», en Bravo, Diana (ed.), *Actas del Primer coloquio del programa EDICE «La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes»*, Universidad de Estocolmo, Estocolmo, 2003, pp. 315-331.
- Gabbiani, Beatriz y Madfes, Irene (org.), *Conversación y Poder. Análisis de interacciones en aulas y consultorios*, Universidad de la República, Fondo Clemente



- Estable, Montevideo, 2006.
- Goffman, Ervin, *Interaction ritual. Essays on face to face behaviour*, Doubleday Anchor Books, New York, 1967.
- Gumperz, John J. (ed.), *Discourse strategies*, Cambridge University Press, New York, 1982.
- Gumperz, John J. (ed.), *Language and social identity*, Cambridge University Press, New York, 1982.
- Gumperz, John J. y Dell Hymes (eds.), *Directions in sociolinguistics. The ethnography of communication*, Holt, Rinehart and Winston, Inc., New York, 1972.
- Haverkate, Henk, *La cortesía verbal. Estudio pragmalingüístico*, Gredos, Madrid, 1994.
- Moreno Fernández, Francisco, *Metodología sociolingüística*, Gredos, Madrid, 1990.
- Mumby, Dennis y Robin Clair, «El discurso en las organizaciones», en Van Dijk, Teun (comp.), *El discurso como interacción social. Estudios sobre el discurso II. Una introducción multidisciplinaria*, Gedisa Editorial, Barcelona, 2000.
- Orlando, Virginia (org), *Mecanismos conversacionales en el español del Uruguay. Análisis de interacciones telefónicas de servicios*, Universidad de la República, Fondo Clemente Estable, Montevideo, 2006.
- Placencia, María Elena, «Percepciones y manifestaciones de la (des)cortesía en la atención al público: el caso de una institución pública ecuatoriana», en *Oralia, Análisis del discurso oral 4*, 2001, pp. 213-241.
- \_\_\_\_\_, «Rapport-building activities in corner shop interactions», en *Journal of Sociolinguistics 8/2*, 2004, pp. 215-245.
- \_\_\_\_\_, «Entre lo institucional y lo sociable: *conversación de contacto*, identidades y metas múltiples en interacciones en la peluquería», en *Revista Internacional de Lingüística Iberoamericana*, Editorial Vervuert, Madrid, 2007, pp. 139-161.
- Prego Vázquez, Gabriela, «Los recursos interaccionales del poder como mecanismos de negociación de identidades profesionales», en *Revista Internacional de Lingüística Iberoamericana*, Editorial Vervuert, Madrid, 2007, pp. 111-124.
- Rigatuso, Elizabeth M., «Cortesía, tratamientos e identidad cultural en encuentros de servicio en español bonaerense», en M. del C. Vaquero y M. N. Cernadas de Bulnes (eds.), *Actas de las II Jornadas Interdisciplinarias del Sudoeste Bonaerense*, Archivo de la Memoria, Secretaría de Comunicación y Cultura, UNS, Bahía Blanca, 2003, pp. 157-179.
- Sanchez Lanza, Carmen, «El discurso de la cortesía en puestos de atención al público en la Argentina (instituciones de salud pública y bienestar social)», en Bravo, Diana (ed.), *Actas del Primer coloquio del programa EDICE «La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes»*, Universidad de Estocolmo, Estocolmo, 2003, pp. 332-345.
- Tannen, Deborah, *Conversational style. Analyzing talk among friends*, Ablex publishing corporation, New Jersey, 1985.
- \_\_\_\_\_, *Género y discurso*, Paidós, Barcelona, 1996.
- Van Dijk, Teun (comp.), *El discurso como interacción social. Estudios sobre el discurso II. Una introducción multidisciplinaria*, Gedisa Editorial, Barcelona, 2000.