

JUAN MANUEL DANZA
Editor

VII

JORNADAS DE INVESTIGACIÓN EN HUMANIDADES

HOMENAJE A
JUAN CARLOS GARAVAGLIA

5 AL 7 DE DICIEMBRE DE 2017



COLECCIÓN
CIENCIAS SOCIALES
Y HUMANIDADES



DEPARTAMENTO
DE HUMANIDADES
UNS

VII Jornadas de investigación en humanidades / Mariano Martín Schlez... [et al.];
editor Juan Manuel Danza. - 1a ed. - Bahía Blanca: Editorial de la Universidad
Nacional del Sur. Ediuns, 2023. Libro digital, PDF
Archivo Digital: descarga y online

ISBN 978-987-655-333-9

1. Historia. 2. Literatura. 3. Filosofía Contemporánea. I. Schlez, Mariano Martín
II. Danza, Juan Manuel, ed.
CDD 300



Editorial de la Universidad Nacional del Sur
Santiago del Estero 639 | (B8000HZK) Bahía Blanca | Argentina
www.ediuns.com.ar | ediuns@uns.edu.ar
Facebook: Ediuns | Twitter: EditorialUNS



Diseño interior: Alejandro Banegas

Diseño de tapa: Fabián Luzi

Corrección y ordenamiento: Juan Manuel Danza

Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución - No Comercial-Sin
Derivadas. <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0>



Queda hecho el depósito que establece la ley n° 11723

Bahía Blanca, Argentina, agosto de 2023.

© 2023 Ediuns.



Universidad Nacional del Sur

Autoridades

Rector

Dr. Mario Ricardo Sabbatini

Vicerrectora

Mg. Claudia Patricia Legnini

Secretario General de Ciencia y Tecnología

Dr. Sergio Vera



Departamento de Humanidades

Autoridades

Director Decano

Dr. Emilio Zaina

Vice Directora Decana

Lic. Mirian Cinquegrani

Secretaria Académica

Lic. Eleonora Ardanaz

Sec. de Extensión y Relac. institucionales

Dra. Alejandra Pupio

Sec. de Investigación, Posgr. y Form. Continua

Dra. Sandra Uicich

Comité académico

Dr. Sandro Abate

Departamento de Humanidades, Universidad Nacional del Sur - CONICET

Dra. Marta Alesso

Fac. de Ciencias Humanas, Universidad Nacional de La Pampa

Dra. Ana María Amar Sánchez

Spanish and Portuguese Department, University of California, Irvine

Dra. Adriana Arpini

Facultad de Filosofía y Letras, Universidad Nacional de Cuyo - CONICET

Dr. Marcelo Auday

Departamento de Humanidades, Universidad Nacional del Sur

Dr. Eduardo Azcuy Ameghino

Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de Buenos Aires

Dr. Fernando Bahr

Facultad de Humanidades y Ciencias, Universidad Nacional del Litoral - CONICET

Dra. M. Cecilia Barelli

Departamento de Humanidades, Universidad Nacional del Sur

Dra. Dora Barrancos

Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires - CONICET

Dr. Raúl Bernal Meza

*Departamento de Relaciones Internacionales, Facultad de Ciencias Humanas,
Universidad Nacional del Centro*

Dr. Hugo E. Biagini

*Centro de Estudios Históricos, Universidad Nacional de Lanús - Facultad de Ciencias Sociales,
Universidad de Buenos Aires - CONICET*

Dr. Lincoln Bizzozero

Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de la República, Uruguay

Dra. Mercedes Isabel Blanco

Departamento de Humanidades, Universidad Nacional del Sur

Dra. Nidia Burgos

Departamento de Humanidades, Universidad Nacional del Sur

Dr. Roberto Bustos Cara

Departamento de Geografía, Turismo y Arquitectura, Universidad Nacional del Sur

Dra. Mabel Cernadas

Universidad Nacional del Sur - CONICET

Dra. Laura Cristina Del Valle

Departamento de Humanidades Universidad Nacional del Sur

Dr. Eduardo Devés Valdés

Instituto de Estudios Avanzados, Universidad de Santiago de Chile

Dra. Marta Domínguez

Departamento de Humanidades, Universidad Nacional del Sur

Dr. Oscar Esquisabel

(Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación, Universidad Nacional de La Plata- Instituto de Estudios sobre la Ciencia y la Tecnología, Universidad Nacional de Quilmes - CONICET

Dra. Claudia Fernández

Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación, Universidad Nacional de La Plata - CONICET

Dra. Ana Fernández Garay

Departamento de Letras, Facultad de Ciencias Humanas, Universidad Nacional de La Pampa - Facultad de Filosofía y Letras, Universidad de Buenos Aires - CONICET

Dra. Estela Fernández Nadal

Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, Universidad Nacional de Cuyo - CONICET

Dra. Lidia Gambon

Departamento de Humanidades, Universidad Nacional del Sur

Dr. Ricardo García

Departamento de Humanidades, Universidad Nacional del Sur

Dra. Viviana Gastaldi

Departamento de Humanidades, Universidad Nacional del Sur

Dra. María Mercedes González Coll

Departamento de Humanidades, Universidad Nacional del Sur

Dr. Alberto Giordano

Facultad de Humanidades y Ciencias, Universidad Nacional del Litoral - CONICET

Dra. María Isabel González

Instituto de Arqueología, Facultad de Filosofía y Letras, Universidad de Buenos Aires

Dra. Yolanda Hipperdiner

Departamento de Humanidades, Universidad Nacional del Sur - CONICET

Dra. Silvina Jensen

Departamento de Humanidades, Universidad Nacional del Sur - CONICET

Dra. María Luisa La Fico Guzzo

Departamento de Humanidades, Universidad Nacional del Sur

Dr. Javier Legris

*Departamento de Humanidades, Facultad de Ciencias Económicas,
Universidad de Buenos Aires - CONICET*

Dra. Celina Lertora Mendoza

CONICET

Dr. Fernando Lizarrága

Facultad de Humanidades, Universidad Nacional del Comahue - CONICET

Dra. Elisa Lucarelli

*Instituto de Investigaciones en Ciencias de la Educación, Facultad de Filosofía y Letras,
Universidad de Buenos Aires*

Dra. Stella Maris Martini

Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires

Dra. Elda Monetti

Departamento de Humanidades, Universidad Nacional del Sur

Dr. Rodrigo Moro

Departamento de Humanidades, Universidad Nacional del Sur - CONICET

Dra. Lidia Nacuzzi

*Departamento de Ciencias Antropológicas, Facultad de Filosofía y Letras,
Universidad de Buenos Aires - CONICET*

Dr. Ricardo Pasolini

Facultad de Ciencias Humanas, Universidad Nacional del Centro - CONICET

**Percepción de la (des)cortesía en puestos de
atención al público en español bonaerense.
Propuesta para el acceso a la perspectiva del empleado**

Gisele G. Julián¹

1. Introducción

Este trabajo² plantea una propuesta de continuación de un trabajo de tesis (Julián, 2016) que analiza, desde un enfoque de Sociolingüística interaccional (Gumperz, 1982 a y b y 2001; Tannen, 1985, 1996 y 2004), con aportaciones de Etnografía de la comunicación (Gumperz y Hymes, 1972), Microsociología de Goffman (1967), Análisis del discurso (Drew y Sorjonen, 2000) y Pragmática sociocultural (Bravo, 1999; Bravo y Briz, 2004; Kaul, 2008), las manifestaciones de (des)cortesía en puestos de atención al público en instituciones del ámbito de la salud y la educación en español bonaerense, poniendo en foco de atención dichas manifestaciones en vinculación con las percepciones de los usuarios sobre el trato que allí reciben y su evaluación respecto de qué es un modo de trato cortés o descortés en esos contextos de interacción (Placencia, 2001; Murillo Medrano, 2004). Además, focaliza en el modo en que los empleados se orientan hacia sus identidades institucionales a través de su discurso (Drew

¹ Centro de estudios lingüísticos “Dra. M. B. Fontanella de Weinberg” - Dpto. Humanidades, Universidad Nacional del Sur (UNS) - CONICET, correo electrónico: giselej_84@hotmail.com.

² La investigación, que cuenta con el apoyo de una Beca Interna Postdoctoral de CONICET, se desarrolla bajo la dirección de la Dra. Elizabeth M. Rigatuso y se inserta en un Proyecto de grupo de investigación dirigido por la Dra. Rigatuso («Estilo(s) comunicativo(s) y variación pragmática 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).

y Sorjonen, 2000) y en la posible incidencia de tales recursos en los conflictos de interacción. Los resultados obtenidos en el desarrollo de la tesis pusieron de manifiesto la operatividad en la producción de (des)cortesía en los ámbitos referidos de un conjunto de fenómenos entre los que destacan: fórmulas de saludo, agradecimientos, disculpas, cumplidos, estrategias de atenuación, fórmulas de tratamiento, conversación de contacto, manifestaciones de humor, silencios e interrupciones. Asimismo, fue posible deslindar las premisas socioculturales de los usuarios en relación con la (des)cortesía en los contextos estudiados e identificar ciertas prácticas comunicativas de los empleados que lesionan la imagen de los usuarios e inciden negativamente en el éxito de la comunicación, y un conjunto de comportamientos asociados a ellas por parte de estos últimos.

Las conclusiones alcanzadas, focalizadas principalmente en la perspectiva de los usuarios como receptores del servicio, nos conducen a interrogarnos acerca del modo en que las percepciones de los empleados sobre las contribuciones de los usuarios y su propia percepción de los discursos de (des)cortesía pueden incidir en sus producciones discursivas, dentro de lo planteado por Placencia (2001 y 2004), Carmona García (2009) y Rigatuso (2003 y 2015). En este sentido, presentamos la elaboración de una entrevista orientada a examinar las percepciones de los empleados de puestos de atención al público de instituciones del ámbito de la salud y la educación sobre las manifestaciones de (des)cortesía de los usuarios, considerando el conjunto de fenómenos referidos, e incorporando, además, otros fenómenos y actos de habla que han demostrado su operatividad en las producciones de los usuarios, tales como la formulación de consultas, pedidos, reclamos e insistencias. A partir del análisis de los datos que brinda la entrevista, pretendemos dar cuenta del grado de incidencia, en los conflictos que se suscitan en los puestos de atención al público seleccionados, de la conceptualización de las prácticas de (des)cortesía por parte de los empleados de dichas instituciones en su relación con los usos y percepciones de los usuarios.

2. Antecedentes

2.1. Estado de la cuestión³

En la Argentina, entre fines del siglo XX y principios del XXI, han tenido un gran auge las investigaciones sobre interacción verbal en marcos institucionales (por ejemplo, Ciapuscio y

³ Para un estado de la cuestión más detallado sobre el tema ver Julián (2016).

Kesselheim, 1997; Ferrer, 2003; Rigatuso, 2003 y 2011), en consonancia con líneas de investigación desarrolladas en España y distintos países de América. Estos trabajos se han realizado, en su amplia mayoría, en el marco de las propuestas de la Sociolingüística interaccional de Gumperz (1982 a y b) y Tannen (1985, 1996 y 2004). En ese marco, ocupan un lugar destacado las interacciones que tienen lugar en puestos de atención al público. En ellos, la problemática de la producción de discursos de cortesía y descortesía ha adquirido lugar central (por ejemplo, Placencia, 2001; Murillo Medrano, 2004), poniendo en foco de atención tanto el uso lingüístico en contextos concretos como la percepción de los usuarios sobre la atención al público en esos ámbitos.

Dentro del conjunto de trabajos que abordan uso y percepción, un importante aporte para los estudios sobre cortesía en el discurso institucional en español es el artículo de Placencia (2001), donde se examinan los fenómenos de (des)cortesía en las interacciones entre los funcionarios de una institución pública ecuatoriana y los usuarios en ventanillas de atención al público, en vinculación con las percepciones de los usuarios sobre el trato recibido. Esta investigación motivó en Argentina los trabajos de Ferrer (2003) y de Sánchez Lanza (2003), que estudian respectivamente el discurso de la cortesía en puestos de atención al público en instituciones bancarias y de salud pública y bienestar social en el español de Rosario, y de Rigatuso (2003), que se ocupa de los fenómenos de cortesía, en especial la dinámica de los tratamientos, los saludos y agradecimientos, en encuentros de servicio de tipo comercial en español bonaerense, contrastando asimismo los datos obtenidos con las percepciones que los bahienses tienen de esos usos. Dentro de esta línea, Rigatuso (2015) analiza, en relación con la interacción comercial del español bonaerense actual, tendencias innovadoras y fenómenos de variación pragmática, incorporando aspectos referidos a la percepción e interpretación de los hablantes.

Por su parte, en España, la tesis doctoral de Carmona García (2009) estudia, desde la perspectiva de la Sociolingüística interaccional y el Análisis del discurso, la comunicación entre el personal de una oficina de atención al público en Barcelona y los usuarios extranjeros que acuden a ella, contribuyendo al análisis de fenómenos que pueden influir negativamente en la accesibilidad a la institución. Dicha investigación, centrada en los usos de los empleados, incorpora asimismo tanto las percepciones de los usuarios como las interpretaciones y valoraciones de los empleados, y constituye en tal sentido un antecedente directo de nuestra propuesta de abordaje del tema.

Asimismo, un antecedente relevante de nuestra investigación lo constituyen los trabajos realizados en el marco del Programa EDICE (Estudios sobre el Discurso de la Cortesía en

Español), dirigido por Diana Bravo. Precisamente, dentro de las propuestas de investigación de este programa, existe una línea muy importante, desarrollada desde la perspectiva de la Pragmática sociocultural, que se ocupa de la percepción de los hablantes sobre el comportamiento (des)cortés, ya sea a través de la realización de entrevistas a los usuarios de instituciones, como Murillo Medrano (2004), o de la aplicación de tests de hábitos sociales (Boretti, 2003; Hernández Flores, 2003; Murillo Medrano, 2005; Bernal, 2008). Tales aportes resultan fundamentales para nuestra investigación, tanto en la perspectiva teórica como en lo metodológico para relevar la evaluación de los hablantes.

Personalmente, desde el año 2007 venimos realizando investigaciones sobre la (des)cortesía en puestos de atención al público institucionales de la ciudad de Bahía Blanca, en el marco de sucesivos Proyectos de Grupo de Investigación dirigidos por la Dra. Elizabeth M. Rigatuso, cuya última etapa se denomina “Estilo(s) comunicativo(s) en la interacción verbal del español bonaerense: construcción de identidades, valores y creencias” (UNS), abordando, en primer lugar, el estudio de la (des)cortesía en instituciones de carácter económico (Julián, 2012) y, en segundo lugar, de salud y educación (Julián, 2016). En ellas se operó con la variable público/privado, relevando tanto las manifestaciones de (des)cortesía presentes en dichas interacciones como la percepción de los usuarios sobre el trato que reciben, en vinculación con la orientación de los empleados hacia su identidad institucional y su incidencia en posibles conflictos en la comunicación. En este sentido, la presente propuesta incorpora la percepción de los empleados con respecto a las cuestiones interaccionales estudiadas, tal como también proponen Placencia en sus estudios sobre interacción institucional y comercial (2001: 207; 2004: 240), Rigatuso para la interacción comercial bahiense (2003 y 2015) y Carmona García para los intercambios institucionales (2009), perspectiva generalmente desatendida en los estudios previos. Precisamente, la consideración de la percepción de los prestadores de servicio (institucionales y comerciales) constituye uno de los nuevos lineamientos que propone el PGI referido. A partir del rastreo bibliográfico se ha advertido la ausencia de estudios abocados a esta temática en español bonaerense desde una perspectiva de conjunto y que incorpore el punto de vista de los miembros de la institución como lo plantea esta propuesta.

2.2. Marco teórico

La investigación se enmarca en un enfoque de Sociolingüística interaccional (Gumperz, 1982 a y b y 2001; Tannen, 1985, 1996 y 2004), con aportaciones de la Etnografía de la comunicación (Gumperz y Hymes, 1972), la Microsociología de Goffman (1967) y el Análisis del

discurso, en especial en la perspectiva de análisis del discurso institucional (Drew y Sorjonen, 2000).

Para el estudio del discurso de (des)cortesía seguimos la Pragmática sociocultural (Bravo, 1999 y 2009; Bravo y Briz, 2004), línea que otorga relevancia fundamental a las percepciones de los hablantes en la interpretación de los fenómenos de (des)cortesía. En tal sentido, el investigador debe construir una metodología que le permita acceder a las percepciones de los hablantes nativos: *introspección* —que consiste en utilizar la propia pertenencia socio-cultural del investigador— y *consultación* —recoger las percepciones de los usuarios de la lengua estudiada (Bravo y Hernández Flores, 2009: 21-22)—. Para la interpretación de la (des)cortesía, el analista debe conocer el contexto del usuario, que es un hablante real que forma parte de una comunidad de habla (Bravo, 2009: 31). Se entiende por contexto sociocultural “...la situación comunicativa más el conjunto específico de valores, creencias, actitudes y conocimientos que configuran la imagen social de un grupo de hablantes...” (Boretti, 2009: 241). Al describir el objetivo de la pragmática sociocultural, Bravo señala la necesidad de acceder en la forma más directa posible a las intuiciones y percepciones de los usuarios de la lengua en cuestión para explicar si, en determinado contexto situacional, un comportamiento puede o no ser clasificado como de cortesía (Bravo, 2009: 32). Precisamente, nuestra propuesta de incorporar el punto de vista del miembro de la institución se orienta a completar nuestra investigación con la percepción del otro participante de las interacciones en puestos de atención al público, el empleado, para conocer su perspectiva del fenómeno que complementa la visión de las premisas socioculturales subyacentes a la producción de discursos de (des)cortesía en los puestos de atención al público estudiados, y llegar a formular, en una instancia futura de desarrollo de nuestros estudios, propuestas de resolución de conflictos, a través de una labor de transferencia a los propios dominios, en función de lograr el éxito en las interacciones.

3. Metodología

De acuerdo con el marco teórico señalado, la investigación se realiza siguiendo los lineamientos metodológicos de Gumperz (1982 a y b y 2001), Moreno Fernández (1990), López Morales (1994), Duranti (2000), Hernández Campoy y Almeida (2005) y Bravo (2009).

El corpus de análisis está integrado por: a) material que releva la percepción/evaluación de los miembros de las instituciones seleccionadas, foco central del análisis en esta etapa de la

investigación, b) material que recoge el uso real de las interacciones de servicio en dichos contextos (corpus ya confeccionado para el trabajo de tesis aplicando la técnica de participante-observador) y c) material que releva las percepciones de los usuarios (ya relevado mediante aplicación de tests de hábitos sociales).

Para la conformación del corpus relativo a las percepciones y evaluaciones de los empleados se utiliza una combinación de dos técnicas de trabajo de campo, que ya han demostrado su operatividad en nuestros estudios previos: 1) Entrevistas a los empleados de las instituciones estudiadas con el fin de analizar sus actitudes/percepciones con respecto a las cuestiones interaccionales examinadas previamente. Se realizan a empleados de los mismos puestos de atención al público de salud y educación abordados en la tesis doctoral. Los cuestionarios intentan relevar datos con respecto a: (des)cortesía en general, (des)cortesía en el contexto institucional de atención concreto al que pertenecen, el trato de los usuarios y los fenómenos dinamizantes de (des)cortesía referidos. Los resultados obtenidos en nuestra tesis de doctorado han servido como punto de partida para la elaboración de dicha entrevista. Se trabaja con preguntas de estructura abierta (López Morales, 1994); 2) Trabajo con hablantes-jueces: siguiendo la propuesta metodológica de Gumperz (1982 a y b), se presentan a los empleados fragmentos de interacciones grabadas para que ellos actúen como jueces o evaluadores de dichas interacciones y detecten la presencia posible de problemas de comunicación que incidan en la comprensión.

En cuanto a las variables sociolingüísticas (sexo, edad y nivel educacional) de los empleados a entrevistar, es nuestra intención trabajar con una muestra equilibrada de hablantes. Sin embargo, este aspecto depende de la conformación del personal que presente cada institución.

La estrategia metodológica de análisis es predominantemente de tipo cualitativa, aunque en el caso particular del procesamiento y análisis de las entrevistas se incluyen consideraciones cuantitativas. En el procesamiento de los datos se tienen en cuenta distintas variables sociodemográficas y contextuales, entendidas como categorías dinámicas que se construyen en la interacción (Hernández Campoy y Almeida, 2005). Asimismo, se considera el tipo de institución (de salud/educación) a la que pertenecen los empleados y la variable público/privado. Además, se tiene en cuenta el tipo de relación existente entre los hablantes, considerando la dinámica de las dimensiones de poder y solidaridad (Brown y Gilman, 1960), dado que en estas interacciones es frecuente la asimetría en el eje del poder (Murillo Medrano, 2004).

La construcción de los comportamientos de (des)cortesía implica un conjunto de procesos y fenómenos. En tal sentido, en el análisis y procesamiento del material se pone en relación la

percepción de los empleados con el uso real y las percepciones de los usuarios relevados previamente. Asimismo, como hemos señalado, se atiende a fenómenos lingüísticos y paralingüísticos que han demostrado, en el desarrollo de la tesis, su operatividad como estrategias de cortesía y descortesía.

4. Elaboración de la entrevista a los empleados

Como hemos señalado, para acceder a las percepciones de los empleados de las instituciones sobre las cuestiones interaccionales estudiadas proponemos la aplicación de una entrevista, que elaboramos sobre la base de los resultados obtenidos de nuestro estudio previo y tomando como referencia algunas de las preguntas y consignas propuestas en los tests de hábitos sociales aplicados a los usuarios. Como anticipamos, el objetivo es indagar en las percepciones de los empleados sobre el modo en que se manifiesta o está ausente la cortesía en el trato que los usuarios les dispensan en las interacciones de servicio en dichos contextos, así como también en sus propios usos en relación con al conjunto referido de fenómenos relativos a la expresión de (des)cortesía que han demostrado su operatividad en el abordaje de las interacciones institucionales, confrontando dichas percepciones con los datos relevados en el uso real. Asimismo, consideramos el modo en el que los empleados evalúan su orientación hacia su identidad institucional en las interacciones de servicio de las que participan (Drew y Sorjonen, 2000), estableciendo vinculaciones entre tales percepciones y los estilos comunicativos relevados para dichos contextos.

La entrevista consta, en primer lugar, de un conjunto de preguntas de carácter general sobre la conceptualización de la (des)cortesía que tienen los informantes. A continuación, indagamos acerca de su conceptualización y percepción de la (des)cortesía en la atención al público, mientras que las siguientes preguntas se refieren a los fenómenos específicos de análisis. Finalmente, proponemos la formulación de ciertos actos de pedido tal como lo harían en una situación comunicativa real y una actividad de evaluación de un fragmento de interacción.

Como anticipamos, las primeras preguntas, que transcribimos a continuación, revisten un carácter más general, tal como las que hemos planteado a los usuarios en los tests de hábitos sociales:

- ❖ *¿Qué es para vos la cortesía?*
- ❖ *¿Podés dar ejemplos reales de manifestaciones de cortesía?*
- ❖ *¿Con quién sos usualmente cortés?*

- ❖ *¿Por qué usás la cortesía? ¿Para qué sirve?*
- ❖ *¿Qué es para vos la descortesía?*

Este conjunto de preguntas se orienta a la conceptualización que hacen los informantes de la cortesía y la descortesía, indagando además acerca de su conciencia en relación con sus fines de uso de la cortesía y con los destinatarios.

A continuación proponemos preguntas orientadas específicamente a su conceptualización de la (des)cortesía en la atención al público y a su percepción sobre su propio comportamiento (des)cortés ante los usuarios:

- ❖ *¿En qué consiste para vos la cortesía en la atención al público?*
- ❖ *¿En qué consistiría la descortesía cuando atendés?*
- ❖ *¿Considerás que vos sos descortés en algunas situaciones en la atención al público? ¿Cuáles?*

Las siguientes preguntas focalizan principalmente en las percepciones de los empleados sobre el trato que les dispensan los usuarios como receptores del servicio:

- ❖ *¿Cómo percibís que es en realidad el trato de los usuarios? ¿Usan la cortesía para dirigirse a vos y hacer consultas o pedidos? ¿Cómo se manifiesta?*
- ❖ *¿Encontrás diferencias en el trato según quién sea el usuario? ¿Según sea hombre o mujer? ¿Y de acuerdo con su edad o profesión?*
- ❖ *¿Es común que los usuarios te hagan reclamos o insistan con algo? ¿Cómo?*
- ❖ *¿En alguna oportunidad algún usuario tuvo una actitud descortés hacia vos? ¿Cómo reaccionás?*

En esas preguntas indagamos además acerca de ciertas variables que consideramos en nuestro análisis, tales como sexo, edad, nivel educacional o profesión. Asimismo, les preguntamos a los empleados acerca de su reacción ante un comportamiento descortés del usuario, con el fin de confrontar sus percepciones al respecto con las de los usuarios ante la descortesía de los empleados y examinar si hay una premisa sociocultural compartida en este punto.

A continuación indagamos en una serie de cuestiones vinculadas con fenómenos específicos o actos de habla que han demostrado ser de especial interés en nuestras observaciones y que surgen de los tests de hábitos sociales, tales como saludos, agradecimientos, cumplidos, conversación de contacto, formulación de pedidos, atenuación y fórmulas de tratamiento:

- ❖ *¿De qué manera empezás a hablar con el usuario? ¿Cómo empezás a atenderlos? ¿Saludás o esperás que te saluden? ¿Suelen saludarte los usuarios? ¿Te agradecen por tu servicio?*

- ❖ *¿Alguna vez dirigís cumplidos o halagos a los usuarios cuando hacen bien algo relativo al trámite, por ejemplo, traer la documentación requerida? ¿Alguna vez los usuarios te halagan por hacer bien tu trabajo o ayudarlos a concretar un trámite?*
- ❖ *¿En algunas oportunidades durante la atención al público conversás con el usuario sobre algún tema ajeno al trámite (por ejemplo, algún comentario sobre el clima, o sobre la cantidad de trabajo, etc.)? ¿Esas conversaciones surgen a veces del usuario? ¿Te parece que favorecen la creación de un buen clima durante el intercambio?*
- ❖ *¿A veces les tenés que pedir a los usuarios que hagan alguna cosa? ¿Cómo les hacés un pedido a los usuarios? ¿Cómo realizan los usuarios las consultas o pedidos? ¿Suelen usar expresiones para suavizar, como “por favor” o “quería hacer una consulta / quería pedirte...”?*
- ❖ *Cuando te dirigís a un usuario, ¿de qué lo tratás? ¿Lo tratás de “usted” o de “vos”? ¿Cambias según la edad? ¿Qué forma eligen los usuarios para dirigirse a vos?*
- ❖ *¿Te dirigís a los usuarios usando su nombre en algún momento cuando los atendés?*
- ❖ *¿Solés dirigirte a los usuarios con expresiones del tipo de “mi amor”, “mi vida”, “corazón”, “madre”, “mamita”, “niño/a”, etc.? ¿Te parece que este tipo de formas contribuyen a que seas más amable? ¿Cómo creés que son recibidas por los usuarios? ¿Ellos dirigen este tipo de expresiones hacia vos? ¿Qué otras formas usás?*

Las fórmulas de tratamiento sobre las que indagamos en esta última pregunta han suscitado especial interés en nuestra investigación debido al valor pragmático que pueden adquirir en los contextos abordados (Julián, 2016) y en otros dominios de uso de la misma comunidad, como la interacción comercial (Rigatuso, 2006). Por tal motivo, y por el valor negativo que generalmente les atribuyen los usuarios como destinatarios de estas formas, es que resulta muy importante conocer las percepciones de los empleados en relación con tales usos.

Las últimas preguntas se orientan específicamente a indagar sobre el modo en que los empleados se orientan hacia su identidad institucional y cómo esto incide en su comportamiento discursivo y se refleja en su estilo comunicativo:

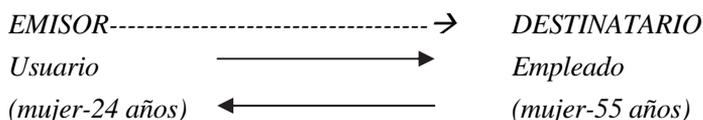
- ❖ *¿Solés usar palabras muy técnicas para dirigirte a los usuarios? ¿Alguna vez sucedió que no entiendan alguna palabra o expresión que para vos resulta de uso común por tu trabajo?*
- ❖ *¿Preferís hablar en primera persona o usás el pronombre “nosotros”? ¿Sentís que estás hablando de parte de la institución?*

A continuación, en consonancia con la correspondiente consigna de los tests de hábitos sociales, les solicitamos a los empleados que formulen ciertos pedidos a los usuarios tal como lo harían en una situación real. Transcribimos una de las tres situaciones planteadas:

❖ *¿Qué dirías en las siguientes situaciones?*

Sit. 1. Le tenés que pedir una firma a un usuario que acaba de hacer un trámite.

Finalmente, siguiendo la propuesta metodológica de Gumperz (1982 a y b), aplicamos la técnica de hablantes-jueces pidiendo a los informantes su opinión acerca de un fragmento de una interacción para que ellos actúen como evaluadores y detecten la presencia posible de problemas de comunicación o expresiones de (des)cortesía. A tal fin, y con el objetivo de que la entrevista no se torne demasiado extensa para los informantes, hemos seleccionado solo un fragmento de una interacción que ya ha sido sometido a la evaluación de usuarios de instituciones, quienes tuvieron una percepción negativa del mismo. A continuación transcribimos el fragmento:

❖ *¿Qué opinás del siguiente fragmento de una interacción entre una empleada y una usuaria durante un trámite?*

Contexto: Una usuaria de una institución del ámbito educativo en la que los docentes realizan diversos trámites vinculados con su labor docente necesita la ayuda de la empleada porque no sabe a qué se refieren ciertas preguntas del formulario que debe completar:

- [USUARIO] *hay algo que acá no completé por ejemplo ((leyendo)) posee cambio de funciones?*
- [EMPLEADO] *no: ((con tono de fastidio y volumen de voz bajo)) no mamita (.) estás en la dirección general de escuelas vos? [no]*
- [USUARIO] *[no:]*
- [EMPLEADO] *((volumen más alto)) aptitud psicofísica? no (.) jubilado? no ((se lo marca bruscamente en la planilla))*
- [USUARIO] *okey*

5. Conclusiones

En este trabajo hemos presentado una propuesta de acceso a la perspectiva de los empleados de puestos de atención al público de los dominios de la salud y educación en español bonaerense en relación a la (des)cortesía entre empleados y usuarios en esos contextos de interacción. Para el acceso a las percepciones de los empleados hemos elaborado una

entrevista que estamos aplicando a quienes nos prestan su colaboración. La misma se ha elaborado sobre la base de las observaciones y análisis que realizamos en nuestro trabajo de tesis, así como de los cuestionarios aplicados previamente a usuarios de las instituciones estudiadas, con el objetivo de conocer el punto de vista del miembro de la institución sobre las cuestiones interaccionales estudiadas.

A partir de los resultados de la aplicación de la entrevista pretendemos relevar convergencias y divergencias en las premisas socioculturales que subyacen a la producción de los discursos de (des)cortesía de empleados y de usuarios, poniendo en relación las percepciones de unos y otros interactuantes sobre qué es cortés y qué no lo es en dichos contextos de interacción. El desarrollo efectuado hasta el momento en nuestras investigaciones significa un avance en tal sentido ya que aborda aspectos del uso de los participantes y la percepción de los usuarios de los dominios estudiados, que serán complementados con la incorporación de la perspectiva de los empleados en una visión integral y confrontativa de los distintos ámbitos.

Con esta propuesta, y como objetivo general de toda la investigación, pretendemos contribuir al estudio de la construcción y percepción del discurso de (des)cortesía verbal en español bonaerense en interacciones que tienen lugar en puestos de atención al público, y, a partir de los resultados obtenidos, generar propuestas de resolución a posibles problemas de comunicación en los ámbitos estudiados, intentando contribuir a mejorar las interacciones comunicativas en esos dominios.

Bibliografía

- Bernal, M. (2008), “El test de hábitos sociales aplicado al estudio de la descortesía”, en: Briz, A. *et al.* (eds.), *Actas del III Coloquio Internacional del Programa EDICE*, Valencia, Univ. de Valencia, pp. 623-641.
- Boretti, S. (2003), “Tests de hábitos sociales y la investigación de la cortesía”, en: Bravo, D. (ed.), *Actas del Primer coloquio del programa EDICE*, Estocolmo, Univ. de Estocolmo, pp. 198-202.
- Boretti, S. (2009), “Una justificación de la aplicabilidad de la pragmática sociocultural al estudio de la cortesía. Contextos socioculturales en la Argentina”, en: Bravo, D., Hernández Flores, N. y Cordisco, A. (eds.), *Aportes pragmáticos, sociopragmáticos y socioculturales a los estudios de la cortesía en español*, Estocolmo-Buenos Aires, Dunken, pp. 231-269.

- Bravo, D. (1999), “¿Imagen ‘positiva’ vs. Imagen ‘negativa’? Pragmática sociocultural y componentes de face”, en: *Oralia. Análisis del discurso oral*, n.º 2, pp. 155-184.
- Bravo, D. (2009), “Pragmática, sociopragmática y pragmática sociocultural del discurso de la cortesía. Una introducción”, en: Bravo, D., Hernández Flores, N. y Cordisco, A. (eds.), *Aportes pragmáticos, sociopragmáticos y socioculturales a los estudios de la cortesía en español*, Estocolmo-Buenos Aires, Dunken, pp. 31-68.
- Bravo, D. y Briz, A. (eds.) (2004), *Pragmática sociocultural. Estudios sobre cortesía en español*, Barcelona, Ariel.
- Bravo, D. y Hernández Flores, N. (2009), “Introducción y presentación. Aportes a los estudios sobre el discurso de la cortesía en español”, en: Bravo, D., Hernández Flores, N. y Cordisco, A. (eds.), *Aportes pragmáticos, sociopragmáticos y socioculturales a los estudios de la cortesía en español*, Estocolmo-Buenos Aires, Dunken, pp. 15-29.
- Brown, R. y Gilman, A. (1960), “The Pronouns of Power and Solidarity”, en: Sebeok, T. (ed.), *Style in Language*, New York, Massachusetts Institute of Technology, pp. 253-275.
- Carmona García, J. P. (2009), *Análisis de las prácticas discursivas en un centro de atención primaria: Las interacciones de atención al usuario extranjero*, Departament de Filologia Espanyola, Universitat Autònoma de Barcelona.
- Ciapuscio, G. y Kesselheim, W. (1997), “Usted qué es: categorizaciones y contexto institucional”, en: Zimmermann, K. y Bierbach, C. (eds.), *Lenguaje y comunicación intercultural en el mundo hispánico*, Madrid, Vervuert Iberoamericana, pp. 105-130.
- Drew, P. y Sorjonen, M. (2000), “Diálogo institucional”, en: Van Dijk, T. (comp.), *El discurso como interacción social. Estudios sobre el discurso II. Una introducción multidisciplinaria*, Barcelona, Gedisa, pp. 141-178.
- Duranti, A. (2000), *Antropología lingüística*, Madrid, Cambridge University Press.
- Ferrer, M. C. (2003), “El discurso de la cortesía en puestos de atención al público en Argentina”, en: Bravo, D. (ed.), *Actas del Primer coloquio del programa EDICE*, Estocolmo, Univ. de Estocolmo, pp. 315-331.
- Goffman, E. (1967), *Interaction Ritual. Essays on Face to Face Behaviour*, New York, Doubleday Anchor Books.
- Gumperz, J. (ed.) (1982a), *Discourse Strategies*, New York, Cambridge University Press.
- Gumperz, J. (1982b), *Language and Social Identity*, New York, Cambridge University Press.
- Gumperz, J. (2001), “Interactional Sociolinguistics: A Personal Perspective”, en: Schiffrin, D.; Tannen, D. y Hamilton, H. (eds.), *The Handbook of Discourse Analysis*, Malden, MA, Blackwell, pp. 215-228.

- Gumperz, J. y Hymes, D. (eds.) (1972), *Directions in Sociolinguistics. The Ethnography of Communication*, New York, Holt, Rinehart and Winston Inc.
- Hernández Campoy, J. M. y Almeida, M. (2005), *Metodología de la investigación sociolingüística*, Málaga, Editorial Comares.
- Hernández Flores, N. (2003), “Los tests de hábitos sociales y su uso en el estudio de la cortesía: una introducción”, en: Bravo, D. (ed.), *Actas del Primer coloquio del programa EDICE*, Estocolmo, Univ. de Estocolmo, pp. 186-197.
- Julián, G. (2012), *Expresión y percepción de la (des)cortesía en puestos de atención al público en instituciones bahienses de carácter económico*, Bahía Blanca, Departamento de Humanidades, Universidad Nacional del Sur.
- Julián, G. (2016), *Interacción comunicativa en español bonaerense manifestaciones y percepciones de la (des)cortesía en puestos de atención al público en instituciones*, Bahía Blanca, Departamento de Humanidades, Universidad Nacional del Sur.
<http://repositoriodigital.uns.edu.ar/handle/123456789/2598>.
- Kaul, S. (2008), “Tipología del comportamiento verbal descortés en español”, en: Briz, A. et al. (eds.), *Actas del III Coloquio Internacional del Programa EDICE*, Valencia, Univ. de Valencia, pp. 254-266.
- López Morales, H. (1994), *Métodos de investigación lingüística*, Salamanca, Editorial del Colegio de España.
- Moreno Fernández, F. (1990), *Metodología sociolingüística*, Madrid, Gredos.
- Murillo Medrano, J. (2004), “La cortesía verbal en Costa Rica. Percepciones de los hablantes sobre la (des)cortesía en puestos de atención al público”, en: Bravo, D. y Briz, A. (eds.), *Pragmática sociocultural. Estudios sobre cortesía en español*, Barcelona, Ariel.
- Murillo Medrano, J. (2005), “Significados de la cortesía lingüística a partir de la aplicación de un test de hábitos sociales en Costa Rica”, en: Murillo Medrano, J. (ed.), *Actas del II Coloquio Internacional del Programa EDICE*, Universidad de Costa Rica y Univ. de Estocolmo, pp. 115-136.
- Placencia, M. E. (2001), “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*, n.º 4, pp. 213-241.
- Placencia, M. E. (2004), “Rapport-building Activities in Corner Shop Interactions”, en: *Journal of Sociolinguistics*, vol. 8, n.º 2, pp. 215-245.
- Rigatuso, E. M. (2003), “Cortesía, tratamientos e identidad cultural en encuentros de servicio en español bonaerense”, en: Vaquero, M. y Cernadas de Bulnes, M. (eds.), *Actas de las II*

- Jornadas Interdisciplinarias del Sudoeste Bonaerense*, Bahía Blanca, Archivo de la Memoria, UNS, pp. 157-179.
- Rigatuso, E. M. (2006), “¿Y vos por qué me tratás de usted?” Fórmulas de tratamiento y cortesía lingüística en español bonaerense actual”, en: *Actas del X Congreso de la Sociedad Argentina de Lingüística*, Salta, Universidad Católica de Salta - Sociedad Argentina de Lingüística, pp. 1-23.
- Rigatuso, E. M. (2011), *Funciones sociolingüísticas y pragmáticas de las fórmulas de tratamiento en español: consideraciones sobre la variedad bonaerense*, Conferencia presentada en el XIV Congresso Brasileiro de Professores de Espanhol, Niteroi, Brasil.
- Rigatuso, E. M. (2015), “Interacción, variación y cambio: estrategias comunicativas en la interacción comercial del español bonaerense actual”, en: Martín Menéndez, S. (coord.), *Actas de las II Jornadas Internacionales Beatriz Lavandera: sociolingüística y análisis del discurso*, Buenos Aires, Editorial de la FFyL UBA, pp. 1437-1470.
- Sánchez Lanza, C. (2003), “El discurso de la cortesía en puestos de atención al público en la Argentina (instituciones de salud pública y bienestar social)”, en: Bravo, D. (ed.), *Actas del Primer coloquio del programa EDICE*, Estocolmo, Univ. de Estocolmo, pp. 332-345.
- Tannen, D. (1985), *Conversational Style. Analyzing Talk Among Friends*, New Jersey, Ablex Publishing Corporation.
- Tannen, D. (1996), *Género y discurso*, Barcelona, Paidós.
- Tannen, D. (2004) “Interactional Sociolinguistics”, en Ammon, U. et al. (eds.), *Sociolinguistics: An International Handbook*, Berlin, Walter de Gruyter.
- Van Dijk, T. (comp.) (2000), *El discurso como interacción social. Estudios sobre el discurso II. Una introducción multidisciplinaria*, Barcelona, Gedisa.

VII

JORNADAS DE INVESTIGACIÓN EN HUMANIDADES



DEPARTAMENTO
DE HUMANIDADES
UNS



COLECCIÓN
CIENCIAS SOCIALES
Y HUMANIDADES

