



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SUR

TESIS DE DOCTORADO EN LETRAS

**Interacción comunicativa en español bonaerense:  
manifestaciones y percepciones de la (des)cortesía  
en puestos de atención al público en instituciones**

Gisele Graciela Julián

BAHÍA BLANCA

ARGENTINA

2015



## PREFACIO

Esta Tesis se presenta como parte de los requisitos para optar al grado Académico de Doctora en Letras de la Universidad Nacional del Sur y no ha sido presentada previamente para la obtención de otro título en esta Universidad u otra. La misma contiene los resultados obtenidos en investigaciones llevadas a cabo en el ámbito del Departamento de Humanidades durante el período comprendido entre el 30 de agosto de 2011 y el 21 de diciembre de 2015, bajo la dirección de la Dra. Elizabeth M. Rigatuso.



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SUR  
Secretaría General de Posgrado y Educación Continua

La presente tesis ha sido aprobada el .../.../..... , mereciendo la calificación de ..... (.....)



## AGRADECIMIENTOS

Esta tesis es el resultado del trabajo realizado con el apoyo de sucesivas becas de investigación otorgadas por la Universidad Nacional del Sur (Beca Interna de Introducción a la Investigación para Alumnos Avanzados, Beca de Estímulo al Estudio), la Comisión de Investigaciones Científicas de la Provincia de Buenos Aires (Beca de Entrenamiento para alumnos universitarios) y el Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (Beca Interna de Postgrado Tipo I, Beca Interna de Finalización de Doctorado). Agradezco el apoyo brindado por tales instituciones durante estos años de investigación.

Deseo expresar mi agradecimiento a todas aquellas personas que colaboraron y me acompañaron durante la etapa de elaboración de esta tesis. En primer lugar le agradezco a mi directora, la Dra. Elizabeth M. Rigatuso, a quien admiro profundamente, por guiarme, aconsejarme y estimularme durante este proceso con mucho afecto y dedicación, y por confiar en mí desde que fue mi profesora de Lingüística.

Agradezco asimismo al Departamento de Humanidades de la Universidad Nacional del Sur y a sus autoridades, que me han brindado, en el marco del Centro de Estudios Lingüísticos “Dra. M. B. Fontanella de Weinberg”, el lugar de trabajo para desarrollar mi investigación.

Quiero también manifestar mi agradecimiento a mis colegas y amigas Beila Palma, Lucía Cantamutto y Antonela Dambrosio por su constante apoyo, acompañamiento y contención, por la bibliografía y las reflexiones compartidas.

Agradezco enormemente a los numerosos informantes que respondieron los cuestionarios, a todos los familiares y amigos que me ayudaron a difundirlos, y a aquellos usuarios de instituciones que me prestaron su colaboración al permitirme acompañarlos y presenciar sus trámites y consultas. Sin ellos no hubiera sido posible esta investigación.

Finalmente, mi más profundo agradecimiento a mis padres, Graciela y Eduardo, y a mi hermano, Sergio, por su amor y su incondicional apoyo y compañía en este y todos los momentos de mi vida, y a mi marido Nicolás por su amor, su ayuda, su confianza y su infinita paciencia.



## RESUMEN

El propósito de esta investigación consiste en analizar las características de las interacciones comunicativas que tienen lugar en puestos de atención al público en instituciones de Bahía Blanca, ciudad perteneciente a la región lingüística del español bonaerense, considerando la relación entre uso y percepción. El análisis se centra en particular en las manifestaciones de (des)cortesía presentes en dichas interacciones en directa vinculación con las percepciones de los usuarios sobre el trato que reciben en esos dominios y su evaluación respecto de qué es un modo de trato cortés o descortés. Asimismo, se focaliza en el modo en que los participantes se orientan hacia sus identidades institucionales o sociales a través de su discurso, en sus estilos comunicativos (Drew y Sorjonen, 2000; Prego Vázquez, 2007 a y b) y en la posible incidencia de los recursos empleados en tal sentido en las manifestaciones de (des)cortesía.

Los puestos de atención al público seleccionados corresponden a dos tipos de instituciones: las del ámbito de la salud y las del ámbito de la educación, dominios de los que escogimos instituciones de carácter público y privado. En el ámbito de la salud seleccionamos ventanillas u oficinas de dos hospitales y de una obra social, mientras que en el ámbito de la educación optamos por dos instituciones educativas de nivel superior y una institución pública en la que los docentes realizan trámites. Pretendemos brindar una primera visión de conjunto de las regularidades discursivas que caracterizan los comportamientos de cortesía y descortesía en los puestos de atención al público de la comunidad y de los fenómenos de variación existentes entre uno y otro tipo de instituciones.

En cuanto al marco teórico-metodológico, 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), de la Microsociología de Goffman (1967), el Análisis del discurso, en especial en su vertiente del análisis del discurso institucional (Drew y Sorjonen, 2000), y la Pragmática sociocultural para el estudio del discurso de cortesía (Bravo, 2009; Bravo y Briz, 2004). En el tratamiento de la descortesía nos basamos principalmente en los estudios de Culpeper (1996 y 2005) y Kaul (2008a y b y 2010).

En la tarea de conformación del corpus se emplean diversas técnicas orientadas a relevar uso y percepción: a) participante-observador y observador no participante; b) test de hábitos sociales a los usuarios de las instituciones estudiadas con el fin de analizar sus percepciones con respecto a las cuestiones interaccionales bajo estudio; y c) experiencia con usuarios jueces que actúan como evaluadores de interacciones.

La estrategia metodológica de análisis es de tipo cualitativa. En el procesamiento de los datos se tienen en cuenta distintas variables sociodemográficas y contextuales y la relación existente entre los hablantes, considerando las

dimensiones de poder y solidaridad propuestas por Brown y Gilman (1960). Asimismo, atendemos al tipo de institución a la que pertenece la interacción y a la variable público / privado.

Los resultados obtenidos ponen de manifiesto la incidencia de las manifestaciones de (des)cortesía y de las percepciones de los usuarios en el éxito o el fracaso de las interacciones en los contextos estudiados. En este sentido, la investigación permitió relevar la importancia de: a) un conjunto de fenómenos pragmático-discursivos que demostraron su operatividad como elementos dinamizantes de (des)cortesía verbal en los ámbitos referidos; b) ciertas prácticas de los empleados vinculadas con su estilo comunicativo y con el modo en que se orientan hacia su identidad institucional, que lesionan la imagen de los usuarios e inciden negativamente en el éxito de la comunicación, o bien que tienen una incidencia positiva; y c) las premisas socioculturales de los usuarios vinculadas con la (des)cortesía y puestas en relación con los datos relevados en el uso real.

### ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze the characteristics of the communicative interactions that take place in customer service encounters in institutions in Bahía Blanca, a city that belongs to the linguistic area of Buenos Aires Spanish, considering the relationship between use and perception. The analysis focuses on manifestations of (im)politeness present in these interactions in direct connection with the perceptions of users about the treatment in these domains and their perceptions about what is a polite or impolite way of treatment. It also focuses on how participants are oriented towards institutional or social identities through their speech, in their communicative styles (Drew and Sorjonen, 2000; Prego Vázquez, 2007 a and b) and on the possible impact of resources used in this sense in the manifestations of (im)politeness.

We selected two types of institutions: health and educational fields, where we chose public and private institutions. From health institutions we selected windows or offices from two hospitals and a health service; while in the field of education we opted for two top-level educational institutions and a public institution in which teachers do paperwork. We intend to provide a first overview of the discursive regularities that characterize the behavior of politeness and impoliteness in customer service encounters in the community.

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 (Gumperz and Hymes, 1972), Goffman's microsociology (1967), Discourse analysis, especially institutional discourse analysis (Drew and Sorjonen, 2000), and sociocultural pragmatics (Bravo 2009; Bravo and

Briz, 2004). For the study of impoliteness we adscribe to Culpeper (1996 and 2005) and Kaul (2008 a and b and 2010).

To form the corpus we use various techniques aimed at relieving use and perception: a) participant observer and non-participant observer; b) tests of social habits given to users of the studied institutions in order to analyze their perceptions of the interactional issues under study; and c) experience with judge-users acting as evaluators of interaction fragments.

The methodological analysis strategy is qualitative. In the processing of the data we consider different demographic and contextual variables and the relationship between speakers, considering the dimensions of power and solidarity proposed by Brown and Gilman (1960). Also we look at the type of institution and the public / private variable.

The results show the incidence of manifestations of (im)politeness and user perceptions on the success or failure of the interactions in the studied contexts. In this sense, the research allowed to highlight the importance of: a) a set of pragmatic-discursive phenomena that have demonstrated its operation as dinamizing factors of (im)politeness in the concerned areas; b) certain practices of employees related to their communication style and how they are geared toward institutional identity, which damage the image of users and impact negatively on the success of communication, or that have a positive impact; c) sociocultural premises of users linked to the (im)politeness and placed in relation to the data collected in actual use.



## ÍNDICE GENERAL

<b>CAPÍTULO I - INTRODUCCIÓN</b> .....	17
<b>1.1. Presentación de la problemática</b> .....	17
<b>1.2. Estudios previos</b> .....	19
1.2.1. Estudios sobre interacción en distintos ámbitos institucionales .....	21
1.2.1.1. Estudios sobre interacción en distintos ámbitos institucionales en situaciones de interculturalidad.....	26
1.2.2. Estudios sobre interacción institucional en puestos de atención al público .....	29
1.2.2.1. Estudios sobre interacción institucional en puestos de atención al público en situaciones de interculturalidad .....	38
<b>1.3. Objetivos</b> .....	41
1.3.1. Objetivos generales .....	42
1.3.2. Objetivos específicos .....	43
<b>1.4. Hipótesis</b> .....	43
<b>1.5. Marco teórico</b> .....	44
<b>1.6. Metodología</b> .....	48
1.6.1. Técnicas de investigación - Trabajo de campo .....	49
1.6.1.1. Técnica de participante-observador .....	49
1.6.1.1.1. Descripción de los puestos de atención al público: características físicas e índole de las tareas realizadas .....	51
1.6.1.2. Test de hábitos sociales .....	52
1.6.1.3. Experiencia con usuarios-jueces .....	53
1.6.2. Elaboración de los datos.....	55
<b>CAPÍTULO II – MARCO TEÓRICO: CATEGORÍAS DE ANÁLISIS</b> .....	57
2.1. Sociolingüística interaccional .....	57
2.2. Análisis del discurso institucional y estilo/s comunicativo/s .....	59
2.3. La Pragmática sociocultural en la tradición de estudios sobre (des)cortesía. Las nociones de cortesía y descortesía.....	60
<b>CAPÍTULO III – LA (DES)CORTESÍA EN INSTITUCIONES DEL ÁMBITO EDUCATIVO.</b> ..	71
<b>3.1. Manifestaciones de (des)cortesía</b> .....	71
<b>3.1.1. Actos de habla expresivos: saludos, agradecimientos y cumplidos</b> ...	71
3.1.1.1. Saludos .....	73

3.1.1.1.1. El saludo en la instancia de apertura del hecho comunicativo ...	77
3.1.1.1.2. El saludo en la instancia de cierre del hecho comunicativo.....	88
3.1.1.2. Agradecimientos .....	95
3.1.1.3. Cumplidos .....	100
3.1.1.4. Síntesis .....	102
<b>3.1.2. Estrategias de atenuación .....</b>	<b>103</b>
3.1.2.1. Procedimientos sustitutivos.....	105
3.1.2.2. Procedimientos acompañantes .....	110
3.1.2.3. Síntesis .....	122
<b>3.1.3. Fórmulas de tratamiento .....</b>	<b>123</b>
3.1.3.1. Usos generales.....	126
3.1.3.1.1. Instancia de apertura .....	126
3.1.3.1.2. Instancias intermedias – fase transaccional.....	130
3.1.3.1.3. Instancia de cierre .....	136
3.1.3.2. Usos específicos de fórmulas de tratamiento en una institución pública del dominio educativo .....	138
3.1.3.3. Síntesis .....	147
<b>3.1.4. Conversación de contacto (<i>small talk</i>) .....</b>	<b>148</b>
3.1.4.1. Consideraciones metodológicas .....	150
3.1.4.2. Algunas aproximaciones teóricas al fenómeno de conversación de contacto .....	150
3.1.4.3. La conversación de contacto en puestos de atención al público de instituciones del ámbito de la educación en Bahía Blanca .....	152
3.1.4.3.1. El tópico de la labor institucional y el modo de trabajar.....	153
3.1.4.3.2. Temas personales intercalados en las interacciones.....	157
3.1.4.3.3. El clima como tópico de la conversación de contacto .....	160
3.1.4.3.4. Comentarios corteses y observaciones o preguntas casuales intercalados en el habla transaccional .....	162
3.1.4.3.5. Comentarios en encuentros de pasillo entre empleados y usuarios: .....	166
3.1.4.4. Síntesis .....	168
<b>3.2. Percepciones de los usuarios .....</b>	<b>170</b>
3.2.1. La perspectiva pragmática sociocultural en el estudio de la (des)cortesía .....	170

3.2.2. Los tests de hábitos sociales: aplicaciones, adaptaciones, reelaboraciones .....	171
3.2.3. Análisis de las respuestas .....	175
3.2.3.1. Primera sección: La formulación de pedidos .....	176
3.2.3.2. Segunda sección: La conceptualización de la (des)cortesía.....	187
3.2.3.3. Tercera sección: Las percepciones de la (des)cortesía en instituciones del ámbito de la educación en Bahía Blanca.....	199
3.2.4. Síntesis .....	208
3.3. Conclusiones parciales .....	210
TOMO II	
<b>CAPÍTULO IV – LA (DES)CORTESÍA EN INSTITUCIONES DEL ÁMBITO DE LA SALUD</b> .....	213
<b>4.1. Manifestaciones de (des)cortesía</b> .....	213
<b>4.1.1. Actos de habla expresivos: Saludos, agradecimientos y cumplidos</b> .....	213
4.1.1.1. Saludos .....	213
4.1.1.1.1. El saludo en la instancia de apertura del hecho comunicativo .....	214
4.1.1.1.2. El saludo en la instancia de cierre del hecho comunicativo.....	223
4.1.1.2. Agradecimientos y cumplidos.....	229
4.1.1.3. Síntesis .....	232
<b>4.1.2. Estrategias de atenuación</b> .....	232
4.1.2.1. Procedimientos sustitutivos.....	233
4.1.2.2. Procedimientos acompañantes .....	238
4.1.2.3. Síntesis .....	246
<b>4.1.3. Fórmulas de tratamiento</b> .....	247
4.1.3.1. Instancia de preparación y apertura.....	249
4.1.3.2. Instancias intermedias – fase transaccional.....	254
4.1.3.3. Instancia de cierre .....	262
4.1.3.4. Síntesis .....	263
<b>4.1.4. Conversación de contacto (<i>small talk</i>)</b> .....	264
4.1.4.1. El tópico de la labor institucional.....	265
4.1.4.2. Comentarios derivados del pedido de datos.....	266
4.1.4.3. Síntesis .....	269
<b>4.2. Percepciones de los usuarios</b> .....	270

4.2.1. El test de hábitos sociales aplicado al estudio de la (des)cortesía en puestos de atención al público del ámbito de la salud en Bahía Blanca .....	270
4.2.2. Aplicación del cuestionario en la comunidad de Bahía Blanca .....	272
4.2.3. Análisis de las respuestas .....	273
4.2.3.1. Primera sección: la formulación de pedidos .....	273
4.2.3.2. Segunda sección: La conceptualización de la (des)cortesía.....	295
4.2.3.3. Tercera sección: Las percepciones de la (des)cortesía en instituciones del ámbito de la salud en Bahía Blanca .....	312
4.2.4. Síntesis .....	321
4.3. Conclusiones parciales .....	323
<b>CAPÍTULO V – LA (DES)CORTESÍA EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO. ANÁLISIS DE CASOS .....</b>	<b>325</b>
<b>5.1. La cortesía. Análisis de casos .....</b>	<b>325</b>
5.1.1. Interacción 1 .....	326
5.1.2. Interacción 2.....	328
<b>5.2. La descortesía. Análisis de casos .....</b>	<b>333</b>
5.2.1. Análisis.....	334
5.2.1.1. Interacción 1 .....	336
5.2.1.2. Interacción 2.....	341
5.2.1.2.1. “Flora”, la empleada pública de Antonio Gasalla. Rasgos compartidos entre la persona y el personaje .....	346
5.2.1.3. Interacción 3.....	352
5.2.1.4. Interacción 4.....	356
5.2.1.5. Interacción 5.....	357
5.2.1.6. Interacción 6.....	359
5.3. Conclusiones parciales .....	360
<b>CAPÍTULO VI – IDENTIDAD INSTITUCIONAL: EL/LOS ESTILO/S COMUNICATIVO/S EN PUESTOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN INSTITUCIONES BAHIENSES DEL ÁMBITO DE LA SALUD Y LA EDUCACIÓN .....</b>	<b>363</b>
<b>6.1. El estilo de despersonalización como estrategia de autorización.....</b>	<b>366</b>
<b>6.2. El estilo de personalización como estrategia de afiliación .....</b>	<b>382</b>
6.3. Conclusiones parciales .....	393
<b>CAPÍTULO VII – CONCLUSIONES GENERALES.....</b>	<b>395</b>
<b>VIII – ANEXO.....</b>	<b>407</b>

<b>8.1. Convenciones de transcripción .....</b>	<b>407</b>
<b>8.2. Tests de hábitos sociales.....</b>	<b>407</b>
8.2.1. Test 1 – Dominio educación .....	407
8.2.2. Test 2 – Dominio salud .....	409
<b>IX – APÉNDICE GRÁFICO.....</b>	<b>413</b>
<b>X – BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>416</b>

## **INDICE DE GRÁFICOS**

### **TEST APLICADO AL DOMINIO EDUCATIVO**

GRÁFICO 1. Conceptualización de cortesía.....	189
GRÁFICO 2. Conceptualización de cortesía: distribución de dimensiones.....	189
GRÁFICO 3. Ejemplos de manifestaciones de cortesía en la comunidad .....	191
GRÁFICO 4. Motivaciones en el uso de la cortesía .....	192
GRÁFICO 5. Expresión de la cortesía según contextos de uso .....	194
GRÁFICO 6. Conceptualización de descortesía: distribución de dimensiones .....	195
GRÁFICO 7. Ejemplos de manifestaciones de descortesía en la comunidad.....	197
GRÁFICO 8. Reconocimiento de expresiones de descortesía propias .....	199
GRÁFICO 9. Conceptualización de cortesía en la atención al público en instituciones del ámbito educativo bahiense .....	202
GRÁFICO 10. Percepción de los usuarios sobre el trato recibido en instituciones del ámbito educativo bahiense .....	204
GRÁFICO 11. Reconocimiento de trato descortés en instituciones del ámbito educativo bahiense .....	205

### **TEST APLICADO AL DOMINIO DE LA SALUD**

GRÁFICO 12. Conceptualización de cortesía.....	297
GRÁFICO 13. Conceptualización de cortesía: distribución de dimensiones.....	297
GRÁFICO 14. Ejemplos de manifestaciones de cortesía en la comunidad .....	300
GRÁFICO 15. Motivaciones en el uso de la cortesía .....	302
GRÁFICO 16. Uso de la cortesía con destinatarios concretos.....	304
GRÁFICO 17. Expresión de la cortesía según contextos de uso .....	305

GRÁFICO 18. Conceptualización de descortesía .....	307
GRÁFICO 19. Conceptualización de descortesía: distribución de dimensiones .....	307
GRÁFICO 20. Ejemplos de manifestaciones de descortesía en la comunidad .....	310
GRÁFICO 21. Reconocimiento de expresiones de descortesía propias .....	312
GRÁFICO 22. Conceptualización de cortesía en la atención al público en instituciones del ámbito de la salud.....	314
GRÁFICO 23. Percepción de los usuarios sobre el trato recibido en instituciones del ámbito de la salud.....	316
GRÁFICO 24. Diferencias entre la atención en instituciones públicas y privadas del ámbito de la salud.....	317
GRÁFICO 25. Reconocimiento de trato descortés en instituciones del ámbito educativo bahiense .....	318

## **INDICE DE TABLAS**

### **TEST APLICADO AL DOMINIO EDUCATIVO**

TABLA 1. Situación 1.....	179
TABLA 2. Situación 2.....	182
TABLA 3. Situación 3.....	184
TABLA 4. Situación 4.....	186

### **TEST APLICADO AL DOMINIO DE LA SALUD**

TABLA 5. Situación 1.....	276
TABLA 6. Situación 2.....	279
TABLA 7. Situación 3.....	281
TABLA 8. Situación 4.....	284
TABLA 9. Situación 5.....	287
TABLA 10. Situación 6.....	290
TABLA 11. Situación 7.....	292

## **Capítulo I - Introducción**

### **1.1. Presentación de la problemática**

En las últimas décadas han tenido un desarrollo destacado las investigaciones que, siguiendo los lineamientos de la Sociolingüística interaccional (Gumperz, 1982 y 2001; Tannen, 1985, 1996 y 2004), el Análisis del discurso institucional (Drew y Sorjonen, 2000) y la Pragmática sociocultural (Bravo, 2009; Bravo y Briz, 2004), abordan la temática de la interacción verbal en marcos institucionales, centrando su interés especialmente en el estudio de las interacciones que tienen lugar en puestos de atención al público. Entre ellos destacan las producidas en bancos, obras sociales, empresas de agua y oficinas de atención al público de diversos ámbitos institucionales. Asimismo, han sido objeto de estudio los puestos de atención al público de carácter comercial. En unos y otros, la problemática de la producción de discursos de cortesía y descortesía ha adquirido más recientemente lugar central (por ejemplo, Placencia, 2001a; Murillo Medrano, 2004), poniendo en foco de atención tanto el uso lingüístico en marcos concretos como la percepción de los hablantes respecto de las interacciones registradas en esos ámbitos.

Asociada a la producción de estos discursos de (des)cortesía, la construcción de la identidad institucional de los hablantes emerge asimismo como un fenómeno insoslayable en este campo de investigación. En este sentido, resulta de particular interés el estudio del modo en que los participantes de las interacciones se orientan hacia sus identidades institucionales a través de su discurso (Drew y Sorjonen, 2000), en vinculación con los estilos comunicativos y la construcción de la autoridad (Prego Vázquez, 2007 a y b), y la posible incidencia de los recursos empleados en tal sentido en los malentendidos y conflictos de interacción en general surgidos en los contextos institucionales.

La presente investigación se propone realizar un estudio de las interacciones verbales desarrolladas en puestos de atención al público en español bonaerense, en particular las que tienen lugar en instituciones del ámbito de la salud y de la

educación en Bahía Blanca, una ciudad ubicada en el sudoeste de la provincia de Buenos Aires, a 650 kilómetros de la ciudad de Buenos Aires, que cuenta con una población superior a los 300000 habitantes.

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 seleccionados según el interés y la complejidad puestos de manifiesto en el estudio exploratorio. Se trata de ventanillas u oficinas de una obra social, un hospital público y uno privado; y de una institución pública del ámbito educativo bahiense y dos instituciones educativas de nivel superior, una pública y una privada. En ese marco, es nuestra intención relevar la manifestación y percepción de fenómenos de (des)cortesía verbal en la interacción producida entre empleados y usuarios, y sus posibles consecuencias en el éxito de la comunicación. En relación a la manifestación, atendemos a la dinámica de un conjunto de fenómenos de especial interés para el abordaje de las interacciones institucionales, tales como fórmulas de saludo, agradecimientos, cumplidos, estrategias de atenuación, fórmulas de tratamiento y conversación de contacto. Se intentará en tal sentido relevar la dinámica de la (des)cortesía en contextos socioculturales específicos así como las regularidades discursivas que caracterizan la producción de discursos de cortesía y descortesía en la comunidad, atendiendo al estilo comunicativo que caracteriza esas producciones discursivas.

Entendemos la cortesía y descortesía en el sentido en que las plantea Kaul (2008a: 256), siguiendo los postulados de Lavandera (1988), como dos aspectos de un continuum, sin considerarlos como dos simples polos opuestos sino como extremos de una gradación. Siguiendo la bibliografía teórica sobre el tema nos referiremos a la problemática de la cortesía y descortesía como *(des)cortesía*. Asimismo, se atiende al modo en que se manifiesta la orientación de los participantes de las interacciones hacia sus roles e identidades institucionales a través de su discurso y a la vinculación entre (des)cortesía verbal e imagen, importantes para la construcción de la identidad interaccional. Hasta donde llega nuestro conocimiento, esta cuestión no ha sido abordada en los contextos institucionales referidos para la variedad dialectal del español bonaerense.

El presente estudio se inserta en sucesivos Proyectos de Grupo de Investigación dirigidos por la Doctora Elizabeth M. Rigatuso, subsidiados por la

Secretaría General de Ciencia y Tecnología de la Universidad Nacional del Sur, el último de los cuales titulado “Estilo(s) comunicativo(s) y variación pragmática en la interacción verbal del español bonaerense: construcción de identidades, valores y creencias” se ocupa de estudiar, a la luz de los lineamientos de la Sociolingüística interaccional (Gumperz, 1982 a y b; 2001, Tannen, 1985, 1996, 2004) y la Pragmática sociocultural (Bravo, 2003, 2009; Bravo y Briz, 2004), y dentro de la propuesta contrastiva de discurso institucional/no institucional de Drew y Heritage (1992) y 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 y las premisas socioculturales subyacentes y las percepciones de uso, con la confrontación de uso y percepción. En ese marco, se presta especial atención a cuestiones de (des)cortesía verbal e imagen, centrales en la construcción de identidad y en la definición de estilos comunicativos, y a fenómenos de variación pragmática. Se intenta, además, detectar problemas comunicativos propios de las interacciones analizadas, generando futuras propuestas de resolución para tratar de contribuir a su mejoramiento. El propósito final consiste en brindar una visión de los estilos comunicativos definidores de nuestra variedad regional.

## **1.2. Estudios previos**

En Argentina, entre fines del siglo XX y principios del XXI, han tenido un desarrollo creciente las investigaciones sobre interacción verbal en marcos institucionales (por ejemplo, Ciapuscio y Kesselheim, 1997; Ferrer, 2003; Rigatuso, 2003, 2011 y 2014c), 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 John Gumperz (1982 a y b y 2001) y Deborah 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 (p. ej. Placencia, 2001a; 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.

Existen trabajos sobre interacción institucional en diferentes lenguas, entre los que se incluyen publicaciones que podemos considerar fundacionales sobre el tema, como el libro *Talk at work: interaction in institutional settings* (1992), editado por Paul Drew y John Heritage, que reúne contribuciones de investigadores americanos y europeos sobre interacciones entre profesionales y clientes en contextos institucionales variados, tales como consultas médico-paciente, audiencias legales, entrevistas laborales, entrevistas psiquiátricas y llamadas a los servicios de emergencias. En una perspectiva que considera la interacción institucional que se da cara a cara y por teléfono, la obra constituye un importante aporte a los estudios sobre interacción institucional tanto en el aspecto teórico como en las contribuciones metodológicas, basadas fundamentalmente en grabaciones de interacciones naturales producidas en dichos dominios. Asimismo, entre los estudios fundacionales se encuentra también el trabajo de Drew y Sorjonen “Diálogo institucional” (2000), en el que los autores definen este campo de estudio y se refieren a los recursos lingüísticos con los que los participantes de las interacciones se orientan hacia sus identidades institucionales, presentando una propuesta contrastiva entre interacciones institucionales/no institucionales. Dichos aportes resultan fundamentales para el desarrollo de esta tesis, que pone en foco de atención, entre otras cuestiones, la orientación institucional de los empleados de los dominios estudiados.

La revisión bibliográfica sobre interacción institucional en Argentina y otros países hispanohablantes nos ha permitido acceder, por un lado, a un conjunto de trabajos que se ocupan del estudio de la interacción en distintos ámbitos institucionales en diferentes comunidades, como por ejemplo consultorios médicos y aulas escolares, mientras que otro grupo de investigaciones se interesa especialmente en el análisis de los intercambios comunicativos que se desarrollan entre empleados y usuarios en puestos de atención al público de instituciones en diversos contextos. Algunos de estos estudios refieren a los intercambios entre miembros de la institución y usuarios, mientras que otros abordan las relaciones laborales en el lugar de trabajo. En todas estas investigaciones se abordan diversos temas de interés, tales como la expresión y percepción de la (des)cortesía, las relaciones de poder y la construcción de la autoridad, así como también la construcción y negociación de la identidad de los hablantes en el discurso, en vinculación con los estilos comunicativos. Asimismo, las situaciones de interculturalidad, asociadas al manejo

del poder, la discriminación y los conflictos de comunicación, han despertado un interés particular. A continuación ofrecemos un recorrido por algunos de estos estudios, partiendo de una breve revisión de aquellos que se ocupan de interacciones institucionales en general en distintos ámbitos para centrarnos luego en los que abordan en particular las interacciones en puestos de atención al público en instituciones.

### **1.2.1. Estudios sobre interacción en distintos ámbitos institucionales**

Un grupo importante de investigaciones, desarrolladas en Argentina y en distintos países hispanohablantes, se han ocupado del estudio de interacciones institucionales. Dichas investigaciones ponen en foco de atención los intercambios que tienen lugar en una amplia variedad de ámbitos institucionales, tales como consultorios médicos, el ámbito educativo (aulas escolares y universidades), el ámbito judicial, el aeronáutico, entre otros. En ellos se abordan diferentes aspectos relativos a los intercambios comunicativos en dichos contextos, tales como el uso de estrategias de cortesía, la construcción de autoridad y poder, la negociación de identidad y la detección de conflictos interaccionales. Algunos de esos estudios se refieren en particular a interacciones desarrolladas en situaciones de interculturalidad que allí tienen lugar.

En distintos países hispanohablantes existen trabajos que resultan de sumo interés para el estudio de las interacciones en diversos ámbitos institucionales, como consultorios médicos y aulas escolares, en los que se conjugan el estudio de la cortesía y la construcción de la identidad institucional de los hablantes. Tal es el caso de la investigación de Beatriz Gabbiani e Irene Madfes, *Conversación y poder. Análisis de interacciones en aulas y consultorios* (2006), centrada en las manifestaciones de poder y el sistema de cortesía presentes en este tipo de interacciones en el español de Montevideo. Los temas tratados en los distintos capítulos ponen de manifiesto el manejo de una amplia gama de recursos codificadores del poder a través de las distintas interacciones que se concretan en los marcos objeto de estudio, y la forma en que dichas estrategias operan en relación con la construcción y negociación de identidad, aspectos todos estos que permiten señalar esta publicación como de significativa relevancia para los estudios sobre el tema.

Entre los fenómenos abordados destacan, por un lado, en el capítulo a cargo de Irene Madfes, las estrategias comunicativas presentes en consultas médicas, en particular aquellas formas en que se procesa el poder en las relaciones establecidas en ese marco institucional, en vinculación con el manejo discursivo de la autoridad y el sistema de cortesía en sus aspectos confrontativos y afiliativos. Por otro lado, en relación con el dominio educativo, el capítulo de Beatriz Gabbiani pone en foco de atención la construcción de la identidad en el salón de clase, analizando la dinámica del poder y la organización conversacional en las aulas, mientras que, en el último capítulo, Virginia Orlando examina la forma en que se evidencian el poder, la cortesía y la identidad en un salón de clase. En trabajos previos, Irene Madfes se ocupó también de la interacción médico-paciente, como el publicado en las *Actas del Primer Coloquio del Programa EDICE* (2003), titulado “La confrontación de imágenes en una interacción asimétrica: ¿médico y paciente: afiliación o conflicto?”, en el que analiza las distintas modalidades comunicativas determinadas por los roles institucionales de médico-paciente y por los contextos médico-ideológicos en los que se desarrollan. Por su parte, Gabbiani aborda la interacción en el aula en su tesis doctoral *Escuela, lenguaje y poder. La organización de la conversación como un medio de regulación del poder en el salón de clase* (2000), en la que analiza, desde un enfoque de Etnografía de la comunicación y Análisis conversacional, las estrategias de los maestros para regular el poder y la distancia social en el aula, y las estrategias de aceptación y rechazo por parte de los alumnos.

De aparición más reciente, el libro de Nuria Lorenzo-Dus (ed.) titulado *Spanish at Work. Analysing Institutional Discourse Across the Spanish-Speaking World* (2011), en una evidente referencia a la obra de Drew y Heritage *Talk at work* (1992), examina, a lo largo de los capítulos a cargo de diversos autores y desde una perspectiva sociopragmática, el discurso en el mundo de habla hispana a partir de interacciones entre representantes institucionales y ciudadanos en un conjunto variado de ámbitos institucionales y profesionales, que abarcan desde programas televisivos e Internet hasta bares e instituciones psiquiátricas. Así, el discurso institucional es abordado en diversos ámbitos en los que se hablan distintas variedades de español, o donde el español coexiste con otras *lenguas globales*. Las instituciones seleccionadas corresponden a tres dominios principales a partir de los que se organizan las tres secciones del libro: los medios de comunicación de masas,

la política y el lugar de trabajo. En ellos, los análisis giran en torno a: a) la relación entre lengua e identidad en los medios de comunicación de masas en distintos formatos y géneros; b) la persuasión de los líderes políticos en los debates y discursos parlamentarios y en documentos policiales; y c) la negociación de imagen en lugares de trabajo del tipo de reuniones de negocios, grupos de discusión de estudiantes universitarios y encuentros de servicios como los que tienen lugar en bares o call centers (véase infra Placencia y Mancera Rueda, 2011a; y Márquez Reiter, 2011), problemática directamente vinculada con nuestra investigación sobre puestos de atención al público en encuentros de servicio institucionales. Por ejemplo, el capítulo de Miranda Stewart “Contested Talk and the (Co-)Construction of Identity: Spanish Parliamentary Debate” examina la co-construcción de la identidad de sí mismos y de sus oponentes que realizan los miembros del parlamento en España.

En relación con el dominio judicial en la variedad de español peninsular, desde un enfoque de Pragmática sociocultural, el trabajo de María Bernal “Descortesía en el contexto judicial. El caso del juicio del 11 -M” (2010) examina la presencia de descortesía en el juicio por los atentados terroristas del 11 de marzo de 2004 en Madrid. En ese contexto la descortesía, producida entre las partes profesionales y entre roles con diferente estatus jerárquico, se manifiesta al lesionar la imagen de alguno de los intervinientes, a través de acciones que afectan la credibilidad de los testigos, y al violar las normas de cortesía convencionales en dichas situaciones institucionales. Asimismo, analiza ciertas expresiones de descortesía relacionadas con el abuso de poder institucional.

Un grupo importante de trabajos aborda cuestiones relativas a la construcción de relaciones de poder, negociación de identidad y de imagen y fenómenos de cortesía relativos a la interacción médico-paciente. Así, también sobre el español peninsular, el trabajo de Hernández López “Principios sociopragmáticos de la interacción y dinamismo de las relaciones de poder entre médico y paciente” (2010) analiza, desde una perspectiva de Pragmática Interaccional, el modo en que se reflejan los derechos y obligaciones y las relaciones de poder en la interacción médico-paciente, demostrando que las relaciones de poder no solo dependen del contexto institucional sino también de la elección que hagan los interlocutores de los valores socioculturales imperantes en dicho contexto, valores que se traducen en los

principios de afiliación, a través de la expresión de sentimientos, pensamientos, comunicación fática, y de auto-afirmación, manifestado en las estrategias de negociación, la expresión de desacuerdo y la exhibición de iniciativa propia por parte de los pacientes.

Centrado en un fenómeno específico de la interacción en la consulta médica en España, en su trabajo “La conversación de contacto en contextos institucionales: la consulta médica” (2008), Carmen Valero analiza el papel de la conversación de contacto en dicho contexto, demostrando que en distintas instancias de la consulta el fenómeno cumple funciones de centralidad y periféricas. A lo largo del artículo la investigadora examina las diversas funciones de la conversación de contacto según el interlocutor, el lugar y el momento de la consulta, reparando en particular en situaciones de interculturalidad: los casos de vínculos médico-pacientes extranjeros en los que los pacientes no dominan bien la lengua o el contexto del sistema sanitario español. Este aspecto de los estudios sobre interacción institucional será abordado al final del presente apartado.

En la variedad del español de Chile, Marisa Cordella se ha ocupado, en sucesivos trabajos, de la interacción médico-paciente, por ejemplo, en su artículo “La interacción médico-paciente en escrutinio: un estudio de sociolingüística interaccional” (2002) donde estudia la interacción médico-paciente desde un enfoque de Sociolingüística interaccional, proponiendo como objetivos identificar las funciones discursivas presentes en el discurso médico y las formas lingüísticas que construyen el rol del médico. Asimismo, en *The Dynamic Consultation: A discourse analytical study of doctor patient communication* (2004) identifica las formas de habla y las voces que médicos y pacientes utilizan durante la consulta, analizando la dinámica de la interacción en una clínica de Santiago, Chile.

En Argentina también se han desarrollado investigaciones sobre la interacción en distintos ámbitos institucionales, tales como la interacción médico-paciente, la interacción aeronáutica, las interacciones del ámbito judicial y el dominio educativo.

Dentro del campo de los estudios enfocados en la interacción verbal entre médico y paciente destacan, para la variedad del español bonaerense, las investigaciones de Mariela Rígano, como por ejemplo su trabajo titulado “Estrategias lingüísticas para la construcción de la autoridad en las consultas con médicos de niños” (2014), que analiza las estrategias empleadas para construir la autoridad en las

consultas con médicos de niños en una sala médica de un barrio de Bahía Blanca, desde un enfoque de Sociolingüística interaccional y Análisis del discurso institucional. Este trabajo se enmarca en un proyecto más amplio que se propone “caracterizar la interacción verbal entre médico y paciente en el discurso institucional en los diferentes tipos de vínculos y relaciones, detectar problemas comunicativos e interaccionales y ofrecer respuestas a los mismos” (Rígano, 2014: 2).

También referidas al español de la Argentina, Cecilia Broilo ha realizado investigaciones sobre el diálogo en la consulta médica. Tal es el caso de su trabajo “Las indicaciones del pediatra” (2002), en el que analiza los recursos discursivos que emplean los médicos en el momento de realizar las orientaciones o indicaciones terapéuticas para la madre del niño.

Otro ámbito de investigación sobre interacción institucional en Argentina es el correspondiente al dominio educativo. En ese marco, la institución universitaria es abordada por Luisa Granato en su trabajo “El lenguaje de los estudiantes universitarios argentinos: interacción e imagen social” (2003), que se propone describir el estilo comunicativo de estudiantes universitarios argentinos, focalizando en las características de la interacción verbal, la negociación temática y de roles, la imagen social y la cortesía.

Por su parte, dentro del dominio educativo Alicia Zangla se ha ocupado, en sucesivos trabajos, del abordaje de la alternancia de variedades intralingüísticas en el marco de la situación de clase, por ejemplo, en su trabajo “Variedades intralingüísticas en la interacción áulica” (2009), en el que se encarga de delimitar las variedades empleadas en la interacción áulica en las clases de una asignatura en una escuela de Bahía Blanca (las variedades correspondientes al rol del docente y las correspondientes al rol del alumno), identificando los elementos marcadores de cada variedad y su coocurrencia.

El ámbito judicial en Argentina, por su parte, ha sido estudiado por Isolda Carranza en numerosos trabajos, entre los que se encuentra el capítulo del volumen de Placencia y García (eds.) *Research on Politeness in the Spanish-speaking World: “Face, Social Practices, and Ideologies in the Courtroom”* (2007), que pone en foco de atención prácticas de descortesía en ese contexto institucional. A lo largo del trabajo Carranza estudia la descortesía en un conjunto de juicios penales en Argentina en los que el trato abusivo y descortés de los jueces y otros profesionales

con un rol institucional hacia los testigos no es inusual, y propone incorporar al análisis el campo social y el efecto de las ideologías.

Asimismo, un importante aporte desde una perspectiva histórica en lo relativo al ámbito judicial es el trabajo de Beatriz Bixio “La visita del oidor Luxan de Vargas a la jurisdicción de Córdoba del Tucumán (1692-1693): práctica de la justicia y disputa de valores” (2007). El trabajo pone en foco de atención la llegada a la gobernación del Tucumán, a fines de 1692, del oidor de la Audiencia de Charcas, Antonio Martínez Luxan de Vargas, para realizar una visita de desagravio a la población indígena de la región debido a las modalidades ilegales que habían adoptado las relaciones interétnicas. A lo largo del artículo la investigadora intenta reconocer la polifonía en la construcción del delito, atendiendo al reconocimiento de valores y temores y buscando develar constructos sociales. Las voces analizadas son: la voz del visitador, la voz de los indígenas, a través de la mediación de intérpretes, y la contravoz del encomendero.

Aspectos relativos a la cortesía en el marco institucional aeronáutico se registran en la tesis doctoral de Lorena de-Matteis *Aviación e interacción institucional. Análisis lingüístico de la comunicación aeronáutica en español en la Argentina* (2009), sobre el discurso institucional aeronáutico en el español en la Argentina, mostrando cómo, a pesar de lo altamente codificado del lenguaje para la comunicación aeronáutica, se ponen de manifiesto algunos fenómenos de cortesía propios de las interacciones cotidianas. Asimismo, su trabajo “Dinámica interaccional de tripulantes de cabina y pasajeros: las instrucciones y las orientaciones institucionales” (2014) examina las interacciones entre tripulantes de cabina y pasajeros, considerando la producción de instrucciones y las orientaciones institucionales de los miembros de la tripulación.

### **1.2.1.1. Estudios sobre interacción en distintos ámbitos institucionales en situaciones de interculturalidad**

Por último, existen otros estudios que abordan las interacciones institucionales en situaciones de interculturalidad, contexto en el que el análisis de la interacción institucional adquiere particular interés dado los diferentes conflictos que pueden surgir en dichas situaciones (Gumperz, 1982 a y b). Existen interesantes trabajos sobre interacciones institucionales que tienen lugar en situaciones de

contacto lingüístico en las que interviene la figura de intermediarios lingüísticos o intérpretes. Un destacado aporte en tal sentido es la compilación de Carmen Valero Garcés<sup>1</sup> (ed.) *Traducción como mediación entre lenguas y culturas* (2005), en cuya introducción, que escribe junto a Raquel Lázaro, se destaca la labor de los grupos dedicados a la traducción e interpretación en los servicios públicos y la mediación intercultural, tales como el Grupo CRIT (Comunicación y Relaciones Interculturales y transculturales), que estudia las interacciones comunicativas interculturales, y el Grupo FITISPos (Grupo de Formación e Investigación en Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos), que se propone la solución de los problemas que puedan surgir en las relaciones con la población inmigrante que desconoce tanto la lengua de contacto y la cultura como el funcionamiento de las instituciones a las que debe acudir para múltiples funciones. Asimismo, reconoce el aporte de las publicaciones realizadas en el marco de diversos congresos y conferencias sobre la temática. Las autoras resaltan la falta de fluidez en la comunicación en esos contextos y la necesidad de intérpretes y traductores profesionales, así como de proveedores de servicios que sepan trabajar con ellos, lo que favorecería el aumento de la calidad de la comunicación así como también la reducción del tiempo empleado y el dinero que supone. Asimismo, destacan la necesidad de formación de dichos intérpretes. El volumen contiene trabajos, divididos en siete bloques o secciones, de estudiosos de la Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos [TISSPP] procedentes de diversos países, algunos de los cuales se centran particularmente en el ámbito sanitario, el ámbito jurídico y el educativo.

A modo de ejemplo nos referimos a algunos trabajos sobre interacciones institucionales en las que intervienen mediadores lingüísticos. En tal sentido, resulta de interés el artículo de Carmen Valero y Mustapha Taibi “Análisis de la interacción comunicativa en contextos institucionales entre proveedores de servicios, usuarios e intermediarios lingüísticos” (2004). A lo largo del artículo se analizan dos consultas entre un médico español y una paciente marroquí que solo habla árabe y cuyo esposo, hablante no nativo de español y con dominio muy limitado del idioma,

---

<sup>1</sup> La profesora Carmen Valero Garcés trabaja en la Universidad de Alcalá de Henares y es miembro del Grupo de Formación e Investigación en Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos (FITISPos). Sus investigaciones se orientan al diseño de propuestas de formación de mediadores interculturales en ámbitos sanitarios o la atención multilingüe a extranjeros.

desempeña la labor de “intérprete”. Los autores señalan que en la consulta médica existen roles específicos asignados a los participantes similares a los que se dan en la relación proveedor-cliente, habitual en los servicios públicos (oficinas del estado, bancos) y que dicha relación suele tener la estructura de una entrevista en la que una parte tiende a producir las preguntas y la otra responde. En el caso de pacientes inmigrantes que no dominan bien la lengua, cabe suponer que estos usuarios tampoco dominan las normas que rigen a dicho sistema institucional, por lo que se pueden producir alteraciones en el rol que les corresponde. Los investigadores señalan que el análisis de encuentros triádicos en los que uno de los participantes cumple el papel de intérprete en un contexto institucional revela datos interesantes en cuanto a la calidad de la interacción. Siguiendo los lineamientos de Gumperz (1982) sostienen que cabe anticipar problemas desde el momento en que participan personas que no tienen pleno dominio de la lengua y la cultura. Desde el análisis del discurso institucional observan cambios importantes ya que se modifica la estructura estándar que suele tener este tipo de interacciones institucionales, cambiando la rutina que las hace más funcionales y economiza esfuerzos. Los autores concluyen señalando que la presencia del intérprete que sirve de puente entre el médico y el paciente añade otras características a la interacción y revela deficiencias en la comunicación “como son la falta de preparación del intérprete para desarrollar dicho papel, la transmisión defectuosa de la información y la necesidad de una negociación intensa por las partes para lograr la comunicación” (Valero y Taibi, 2004: 191).

Asimismo, el rol del intérprete en situaciones de interculturalidad en un contexto institucional es analizado en el trabajo de Marjorie Zambrano-Paff “La intrusión descortés del intérprete como estrategia coercitiva en los tribunales de inmigración en los Estados Unidos” (2010), que estudia, desde el análisis conversacional y del discurso, la presencia del intérprete en tribunales jurídicos de inmigración, en donde el inglés no suele ser el idioma nativo de los acusados, poniendo el foco en la descortesía y las estrategias lingüísticas a las que acude el intérprete en el interrogatorio desde un punto de vista socio-pragmático. Así, la autora sostiene que las estrategias de descortesía de modalidad pragmática, como la repetición, el contraste, el tono de voz y la manipulación de estatus, responden a la falta de paciencia del intérprete ante los testimonios que carecen de coherencia. Además, observa un efecto coercitivo, y por ende descortés, en las estrategias de

modalidad verbal a través de la incorporación de preguntas confirmativas en los casos donde no los había en la pregunta original. En tal sentido, la falta de neutralidad de los intérpretes puede incidir en las respuestas de los acusados y testigos. Asimismo, señala que, a través de la presencia de muletillas, marcadores de discurso, inconsistencias en las respuestas, pausas y silencios, los intérpretes juzgan la credibilidad de los testimonios, por lo que la autora entiende que "...a través de estrategias descorteses coercitivas los intérpretes adoptan una posición de poder antagónico y asimétrico como los abogados y jueces, identificándose así con las estructuras de la institución..." (Zambrano-Paff, 2010: 431). Esto constituye, en definitiva, una violación de las reglas de ética profesional instituidas en Estados Unidos para los intérpretes bilingües.

### **1.2.2. Estudios sobre interacción institucional en puestos de atención al público**

En el conjunto de estudios sobre interacción institucional destacan particularmente aquellas investigaciones sobre puestos de atención al público de carácter institucional. Entre ellas también encontramos ciertas recurrencias en cuanto a los fenómenos relevados. En este sentido, algunos trabajos centran su interés en las relaciones de poder que tienen lugar en esos contextos, o bien en los conflictos comunicativos que allí puedan surgir, mientras que otras centran su atención en una de las problemáticas que constituye uno de los focos centrales de los estudios del discurso institucional: la construcción y negociación de identidad de los hablantes en el discurso. En vinculación con la temática de la identidad, en algunos estudios las estrategias de personalización y despersonalización del discurso constituyen el foco de atención. Muchos de los trabajos abordan particularmente la construcción de discursos de (des)cortesía, reparando en el estudio de fenómenos particulares que contribuyen a la expresión de cortesía, tales como las fórmulas de tratamiento, la conversación de contacto, los actos de habla expresivos, las estrategias de atenuación, entre otros fenómenos que resultan operativos a los fines de nuestro análisis sobre interacciones en puestos de atención al público en instituciones del ámbito de la salud y la educación. Dentro de este marco adquieren asimismo relevancia e interés las investigaciones que abordan las interacciones desarrolladas

en situaciones de interculturalidad en puestos de atención al público de diversos ámbitos institucionales, focalizando en particular en las relaciones de poder y las prácticas discriminatorias que en ellas tienen lugar.

Entre los trabajos sobre interacción institucional en puestos de atención al público, hemos relevado una importante cantidad de estudios sobre cortesía que se adscriben al interés creciente en este tema en el escenario académico internacional, y que emergen en particular en el marco de los enfoques más actuales surgidos como reacción a las perspectivas tradicionales (Lakoff, 1973; Leech, 1983; Brown y Levinson, 1987), cuyos fundamentales aportes a los estudios de cortesía han sido revisados y cuestionados en sus pretensiones universalistas (cfr. Boretti y Rigatuso, 2004). En este sentido, muchas de estas investigaciones consideran tanto uso como percepción de los hablantes acerca de tales usos.

La revisión de estas investigaciones, que presentamos a continuación, se organiza, en primer lugar, por tipo de puestos de atención al público y, luego, de acuerdo con la recurrencia respecto de fenómenos específicos de particular significación, agrupados según la variedad de español de la que se trate.

En primer lugar, dentro del conjunto de trabajos que abordan uso y percepción de la (des)cortesía en puestos de atención al público, un importante aporte para los estudios sobre cortesía vinculada al discurso institucional en español es el artículo de María Elena Placencia (2001a) “Percepciones y manifestaciones de la (des)cortesía en los puestos de atención al público: el caso de una institución pública ecuatoriana”, donde se estudian los fenómenos de (des)cortesía en las interacciones entre los funcionarios de una institución pública ecuatoriana que se encarga de algunos aspectos de la seguridad social 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 María Cristina Ferrer, “El discurso de la cortesía en puestos de atención al público en Argentina” (2003), y de Carmen Sánchez Lanza, “El discurso de la cortesía en puestos de atención al público en la Argentina (instituciones de salud pública y bienestar social)” (2003), que estudian, respectivamente, el discurso de la cortesía en puestos de atención al público en instituciones bancarias y en puestos de atención de salud pública y bienestar social en el español de Rosario, y de Rigatuso, “Cortesía, tratamientos e identidad cultural en encuentros de servicio en español bonaerense” (2003), que se ocupa de los

fenómenos de cortesía, en especial la dinámica de las fórmulas de tratamiento, los saludos y agradecimientos, en encuentros de servicio de tipo comercial<sup>2</sup> en español bonaerense, contrastando asimismo los datos obtenidos con las percepciones que los bahienses tienen de esos usos. Por su parte, Ferrer y Sánchez Lanza centran su atención en las fórmulas de tratamiento, los actos de habla expresivos de saludos y agradecimientos y los actos directivos. En ambos casos, siguiendo a Placencia (2001a), se confrontan los datos con las evaluaciones de los usuarios acerca de la atención en esos ámbitos.

Asimismo, el trabajo de Rigatuso “Interacción, variación y cambio: estrategias comunicativas en la interacción comercial del español bonaerense actual” (2014c) analiza distintos aspectos de la dinámica comunicativa en la interacción comercial del español bonaerense actual considerando un conjunto de fenómenos que emergen como innovadores en el estilo comunicativo de ese tipo de interacciones e indican una tendencia hacia una cultura de acercamiento: fórmulas de tratamiento, formas innovadoras de apertura, uso del marcador discursivo *dale*, uso de la repetición y diminutivos. La investigadora, que incorpora aspectos referidos a la percepción e interpretación de los hablantes, analiza cómo estos fenómenos pueden operar simultáneamente al servicio de metas transaccionales y relacionales. Por su parte, su artículo “Cuestiones de variación lingüística en un sistema de tratamientos del español de la Argentina. El español bonaerense 1: extensiones metafóricas de términos de parentesco filiales” (2014a) examina, desde un enfoque sociolingüístico que integra aportes de Etnografía de la comunicación, Sociolingüística interaccional, Microsociología, Análisis del discurso y Pragmática sociocultural, el aspecto nominal de las fórmulas de tratamiento vigentes en la variedad del español bonaerense en contextos institucionales y no institucionales, ocupándose de los procesos de extensiones metafóricas verificados en los términos de parentesco. En su reciente trabajo “¿Cortesías en pugna? Fórmulas de tratamiento nominales y (des)cortesía verbal en encuentros de servicio comerciales del español bonaerense actual” (2015a), Rigatuso examina la dinámica de las fórmulas de tratamiento en encuentros comerciales cara a cara en español bonaerense, atendiendo a su función en las fases transaccional y relacional de dichos encuentros y a su función como

---

<sup>2</sup> Desde la perspectiva de Rigatuso (2014c), siguiendo a Kerbrat-Orecchioni y Traverso (2008), la interacción comercial se considera como discurso de carácter semi-institucional.

elementos emergentes de la manifestación/percepción de cortesía y descortesía, poniendo en foco de atención un conjunto de formas nominales innovadoras utilizadas por los vendedores, que generan en algunos clientes la percepción de un trato invasivo y descortés, y plantean un potencial conflicto entre la cortesía codificada e interpretada y el llamado efecto de cortesía (Bravo, 2005). Finalmente, en “Estilo comunicativo en interacciones de servicio comerciales del español bonaerense: uso del marcador *dale*” (2015b) la investigadora se refiere a la dinámica del marcador *dale* en la interacción comercial de la comunidad bahiense, dominio en el que tal marcador emerge como innovador en el estilo comunicativo indicando una mayor personalización de las interacciones. Dentro de esta misma línea, este conjunto de trabajos ha sido de gran influencia en la presente investigación, tanto en cuanto a los fenómenos específicos examinados como en lo que hace a los aspectos teórico-metodológicos para abordar la problemática objeto de estudio.

En otros países hispanohablantes, un ámbito de estudio diferente se ve reflejado en la compilación de Virginia Orlando (org.), *Mecanismos conversacionales en el español de Uruguay. Análisis de interacciones telefónicas de servicios* (2006), acerca de las comunicaciones telefónicas institucionales entre operadores de una empresa estatal y usuarios. A lo largo de los capítulos, a cargo de Beatriz Gabbiani, Virginia Orlando e Irene Madfes, se analiza la orientación de los participantes hacia sus identidades institucionales a través de sus conductas comunicativas, la organización de las interacciones, las estrategias elegidas –en especial las de cortesía–, la organización temática de los diálogos institucionales, entre otros temas abordados. También enfocado en interacciones telefónicas institucionales, el trabajo de Escamilla Morales, Morales Escorcía y Torres Roncallo “La expresión de la cortesía en algunas conversaciones telefónicas de carácter institucional en la ciudad de Cartagena, Colombia. Un aporte a los estudios contrastivos” (2005) estudia, desde la perspectiva del discurso institucional de Drew y Sorjonen (2000), las manifestaciones de cortesía en conversaciones telefónicas institucionales entre empleados y clientes en una ferretería de Cartagena.

Existen, además, investigaciones centradas en otros dominios de uso, tales como farmacias, agencias de viaje o empresas de agua. Tal es el caso del trabajo de Hernández López y Placencia (2004) titulado “Modos de conducir las relaciones interpersonales en interacciones de atención al público: el caso de las farmacias en

Sevilla y Londres”, que realiza un análisis contrastivo de los modos de conducir las relaciones interpersonales de farmacéuticos y clientes en Sevilla y Londres en una perspectiva de variación pragmática, o el artículo de Marta Albelda Marco y Josefa Contreras “Imagen de afiliación y atenuantes en un análisis contrastivo alemán/español” (2009) en el que presentan un análisis contrastivo de la imagen de afiliación en conversaciones entre vendedores y clientes en agencias de viajes, a partir de un corpus en español y uno en alemán, analizando específicamente la atenuación lingüística, importante para las actividades de cortesía e imagen. Por su parte, el trabajo de Luzia Domínguez Seco (2007) “‘Yo si quiere se lo explico’. Control y poder en interacciones entre clientes y empleados” estudia, desde un enfoque integrador de la Sociolingüística Interaccional, la Pragmática, la Antropología Lingüística, el Análisis Conversacional y el Análisis Crítico del Discurso, las relaciones de poder en las interacciones entre clientes y empleados en una empresa de aguas en una ciudad de Galicia, atendiendo asimismo al manejo de la cortesía por parte de los participantes. Dentro del mismo dominio, el trabajo de Gabriela Prego Vázquez titulado “Los recursos interaccionales del poder como mecanismos de negociación de identidades profesionales” (2007a), estudia la interacción institucional en una empresa semi-pública de agua también de Galicia a partir de un interesante planteamiento respecto de las identidades construidas y evocadas en ese marco institucional y de los estilos comunicativos predominantes, que constituyen recursos discursivos de poder: el *estilo de despersonalización* y el *estilo de personalización*. La clasificación de los estilos comunicativos y sus rasgos caracterizadores efectuada por la autora ha resultado sumamente operativa para nuestro análisis de las interacciones desarrolladas en los contextos objeto de nuestra investigación.

En “Frame conflict and social inequality in the workplace: professional and local discourse struggles in employee/customer interactions” (2007b), Prego Vázquez analiza, en el mismo contexto institucional, los conflictos de marco (*frame conflicts*) en las interacciones en el lugar de trabajo y su rol en la reproducción discursiva de la desigualdad social, focalizando en los conflictos que surgen cuando los usuarios movilizan patrones discursivos locales, cambio de código y tópicos personales y conversacionales, que se enfrentan al estilo discursivo institucional y despersonalizado de los profesionales. En el trabajo Prego Vázquez dedica un

apartado al *code-switching*, señalando que los clientes introducen alternancias lingüísticas con el cambio de código para negociar marcos personales y profesionales. Los empleados también hacen un uso pragmático de la yuxtaposición sistemática de español y gallego con el fin de establecer una alianza afiliativa con el cliente. Según la autora la alternancia lingüística en esos casos se vincula con la movilización del discurso didáctico y conversacional orientado al mantenimiento del poder y la desigualdad. Prego Vázquez señala que es frecuente la negociación de marcos profesionales y personales asociados con la alternancia lingüística. Así, va analizando una interacción concreta entre empleado y cliente en la que el cambio de código del español a una variedad coloquial del gallego hace que la interacción se asemeje a una conversación coloquial y crea la sensación de simetría entre los participantes. De este modo el discurso es conversacionalizado y personalizado, recurso utilizado para situar el problema en un marco personal. Cuando el cliente introduce una nueva consulta produce una alternancia lingüística del gallego al español como señal de contextualización para un cambio de marco, activando así un marco profesional en el que tiene lugar una interacción asimétrica en la cual el empleado ocupa el rol de ‘principal’ y ‘gatekeeper’. Así, las distintas alternancias lingüísticas que se producen a lo largo de la interacción funcionan como señales de contextualización para un cambio de marco: el español introduce el marco profesional y la rutina institucional, mientras que mediante el gallego se presenta la dimensión personal. Los empleados usan el cambio de código como estrategia para lograr su objetivo interaccional: resolver los problemas de los usuarios. Asimismo, el cambio de código al gallego junto con otros recursos, tales como el ritmo lento, ejemplos, repeticiones, énfasis y simplificaciones en boca de los empleados actúan como una señal de contextualización para introducir el marco didáctico, que puede crear una asimetría encubierta. El análisis que propone Prego Vázquez y la operatividad que demuestra de conceptos fundamentales de la Sociolingüística interaccional, tales como la noción de *marco* y de *señales de contextualización* (Gumperz, 1982), constituyen un aporte fundamental para nuestro análisis de interacciones en los contextos que nos ocupan.

En cuanto a fenómenos concretos de expresión de cortesía, un tema de creciente interés es la conversación de contacto. En tal sentido, el artículo de Placencia “Rapport-building activities in corner shop interactions” (2004), referido a

la conversación de contacto, estudia las diferentes actividades interaccionales con las que los participantes se orientan hacia el mantenimiento de las relaciones positivas en las interacciones entre empleados y usuarios en negocios de barrio en Quito. En su trabajo “Entre lo institucional y lo sociable: conversación de contacto, identidades y metas múltiples en interacciones en la peluquería” (2007) pone en foco de atención las interacciones y la construcción de identidades en una peluquería de mujeres en Quito, destacando el papel de la conversación de contacto en la construcción de un contexto sociable que traspasa los límites del marco institucional, y señalando, además, la ambigüedad entre lo relacional y lo transaccional que caracteriza ciertas fases de la interacción.

También el fenómeno de conversación de contacto es el foco de atención del trabajo de María Elena Placencia y Ana Mancera Rueda “*Vaya, ¡qué chungo!* Rapport-Building Talk in Service Encounters: the Case of Bars in Seville at Breakfast Time” (2011a) que estudia la conversación de contacto en interacciones desarrolladas en encuentros de servicio en bares de Sevilla, considerando dicho fenómeno como una parte intrínseca del habla en el trabajo, que se orienta a reducir la distancia interpersonal y reafirmar las relaciones de amistad entre camareros y clientes. En tal sentido, las autoras focalizan tanto en el habla fática como en las formas creativas individualizadas (hacer observaciones personales, confesiones, contar anécdotas, expresar conmiseración, aconsejar sobre asuntos no vinculados con la transacción, intercambiar burlas, chismes o insultos graciosos) dirigidas a la construcción de relaciones positivas en las interacciones en esos contextos. Además, en su trabajo “Los marcadores del discurso en la construcción de habla de contacto en un contexto de servicio en el español peninsular” (2011b) Placencia y Mancera Rueda analizan una serie de marcadores discursivos utilizados en la construcción de habla de contacto en interacciones de servicio en bares de Sevilla, mostrando el papel que cumplen en la construcción de relaciones de confianza.

Referido al mismo fenómeno, el trabajo de Rigatuso ““¡Qué! ¿tienen calor?”. Conversación de contacto en español bonaerense: de interacciones institucionales, de servicio y sociales” (2008a) analiza, desde una mirada sociolingüística y pragmática, los usos, funciones y estrategias predominantes en la dinámica de la conversación de contacto, al servicio de metas relacionales y transaccionales, en marcos institucionales y no institucionales del español bonaerense. Además, en

“Conversación de contacto y variación situacional: la construcción de identidad en dos dominios interaccionales del español bonaerense actual” (2011) la investigadora focaliza en el estudio de la conversación de contacto en español bonaerense indagando cómo opera como estrategia sociodiscursiva y pragmática en marcos institucionales y no institucionales, y analiza el papel que desempeña la conversación de contacto en la construcción y negociación de la identidad de los hablantes, relevando fenómenos de variación pragmática situacional en la interacción comercial y en el contexto institucional universitario: en este último las estrategias de construcción de identidad se apoyan en expresiones, anécdotas y temas académicos, mientras que en el dominio comercial residen en elementos semánticos y pragmático-discursivos que constituyen estrategias vinculadas a la cortesía verbal. En vinculación con este tema, el reciente trabajo de Félix-Brasdefer (2015) pone en foco de atención la co-construcción del habla transaccional y relacional en encuentros de servicio de tipo institucional y comercial en México y EE.UU. Precisamente, estos trabajos abordan una de las problemáticas que constituyen uno de los focos centrales de los estudios del discurso institucional: la construcción y negociación de identidad de los hablantes en el discurso.

Por último, un antecedente relevante de nuestra investigación lo constituyen los trabajos desarrollados en el marco del Programa EDICE (Estudios sobre el Discurso de la Cortesía en Español), de la Universidad de Estocolmo, a cuyos lineamientos se adscriben también muchos de los trabajos citados previamente. Este programa, dirigido por Diana Bravo, propone adoptar una perspectiva pragmática sociocultural en el abordaje de la cortesía. Un ejemplo lo constituye el artículo de Adriana Bolívar “La (des)cortesía en el lugar de trabajo: empresa del estado versus empresa privada”, publicado en las *Actas del III Coloquio internacional del Programa EDICE* (2008), en el que se destaca la operatividad de la variable público/privado en el estudio de la (des)cortesía y sus evaluaciones en empresas venezolanas. Precisamente, dentro de las propuestas de investigación de este programa, existe una línea muy importante en relación con cortesía y descortesía, 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 el trabajo de Jorge Murillo Medrano titulado “La cortesía verbal en Costa Rica. Percepciones de los

hablantes sobre la (des)cortesía en puestos de atención al público” (2004), o los mencionados trabajos de Ferrer (2003) y Sánchez Lanza (2003), o mediante la aplicación de tests de hábitos sociales a hablantes en distintas comunidades (Boretti, 2003; Hernández Flores, 2003; Murillo Medrano, 2005; Bernal, 2008). Mediante la aplicación de este tipo de test, el investigador logra acceder a la percepción de los hablantes nativos y a su conceptualización sobre lo que consideran discursos de cortesía y descortesía en contextos socioculturales específicos. Las preguntas y consignas que integran los tests de hábitos sociales se adaptan “... al español usado en la región de la que se trate y al objeto de estudio específico...” (Bravo y Hernández Flores, 2009: 20).

Entre los investigadores que aplican este método en distintas variedades de español se destaca Nieves Hernández Flores con su trabajo “Los tests de hábitos sociales y su uso en el estudio de la cortesía: una introducción”, publicado en las *Actas del Primer Coloquio del Programa EDICE* (2003), y el trabajo de Susana Boretti, que se titula “Tests de hábitos sociales y la investigación de la cortesía”, correspondiente a esa misma publicación, en el que adapta y aplica el cuestionario de Hernández Flores a la comunidad de Rosario. Además, Jorge Murillo Medrano publica en las *Actas del II Coloquio Internacional del Programa EDICE* (2005) su trabajo “Significados de la cortesía lingüística a partir de la aplicación de un test de hábitos sociales en Costa Rica”, donde analiza los resultados de la aplicación de un test de hábitos sociales en Costa Rica en el que indaga, entre otras cuestiones, sobre la formulación de actos de pedido en diversos ámbitos, entre ellos, dominios institucionales como el educativo y el lugar de trabajo, y María Bernal en su trabajo titulado “El test de hábitos sociales aplicado al estudio de la descortesía”, correspondiente a las *Actas del III Coloquio Internacional del Programa EDICE* (2008), adapta la formulación del test de hábitos sociales elaborado por Hernández Flores (2003) al estudio específico de la descortesía en la sociedad española. Tales aportes resultan fundamentales para nuestra investigación, tanto en la perspectiva teórica como en lo metodológico, adaptados a nuestro objeto de estudio, para relevar la evaluación de los hablantes.

Personalmente, y en una etapa anterior de desarrollo del Proyecto de Grupo de Investigación al que hicimos referencia, hemos realizado un primer acercamiento al estudio de la interacción verbal en español bonaerense en instituciones públicas

bahienses de carácter económico, estudiando las manifestaciones de (des)cortesía en vinculación con las pecepciones de los usuarios y con la identidad institucional de los participantes en las interacciones (Julián, 2009, 2010 y 2015), investigación que concluyó en la elaboración de la tesina de Licenciatura en Letras con orientación en Lingüística de la UNS: “Expresión y percepción de la (des)cortesía en puestos de atención al público en instituciones bahienses de carácter económico”. Dentro de esta línea se inserta la presente investigación, que pone en foco de atención la interacción comunicativa en español bonaerense en puestos de atención al público en dominios institucionales variados, tanto públicos como privados, del ámbito de la salud y de la educación, considerando las manifestaciones de (des)cortesía en vinculación con las percepciones de los usuarios y con la identidad institucional de los hablantes, con el fin de caracterizar los comportamientos de cortesía y descortesía en estos ámbitos y su incidencia en posibles conflictos en la comunicación.

#### **1.2.2.1. Estudios sobre interacción institucional en puestos de atención al público en situaciones de interculturalidad**

Finalmente, como hemos anticipado, existen muchas investigaciones que estudian las interacciones institucionales en puestos de atención al público en situaciones de interculturalidad, en las que se potencian los conflictos interaccionales que pueden surgir en dichos contextos, tal como ha sido estudiado por la Sociolingüística interaccional (Gumperz, 1982 a y b). Tal es el caso, por ejemplo, de los trabajos de Ciapuscio y Kesselheim (1997), la tesis de Carmona García (2009) o el artículo de Márquez Reiter (2011), entre otros. Así, en Argentina el trabajo de Ciapuscio y Kesselheim “Usted qué es: categorizaciones y contexto institucional” (1997) analiza, desde una perspectiva lingüístico-conversacional, las interacciones que tienen lugar entre funcionarios y extranjeros en situación migratoria irregular durante las consultas en Mesa de Informes de la *Dirección Nacional de Migraciones* de Buenos Aires, consultas que resultan un ejemplo típico de comunicación intercultural. El foco del análisis lo constituyen las categorizaciones, es decir “el mecanismo central para la presentación y negociación de identidades y papeles interactivos” (Ciapuscio y Kesselheim, 1997: 110), así como la construcción interactiva del contexto institucional. En tal sentido, mediante el estudio de las fórmulas de tratamiento analizan la relación asimétrica entre el funcionario, que usa

tratamientos de confianza, y el consultante, que emplea las formas de respeto. Asimismo, analizan el papel del funcionario como experto y del consultante como aquel que necesita asesoramiento.

Un trabajo de interés particular sobre interacción telefónica en puestos de atención al público en situaciones de interculturalidad es el capítulo de Rosina Márquez Reiter “How to Get Rid of a Telemarketing Agent: Face-Work Strategies in an Intercultural Service Call”, del mencionado volumen de Nuria Lorenzo-Dus (2011), que estudia el modo en que la imagen se negocia en una interacción telefónica de servicio intercultural entre un agente de telemarketing uruguayo y un potencial cliente argentino.

En España, la tesis doctoral de Juan Pablo Carmona García, titulada *Análisis de las prácticas discursivas en un centro de atención primaria: Las interacciones de atención al usuario extranjero* (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 del ámbito sanitario en Barcelona y los usuarios extranjeros que acuden a ella. El análisis se enfoca en las estrategias y los recursos verbales y no verbales utilizados en la negociación de significados, con el fin de detectar fenómenos que puedan influir negativamente en la accesibilidad a la institución o reproducir desigualdades sociales o situaciones conflictivas. Carmona García se refiere asimismo a la figura del mediador o intérprete. Los objetivos que plantea para su investigación se orientan a la posterior elaboración de cursos de formación para el personal y para mediadores interculturales, así como a la creación de materiales de español para extranjeros. Durante sus observaciones detecta la necesidad específica de mediadores interculturales para la población extranjera, para traducir encuentros entre administrativos y usuarios y explicar el funcionamiento de la institución. Así, entre las aplicaciones prácticas de su investigación el autor propone una posible aproximación a un curso de formación tanto para el personal administrativo (formación en lenguas extranjeras) y el personal sanitario en general, como para los mediadores interculturales, planteando la necesidad de reflexionar sobre la comunicación en contextos multiculturales y multilingües.

Asimismo, también en España la investigación de Carles Bertran, presentada en su artículo “Cooperación y juegos de poder en las relaciones de servicio” (2009), también focaliza en el estudio de interacciones institucionales en situaciones de

interculturalidad. Así, el autor estudia, desde la perspectiva de la Etnografía de la comunicación, el Análisis de la conversación, la Sociolingüística interaccional y el Análisis del discurso, las prácticas comunicativas que se establecen entre servidores y usuarios extranjeros en una oficina sindical de asesoramiento a trabajadores extranjeros en Cataluña, analizando “las vinculaciones existentes, por una parte, entre las prácticas comunicativas de la organización y la construcción del saber profesional de los servidores, y, por otra, las relaciones que se establecen entre servidor y usuario, especialmente en lo relativo a la gestión del poder” (Bertran, 2009: 2), examinando asimismo las estrategias de cortesía utilizadas por los interlocutores y la construcción de identidad.

Por otra parte, el trabajo de María Elena Placencia “(Des)cortesía, migración y comunicación intercultural” (2010) propone el estudio de fenómenos de (des)cortesía en la comunicación intercultural, por ejemplo en el mundo laboral y de los negocios en contextos multilingües/multiculturales, atendiendo tanto a los conflictos en la comunicación relacionados con la variación en ideologías y valores de grupos culturales divergentes en interacción, como a problemas sociales como la discriminación motivada por prejuicios étnico-raciales en el contacto interétnico producto de migraciones. A lo largo del trabajo la investigadora realiza un recuento de los estudios contrastivos transculturales destacando que la comunicación *intercultural* ha recibido poca atención en el mundo hispanohablante, por lo que plantea la necesidad de ampliar su estudio, ilustrando su interés a partir de aspectos de la comunicación interétnica en Quito en contextos de servicio como mercados, tiendas de barrio y centros comerciales. El interés de Placencia en este tema se remonta a su trabajo del año 2001 “Inequality in address behavior at public institutions in La Paz, Bolivia” (2001b) sobre los modos de conducir las relaciones interétnicas en el contexto de atención al público en instituciones públicas en La Paz, tales como el escritorio de recepción de un hospital público, de una agencia del ministerio de asuntos internos y de un departamento de la Municipalidad. Este trabajo, traducido y con pequeñas modificaciones, constituye el capítulo “Desigualdad en el trato en directivas en la atención al público en La Paz” (2009), en el que Placencia centra su interés en el lenguaje de las directivas de los funcionarios, el uso de formas mitigadoras y de fórmulas de tratamiento utilizadas en la realización de tales actos de habla, con el fin poner en evidencia prácticas discriminatorias por

parte de los blancos mestizos hacia los indígenas en Bolivia. La investigadora detecta desigualdades en cuanto al uso de las fórmulas de tratamiento empleadas para dirigirse a los indígenas, generalmente fórmulas de trato familiar del tipo de *tú* o *vos*, en comparación con las fórmulas de tratamiento formales utilizadas para dirigirse a los blancos mestizos. Asimismo, observa diferencias en cuanto a la mayor directividad hacia los usuarios indígenas frente a la que se usa con los usuarios blancos. La autora interpreta dichas desigualdades como una forma de discriminación social presente en la sociedad boliviana. Finalmente, en su trabajo “‘Hola María’: racismo y discriminación en la interacción interétnica cotidiana en Quito” (2008) Placencia analiza las prácticas sociales discriminatorias en los modos en que se conducen las relaciones interétnicas en Quito entre los indígenas y los blanco-mestizos, en la vida cotidiana y, particularmente, en interacciones de servicio.

La reseña trazada pone de manifiesto la riqueza que presenta el campo de investigación sobre interacciones institucionales en general, y en puestos de atención al público en particular. Han quedado expuestas las posibilidades que brinda la investigación sociolingüística en el estudio de interacciones en puestos de atención al público, foco de atención de nuestra propia investigación, así como la necesidad e importancia de realizar estudios de este tipo en la comunidad bahiense para comprender y resolver conflictos comunicativos en ámbitos institucionales. Además, a partir de la revisión bibliográfica se ha advertido la ausencia de estudios abocados a esta temática en español bonaerense desde una perspectiva de conjunto y confrontativa de distintos ámbitos como la que propone la presente investigación.

### **1.3. Objetivos**

Como hemos anticipado, el propósito del presente trabajo consiste en analizar las características de las interacciones comunicativas que tienen lugar en puestos de atención al público en instituciones de la ciudad de Bahía Blanca, poniendo en foco de atención las manifestaciones de (des)cortesía presentes en dichas interacciones, en directa vinculación con las percepciones de los hablantes sobre el trato que reciben en esos dominios y su evaluación respecto de qué es un modo de trato cortés o descortés en esos contextos de interacción (Placencia, 2001, Murillo Medrano, 2004). Asimismo, se focalizará en el modo en que los participantes se orientan hacia

sus identidades institucionales a través de su discurso (Drew y Sorjonen, 2000) y en la posible incidencia de los recursos empleados en tal sentido en las manifestaciones de (des)cortesía.

Dentro del conjunto amplio y variado de los puestos de atención al público se ha realizado un recorte orientado por nuestras observaciones previas efectuadas como miembro de la comunidad y a partir de datos obtenidos en un estudio exploratorio que realizamos sobre las percepciones de los hablantes acerca de la cortesía y descortesía en ámbitos institucionales (Julián, 2010). Los puestos de atención al público seleccionados corresponden a dos tipos de instituciones: las del ámbito de la salud y las del ámbito de la educación, dominios de los que escogimos instituciones de carácter público y privado. En el ámbito de la salud seleccionamos ventanillas u oficinas de dos hospitales y de una obra social, mientras que en el ámbito de la educación optamos por dos instituciones educativas de nivel superior y una institución pública en la que los docentes realizan trámites. El criterio de selección opera con la variable institución pública / institución privada, ya que, tal como señala Bolívar, “...se trata de culturas organizacionales supuestamente diferentes y, por eso, nos interesa averiguar cómo se parecen y difieren en cuanto a la (des)cortesía” (2008:128). Se focalizará en el estudio de interacciones tradicionalmente conflictivas, como son las que con frecuencia en dichos contextos tienen lugar, a fin de brindar una primera visión de conjunto de las regularidades discursivas que caracterizan los comportamientos de cortesía y descortesía en los puestos de atención al público de la comunidad.

### **1.3.1. Objetivos generales**

-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.

Como objetivo mediato, es nuestro propósito, además, generar propuestas de resolución a posibles problemas de comunicación en los ámbitos estudiados, intentando contribuir a mejorar las interacciones comunicativas en esos dominios.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

-Analizar el modo en que se manifiesta o está ausente la cortesía verbal en los puestos de atención al público seleccionados, a través del estudio de la dinámica de fenómenos relativos a su expresión en el discurso que han demostrado ser de especial interés en el abordaje de las interacciones institucionales (fórmulas de saludo, agradecimientos, cumplidos, estrategias de atenuación, fórmulas de tratamiento, *small talk* o conversación de contacto, manifestaciones de humor, silencios e interrupciones), a fin de relevar su incidencia en posibles problemas de interacción. En ese marco, abordar específicamente la construcción de discursos descorteses.

-Examinar las percepciones de los hablantes de español bonaerense sobre el trato que reciben en puestos de atención al público y su evaluación respecto de qué es cortés y qué es descortés en general y en esos contextos en particular, confrontando estas percepciones con los datos relevados en el uso real.

-Analizar recursos prosódicos, gramaticales, léxico-semánticos, pragmáticos, cinésicos y proxémicos utilizados por los participantes de las interacciones en la construcción de sus identidades institucionales.

-Relevar las regularidades que caracterizan los comportamientos de cortesía y descortesía en los distintos dominios institucionales estudiados en su conjunto, atendiendo al mismo tiempo a la existencia de especificidades y de variación entre los diferentes contextos seleccionados.

### **1.4. Hipótesis**

-El éxito o el fracaso en las interacciones entre empleados y usuarios en puestos de atención al público depende de la construcción de los discursos de cortesía y descortesía y la percepción e interpretación de los hablantes sobre qué es cortés y qué no lo es en ese contexto específico de interacción.

-El modo en que los empleados en puestos de atención al público se orientan hacia su identidad institucional puede incidir en la manifestación de (des)cortesía hacia los usuarios.

## **1.5. Marco teórico**

La investigación se enmarca en un enfoque de Sociolingüística interaccional (Gumperz, 1982 a y b y 2001; Tannen, 1985, 1996 y 2004), disciplina que estudia la interacción como un proceso dinámico que se va negociando entre los interlocutores y niega la existencia de categorías sociales previas al acto de conversación, sosteniendo que la realidad social se construye y reconstruye durante la misma (Almeida, 1999). Además, se integran aportaciones de la Etnografía de la comunicación (Gumperz y Hymes, 1972), de la Microsociología de Goffman (1967), el Análisis del discurso, en especial en su vertiente del análisis del discurso institucional (Drew y Sorjonen, 2000), y la Pragmática sociocultural (Bravo, 2009; Bravo y Briz, 2004).

Para el estudio del discurso de cortesía seguimos la Pragmática sociocultural (Bravo, 1999 y 2009; Bravo y Briz, 2004), que ha tenido especial desarrollo en el marco del citado Programa EDICE (Estudios sobre el Discurso de la Cortesía en Español). Esta línea de investigación sostiene que es necesario adoptar una perspectiva pragmática sociocultural en el abordaje de la cortesía, a la que consideran como un fenómeno "...de naturaleza pragmática y socio-cultural, con la implicación de que el contexto del usuario se impone como sostén de la interpretación" (Bravo y Hernández Flores, 2009: 16). En tal sentido, el investigador debe construir una metodología que le permita acceder a las percepciones de los hablantes nativos, aspecto éste para cuyo estudio propone la introspección –que consiste en utilizar la propia pertenencia socio-cultural del investigador– y la consultación –recoger las percepciones de los usuarios de la lengua estudiada (Bravo y Hernández Flores, 2009: 21-22). Para la interpretación de la cortesía, entonces, el analista debe conocer el contexto del usuario, que es un hablante real que forma parte de una comunidad de habla (Bravo, 2009: 31). En este marco, 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:

El objetivo de la pragmática sociocultural (...) es el de describir el uso situado de los recursos comunicativos provistos por una lengua determinada dentro de su propio sistema socio-cultural. Es por eso que en una investigación de comportamientos de cortesía desde una perspectiva de la pragmática socio-cultural, se espera que los resultados sean metodológicamente confrontados con las intuiciones de los hablantes. Es decir, que no basta con *introspectivamente* basarse en la propia experiencia comunicativa para explicar si en ese

contexto situacional un determinado comportamiento puede ser clasificado como de cortesía o no, sino que se hace necesario acceder en la forma más directa posible a las intuiciones y percepciones de los usuarios de la lengua en cuestión (2009: 32).

Los aportes de este enfoque en el estudio de la cortesía se proyectan asimismo en los aspectos metodológicos que integran nuestra investigación, que confronta el uso real con las percepciones de los usuarios de las instituciones, a las que accedemos mediante la aplicación de tests de hábitos sociales.

Dentro de esta perspectiva, seguimos la definición de cortesía propuesta por Diana Bravo, que incluye aspectos referidos a la imagen propia, la imagen del interlocutor, el beneficio mutuo, los aspectos normativos de la cortesía y las expectativas de comportamiento adecuado:

...una actividad comunicativa cuya finalidad propia es quedar bien con el otro y que responde a normas y a códigos sociales que se suponen en conocimiento de los hablantes. Este tipo de actividad en todos los contextos considera el beneficio del interlocutor. El efecto que esta actividad tiene en la interacción es interpersonalmente positivo (Bravo, 2005: 33-34).

De cumplirse el objetivo de quedar bien con el otro, se produce lo que Bravo denomina *efecto social de cortesía*.

Por su parte, en relación con las distintas aproximaciones a los estudios de cortesía, integramos el concepto de imagen social de Goffman (1967), continuado y explicitado en la difundida y polémica teoría de Brown y Levinson (1987), que propone que el ser social está constituido por una *imagen positiva* (el deseo de ser aprobado) y una *imagen negativa* (el deseo de que uno no vea impedidos sus actos), y las categorías de *autonomía* y *afiliación*, propuestas por Bravo (2003), en vinculación con la imagen social (véase Infra Capítulo II).

Además, consideramos las siguientes vertientes de la cortesía: *cortesía normativa*, entendida como “...un conjunto de normas sociales, establecidas por cada sociedad, que regulan el comportamiento adecuado de sus miembros, prohibiendo algunas formas de conducta y favoreciendo otras” (Escandell Vidal, 1999: 136, la cursiva corresponde al original), y *cortesía estratégica*, que “...se emplea para evitar conflictos entre los hablantes; es la idea de partida, por ejemplo, del modelo de Brown y Levinson (1987), Leech (1983) o el de Fraser (1990), para quienes existe siempre, en la interacción entre los hablantes, una amenaza latente que debe ser atenuada” (Murillo Medrano, 2005: 119).

Asimismo, como hemos señalado, siguiendo la bibliografía teórica sobre el tema nos referimos a la problemática de la cortesía y descortesía como *(des)cortesía*, entendiendo estos fenómenos en el sentido en que los plantea Silvia Kaul, coincidiendo con Lavandera (1988), como dos aspectos de un continuum, es decir, como extremos de una gradación y no como dos simples polos opuestos (2008a: 256).

Para el tratamiento específico de la descortesía son relevantes los conceptos operativos de Culpeper (1996 y 2005), Kaul (2008 a y b y 2010) y Bernal (2007 y 2008). En ese marco, tenemos en cuenta las categorías de: *Descortesía directa, Descortesía positiva, Descortesía negativa, Sarcasmo o cortesía fingida y Escatima de la cortesía debida* (Culpeper, 1996), y los tipos de descortesía propuestos por Kaul: *Actos formalmente descorteses animados de un propósito cortés, Actos descorteses involuntarios (Metedura de pata, Escatima involuntaria de la cortesía esperada por el oyente, Prescendencia involuntaria de cortesía), Autodescortesía, Actos formalmente corteses animados de un propósito descortés, Escatima deliberadamente la cortesía esperada por el oyente, Silencio abrumador, Descortesía de fustigación* (Kaul, 2008a: 263). Asimismo, incorporamos la propuesta de Bernal (2008) de aplicación de tests de hábitos sociales para el estudio de los discursos de descortesía.

A este marco teórico general se incorporan un conjunto de aportes relativos a los fenómenos específicos relacionados con la construcción de discursos de (des)cortesía verbal. Así, por ejemplo, en el estudio de las estrategias de atenuación seguimos los postulados de Briz (2003) y Douglas de Sirgo (2007). Para estudiar la conversación de contacto o *small talk*, serán relevantes los estudios de Coupland (2000), Placencia (2004 y 2007), Placencia y García (2008) y Rigatuso (2008a y 2011). En cuanto a las fórmulas de saludo, agradecimientos, disculpas y cumplidos seguimos los planteos de Haverkate (1994), Ferrer y Sánchez Lanza (2002), Placencia y Bravo (2009) y Placencia (2011a), respecto de los actos de habla corteses, y en lo relativo a los tratamientos son referentes los postulados de Brown y Gilman (1960) y los estudios de Elizabeth M. Rigatuso (2003, 2006, 2009, 2011 y 2014c).

En relación con la conceptualización de las *interacciones de atención al público*, adherimos a la propuesta de Placencia, que, citando a Merrit (1977: 321), las define como:

Instancias de interacciones cara a cara entre alguien que ofrece un servicio, ubicado ‘oficialmente’ en un área de servicio y un usuario que se encuentra en esa área de servicio, la interacción estando orientada a la satisfacción del supuesto deseo del usuario de obtener un determinado servicio y teniendo la persona que ofrece el servicio la obligación de proveerlo (trad. de Placencia, en Placencia y Bravo, 2009: 197).

Asimismo, Placencia se refiere al concepto cuando se trata de interacciones desarrolladas en un contexto institucional, como puede ser el caso de la recepción de un hospital, en las que entra en juego la noción de *gatekeeping encounters* (Erickson y Schultz, 1982: xi), referida a aquellos “encuentros breves entre dos personas, extraños normalmente, uno de los cuales tiene la autoridad para tomar decisiones que afectan el futuro de la otra” (trad. de Placencia, en Placencia y Bravo, 2009: 197). En tal sentido, resulta fundamental en este tipo de encuentros la atención de aquella persona que facilita o restringe el acceso a un servicio, y la asimetría de poder inherente a las interacciones durante tales encuentros.

En la perspectiva de análisis de diálogo institucional seguimos la propuesta de Drew y Sorjonen (2000). En cuanto a la manifestación de las identidades socio-discursivas de los hablantes en las instituciones estudiadas, atendemos al estilo comunicativo que caracteriza sus producciones discursivas (Prego Vázquez, 2007a). En tal sentido resultan operativos los conceptos de *estilo de despersonalización* y *estilo de personalización* del discurso propuestos por Gabriela Prego Vázquez (2007 a y b).

Algunas de las cuestiones teóricas aquí incluídas serán retomadas y ampliadas en el Capítulo II de esta tesis, en el que se abordan las categorías de análisis de la presente investigación.

Finalmente, en el análisis seguimos el modelo de estructura conversacional que aplica Rigatuso en sus estudios sobre la dinámica interaccional de las fórmulas de tratamiento en el español bonaerense y en sobre la interacción comercial de la variedad, elaborado sobre pautas básicas de organización interactiva del discurso: la estructura postulada por Teun van Dijk en su libro *La ciencia del texto* (1983: 276-280):

- a) *preparación*: instancia comunicativa en la que se pretende establecer el intercambio de habla, se intenta atraer la atención del interlocutor.
- b) *apertura*: serie de turnos donde los individuos producen fórmulas de saludo y expresiones en general que sirven para manifestar que la interacción se pone efectivamente en marcha.
- c) *orientación*: se denomina así a la categoría que tiene como función fundamental despertar el interés del interlocutor hacia el tema a tratar. Es una forma de introducción temática. Expresiones características de *orientación* son: «¡No te imaginás lo que me pasó!», «¿Se enteraron de lo que pasó en...?», etc.
- d) *objeto de la conversación*: parte central de la conversación: sobre lo que versa el intercambio de habla.
- e) *conclusión*: expresiones de carácter evaluativo, de síntesis, que indican la terminación del tema debatido. En ocasiones, la conclusión está dada por giros que manifiestan expresamente el deseo de algún hablante de finalizar el motivo de charla.
- f) *terminación*: fin de la conversación. Se intercambian fórmulas de saludo. Puede incluir evaluaciones de la interacción reciente y planificación de futuros encuentros (Rigatuso, 1987: 162-163).

Dicha estructura se adapta a las interacciones institucionales objeto de estudio, en las que la instancia de *preparación* corresponde a los llamados verbales o gestuales de los empleados para indicarle al usuario que ha llegado su turno, a través de expresiones como: *el que sigue, quién sigue?, pasá, que pase el que sigue*. Por su parte, en la *apertura* se producen los intercambios de saludos entre empleados y usuarios, así como otras expresiones de los empleados que indican que la interacción se pone en marcha. La *orientación* se vincula directamente con la introducción de la consulta y puede darse, por ejemplo, en boca de usuarios mediante expresiones del tipo *quería hacer una consulta*. A continuación se desarrolla el *objeto de la conversación*, que corresponde en esos contextos al intercambio propiamente transaccional en el que se concreta la consulta-explicación o el trámite. Finalmente, hacia el cierre de la interacción tiene lugar la *conclusión*, a través de expresiones que indican la terminación de tema y preparan el cierre, tales como *bueno* (.) *bárbaro*, y la *terminación*, que incluye el agradecimiento del usuario y el intercambio de saludos entre ambos participantes.

## **1.6. Metodología**

Como hemos señalado, en esta investigación operamos tanto con uso como con percepción de los usuarios acerca de las cuestiones interaccionales estudiadas. Nuestro corpus de análisis, recogido a partir de una combinación de técnicas de trabajo de campo, está integrado por: a) material que recoge el uso real de las interacciones de servicio en dichos contextos y b) material que releva las percepciones de los usuarios.

La estrategia metodológica de análisis es predominantemente de tipo cualitativa, aunque en el caso particular del procesamiento y análisis de los tests de hábitos sociales, técnica a la que nos referimos a continuación, se incluyen consideraciones cuantitativas.

### **1.6.1. Técnicas de investigación - Trabajo de campo**

De acuerdo con el marco teórico señalado, la investigación se realiza siguiendo los lineamientos metodológicos de la Sociolingüística (Labov, 1970; Moreno Fernández, 1990; López Morales, 1994; Hernández Campoy y Almeida, 2005), en particular en su vertiente de Sociolingüística interaccional, dentro de la propuesta de Gumperz (1982 a y b y 2001), de la Antropología lingüística (Duranti, 2000) y de la Pragmática sociocultural (Bravo, 1999 y 2009; Bravo y Briz, 2004).

Para la conformación del corpus se emplea una combinación de técnicas de trabajo de campo<sup>3</sup> de carácter etnográfico orientadas a relevar uso y percepción. En relación con el uso concreto, aplicamos la técnica de participante-observador, mientras que para relevar la percepción de los usuarios aplicamos tests de hábitos sociales y realizamos experiencias con usuarios-jueces que actúan como evaluadores de algunas interacciones. A continuación nos referimos a esta combinación de técnicas.

#### **1.6.1.1. Técnica de participante-observador**

Con el fin de relevar el uso concreto, utilizamos la técnica de participante-observador (Labov, 1970; Gumperz, 1982) en sus distintos modos de realización: participante-observador y observador no participante (Moreno Fernández, 1990). En el primer caso, procedemos a la grabación de interacciones naturales producidas en los contextos estudiados en las que la investigadora participa activamente. En el caso de observador no participante, 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 esos dominios. Esto permite registrar

---

<sup>3</sup> Además de su uso en la bibliografía específica, esta combinación de técnicas de conformación de corpus ha demostrado ya su operatividad en el caso particular de la comunidad bajo estudio en nuestras investigaciones previas sobre instituciones económicas.

interacciones entre empleados y usuarios de diferente sexo, edad y nivel socioeducacional. 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 puedan orientar en este sentido, tal como propone Rigatuso en sus investigaciones para superar dicha limitación (2000, 2008a y 2014c).

Hemos trabajado con la interacción cara a cara (*face to face interaction*), sin considerar la interacción telefónica que tiene lugar en los contextos estudiados. Se realizó una tarea exploratoria a fin de seleccionar los puestos de atención al público y ventanillas concretas dentro de los dominios institucionales propuestos que resultaran de mayor interés. 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 300 interacciones que corresponden en un número similar a los dominios de salud y educación, lo que representa un total de 30 horas aproximadas de grabación. A eso se suman las interacciones y fragmentos de las mismas que no han sido grabadas pero que se registraron a partir de la toma de notas. La duración de las interacciones, que puede fluctuar entre un minuto y 30 minutos aproximadamente, varía de acuerdo con la índole del trámite o consulta.

Los datos fueron registrados mediante grabaciones, manteniendo el anonimato de los participantes como parte del compromiso ético de este tipo de investigaciones (Gabbiani y Madfes, 2006). Para transcribir las interacciones grabadas seguimos las convenciones de transcripción incluidas en Van Dijk (2000) e ideadas por Gail Jefferson (ver Anexo). Además se tomaron notas etnográficas (Duranti, 2000).

#### **1.6.1.1.1. Descripción de los puestos de atención al público: características físicas e índole de las tareas realizadas**

Entre las instituciones del ámbito educativo, hemos seleccionado, en primer lugar, dos instituciones educativas de nivel superior, una pública y una privada. En el caso de la institución pública se escogieron, a su vez, dos puestos de atención que corresponden, por un lado, a aquellas ventanillas y escritorios de una dependencia dedicada a la atención de trámites de alumnos de la institución, y por otro, a puestos de un Departamento Académico de la Universidad –el equivalente a una facultad en la estructura universitaria– donde se atiende tanto a alumnos como a docentes. En relación a la institución privada, hemos analizado las interacciones desarrolladas en el único puesto de atención al público que posee, una ventanilla de la oficina administrativa en la que atienden a docentes y alumnos actuales o potenciales. En el conjunto de dichos puestos de atención al público se realizan trámites vinculados con solicitudes de certificados (analíticos, de alumno regular, de título en trámite, etc.), solicitudes de títulos, retiro de recibos de sueldo, entrega de planillas, reclamos y consultas sobre temas específicos de las distintas carreras o materias. Por otra parte, hemos seleccionado una institución educativa pública a la que concurren docentes y estudiantes de carreras vinculadas a la docencia para realizar diversos trámites y consultas relacionados con dicha labor. En ese caso, hemos escogido puestos de atención al público de dos oficinas en las que los empleados atienden en escritorios.<sup>4</sup>

Entre las instituciones del ámbito de la salud seleccionamos dos hospitales, uno público y uno privado, y una obra social correspondiente a una institución universitaria. Los puestos de atención al público de ambos hospitales corresponden a: la mesa de informes, las ventanillas del sector Guardia, donde se atienden fundamentalmente casos de urgencia, las del sector de turnos, en las que se brindan los servicios más frecuentes de solicitud de información y de turnos para atención médica en consultorios de la institución, y las de análisis clínicos, donde se solicitan y se retiran análisis. De la obra social, por su parte, escogimos ventanillas y escritorios en los que se realizan las consultas y trámites más frecuentes, tales como las vinculadas con afiliaciones, pago del servicio, autorizaciones, retiro de órdenes, entre otros.

---

<sup>4</sup> En la descripción de los puestos de atención al público en los que se desarrollan las interacciones objeto de análisis brindamos información que consideramos relevante evitando, sin embargo, revelar datos que impidieran mantener el anonimato de las instituciones.

El conjunto de las instituciones seleccionadas se ubican en el sector del macrocentro bahiense. Como hemos señalado, los empleados que allí trabajan son de extracción sociocultural media y/o alta. En el caso de las instituciones del ámbito educativo, gran parte de los empleados poseen estudios terciarios o universitarios.

### **1.6.1.2. Test de hábitos sociales**

A fin de relevar la percepción de los hablantes de la comunidad sobre los fenómenos objeto de estudio, y siguiendo la propuesta metodológica que a tal fin propone la Pragmática sociocultural, aplicamos cuestionarios a los usuarios de las instituciones estudiadas. Hemos trabajado con la aplicación de tests de hábitos sociales (Bravo, 2003 y 2009; Boretti, 2003; Hernández Flores, 2003; Murillo Medrano, 2005; Bernal, 2008; Contreras, 2008) con el fin de analizar las actitudes y percepciones de los usuarios con respecto a las cuestiones interaccionales bajo estudio (Placencia, 2001).

Para los tests aplicados a usuarios del ámbito de la salud hemos tomado una muestra de 90 informantes anónimos que constituyen una muestra poblacional equilibrada según las variables de sexo, edad y nivel educacional: hombres y mujeres de nivel educacional Alto [A] (terciario universitario y no universitario), Medio [M] (secundario) y Bajo [B] (primario), comprendidos en tres franjas etarias (18 a 34 años, 35 a 59, y mayores de 60 años). Los tests se distribuyeron por escrito mediante correo electrónico y en papel a informantes escogidos de acuerdo con dichas variables sociodemográficas. A los informantes que lo prefirieron, se les realizó personalmente el cuestionario a modo de entrevista.

La muestra correspondiente al test aplicado a usuarios del ámbito educativo está conformada por 30 hablantes anónimos de la comunidad, y se encuentra equilibrada según las variables de sexo y edad: hombres y mujeres comprendidos en tres franjas etarias (entre 18 y 34 años, entre 35 y 59 y mayores de 60 años). Dada la índole de las instituciones estudiadas, hemos seleccionado informantes de nivel educacional alto, razón por la cual el número de informantes es menor en relación con el test aplicado al ámbito de la salud, en el que operamos con tres niveles educacionales. El test se distribuyó por escrito mediante correo electrónico y en papel.

### **1.6.1.3. Experiencia con usuarios-jueces**

Siguiendo la propuesta metodológica de Gumperz (1982), realizamos experiencias con usuarios-jueces, que consisten en presentar a algunos usuarios fragmentos de interacciones grabadas y su transcripción, para que ellos actúen como jueces o evaluadores de dichas interacciones y detecten expresiones de (des)cortesía y la presencia posible de problemas de comunicación que incidan en la comprensión.

Para esta experiencia hemos tomado una muestra poblacional equilibrada según las variables de sexo, edad y nivel socioeducacional, que incluye hombres y mujeres, de nivel educacional Alto [A] (terciario universitario y no universitario), Medio [M] (secundario) y Bajo [B] (primario), comprendidos en las tres franjas etarias mencionadas. En los casos puestos a consideración hemos seleccionado 18 hablantes de la comunidad de acuerdo con dichas variables.

En cuanto a los aspectos metodológicos, las investigaciones sobre interacciones en puestos de atención al público en instituciones que conforman nuestro estado de la cuestión también trabajan con transcripciones de grabaciones de interacciones y con la toma de datos de observaciones (por ejemplo, Placencia, 2001 y 2007; Ferrer, 2003; Sánchez Lanza, 2003; Prego Vázquez, 2007a). Algunos de los investigadores indican en sus trabajos que las grabaciones de las interacciones se realizan con el consentimiento de los participantes, tanto empleados como usuarios y autoridades institucionales, como es el caso, por ejemplo, de las investigaciones de Placencia (2001 y 2007). Otros autores, en cambio, señalan que siguen el método de participante-observador (Prego Vázquez, 2007a) o que realizan observaciones directas (Ferrer, 2003 y Sánchez Lanza, 2003), sin especificar si dichas observaciones se realizan con conocimiento de todos los participantes, mientras que algunos investigadores manifiestan que las grabaciones se hicieron sin el conocimiento de los participantes para impedir que abandonaran su naturalidad habitual, como es el caso de la investigación de Escamilla Morales, Morales Escorcía y Torres Roncallo (2005) sobre la expresión de cortesía en interacciones telefónicas de carácter institucional en Cartagena, o la de Areiza Londoño (2005) acerca del saludo en el Eje Cafetero, Colombia.

Respecto de las instituciones objeto de estudio, algunos investigadores no proporcionan demasiados datos sobre las instituciones en las que se realizan las

investigaciones para mantener la confidencialidad (Prego Vázquez, 2007a), mientras que otros especifican el nombre de la institución (Ferrer, 2003; Sánchez Lanza, 2003; Murillo Medrano, 2004). Sin embargo, en todos los casos se mantiene el anonimato de los participantes involucrados para mantener el compromiso ético de este tipo de investigaciones (Gabbiani y Madfes, 2006).

Por nuestra parte, en la presente investigación hemos decidido realizar las observaciones sin conocimiento de los empleados de las instituciones seleccionadas, pero manteniendo el anonimato tanto de las instituciones como de los participantes. 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 muchas veces 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, la dificultad que implicaría que 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 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 pareciera ser factible que modifiquen conscientemente su comportamiento, plantea que 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).<sup>5</sup>

Al respecto, en el desarrollo de su Tesis doctoral sobre la cortesía valorizadora en la conversación coloquial española (2011), María Jesús Barros García señala el valor del corpus escogido para su investigación, precisamente por tratarse de grabaciones secretas y, por lo tanto, espontáneas y no afectadas por la influencia del grabador. En tal sentido, la investigadora señala:

---

<sup>5</sup> Sería interesante postular una segunda etapa de la investigación con el conocimiento de todos los participantes de la presencia del grabador, considerado como variable para el análisis, con el propósito de efectuar luego una confrontación entre las conclusiones obtenidas a partir de la presencia/ausencia del grabador en el desarrollo de la interacción en los marcos objeto de estudio.

Una característica especialmente particular de este corpus es que las conversaciones se obtuvieron mediante grabaciones secretas, por lo que se trata de interacciones reales, no preparadas para la grabación ni afectadas por la influencia de ésta, que nos ofrecen la ventaja de analizar la cortesía valorizadora como un fenómeno espontáneo surgido en la conversación. Se evita así la controversia con respecto a qué se entiende por material auténtico, ya que, en opinión de algunos autores (Márquez Reiter, 2000; Speer, 2002; entre otros), desde el momento en que el investigador anuncia a los informantes que sus discursos van a ser grabados y se les pide permiso para ello, los datos recogidos no pueden considerarse como “naturales”. No obstante, esta técnica de recolección de corpus también puede acarrear problemas con respecto a los derechos de intimidad de los informantes (Barros García, 2011: 203).

Como parte de nuestro compromiso ético, en la presente investigación hemos decidido mantener el anonimato de las instituciones involucradas, así como también de los participantes de las interacciones. En tal sentido, en todos los casos hemos sustituido por otros los nombres propios que aparecen en las interacciones.

### **1.6.2. Elaboración de los datos**

En el procesamiento de los datos se tienen en cuenta distintas variables sociodemográficas (sexo, edad, nivel socioeducacional) y contextuales, entendidas como categorías dinámicas que se construyen en la interacción (Hernández Campoy y Almeida, 2005). Asimismo, se considera el tipo de institución a la que pertenece la interacción y, como hemos anticipado, 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 cortesía o descortesía implica un conjunto de procesos y fenómenos. En tal sentido, en el análisis y procesamiento del material se atiende, según anticipamos, a fenómenos que han demostrado, en estudios previos (Placencia, 2001, Ferrer, 2003, Sánchez Lanza, 2003, entre otros) y en el análisis de la propia comunidad (Rigatuso, 2000, 2014 a, b y c; Julián, 2009 y 2012), su operatividad como estrategias de cortesía y descortesía. Entre ellos destacan: a) fenómenos relativos a la dinámica de la estructura conversacional (organización secuencial del habla, toma y distribución de turnos, silencios e interrupciones), b) fenómenos lingüísticos (fórmulas de saludo, agradecimientos, cumplidos y disculpas, fórmulas de tratamiento, estrategias de atenuación,

conversación de contacto, manifestaciones de humor) y c) fenómenos paralingüísticos.

En lo que hace a la estructura de la tesis, luego de la presente introducción, ofrecemos un capítulo que profundiza en el marco teórico y en las categorías de análisis que empleamos en esta investigación. Los dos capítulos siguientes se refieren, respectivamente, a la (des)cortesía en las instituciones del ámbito de la educación y de la salud. En cada uno de ellos se analizarán, por un lado, las manifestaciones de (des)cortesía en el uso concreto de los hablantes en los contextos seleccionados, y, por otro, las percepciones de los usuarios bahienses acerca de las cuestiones interaccionales estudiadas. En relación con ello, se considerará la dinámica de los actos de habla expresivos, las estrategias de atenuación, las fórmulas de tratamiento y la conversación de contacto. A continuación, en el capítulo V analizaremos un conjunto de casos en los que predomina la expresión de cortesía y la expresión de descortesía en la atención al público. Los estilos comunicativos de los empleados son abordados en el capítulo VI en relación con la orientación hacia sus identidades institucionales o sociales, atendiendo a la incidencia de los recursos empleados en tal sentido en las manifestaciones de (des)cortesía y en los malentendidos y los conflictos de interacción surgidos en dichos contextos. Finalmente, en el capítulo VII se presentarán las conclusiones generales, focalizando en las regularidades y variación en los comportamientos de (des)cortesía en los distintos dominios institucionales estudiados.

## **Capítulo II – Marco teórico: categorías de análisis**

Esta investigación se enmarca, como hemos anticipado, 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), de la Microsociología de Goffman (1967), el Análisis del discurso, en especial en su vertiente del análisis del discurso institucional (Drew y Sorjonen, 2000), y la Pragmática sociocultural (Bravo, 2009; Bravo y Briz, 2004). En ese marco, presentamos a continuación las principales categorías de análisis, dentro de los distintos enfoques, que resultan operativas para nuestra investigación.

### **2.1. Sociolingüística interaccional**

Como hemos señalado, la presente investigación se enmarca en un enfoque de Sociolingüística interaccional (Gumperz, 1982 a y b y 2001; Tannen, 1985, 1996 y 2004). La Sociolingüística interaccional se interesa por el estudio de conversaciones reales y concibe la interacción como un proceso dinámico “que se va negociando entre los interlocutores mediante una serie de indicios tanto lingüísticos como extralingüísticos socialmente ritualizados” (Almeida, 1999: 26-27). Al respecto, Manuel Almeida señala:

La Sociolingüística interaccional pretende así descubrir qué estrategias siguen los individuos para interpretar tales indicios, o, lo que es lo mismo, dar cuenta de sus habilidades comunicativas: por ejemplo, saber si se habla para pasar el tiempo, para compartir experiencias o anécdotas, etc. (Gumperz, 1982). Para Gumperz (1982: 6) la aproximación interpretativa resulta especialmente relevante en el estudio de las sociedades urbanizadas modernas, en las que los límites sociales son difusos, donde lo normal es la interacción entre individuos de distinta posición social y cultural y donde, por tanto, la señalización de convenciones es extremadamente variable (Almeida, 1999: 27).

Asimismo, la Sociolingüística interaccional niega la existencia de categorías sociales previas al acto de conversación, sosteniendo que la realidad social se construye y reconstruye durante la misma (Almeida, 1999: 27). El interés de John Gumperz (1982 a y b y 2001), figura fundacional del enfoque, gira en torno al

análisis de las falsas interpretaciones que con frecuencia se producen en las interacciones entre hablantes de diferentes culturas.

En el marco del enfoque de la Sociolingüística interaccional, resultan operativas para nuestra investigación las nociones de *convenciones de contextualización*, *marco* y *posicionamiento*, así como también los *back channel signals*.

Tal como las define Gumperz, las convenciones o índices de contextualización (*contextualization cues*) constituyen pistas de carácter verbal y no verbal que permiten al individuo realizar una interpretación situada, es decir, que orientan al oyente hacia la interpretación de un mensaje:

...any verbal sign which, when processed in co-occurrence with symbolic grammatical and lexical signs, serves to construct the contextual ground for situated interpretation and thereby affects how constituent messages are understood (Gumperz, 2001: 221).

Tales indicios contribuyen a la elaboración de las presuposiciones necesarias para que los participantes interpreten adecuadamente los distintos aspectos relacionados con la actividad discursiva. Dicho concepto comprende aspectos como: prosodia (la pronunciación, entonación y acento), elementos paralingüísticos (ritmo, tempo, pausa, tono de voz, solapamientos), cambios de código (*code-switching*) o de estilo y elección de formas léxicas particulares o expresiones formulaicas reconocibles culturalmente (Gumperz, 2001: 221; Tannen, 2004: 77).

La noción de *marco* o *framing*, por su parte, elaborada por Ervin Goffman como clave en la interacción humana, se refiere a la importancia del metamensaje que identifica el carácter de una interacción. El metamensaje funciona como una guía acerca del modo en que un mensaje debe ser interpretado (Tannen, 2004: 77-78). En otras palabras, se trata de esquemas mentales que se activan en los hablantes según los distintos contextos y que identifican y definen los diversos encuentros como clases particulares de eventos. Otra noción clave dentro de este enfoque es la de *footing* o *posicionamiento*, que alude al modo en que el hablante se va implicando en el desarrollo de la interacción.

Finalmente, operamos asimismo con el concepto de *back channel signals*, signos que comunican la cooperación conversacional, definidos por Gumperz en los siguientes términos:

One common way in which conversational cooperation is communicated and monitored by participants is through what Yngve (1970) calls "back channel signals": interjections such as, "O.K.," "right," "aha," or nods or other body movements (Gumperz, 1982a: 163).

## **2.2. Análisis del discurso institucional y estilo/s comunicativo/s**

Como hemos indicado, nuestra investigación incluye aportaciones del Análisis del discurso, en especial en su vertiente del análisis del discurso institucional (Drew y Heritage, 1992; Drew y Sorjonen, 2000). En la perspectiva de análisis de diálogo institucional seguimos la propuesta de Drew y Sorjonen, quienes se refieren al estudio del diálogo institucional como “el estudio del modo como las personas utilizan el lenguaje para conducir esas tareas prácticas y desempeñar las actividades particulares asociadas con su participación en contextos institucionales” (2000: 141), y señalan que dicho estudio incluye recursos lingüísticos de distintos niveles –léxico, sintáctico, prosódico, secuencial, etc.– utilizados en las interacciones institucionales. Al respecto, resulta importante señalar que las interacciones institucionales no están restringidas a espacios físicos determinados, es decir que la institucionalidad de una interacción no está determinada por su ocurrencia en un lugar en particular. Incluso, en una institución las personas pueden hablar de temas personales, o en un espacio no institucional puede surgir habla institucional. Así se refieren Drew y Heritage (1992) a esta cuestión:

Institutional interactions may take place face to face or over the telephone. They may occur within a designated physical setting, for example a hospital, courtroom, or educational establishment, but they are by no means restricted to such settings. Just as people in a workplace may talk together about matters unconnected with their work, so too places not usually considered "institutional," for example a private home, may become the settings for work-related interactions. Thus the institutionality of an interaction is not determined by its setting. Rather, interaction is institutional insofar as participants' institutional or professional identities are somehow made relevant to the work activities in which they are engaged (Drew y Heritage, 1992: 3-4).

Asimismo, Drew y Sorjonen consideran que en una misma interacción los participantes pueden fluctuar entre lo institucional y lo social, y definen el estudio del diálogo institucional en los siguientes términos:

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).

Entre los recursos lingüísticos que usan los participantes para orientar sus identidades institucionales, operamos con los siguientes que proponen Drew y Sorjonen (2000): la *referencia personal*, la *selección léxica*, la *construcción gramatical*, la *toma de turnos* y las *inferencias institucionalmente específicas*.

En relación con el modo en que se manifiestan las identidades socio-discursivas (Prego Vázquez, 2007: 115) de los hablantes (por ejemplo, las identidades profesionales) en las instituciones estudiadas, atendemos al estilo comunicativo que caracteriza sus producciones discursivas. Siguiendo a Rigatuso, que se basa en los postulados de Tannen y Bravo, definimos *estilo comunicativo* en los siguientes términos:

...el conjunto de rasgos característicos que definen el modo de comunicación de un grupo social o de una persona; al mismo subyacen valores culturales y normas de comportamiento adquiridas por el/los hablantes como miembro(s) de una sociedad y que integran su identidad cultural (Tannen 1985, 1996; Bravo, 1998: 315). Estos rasgos comprenden diferentes niveles de lengua y diversos fenómenos discursivos, que plasman en estrategias comunicativas y se adecuan a los diferentes contextos (Rigatuso, 2014c).

En tal sentido resultan operativos los conceptos, propuestos por Gabriela Prego Vázquez (2007 a y b), de *estilo de despersonalización*, que plantea una relación distante y asimétrica entre los participantes, donde prevalecen los roles de representante institucional y cliente, y *estilo de personalización* del discurso, caracterizado por el uso de recursos conversacionales mediante los que los empleados establecen alianzas afiliativas con los usuarios (véase Infra).

Dentro del estudio del diálogo institucional se insertan las interacciones desarrolladas en los puestos de atención al público seleccionados para esta investigación, correspondiente a instituciones del ámbito de la salud y de la educación.

### **2.3. La Pragmática sociocultural en la tradición de estudios sobre (des)cortesía. Las nociones de cortesía y descortesía**

Tradicionalmente, la cortesía fue concebida como un conjunto de muestras de deferencia y respeto exigidas por la sociedad. Se trataba de una cortesía entendida como un conjunto de normas sociales. Desde un enfoque más moderno, en cambio, la cortesía empezó a concebirse en su aspecto más estratégico, individual y creativo:

En el nuevo enfoque, la cortesía iba a entenderse como fruto de la necesidad humana de mantener el equilibrio en las relaciones interpersonales y su manifestación externa sería el conjunto de “maniobras lingüísticas” de las que puede valerse un hablante para evitar o reducir al mínimo el conflicto con su interlocutor cuando los intereses de ambos no son coincidentes (Escandell Vidal, 1995: 33).

Así se pasó de una concepción formal de la cortesía a una funcional, es decir, de una cortesía social a una estratégica (Escandell Vidal, 1995).

En el marco de las vertientes teóricas tradicionales, los trabajos pioneros de Lakoff (1973), Leech (1983) y Brown y Levinson (1987) resultan de referencia ineludible para los estudios de cortesía. En primer lugar, Robin Lakoff, adoptando la teoría de Grice en su formulación del principio de cooperación (1975), propone reglas pragmáticas para describir la competencia pragmática. Se trata de la regla de *claridad* y la regla de *cortesía* (*no se imponga, ofrezca opciones y refuerce los lazos de camaradería*). Estas últimas “apuntan a explicar el lenguaje indirecto, al tiempo que insinúan la importancia de las relaciones interpersonales” (Boretti y Rigatuso, 2004: 139). Este modelo parece orientarse a una concepción universal de la cortesía.

Por su parte, Leech propone un principio de cortesía que se acompaña de máximas: *máxima de tacto, máxima de generosidad, máxima de aprobación, máxima de modestia, máxima de acuerdo y máxima de simpatía*. Desde esta perspectiva, el uso de formas indirectas se equipara con la cortesía, que es un principio regulador de la conducta a partir de estrategias dirigidas a evitar o reducir la tensión social. Sin embargo, se ha demostrado que en algunas culturas las formas directas no son descorteses, por lo que este enfoque ha sido cuestionado debido a sus pretensiones de universalidad (cfr. Escandell Vidal, 1996; Calsamiglia y Tusón Valls, 2002; Boretti y Rigatuso, 2004).

Finalmente, el modelo más elaborado es el de Brown y Levinson (1987), que se basa en el concepto de *imagen* de Goffman (1967), en sus vertientes *negativa* (deseo de tener libertad de acción, de no sufrir imposiciones por parte de los demás, de dominar el propio territorio) y *positiva* (deseo de ser apreciado por los demás, y de que los otros compartan los mismos deseos) (Escandell Vidal, 1996), y parte del supuesto de que toda sociedad tiene que controlar la agresividad de sus miembros y de que la cortesía trata de contrarrestar ese potencial agresivo, protegiendo la imagen de los actos amenazadores (*face-threatening acts*). La cortesía empleada para atenuar la posible amenaza depende de tres factores: *el poder relativo, la distancia social y el*

*grado de imposición*. A pesar de las revisiones críticas por sus pretensiones de universalidad y por su concepción agónica de las relaciones sociales, este modelo tan elaborado ha sido y continúa siendo de referencia para la mayoría de las investigaciones que abordan la temática de la cortesía (cfr. Escandell Vidal, 1995 y 1996; Calsamiglia y Tusón Valls, 2002; Boretti y Rigatuso, 2004).

Como hemos señalado, los aportes teóricos anteriores se basan en la postulación de reglas y máximas, adoptando una concepción universal de la cortesía, razón por la cual han sido revisados y criticados. En este sentido, las vertientes teóricas más actuales han dejado en evidencia la naturaleza no universal de la cortesía y la necesidad de adoptar un enfoque sociocultural (Bravo, 1999 y 2003) para evitar el etnocentrismo que había caracterizado a muchos de los estudios realizados de acuerdo con perspectivas tradicionales de carácter universalista (cfr. Boretti y Rigatuso, 2004).

Con respecto a la tradición de estudios de cortesía en Argentina, que se iniciaran con los trabajos de Frida Weber de Kurlat (1966/67), existen valiosos aportes que se centraron, en un primer momento, en uno de los elementos dinamizantes de la cortesía, las fórmulas de tratamiento, en una perspectiva sincrónica e histórica (por ejemplo, Fontanella de Weinberg *et al.*, 1968; Fontanella de Weinberg, 1970, 1993 y 1994; Wainerman, 1972; Cubo de Severino, 1985; Rigatuso, 1987, 1988-1989, 1992, 1994; Rojas, 1988-1989; Carricaburo, 1997), para luego comenzar a considerar paulatinamente, y con el surgimiento de la Pragmática, los actos de habla (Ferrer y Sánchez Lanza, 2002), los marcadores del discurso, los procedimientos de atenuación e intensificación, cuestiones de imagen y estrategias de cortesía. En los últimos años, con el auge de la Pragmática sociocultural, surgieron nuevas contribuciones a los estudios de cortesía, que consideran los componentes de la imagen propios de cada cultura, sin trasladar modelos a priori de una cultura a otra (cfr. Boretti y Rigatuso, 2004). Desde esta perspectiva, los ámbitos de estudio de la cortesía en Argentina han sido muy variados, abarcando distintas variedades y dominios de uso, por ejemplo, las interacciones de servicio o institucionales (Ferrer, 2003; Sánchez Lanza, 2003; Rigatuso, 2003, 2014a, b y c, 2015a y b; Julián, 2009, 2010, 2012), la comunidad discursiva universitaria (Granato, 2003), las ponencias en congresos (Cubo de Severino, 2010b), la poética tanguera (Kaul, 2003), entre otros ámbitos de uso que han resultado de interés para los investigadores. Asimismo,

dentro de la misma perspectiva, se han efectuado trabajos de índole histórica (por ej. Rigatuso, 2008b; Cubo de Severino, 2010a).<sup>6</sup>

En consonancia con los enfoques más actuales, en nuestro abordaje de la (des)cortesía adoptamos, tal como hemos señalado en la introducción, la perspectiva propuesta por la Pragmática sociocultural, que considera imprescindible el acceso al contexto del usuario, es decir, a sus creencias, actitudes y valores, además de la situación comunicativa, para interpretar los fenómenos de (des)cortesía. Como hemos señalado en la Introducción de esta tesis, en la conceptualización de *cortesía* seguimos a Diana Bravo, que la define como:

...una actividad comunicativa cuya finalidad propia es quedar bien con el otro y que responde a normas y a códigos sociales que se suponen en conocimiento de los hablantes. Este tipo de actividad en todos los contextos considera el beneficio del interlocutor. El efecto que esta actividad tiene en la interacción es interpersonalmente positivo (Bravo, 2005: 33-34).

Tal definición involucra la imagen de los interlocutores, que se benefician mutuamente, y contempla el aspecto normativo de la cortesía, así como también las expectativas de comportamiento adecuadas para las distintas situaciones. Si el objetivo de quedar bien con el otro se cumple, se produce el efecto que Bravo denomina *efecto social de cortesía*. Esto significa, para Bravo, "...que no damos por hecho que haya cortesía antes de comenzar el análisis, sino que tenemos que comprobar si esa interpretación resulta o no adecuada" (2009: 59).

Con respecto al concepto de imagen, como hemos señalado, en su teoría de la cortesía Brown y Levinson parten de la idea de que el ser social está constituido por una *imagen positiva* y una *imagen negativa*:

Central to our model is a highly abstract notion of 'face' which consists of two specific kinds of desires ('face-wants') attributed by interactants to one another: the desire to be unimpeded in one's actions (negative face), and the desire (in some respects) to be approved of (positive face) (Brown y Levinson, 1987: 13).

La imagen positiva, por un lado, corresponde al deseo de que los actos de uno sean aprobados, mientras que la imagen negativa se relaciona con el deseo de que uno no vea impedidos sus actos. Una de las actividades de los participantes en una interacción es mantener las imágenes propias y las del otro.

---

<sup>6</sup> Para una reseña pormenorizada de los estudios sobre cortesía en Argentina consultar el capítulo "La investigación de la cortesía en el español de la Argentina. Estado de la cuestión", de Boretti y Rigatuso (2004).

En el marco de la pragmática sociocultural, Diana Bravo plantea dos categorías que constituyen alternativas a las de *imagen positiva y negativa* de Brown y Levinson (1987). Se trata de las categorías de *autonomía y afiliación*, que evitan recurrir a explicaciones universales respecto de las necesidades de imagen. A tal fin, Bravo las propone como categorías vacías “que deberán ser rellenadas para cada comunidad de habla” (Bravo, 1999 y 2003), ya que pueden variar de acuerdo con cada cultura o grupo. La investigadora plantea que las mismas son imágenes que no manifiestan una separación tajante sino que pueden tomar formas complejas y confluir los contenidos de ambas (2003: 106). La *autonomía*, entonces, “abarca todos aquellos comportamientos que están relacionados con cómo una persona desea verse y ser vista por los demás como un individuo con contorno propio dentro del grupo”, mientras que la *afiliación* “agrupa aquellos comportamientos en los cuales se refleja cómo una persona desea verse y ser vista por los demás en cuanto a aquellas características que la identifican con el grupo” (Bravo, 2003: 106). A los fines de nuestra investigación, ambas categorías resultan operativas. Las mismas se han aplicado, asimismo, a distintos campos de investigación, tales como por ejemplo la consulta médico-paciente (Madfes, 2003; Gabbiani y Madfes, 2006), el discurso académico-científico (Cubo de Severino, 2010b), el ámbito comercial y el contexto institucional universitario (Rigatuso, 2008a y 2011), o el estudio sobre fórmulas de tratamiento (Rigatuso, 2008b).

En relación con los contenidos de imagen, Bravo señala la necesidad de explicitar ciertas premisas socioculturales “...consistentes en conocimientos de los modos de concebir las conductas y normas vigentes en una sociedad que, en definitiva, permiten abordar los contenidos de la imagen social” (Boretti y Rigatuso, 2004: 144). La investigadora propone corroborar la interpretación de los materiales recurriendo a distintas fuentes, entre las que menciona la aplicación de tests de hábitos sociales como herramienta orientada a acceder a las percepciones de los usuarios de la lengua sobre el comportamiento cortés.

La *descortesía*, por su parte, también ha sido abordada desde un enfoque sociocultural, como las investigaciones de Silvia Kaul (2008 a y b) y María Bernal (2007). Tal como señala Kaul (2008a: 254), la descortesía se asocia a la ausencia de cortesía. Como parte de su competencia comunicativa “...el usuario de la lengua dispone, siquiera rudimentariamente, de una tipología adquirida en su comunidad de

habla, apta para expresar y evaluar los comportamientos descorteses propios y evaluar los ajenos” (Ibídem). Para esta investigadora, coincidiendo con los postulados de Lavandera (1988), la cortesía y descortesía constituyen “...dos aspectos del mismo *continuo*, o sea, dos valuaciones opuestas de la misma función, concepto que permite abarcar naturalmente ambos fenómenos, sin plantearlos como simples opuestos polares (...) *sino como extremos de una gradación*” (2008a, 256, la cursiva corresponde al original). En tal sentido, se utiliza la voz *(des)cortesía* para expresar dicho continuo.

Adherimos a la siguiente definición de descortesía que propone María Bernal en su tesis doctoral titulada *Categorización sociopragmática de la cortesía y de la descortesía. Un estudio de la conversación coloquial española* (2007), en la que invierte los rasgos básicos de la definición de cortesía de Bravo (2005):

Una actividad comunicativa a la que *se le atribuye* la finalidad de dañar la imagen del otro y que responde a códigos sociales *supuestamente* compartidos por los hablantes. En todos los contextos perjudica al interlocutor. El efecto emergente de esta actividad es interpersonalmente negativo, de lo cual se deduce que se ha producido una interpretación de la actividad como descortés en ese contexto (Bernal, 2007: 169-170).

Tradicionalmente los investigadores han centrado su atención en el estudio de la cortesía, mientras que el abordaje de la descortesía lingüística ha adquirido recientemente mayor importancia. Entre las primeras y más difundidas aproximaciones a la problemática de la descortesía se encuentran los trabajos de Silvia Kaul (1995) y de Jonathan Culpeper (1996).

Culpeper (1996) propone cinco estrategias de descortesía, que constituyen una inversión de las estrategias de cortesía de Brown y Levinson (1987), a las que más adelante añade una sexta categoría<sup>7</sup>. Tales estrategias de descortesía son sintetizadas por Bernal (2007) en los siguientes tipos:

- 1) Descortesía descarnada (*bald on record impoliteness*), la amenaza (FTA) se realiza de modo directo y sin ambigüedades en circunstancias en que la imagen es relevante.
- 2) Descortesía positiva (*positive impoliteness*), con estrategias cuyo objetivo es dañar la imagen positiva del interlocutor, como ignorar al otro, excluirlo de una actividad, mostrar desinterés, usar palabras tabú, entre otras.
- 3) Descortesía negativa (*negative impoliteness*), con el fin de atacar la imagen negativa del otro, con actividades como pueden ser ridiculizar, no tratar seriamente al otro, invadir su espacio, asociar al otro con algún aspecto negativo, etc.
- 4) Sarcasmo (*sarcasm or mock politeness*), la amenaza se realiza a través de estrategias de cortesía obviamente insinceras.

---

<sup>7</sup> Resulta importante destacar que en un trabajo previo Kaul ([1992] 1995) ya proponía para el estudio de la descortesía una contraparte al modelo de cortesía de Brown y Levinson (1987).

- 5) Ausencia de cortesía (*withhold politeness*) en situaciones en que es esperable que se produzca cortesía, como sucede si no se contesta a un saludo o no se agradece un regalo.
- 6) Descortesía encubierta (*off-record impoliteness*), la amenaza se produce mediante implicatura, consiguiendo que cierta atribución prevalezca sobre cualquier otra posible. Estas formas más indirectas de descortesía, según Culpeper (2005: 44), terminan siendo más ofensivas (Bernal, 2007: 74-75).

A pesar de la importante contribución que significó, el modelo propuesto por Culpeper ha sido objeto de ciertas críticas. Por ejemplo, María Bernal (2007: 75) establece una valoración crítica del mismo sosteniendo que no todas las estrategias que propone Culpeper pertenecen al mismo nivel: “lo que el autor propone como descortesía positiva (2) y negativa (3) pueden ser realizadas de modo directo (1), encubierto (4) o mediante implicaturas (6); por otro lado, la intención clara de dañar la imagen del otro podría estar presente en más de una estrategia” (Bernal, 2008: 625).

En su abordaje de la descortesía, María Bernal pone el acento en las nociones de *descortesía interpretada* y *efecto de descortesía*, es decir, la evaluación de la descortesía por parte del interlocutor que puede llevar a interpretar un acto habitualmente descortés en otro sentido de acuerdo con factores situacionales y contextuales (Ibídem). Entre los tipos de descortesía que propone Bernal, nos interesa particularmente, por su frecuente aparición en nuestro corpus y en las evaluaciones de los informantes, la *Descortesía por incumplimiento de normas corteses* (2007:180), caracterizada por la ausencia de cortesía donde se esperaría que se produjera. Sería el equivalente de *withhold politeness* de Culpeper, y se produce cuando se rompen las expectativas del ritual de cortesía en distintas situaciones, como cuando no se responde a un saludo, rompiendo con las expectativas en el par adyacente saludo-respuesta.

Por otra parte, existen modelos no subsidiarios de la teoría de Brown y Levinson, como el de Kaul, que revisamos a continuación, y el de Kienpointner (1997), que “...concibe la descortesía según un eje de cooperatividad-competitividad, donde la descortesía supondría un comportamiento prototípicamente no cooperativo” (Bernal, 2008: 625).

Desde el enfoque que propone Silvia Kaul (2008a), el comportamiento verbal descortés se circunscribe a cada comunidad de habla y, según anticipamos, su concepto de *descortesía* se asocia a la falta de cortesía en tanto es parte integrante del continuo de la fuerza cortesía-descortesía. Ese comportamiento puede ser deliberado

o involuntario. Cuando es deliberado, responde al designio comunicativo del hablante, que, en un contexto específico, es el que dispone de mayor poder, quebranta los parámetros de la cortesía y sirve a estrategias discursivas de alcance social (Kaul, 2008a: 257).

A través del siguiente esquema Kaul propone una *definición endecatómica de descortesía*:

Ocurre descortesía en cualquiera de estos once ítems:

Cuando el hablante:

1) procura ser cortés con el oyente, pero su modo expresivo suscita en éste reminiscencia de lenguaje impropio o indecoroso o irrespetuoso.

2) ofende involuntariamente al oyente por

2.1) metedura de pata

o

2.2) escatima de la cortesía esperada por el oyente

o

2.3) prescindencia de cortesía

o

3) escatima deliberadamente la cortesía esperada por el oyente

o

4) ofende deliberadamente al oyente, con propósito

4.1) lesivo de imagen

o

4.2) defensivo de la imagen del hablante

Cuando el oyente:

1) interpreta el comportamiento del hablante como un ataque intencional a su imagen,

que le induce a

1.1) aceptación del ataque

o

1.2) Rechazo del ataque, bajo la forma de

1.2.2) defensa

o

1.2.2) contraataque

2) esgrime deliberadamente su silencio para indicar desacuerdo con la emisión del hablante (Kaul, 2008a: 258-259).

Los tipos de descortesía enumerados por Kaul se organizan en la siguiente escala, que constituye un orden creciente en grados de descortesía:

1) Actos formalmente descorteses animados de un propósito cortés.

- 2) Actos descorteses involuntarios:
  - 2.1. Metedura de pata.
  - 2.2. Escatima involuntaria de la cortesía esperada por el oyente.
  - 2.3. Prescindencia involuntaria de cortesía.
- 3) Autodescortesía.
- 4) Actos formalmente corteses animados de un propósito descortés.
- 5) Escatima deliberadamente la cortesía esperada por el oyente.
- 6) Silencio abrumador.
- 7) Descortesía de fustigación (Kaul, 2008a: 263).

Esta investigadora ha realizado, asimismo, otra importante contribución a los estudios sobre descortesía al proponer los conceptos de *refractariedad* y de *afiliación exacerbada*, como homólogos para la descortesía de los conceptos de *autonomía* y *afiliación* que propone Diana Bravo como categorías vacías alternativas a los conceptos de imagen positiva y negativa de Brown y Levinson (1987). La *refractariedad* consiste en “...la autonomía exacerbada de verse y ser visto como opositor al grupo”, mientras que la *afiliación exacerbada* se refiere a “verse y ser visto como adepto al grupo, a tal punto de escoger la descortesía en su defensa” (Kaul, 2008a: 263).

En el análisis concreto de la descortesía resulta importante considerar, tal como plantea María Bernal, el efecto acumulativo que puede tener la producción de una serie de actos de habla descorteses en el marco de un mismo discurso:

También llama la atención Mills (2003: 134) sobre el hecho de que la descortesía es especialmente difícil de clasificar, ya que en ocasiones ni para los mismos participantes está claro si alguien ha sido (des)cortés. A ello se suma que muchas veces su efecto es acumulativo: leves amenazas pueden llegar a constituir descortesía tras una acumulación de incidentes (Bernal, 2007: 69-70, la cursiva corresponde al original).

En este sentido, para Bernal es clave la *atribución de descortesía* que el ofendido haga al ofensor, para lo cual se puede acudir al *efecto social* que se pone en evidencia en la interacción (Bernal, 2007: 69). Asimismo, Bernal se refiere al proceso de consulta con otras personas que muchas veces resulta necesario para evaluar la descortesía (2007: 70). Esta particular valoración de las evaluaciones e interpretaciones de los hablantes de la comunidad tiene su anclaje en la perspectiva de la Pragmática sociocultural (Bravo, 1999; Placencia, 2001 y 2004; Briz, 2003; Bravo y Briz, 2004; Kaul, 2008 y 2010).

Precisamente, siguiendo a Diana Bravo, Bernal define *efecto social* en los siguientes términos:

El concepto de efecto social es definido por Bravo (1996: 13) como “las consecuencias ya positivas ya negativas, que una determinada actividad comunicativa pueda tener sobre el clima social imperante en la situación en el momento de su ocurrencia” (...) Tomando como ejemplo una actividad a la que le adjudicamos contenidos descorteses en potencia, diremos que tiene efecto de descortesía cuando el receptor evidencie un rechazo, se muestre claramente en desacuerdo o, incluso, realice a su vez actividades de amenaza a la imagen del interlocutor (Bernal, 2007: 86).

Las investigaciones específicas sobre la descortesía han centrado su interés en diversos tipos de discursos y ámbitos de estudio, tanto institucionales como no institucionales tales como:

- el discurso tanguero (Kaul, 1995);
- el discurso de los entrenamientos militares (Culpeper, 1996);
- los textos dramáticos (Cordisco, 2005; Kaul, 2005);
- la interacción cotidiana (Bernal, 2008);
- el debate político cara a cara y la instrucción militar de reclutas, como ámbitos institucionales, y la poética tanguera de la década de 1920 en Argentina y la interacción de clase media baja en español bonaerense, entre los ámbitos no institucionales (Kaul, 2008b);
- la interacciones en otros ámbitos institucionales como empresas (Bolívar, 2008);
- los chistes étnicos (Kaul, 2009).

Asimismo, el estudio de la (des)cortesía en la interacción entre empleados y usuarios en puestos de atención al público constituye un tema de interés de diversos investigadores, tales como Placencia (2001), Ferrer (2003), Rigatuso (2003), Sánchez Lanza (2003), Murillo Medrano (2004), entre otros, centrados en puestos de atención al público de instituciones de diversa índole (instituciones económicas, de la salud, del ámbito comercial). En dichos estudios suelen confrontarse los usos lingüísticos con las percepciones y evaluaciones de los usuarios acerca de esos usos.

Para finalizar, es necesario señalar que el abordaje teórico concreto de otras categorías de análisis, que refieren a los distintos fenómenos examinados, tales como fórmulas de saludo, agradecimientos, cumplidos y disculpas, fórmulas de tratamiento, estrategias de atenuación y conversación de contacto, serán abordados específicamente en los capítulos correspondientes.



## **Capítulo III – La (des)cortesía en instituciones del ámbito educativo**

### **3.1. Manifestaciones de (des)cortesía**

En el presente capítulo analizaremos los fenómenos concretos de (des)cortesía que operan en los contextos del ámbito educativo seleccionados, que serán objeto de atención particular. Se trata particularmente, como hemos señalado, de dos instituciones educativas de nivel superior, una pública y una privada, y una institución del ámbito educativo a la que concurren docentes o estudiantes para realizar diversos trámites vinculados con la labor docente.

Desde la perspectiva teórica señalada, y dentro de la línea de interés de los estudios previos sobre interacciones institucionales y cortesía a los que hicimos referencia, que sirven de base teórica y metodológica para esta investigación, analizamos algunos fenómenos a través de los cuales se manifiesta la (des)cortesía verbal en las instituciones que son objeto de estudio, tales como: fórmulas de saludo, agradecimientos, cumplidos, estrategias de atenuación, fórmulas de tratamiento y conversación de contacto (*small talk*). Dicho conjunto de fenómenos se ha puesto de manifiesto tanto a partir de estudios sobre el tema en distintas comunidades y en la propia comunidad objeto de estudio, como también mediante la aplicación de los tests de hábitos sociales que, desde la perspectiva de las premisas socioculturales de los miembros de la comunidad, brindan información acerca de los principales fenómenos que los informantes relacionan con la expresión de cortesía en general y en los contextos estudiados en particular.

#### **3.1.1. Actos de habla expresivos: saludos, agradecimientos y cumplidos**

A partir de los estudios de los filósofos del lenguaje Austin (1962) y Searle (1969) en torno a la teoría de los actos de habla, desde la década de 1970 muchas

investigaciones se han ocupado del estudio de los actos de habla en diferentes lenguas y en situaciones de interculturalidad (Placencia y Bravo, 2009). Esta teoría parte de la observación de que el lenguaje se utiliza para ejecutar acciones y no solo para realizar declaraciones. Searle presenta los actos de habla como la unidad mínima de la comunicación lingüística, y señala que los mismos están regidos por reglas que varían para cada acto según sea su fuerza ilocutiva, destacando además la importancia de la intención del hablante y de la capacidad del oyente para reconocer dicha intención (Ferrer y Sánchez Lanza, 2002: 11). Asimismo, este autor propone ciertas condiciones necesarias para la realización de un determinado acto:

...condiciones de *contenido proposicional*, que se refieren al significado de lo que se dice; *preparatorias*, que son la razón de ser del acto ilocutivo; de *sinceridad*, que tienen que ver con la intención del hablante y *esenciales*, que caracterizan el acto de habla y comprenden las otras tres (Ferrer y Sánchez Lanza, 2002: 12).

Tal como señalan Placencia y Bravo (2009), el abordaje de los actos de habla en comunidades hispanohablantes ha sido limitado y ha surgido más tardíamente, comenzando con los estudios de Haverkate (1994) y Escandell Vidal (1996). En tal sentido, la compilación de Placencia y Bravo *Actos de habla y cortesía en español* (2009) constituye un importante aporte para los estudios sobre actos de habla y cortesía en distintas variedades del español<sup>8</sup>.

Siguiendo los postulados de Searle, Escandell Vidal (2004) clasifica los distintos tipos de actos de habla en cinco categorías:

-*Asertivos* (o *representativos*): El emisor pretende reflejar el estado de cosas del mundo. Comprende actos como *afirmar, referir, explicar, sugerir, presumir, quejarse*.... Estos actos se evalúan en términos de *verdadero/falso*.

-*Directivos*: El emisor pretende que el destinatario lleve a cabo una determinada acción. Son actos directivos *ordenar, pedir, rogar, aconsejar, recomendar*...

-*Compromisivos*: El emisor manifiesta su compromiso de realizar una determinada acción: *prometer, asegurar, garantizar, ofrecer*,...

-*Expresivos*: El emisor manifiesta su estado de ánimo con respecto a algo: *felicitar, agradecer, complacerse, perdonar, insultar*, ...

-*Declarativos*: El emisor produce cambios en el mundo en virtud de la autoridad que le ha sido otorgada. El acto de habla debe hacerse según unas fórmulas ritualizadas: *bautizar, casar, inaugurar, dictar sentencia, contratar*... (Escandell Vidal, 2004).

En el abordaje de las interacciones institucionales desarrolladas en los puestos de atención al público del ámbito de la salud y de la educación objeto de estudio,

---

<sup>8</sup> Para una reseña sobre los estudios sobre actos de habla y cortesía lingüística y, en particular, sobre estos estudios referidos al español, consultar el capítulo de Placencia y Bravo "Panorámica sobre el estudio de los actos de habla y la cortesía lingüística" (Placencia y Bravo, 2009).

registramos la aparición de distintos tipos de actos de habla. Entre ellos destacan, por un lado, los actos de habla expresivos, como saludos, agradecimientos y cumplidos. Por otro lado, adquieren particular relevancia los actos directivos, especialmente en la formulación de pedidos, actos estos últimos que, en función de que la tesis pone en foco de atención las estrategias de cortesía y descortesía, serán considerados al estudiar las estrategias de atenuación. Asimismo, entre los actos de habla que registramos en nuestro corpus se encuentran también las explicaciones, las disculpas y, en menor medida, los reclamos, las quejas, los ofrecimientos y los consejos o recomendaciones.

En este apartado nos centramos en los actos de habla expresivos siguiendo a Haverkate (1994) y a Ferrer y Sánchez Lanza (2002), quienes se basan en los postulados de Searle (1976) acerca de estos actos cuyo objeto ilocutivo es "...la expresión de un estado psicológico del hablante, causado por un cambio, que atañe al interlocutor o a él personalmente" (Haverkate, 1994: 80).

En el desarrollo de este apartado intentaremos dar cuenta de cómo se manifiestan estos actos de habla en las instituciones que nos ocupan, observando desde qué participante parten usualmente los saludos, los agradecimientos y los cumplidos, y cuáles son las fórmulas más utilizadas en la expresión de estas formas de cortesía.

Tanto los saludos como los agradecimientos adquieren relevancia fundamental en los intercambios comunicativos que tienen lugar en el conjunto de instituciones que nos ocupan, y constituyen actos de habla que, como veremos en el apartado sobre percepción, son destacados por los usuarios como fundamentales para la expresión de cortesía en dichos contextos. Asimismo, aunque registrado con menor frecuencia, el cumplido resulta un acto de habla expresivo que contribuye a la expresión de cortesía y a la afiliación en dichos contextos.

### **3.1.1.1. Saludos**

Tanto el saludo como el agradecimiento y el cumplido constituyen actos de habla expresivos, es decir, actos de habla que expresan un estado psicológico del hablante (Haverkate, 1994: 80). Tal como señala Rigatuso, los saludos, así como los agradecimientos, constituyen "dos tipos de actos de habla particularmente significativos como emergentes lingüísticos de cortesía verbal..." (2003:172).

Los saludos constituyen actos de habla fundamentales tanto en la secuencia de apertura como en la de cierre de los intercambios. Tal como sostienen Ferrer y Sánchez Lanza, el saludo como acto de habla universal se manifiesta de manera particular en cada cultura y se realiza mediante fórmulas muy ritualizadas que no transmiten información nueva pero conllevan “una importante carga de afectividad” (2002: 30). Irving Goffman destaca el valor de los saludos de inicio de los intercambios comunicativos así como los de despedida y su efecto en las relaciones interpersonales:

...el saludo es necesario para mostrar que la relación que existía al final del último encuentro permanece inalterada, a pesar de la separación (...) la despedida es necesaria para ‘resumir el efecto del encuentro sobre la relación e indicar qué es lo que cada uno de los participantes puede esperar de los demás cuando vuelvan a encontrarse’ (Goffman 1955) (Hudson, 1981).

Además, el saludo es uno de los recursos interaccionales de manifestación de la *comunidad fática* “cuya función primaria consiste en crear un ambiente de solidaridad que permita entablar una conversación placentera para los interlocutores” (Haverkate, 1994, en Rigatuso, 2003: 172). Tal como sostiene Haverkate, el saludo es un acto expresivo universal, cuya realización formal se basa en fórmulas rutinizadas y hasta fosilizadas, y no sirve para transmitir información proposicional. En su realización “el saludo forma parte de una pareja adyacente cuyos miembros suelen ser idénticos” (Haverkate, 1994: 84). Entre las funciones que Haverkate atribuye al saludo se encuentran las siguientes:

I) el saludo sirve para abrir el canal comunicativo; es decir, funciona como señal para llamar la atención del interlocutor, incitándole a participar en un intercambio verbal; II) el saludo puede contribuir a evitar que se produzca una tensión social, provocada cuando dos personas se encuentran en una situación comunicativa potencial sin cruzar palabra; en ese caso, el saludo es el acto de habla que se presta, por excelencia, a introducir la *comunidad fática*; III) de acuerdo con la fórmula seleccionada, el saludo sirve para establecer o confirmar una determinada relación interaccional, tal como se define por factores como posición social, grado de intimidad y afecto (Haverkate, 1994: 85).

Por su parte, para Carmen Sánchez Lanza el saludo constituye una dimensión social de la interacción que abre y cierra el intercambio, es un “...contacto que facilita el acercamiento psicológico de los participantes...” (2003: 336). El saludo puede adquirir diversas formas, puede darse de manera explícita o implícita (a través de sonrisas, miradas), pero generalmente la ausencia de saludo, y particularmente en situaciones de atención al público, es percibida por los usuarios como una muestra de descortesía (Sánchez Lanza, 2003: 337; Murillo Medrano, 2004: 189). Así, Ferrer y

Sánchez Lanza definen al saludo como un *acto bidireccional* que “exige ser respondido con otro saludo y si el que lo emite no obtiene respuesta, esto es percibido como un comportamiento sumamente descortés que daña la imagen positiva” (2002: 28).

En cuanto a la estructura que puede presentar este acto de habla, Haverkate realiza una distinción entre los saludos monoléxicos del tipo *hola* o *adiós*, que carecen de contenido proposicional, y los que se constituyen de dos o tres palabras, como *¿qué tal?*, *¿cómo te va?*, que se refieren a la vida personal del interlocutor pero se interpretan en un sentido simbólico y no se espera una respuesta. Asimismo, existen fórmulas específicas para cerrar la interacción, que se diferencian de las que la abren, tales como *hasta pronto* y *adiós*, que en nuestra variedad de español, el español bonaerense, se formulan con formas tales como *hasta luego*, *chau* y *nos vemos*, generalmente acompañadas de una presecuencia (Haverkate, 1994: 85-87). En referencia a este tipo de formas Rigatuso señala, siguiendo a Gallardo Páuls (1993), que se trata de “formas que suponen un alto grado de lexicalización y suelen utilizarse ‘como expresiones de saludo lexicalizadas’” (Rigatuso, 2008a).

En el mismo sentido, en cuanto al repertorio de fórmulas de saludo, Ferrer y Sánchez Lanza (2002) distinguen entre las formas portadoras de significado y las carentes de él. Las primeras, que aunque han perdido su carga semántica sí pretenden una devolución del saludo, son preguntas alusivas a la salud (*¿cómo estás?*, *¿cómo andás?*), a actividades personales (*¿cómo te va?*, *¿qué hacés?*, *¡que te vaya bien!*), y fórmulas alusivas al tiempo (*buen/os día/s*, *buenas tardes*). Entre las formas carentes de significado incluyen formas simples como *¡hola!* y *¡adiós!* Asimismo, las autoras se refieren a la *acumulación* de saludos de inicio y de despedida, que, como veremos en el análisis de nuestro corpus, suele ser muy frecuente en nuestra cultura.

En el desarrollo de los encuentros de servicio la apertura del intercambio, que incluye los saludos de inicio de interacción, así como la de cierre, con los saludos de despedida, constituyen instancias de particular interés, ya que la índole de los saludos de inicio puede determinar el tono de la interacción que va a producirse y predisponer en algún sentido, positivo o negativo, a los participantes, mientras que los saludos de cierre pueden ser indicadores de la evaluación de los hablantes acerca del intercambio producido. En tal sentido, Rigatuso destaca el valor de estas instancias en el estudio de los encuentros de servicio de tipo comercial:

Esta instancia [de apertura], junto a las secuencias correspondientes al cierre de la interacción, representan instancias medulares del discurso de los encuentros de servicio comerciales, en tanto pueden plasmar y ser índice al mismo tiempo, en el primer caso, de la índole de la relación interpersonal que se construye y se negocia entre vendedor y cliente y, en forma concomitante, del grado de formalidad y el tono que van a primar en el desarrollo de toda la interacción comercial. En el segundo caso, el del cierre, pueden incidir y ser reflejo de la percepción y evaluación del hablante respecto del tipo de interacción verificada, y, en relación con ello, de sus expectativas futuras respecto de la realización de compras en el mismo local comercial. En ambos casos, el del inicio y el cierre interaccionales, la concreción de las estrategias de realización se encuentran fuertemente vinculadas a la impronta de la producción de discursos de (des)cortesía y a la relación y articulación existentes entre habla social y habla transaccional (Rigatuso, 2014c).

Tal como lo plantea Areiza Londoño, el saludo se produce entre personas que participan en una relación mediada por convenciones sociales donde se da un reconocimiento solidario de los sujetos (2005: 82). En el caso particular de los saludos producidos en contextos formales, el autor señala que estos se utilizan “como parte de la etiqueta sociocultural impuesta para ocasiones protocolarias, dándose así el estereotipo del acto de habla” (Ibídem). Así entendido, el saludo como acto no-sincero es caracterizado por el investigador en los siguientes términos:

El saludo, como acto no-sincero, es uno de esos comportamientos impuestos, es una de aquellas actividades que practicamos por fuera de nuestro querer o que realizamos estratégicamente en preparación de una acción posterior de nuestro interés, pero que se hace ineludible al interior de todo tipo de relación donde se pretenda una acción consensuada o por lo menos de convivencia (Areiza Londoño, 2005: 82-83).

En este tipo de saludos, en el que adquiere gran peso la convención social y el compromiso generado en la interacción, el otro es reconocido en su rol o en su instrumentalidad mientras se desconoce su identificación y humanidad, de manera que “el lenguaje circula protocolaria, estratégica y cortésmente por el mundo social” (Areiza Londoño, 2003: 81). Este parece ser el tipo de saludo que predomina en los dominios institucionales que estudiamos, contextos formales en los que el otro es reconocido en su rol de empleado o usuario. Sin embargo, como veremos a continuación, en distintos puestos de atención al público del ámbito educativo estudiados, los participantes se conocen mutuamente y tienen mucha frecuencia de trato, cuestión que parece favorecer la producción de saludos más sinceros, en los que se reconoce al otro como sujeto individual y hasta se lo llama por su nombre, llegando a producirse intercambios de saludos que se asemejan a breves conversaciones.

### **3.1.1.1.1. El saludo en la instancia de apertura del hecho comunicativo**

Los saludos de inicio de los intercambios comunicativos tienen lugar en la instancia de *apertura* conversacional según la estructura de la conversación propuesta por van Dijk (1983).

De acuerdo con la clasificación de los saludos de Ferrer y Sánchez Lanza (2002), en las instituciones del ámbito educativo objeto de estudio se observa tanto el uso de formas simples de saludo (*hola*) como de aquellos que expresan preguntas alusivas a la salud o a actividades personales (*¿cómo estás?, ¿qué tal?*), aunque lexicalizadas, y formas alusivas al tiempo (*buen/os día/s, buenas tardes*). Sin embargo, como veremos en los ejemplos, resulta muy frecuente que estas formas se acumulen en las interacciones.

Entre las fórmulas de saludo que utilizan los **empleados** de estas instituciones se encuentran las siguientes, que presentamos siguiendo la clasificación propuesta por Ferrer y Sánchez Lanza (2002: 31-34):

\*Formas carentes de significado:

-Lexías simples: *hola*.

\*Formas portadoras de significado:

-Preguntas alusivas a la salud: *qué tal?, cómo estás?, cómo andás?, sí (.) qué tal?*<sup>9</sup>.

Estas preguntas pueden aparecer solas pero frecuentemente se registran precedidas por la forma simple *hola: hola (.) qué tal?*. Asimismo, pueden aparecer acumuladas distintas formas de saludo.

-Preguntas alusivas a actividades personales: *hola (.) cómo te va?, cómo va? (.) bien?*

-Fórmulas alusivas al tiempo: *buen día, buenos días, hola (.) buen día*.

\*Acumulación de saludos de inicio: *hola (.) qué tal? buenas tardes, buen día (.) qué tal?, hola (.) qué tal? cómo va? bien?*

Por su parte, los **usuarios** saludan mediante el empleo de expresiones como las siguientes:

\*Formas carentes de significado:

-Lexías simples: *hola*.

---

<sup>9</sup> Para transcribir las citas textuales que incluimos en el cuerpo del texto seguimos las normas de transcripción que también empleamos en la transcripción de ejemplos.

\*Formas portadoras de significado:

-Preguntas alusivas a la salud: *qué tal?, cómo estás?* Estas preguntas pueden aparecer solas pero frecuentemente se encuentran precedidas por la forma simple *hola: hola (.) qué tal?*

-Fórmulas alusivas al tiempo: *hola (.) buen día.*

\*Acumulación de saludos de inicio: *hola (.) qué tal?, hola (.) cómo estás?, hola buen día (.) qué tal?*

Resulta importante ofrecer una contextualización del modo en que se presentan los comienzos de interacción en los dominios seleccionados, ya que esto puede variar de acuerdo con la índole de la institución o del tipo de ventanilla de que se trate, y predeterminar el modo en que se inserta el saludo. Así, a diferencia de muchos de los puestos de atención al público del ámbito de la salud, en los que suele utilizarse el sistema de números para indicarle al usuario que ha llegado su turno de acercarse a la ventanilla o escritorio de atención, en las instituciones del dominio educativo lo más frecuente suele ser la formación de filas de usuarios delante de los puestos de atención al público, ya sean ventanillas o escritorios, de manera que cada usuario sabe que ha llegado su turno cuando se retira el usuario anterior, y en ese momento se acerca para ser atendido. En algunos casos, cuando se forma una única fila para esperar la atención de empleados que trabajan en diferentes escritorios, los empleados suelen realizar un llamado de atención, como parte de la instancia de *preparación* dentro de la estructura conversacional (van Dijk, 1983), para indicarle al usuario que ha llegado su turno a través de expresiones como *¿quién sigue?*, de uso frecuente también en la interacción comercial de la misma comunidad (Rigatuso, 2014c), *sí (.) adelante* o *que pase el que sigue*. Además de la índole de la institución en relación con el modo en que se desarrollan los comienzos de interacción en cada uno de los puestos de atención al público estudiados, existen otros factores que condicionan las distintas posibilidades en que se puede presentar la apertura conversacional, tales como la existencia o no de conocimiento previo entre empleados y usuarios y la frecuencia en el trato (Ibídem).

En este sentido, en los intercambios objeto de estudio resulta de interés considerar la ausencia o presencia de saludo y los esquemas en los que este se inserta en las instancias iniciales de la interacción institucional. Al respecto, el análisis de

los datos muestra las siguientes posibilidades: a) saludo, b) forma de apertura o llamado de atención + saludo, c) saludo + fórmula de tratamiento y d) ausencia de fórmula de saludo.

### **a) Saludo**

En las distintas interacciones que conforman nuestro corpus hemos registrado que la forma más frecuente de apertura consiste en los intercambios de saludos entre empleados y usuarios, luego de los que los usuarios introducen su consulta, o plantean el motivo de su presencia, tal como se observa en los siguientes fragmentos:

(1) EMISOR -----> DESTINATARIO  
Usuario -----> Empleado  
(mujer-28 años) <----- (mujer-45 años)

*Contexto:* U se acerca a una ventanilla de una institución educativa pública de nivel superior para retirar un certificado<sup>10</sup>:

-[U] ho:la (.) buen dí:a ((sonriendo))

-[E] buenos días ((se levanta del escritorio y se acerca a la ventanilla))

(2) EMISOR -----> DESTINATARIO  
Empleado -----> Usuario  
(mujer-45 años) <----- (hombre-22 años)

*Contexto:* U se acerca a una ventanilla de una institución educativa pública de nivel superior para realizar un trámite:

-[E] qué tal?

-[U] hola cómo estás? certificado: de alumno regular

(3) EMISOR -----> DESTINATARIO  
Empleado -----> Usuario  
(mujer-45 años) <----- (mujer-24 años)

*Contexto:* U se acerca a una ventanilla de una institución educativa pública de nivel superior para realizar una consulta:

-[E] hola

-[U] hola! ando buscando analítico de la materia...

(4) EMISOR -----> DESTINATARIO  
Usuario -----> Empleado  
(hombre-26 años) <----- (mujer-27 años)

*Contexto:* U se acerca a una ventanilla de una institución educativa pública de nivel superior para realizar un trámite:

-[U] hola

-[E] ho:la buenos días!

(5) EMISOR -----> DESTINATARIO  
Usuario -----> Empleado  
(mujer-27 años) <----- (hombre-35 años)

---

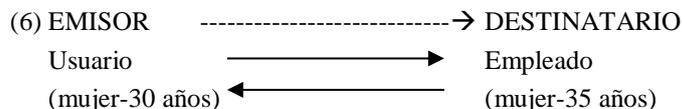
<sup>10</sup> En las transcripciones [E] indica empleado y [U] usuario.

*Contexto:* U se acerca a una ventanilla de una institución educativa pública de nivel superior para realizar una consulta:

-[U] ((el E trabaja en su escritorio, U se acerca al mostrador y E la mira)) hol[a:]

-[E] [hola cómo te va?]

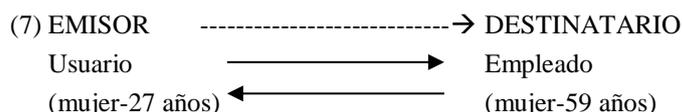
-[U] qué tal ariel cómo estás? (.) ehh te hago una consulta



*Contexto:* U se acerca a una ventanilla de una institución educativa privada de nivel superior para realizar una consulta:

-[U] hola (.) buen día

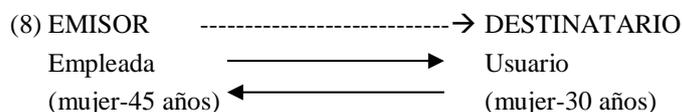
-[E] ((seria)) hola



*Contexto:* U se dirige a una ventanilla de una institución educativa pública en la que los docentes realizan trámites para realizar una consulta:

-[U] hola qué tal? (.) buen día

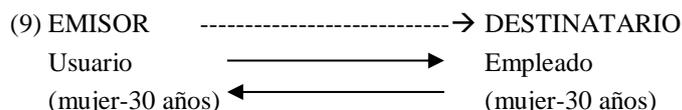
-[E] buen día



*Contexto:* U se dirige a una ventanilla de una institución educativa pública en la que los docentes realizan trámites para realizar una consulta:

-[E] ho:la! qué ta:l? ((sonriendo))

-[U] hola qué tal? te hago una consu:lta:



*Contexto:* U se dirige a una ventanilla de una institución educativa pública en la que los docentes realizan trámites para realizar una consulta:

-[U] hola:

-[E] hola qué tal? cómo va (.) bien?

-[U] bie:n ((le entrega la documentación a firmar))

Nótese que en algunos de los ejemplos, como sucede en este último, se produce una acumulación de saludos que resulta más cortés que la producción de una forma simple, ya que formas de ese tipo, cuando se producen con un tono que permite interpretarlos como sinceras, parecen promover un mayor acercamiento entre los interlocutores, dependiendo del grado de formalidad/informalidad del tipo de saludos acumulados. Asimismo, en el último ejemplo observamos la respuesta a la pregunta de la empleada *qué tal? cómo va (.) bien?*. En este sentido, si bien los saludos y las preguntas de este tipo se han lexicalizado, por lo que no se espera una respuesta, en ocasiones, tal vez por el tono de sinceridad de la pregunta, tanto

empleados como usuarios suelen responder con la forma *bien*, como sucede en dicho ejemplo y en los que transcribimos a continuación:

(10) EMISOR -----> DESTINATARIO

Empleado                      → Usuario  
(mujer-30 años)                      ← (mujer-27 años)

*Contexto:* U se acerca a una ventanilla de una institución educativa pública de nivel superior. E saluda a U desde su escritorio:

-[E] hola buen día  
-[U] ho:la (.) qué tal? cómo estás?  
-[E] bie::n=  
-[U] =venía a...

(11) EMISOR -----> DESTINATARIO

Empleado                      → Usuario  
(mujer-30 años)                      ← (hombre-40 años)

*Contexto:* U se acerca a una ventanilla de una institución educativa pública de nivel superior:

-[E] qué tal? cómo estás?  
-[U] bien

(12) EMISOR -----> DESTINATARIO

Empleado                      → Usuario  
(mujer-30 años)                      ← (mujer-27 años)

*Contexto:* U se acerca a una ventanilla de una institución educativa pública de nivel superior:

-[E] ((se acerca a la ventanilla con una sonrisa)) hola::=  
-[U] =ho::la (.) cómo estás? qué tal? ((sonriendo))  
-[E] bie:n (.) vos?  
-[U] bien bien

(13) EMISOR -----> DESTINATARIO

Usuario                      → Empleado  
(mujer-31 años)                      ← (mujer-30 años)

*Contexto:* U ingresa a la oficina administrativa de la universidad privada en la que se desempeña como docente:

-[U] ho:la qué tal chicas permiso  
-[E] hola cómo estás claudia?  
-[U] bie:n bien todo bien (.) eh te hago una consulta:

(14) EMISOR -----> DESTINATARIO

Usuario                      → Empleado  
(mujer-30 años)                      ← (mujer-45 años)

*Contexto:* U se dirige a una ventanilla de una institución educativa pública en la que los docentes realizan trámites para realizar una consulta:

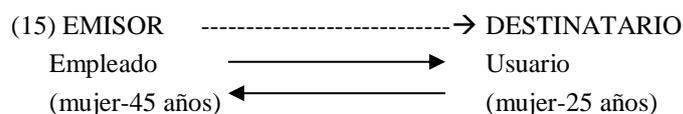
-[U] hola:  
-[E] cómo estás? ((sonriendo))  
-[U] hola qué tal?  
-[E] bien (.) sí!

Resulta notorio en las transcripciones que la expresión *bien* como respuesta en boca de empleados y de usuarios suele emitirse repetida o con alargamiento vocálico (*bie::n*, *bien bien*, *bie:n bien todo bien*), aspectos que aumentan la

expresividad de las emisiones contribuyendo a la afiliación entre los interlocutores. En este punto, es necesario recordar que el saludo es una forma inicial de conversación de contacto, fenómeno que será abordado en un apartado específico (véase Infra). Los alargamientos vocálicos, que también observamos en la producción de los saludos por parte de ambos participantes (*hola:*, *ho::la*), son registrados también por Rigatuso en el dominio de la interacción comercial, donde aparecen tanto en los saludos en la instancia de apertura como en el uso del marcador *dale*, pronunciación que connota también en dicho contexto “un efecto de mayor cortesía, cercanía y amabilidad” (Rigatuso, 2014c), y es evaluado en el mismo sentido por los hablantes entrevistados por la investigadora.

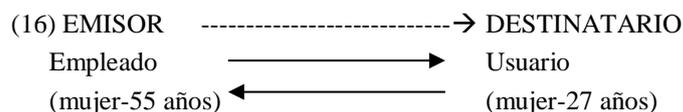
### **b) Forma de apertura o llamado de atención + saludo**

Asimismo, en algunas interacciones los empleados inician el intercambio con un llamado de atención (*¿quién sigue?*, *que pase el que sigue*) y luego saludan o responden al saludo del usuario, mientras que en otras los empleados utilizan una forma de apertura del tipo *sí* o *¿sí?* para indicarle al usuario que la prestación del servicio se pone en marcha (Rigatuso, 2014c), además del saludo o la respuesta al saludo.



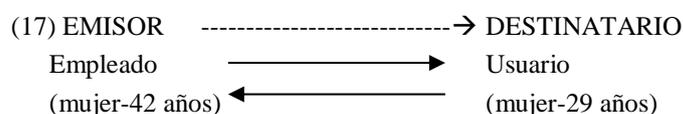
*Contexto:* U se acerca a una ventanilla de una institución educativa pública de nivel superior para realizar un trámite:

- [E] sí (.) buen día
- [U] hola qué tal? buen día



*Contexto:* Una empleada de una institución educativa pública de nivel superior sale de su oficina y se dirige al mostrador de atención al público:

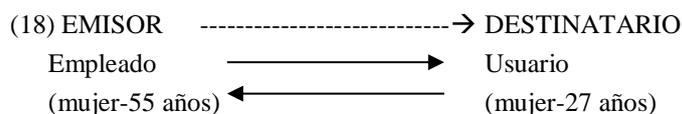
- [E] sí:
- [U] hola buen [día (.)] qué tal?]
- [E] [buen día] mh?



*Contexto:* U se dirige a una ventanilla de una institución educativa pública en la que los docentes realizan trámites para realizar una consulta:

- [E] que pase el que sigue

- [U] ((se acerca al escritorio y toma asiento)) hola:
- [E] cómo estás?
- [U] qué tal?

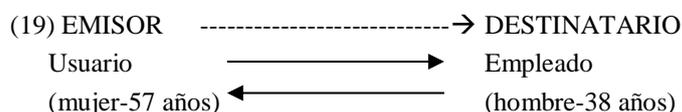


*Contexto:* U se dirige a una ventanilla de una institución educativa pública en la que los docentes realizan trámites para realizar una consulta:

- [E] quién sigue? ((tono brusco))
- [U] ho:la (.) qué tal?
- [E] hola buen [día]
- [U] [buen] día

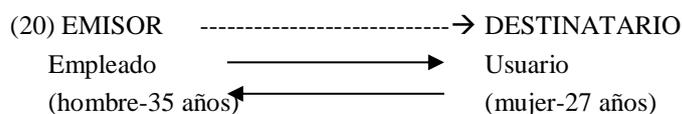
### c) Saludo + fórmula de tratamiento<sup>11</sup>

Resulta frecuente en muchas de las interacciones registradas el uso del nombre de pila del interlocutor acompañando al saludo tanto en boca de empleados como de usuarios, como se observa en los fragmentos que transcribimos a continuación:



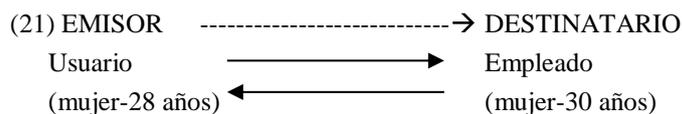
*Contexto:* U, docente de la institución, se acerca a una ventanilla de una institución educativa pública de nivel superior para realizar una consulta:

- [U] hola leandro (.) cómo estás?
- [E] qué tal susy?



*Contexto:* Un empleado de una institución educativa pública de nivel superior atiende a dos personas antes de U. Cuando le toca el turno a U suena el teléfono y E le hace un gesto a U indicándole que lo espere. U sonrío. Cuando concluye la comunicación se dirige a U:

- [E] cómo estás?
- [U] qué tal ariel?



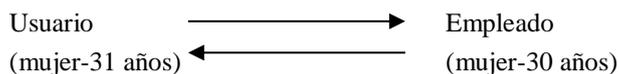
*Contexto:* U se acerca a una ventanilla de una institución educativa pública de nivel superior para realizar un trámite:

- [U] hola! [cómo estás?]
- [E] [hola!] ((sonriendo)) cómo andás carla?
- [U] te traía las tres copias



---

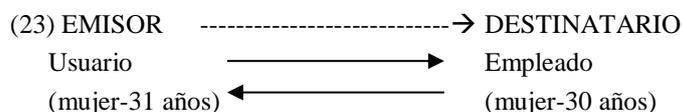
<sup>11</sup> Rigatuso analiza la importancia de las fórmulas de tratamiento acompañando a un saludo en la apertura conversacional del español bonaerense (1987: 171-174).



*Contexto:* U ingresa a una oficina de una institución educativa privada de nivel superior en la que se desempeña como docente:

-[U] hola: permiso ((ingresando a la oficina))

-[E] hola valeria cómo estás?



*Contexto:* U ingresa a una oficina de una institución educativa privada de nivel superior en la que se desempeña como docente:

-[U] ho:la qué tal chicas permiso

-[E] hola cómo estás valeria?

-[U] bie:n bien todo bien (.) eh te hago una consulta:

Dichos usos del nombre de pila del interlocutor en el saludo constituyen una clara manifestación de cortesía y se orientan a la focalización y a la personalización del saludo<sup>12</sup> y de la interacción en general. En relación con el tipo de relación que prefigura el uso del nombre propio del interlocutor en el saludo, Areiza Londoño señala:

El nombre propio juega un papel muy importante en las relaciones intersubjetivas, que comienzan con el acto de habla de saludar (...) El nombre propio prefigura una relación cercana o por lo menos una relación anterior en la que ha habido un intercambio simbólico de los nombres al interior de los juegos de lenguaje en toda comunidad. Quien le da su nombre al otro le abre su mundo, le muestra parte de su intimidad y le entrega la “llave” para futuros contactos (Areiza Londoño, 2005).

El uso de los nombres de pila en la producción del saludo se registra en ocasiones en algunas de las ventanillas de las instituciones educativas de nivel superior, tanto la pública como la privada, en intercambios en los que hay conocimiento previo entre los participantes y un trato más frecuente, ya sea por ser docentes de la institución o alumnos avanzados. Por el contrario, no se han registrado con mucha frecuencia estos usos en los saludos en ventanillas de la institución del ámbito educativo en la que los docentes realizan trámites ni tampoco, como veremos en el próximo capítulo, en las instituciones del ámbito sanitario, en las que en general no hay conocimiento previo entre los interactuantes o no se conocen por su nombre, por lo cual los saludos suelen ser más despersonalizados.

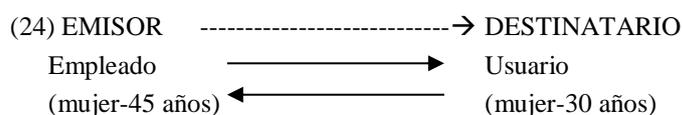
---

<sup>12</sup> Según los estudios de Rigatuso, la focalización del destinatario y la personalización del mensaje constituye una de las funciones pragmáticas relevantes de las fórmulas de tratamiento en español bonaerense (Rigatuso, 2000 y 2011).

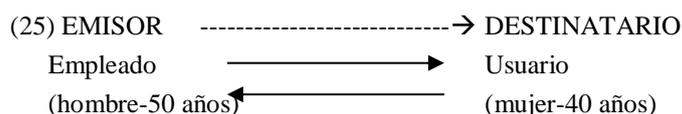
#### d) Ausencia de fórmula de saludo

En el corpus de análisis observamos interacciones en las que los empleados no saludan ni retribuyen el saludo del usuario. Esta ausencia del saludo en las instancias iniciales se encuentra en directa vinculación con las estrategias de comienzo del intercambio y tiene grados diferentes de implicación en relación a la (des)cortesía.

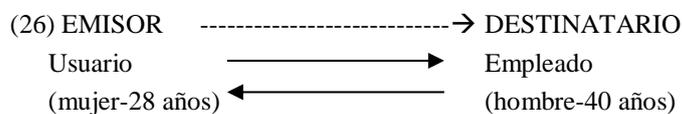
En algunas de dichas oportunidades hemos registrado el inicio de las interacciones por parte de los empleados a través de formas como *sí*, *decime*, *sí* (.) *adelante* o *sí* (.) *quién sigue?*, luego de lo cual frecuentemente, aunque no siempre, el usuario produce un saludo e inmediatamente introduce su consulta.



*Contexto:* U se acerca a una ventanilla de una institución educativa pública de nivel superior para retirar un certificado:  
-[E] *sí* (.) *adelante*  
-[U] *para retirar un analítico*



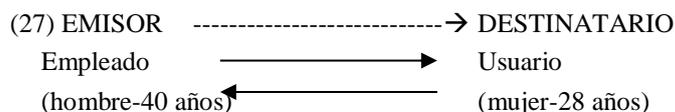
*Contexto:* U se dirige a una ventanilla de una institución educativa pública en la que los docentes realizan trámites para realizar una consulta:  
-[E] *quién sigue?*  
-[U] *hola* (.) *buen día* (.) *quería saber cómo tengo que hacer para...*



*Contexto:* U se acerca a una ventanilla de una institución educativa pública de nivel superior para realizar una consulta:  
-[U] [*hola* (.) *qué tal?*]  
-[E] [*decime*] ((serio))

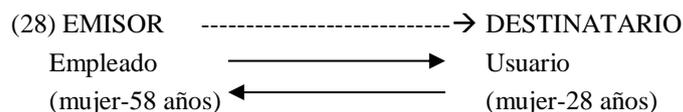
Otras interacciones en las que también registramos la ausencia de respuesta del empleado al saludo del usuario ocurre cuando los primeros utilizan fórmulas de tratamiento como *¿vos?*, *¿niña?*, *¿muchacho?*, *¿chicas?* con entonación ascendente de pregunta en la instancia de apertura conversacional (Rigatuso, 1987). Dichas formas pueden aparecer en reemplazo del saludo y, tal como se da también en la

interacción comercial, sustituyen a la expresión *¿qué necesita (necesitás)?* (Rigatuso, 1987, 2000 y 2014c).



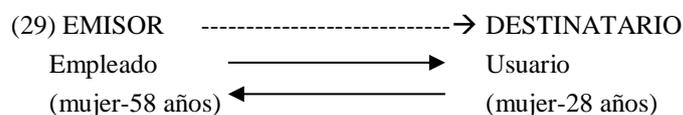
*Contexto:* U se acerca a una ventanilla de una institución educativa pública de nivel superior para realizar un trámite. E termina de indicarle a otro usuario dónde debe esperar y se dirige a U:

- [E] vos?
- [U] ho:la qué tal? también para sacarme la foto
- [E] hacé la cola ahí



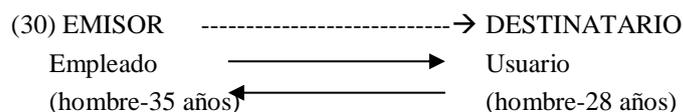
*Contexto:* U se dirige a una ventanilla de una institución educativa pública en la que los docentes realizan trámites para realizar una consulta. E termina de atender a otra usuaria y dirige su mirada a U:

- [E] vos?
- [U] hola (.) quería hacer una consulta



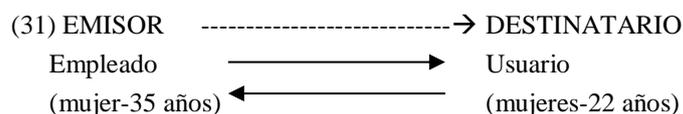
*Contexto:* U se dirige a una ventanilla de una institución educativa pública en la que los docentes realizan trámites para realizar una consulta. E, sentada desde su escritorio, se dirige a U:

- [E] niña?
- [U] hola! qué tal? ehh una consulta



*Contexto:* U se dirige a una ventanilla de una institución educativa pública de nivel superior para realizar un trámite. E termina de atender a otro usuario y se dirige a U:

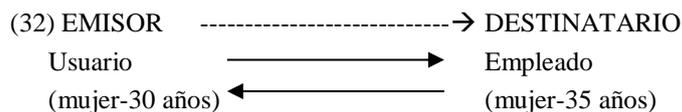
- [E] muchacho?
- [U] qué tal? tengo que entregar estos papeles



*Contexto:* Las usuarias se acercan a una ventanilla de una institución educativa privada de nivel superior de la que son alumnas. La empleada las recibe:

- [E] chicasss?
- [U] hola (.) tenemos una duda...

En otras interacciones, en cambio, en la instancia de apertura se produce el contacto visual del empleado acompañado de silencio (Rigatuso, 2014c) para indicar al usuario que puede introducir su consulta. En los siguientes ejemplos el empleado ignora el saludo del usuario, rompiendo con el par de adyacencia:

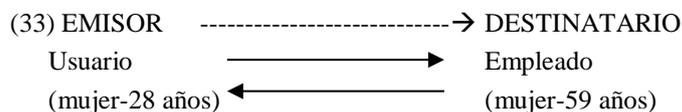


*Contexto:* U, docente de la institución, ingresa a la secretaría de una institución educativa privada de nivel superior para realizar una consulta:

-[U] ho:la

-[E] ((no saluda, sigue trabajando en la computadora por unos segundos hasta que se da vuelta y mira a U))

-[U] disculpame (.) te hago una consulta



*Contexto:* U se dirige a una ventanilla de una institución educativa pública en la que los docentes realizan trámites para certificar documentación. E la mira:

-[U] hola: ((le entrega la documentación))

-[E] bueno (.) documento?

Estos últimos constituyen los casos de ausencia de saludo más vinculados a las prácticas descorteses. Tal como veremos en el análisis de los cuestionarios de hábitos sociales, la presencia/ausencia de saludos o respuesta a los saludos por parte de los empleados constituye un factor muy importante para los usuarios en la definición de la atención como cortés o descortés. En tal sentido, como examinamos en el apartado dedicado a la percepción, los usuarios consideran que el saludo constituye un acto de habla cortés fundamental en la interacción entre empleados y usuarios, y en reiteradas oportunidades aluden a la ausencia de saludos por parte de los empleados al referirse a los elementos lingüísticos codificadores de descortesía en la atención al público en las instituciones que nos ocupan.

De acuerdo con lo registrado en nuestro corpus, hemos notado una mayor tendencia a que los usuarios de las instituciones del ámbito educativo estudiadas realicen el primer movimiento hacia la cortesía en cuanto a los saludos de inicio de interacción. En estudios previos sobre la misma comunidad, Rigatuso encuentra una tendencia similar en la interacción comercial, en la que son generalmente los compradores quienes realizan la contribución inicial a la cortesía a través del saludo al llegar a la caja y el agradecimiento al finalizar la transacción (Rigatuso, 2003: 173). En el mismo sentido, en nuestro estudio sobre la interacción en instituciones del ámbito económico en Bahía Blanca hemos registrado la misma tendencia de los usuarios a producir en primera instancia el saludo de inicio de los intercambios (Julián, 2012).

### **3.1.1.1.2. El saludo en la instancia de cierre del hecho comunicativo**

Como hemos señalado, el saludo en la instancia de cierre de las interacciones puede funcionar como indicador de la evaluación de los hablantes acerca del intercambio producido y predisponer en algún sentido para futuros encuentros.

Los saludos de despedida registrados en las instituciones del ámbito de la educación que nos ocupan suelen estar precedidos por una presecuencia de cierre que se da en la instancia de *conclusión* de la estructura de la conversación (van Dijk, 1983), producida por empleados y/o usuarios, que consiste en expresiones que preparan el cierre de la interacción, tales como *bien, muy bien, bueno, listo, bárbaro, perfecto*, seguidas generalmente del agradecimiento por parte del usuario y la respuesta del empleado. A continuación se insertan los saludos de despedida, actos de habla que constituyen la instancia de *terminación*, es decir, el fin de la conversación.

En la instancia de cierre de las interacciones en los dominios objeto de estudio se registra el uso de las siguientes fórmulas de saludo por parte de los **empleados**, presentadas de acuerdo con la clasificación propuesta por Ferrer y Sánchez Lanza (2002):

\*Formas carentes de significado:

-Lexías simples: *chau, adiós*.

\*Formas portadoras de significado:

-Formas alusivas a actividades personales: Ubicamos aquí algunas expresiones de buenos deseos acompañando el saludo: *suerte!, hasta luego (.) que tengan buen viaje!*

-Fórmulas alusivas al tiempo: *hasta luego, nos vemos*.

\*Acumulación de saludos de cierre: *chau (.) hasta luego, hasta luego (.) que tengan buen viaje!*

Por su parte, los **usuarios** utilizan las siguientes fórmulas de saludo:

\*Formas carentes de significado:

-Lexías simples: *chau*.

\*Formas portadoras de significado:

-Formas alusivas a actividades personales: Ubicamos aquí algunas expresiones de buenos deseos acompañando el saludo: *felices vacaciones!* y *felices fiestas!*, *que descanses mucho mañana eh?*

-Fórmulas alusivas al tiempo: *hasta luego, nos vemos.*

\*Acumulación de saludos de cierre: *chau (.) hasta luego, nos vemos (.) hasta luego!*

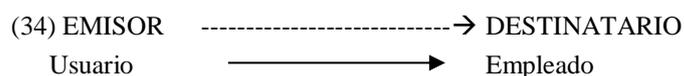
Circunstancialmente aparecen acumuladas, a modo de saludos de cierre, expresiones de buenos deseos como *nos vemos!* *felices fiestas!* *felices vacaciones!*, *felices vacaciones!* y *felices fiestas!*

Los usuarios emiten un saludo de despedida en la mayoría de las interacciones, aunque no siempre reciben la respuesta a su saludo. En ocasiones el agradecimiento del usuario puede reemplazar al saludo y operar como forma de cierre que equivale al saludo de despedida, o bien la respuesta del empleado al agradecimiento del usuario (*de nada*) puede sustituir el saludo de despedida del empleado, comportamiento que resulta muy frecuente en las interacciones que tienen lugar en las instituciones del ámbito educativo. Asimismo, tal como hemos podido constatar a partir de nuestras observaciones, cuando el usuario es derivado a otro sector o ventanilla de la institución puede simplemente agradecer sin emitir un saludo de despedida.

A continuación ofrecemos ejemplos que ilustran aquellos cierres de interacción que resultan más frecuentes en las instituciones del ámbito educativo bahiense seleccionadas. Los clasificamos según sean: a) saludo recíproco, b) ausencia de fórmulas de saludo y su reemplazo por fórmulas de agradecimiento, c) ausencia del acto de saludo por parte del empleado, d) ausencia de saludo por parte del empleado y su reemplazo por la respuesta al agradecimiento o la expresión de buenos deseos y e) ausencia de saludo por parte de ambos participantes.

### **a) Saludo recíproco**

En primer lugar ejemplificamos aquellos casos, relevados con mucha frecuencia, en los que ambos participantes saludan o responden al saludo de despedida:



(mujer-27 años) ← (hombre-35 años)

*Contexto:* U realiza una consulta en una institución educativa pública de nivel superior en la que realiza sus estudios. Al finalizar la misma los participantes se despiden:

-[U] bue:no:: bárbaro buenísimo (.) gracias ariel [hasta luego]

-[E] [de nada °chau°]

(35) EMISOR -----→ DESTINATARIO

Empleado → Usuario

(mujer-30 años) ← (mujer-27 años)

*Contexto:* U realiza trámite en una institución educativa pública de nivel superior. Al finalizar la interacción los participantes se despiden:

-[E] muy bie::n=

-[U] =listo?

-[E] bá:rbaro ((sonriendo))

-[U] bue::no ((sonriendo)) perfecto (.) hasta luego (.) [gra:cias]

-[E] [hasta lue:go]

(36) EMISOR -----→ DESTINATARIO

Empleado → Usuario

(hombre-35 años) ← (mujer-28 años)

*Contexto:* En una institución educativa pública de nivel superior, U se acerca a la ventanilla a realizar una consulta sobre la inscripción a un seminario de posgrado. En las instancias finales de la interacción, E le entrega a U una carpeta que debía retirar:

-[E] acá está

-[U] ah (.) bueno (.) muchas gracias ariel

-[E] tuyo

-[U] nos vemo:s

-[E] chau cintia (.) [hasta luego]

-[U] [cha:u:]

(37) EMISOR -----→ DESTINATARIO

Usuario → Empleado

(mujer-27 años) ← (hombre-28 años)

*Contexto:* U realiza un trámite en una institución educativa pública de nivel superior. Al finalizar el intercambio los participantes se despiden:

-[U] bueno (.) muy amable

-[E] listo

-[U] [hasta luego]

-[E] [hasta luego]

(38) EMISOR -----→ DESTINATARIO

Usuario → Empleado

(mujer-25 años) ← (mujer-35 años)

*Contexto:* U realiza una consulta en una institución educativa pública de nivel superior, planteando que no podrá estar presente en la fecha de concreción del trámite porque realizará un viaje con su madre. Luego de recibir las indicaciones necesarias las participantes se despiden:

-[U] bueno

-[E] bueno (.) bárbaro (.) hasta luego que tengan buen viaje!

-[U] chau hasta luego

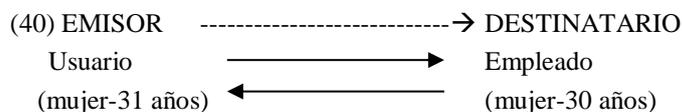
(39) EMISOR -----→ DESTINATARIO

Usuario → Empleado

(mujer-30 años) ← (mujer-32 años)

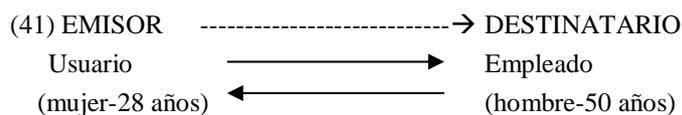
*Contexto:* U realiza una consulta en una institución educativa privada de nivel superior en la que se desempeña como docente. Al concluir se despide:

- [U] bueno muchas gracias chicas
- [E] no de nada
- [U] felices vacaciones! y felices [fiestas]
- [E] [igualmente] (.) chau hasta luego



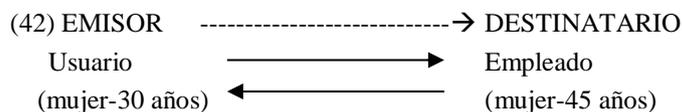
*Contexto:* U retira un recibo de sueldo en una institución educativa privada de nivel superior en la que se desempeña como docente. Al concluir se despide:

- [U] bue:no (.) listo (.) nos vemos!
- [E] nos vemos valeria



*Contexto:* La usuaria se dirige a una institución educativa en la que los docentes realizan diversos trámites para solicitar la firma de un certificado. Obtenida la firma se despide:

- [U] bue:no (.) muchas gracias
- [E] de nada [chau]
- [U] [hasta lue:go]



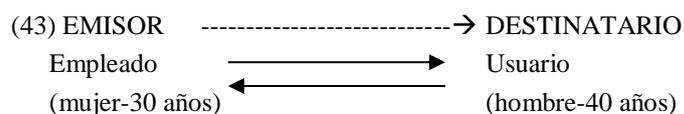
*Contexto:* La usuaria se dirige a una institución educativa en la que los docentes realizan diversos trámites para realizar un reclamo. Finalizado el trámite se despide:

- [U] listo! chau gracias!
- [E] gracias suerte!

Es importante destacar la tendencia a la personalización que se registra en algunos de los saludos de los fragmentos anteriores, tendencia que se concreta a través del uso de formas tales como el nombre de pila del destinatario (*chau cintia, nos vemos valeria*) o bien la expresión de buenos deseos (*suerte!, felices fiestas!, que tengan buen viaje*). Tales usos se registran especialmente en los puestos de atención de las instituciones educativas de nivel superior, en las que resulta más frecuente la existencia de conocimiento previo entre empleados y usuarios, sean docentes o alumnos avanzados o de carreras de posgrado, por su frecuencia de trato durante las consultas y trámites, a lo que se suma, en ocasiones, los contactos a través del correo electrónico entre empleados administrativos y usuarios por solicitudes de datos, documentación o informes.

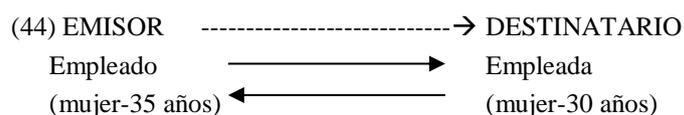
**b) Ausencia de fórmulas de saludo y su reemplazo por fórmulas de agradecimiento**

Como señalamos más arriba, en ocasiones ocurre que los usuarios no emiten saludo de despedida y lo reemplazan por un agradecimiento. Una de las posibilidades en que se verifica esta situación es en aquellos casos en que no abandonan la institución sino que han sido derivados a otra ventanilla o a otro sector del establecimiento, o bien por tener que desplazarse un momento para realizar otro trámite o una fotocopia y luego deben regresar, situación en la que emplean, como forma de cierre de la interacción, el acto de agradecimiento. Los siguientes ejemplos ilustran tales situaciones:



*Contexto:* U realiza una consulta en una institución educativa pública de nivel superior. En las instancias finales de la interacción, E le indica que debe dirigirse a otro sector de la institución para solicitar la documentación que debe presentar para completar el trámite:

- [E] tenés que traerme el analítico para que veamos las materias en qué: fecha las rendiste (.) para poder [sacar los programas]
- [U] [bue:no:] (.) ahora voy allá: (.) gracias
- [E] de nada

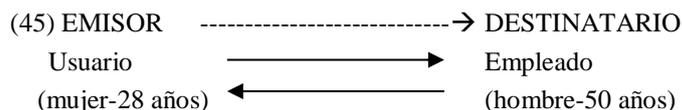


*Contexto:* U solicita fotocopias de los parciales que debe tomar en una institución educativa pública de nivel superior en la que se desempeña como docente. E le indica cuándo puede pasar a retirar las copias:

- [U] al mediodía paso=
- [E] =bueno (.) listo=
- [U] =gracias!

Como se observa a partir de los ejemplos transcritos, la ausencia de saludos en dichas ocasiones está debidamente justificada por la situación, por lo que probablemente no genere incomodidad en los interlocutores. Además, se produce el agradecimiento como forma de cierre.

Por otra parte, en los casos en que los usuarios solicitan en ventanillas u oficinas información acerca de la ubicación de algún sector de la institución, suelen recibir la respuesta y agradecer sin producir un saludo de despedida. En esas oportunidades, los empleados suelen no responder al agradecimiento ni saludar, otorgando prioridad a la celeridad y al aspecto transaccional de la interacción, como se observa en los siguientes ejemplos:

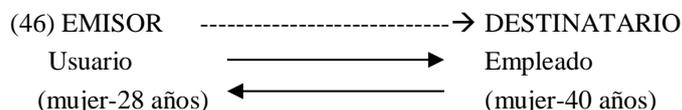


*Contexto:* Luego de finalizar un trámite y despedirse en una oficina de una institución educativa en la que los docentes realizan trámites, U regresa para realizar una última consulta:

-[U] una consultita (.) me dijeron que en la oficina cinco podía sacar fotocopia (.) dónde queda? para los cursos?

-[E] abajo [preguntá]

-[U] [abajo?] ah (.) gracias



*Contexto:* U realiza una consulta en una institución educativa en la que los docentes realizan trámites:

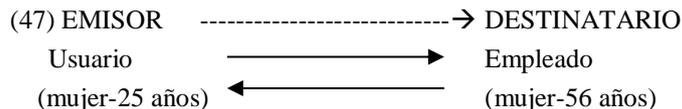
-[U] ho:la qué tal? (.) una consulta (.) la oficina cinco?

-[E] oficina de informe en el pasillo

-[U] ahh (.) bueno (.) gracias ((se retira))

### **c) Ausencia del acto de saludo por parte del empleado**

A diferencia de las situaciones anteriores, en otras oportunidades hemos registrado la ausencia injustificada de respuesta a los saludos del usuario por parte del empleado, como ocurre en los siguientes fragmentos de interacciones:

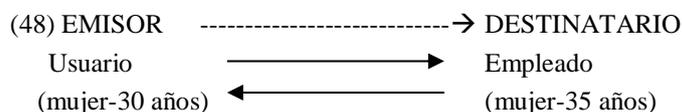


*Contexto:* U solicita un certificado de alumno regular en una institución educativa pública de nivel superior. E se lo entrega y U le pregunta:

-[U] cuánto::?

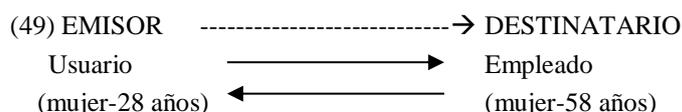
-[E] no se cobra nada

-[U] ah! muchas gracias (.) chau! ((E no responde al saludo ni al agradecimiento))



*Contexto:* U realiza una consulta en una institución educativa privada de nivel superior. Al concluir se despide:

-[U] bue:no (.) bárbaro (.) muchas gracias (.) hasta luego ((E no responde y sigue trabajando))



*Contexto:* La usuaria se dirige a una institución educativa en la que los docentes realizan diversos trámites para averiguar la fecha de una inscripción. Respondida la consulta se despide:

-[U] ahh (.) bueno (.) gracia:s

-[E] hasta el trece de julio tenés tiempo

-[U] bueno (.) gracias (.) hasta luego

En tales casos los empleados rompen con el par adyacente que suponen los saludos (Haverkate, 1994) al no producir la respuesta esperada. Así, la ausencia de respuesta a los saludos de despedida emitidos por los usuarios resulta injustificada, por lo que tales usos serán calificados como descorteses de acuerdo con las percepciones que los usuarios tienen al respecto, tal como analizamos en el apartado correspondiente a percepción.

#### **d) Ausencia de saludo por parte del empleado y su reemplazo por la respuesta al agradecimiento o la expresión de buenos deseos**

Asimismo, en otros intercambios los empleados no responden a los saludos de despedida del usuario pero finalizan la interacción respondiendo al agradecimiento, expresando buenos deseos o, lo que resulta poco frecuente, produciendo un agradecimiento, que funcionaría en esos casos como despedida, por lo que no resulta incómoda la falta de respuesta al saludo. Estos cierres de interacción resultan muy frecuentes en las interacciones desarrolladas en estos contextos institucionales. A continuación transcribimos algunos fragmentos que ilustran tales situaciones:

(50) EMISOR -----→ DESTINATARIO  
    Usuario            →      Empleado  
    (mujer-28 años) ←      (hombre-32 años)

*Contexto:* U solicita un certificado de alumno regular en una institución educativa pública de nivel superior. E se lo entrega:  
-[U] bue:no (.) gracias ((sonriendo)) [hasta luego]  
-[E] [no: (.) de nada] ((U se retira))

(51) EMISOR -----→ DESTINATARIO  
    Usuario            →      Empleado  
    (mujer-30 años) ←      (mujer-30 años)

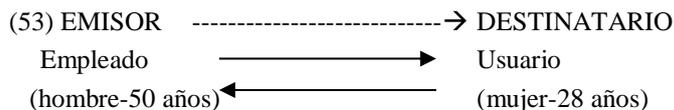
*Contexto:* La usuaria solicita las copias de los parciales que debe tomar en una institución educativa privada de nivel superior. La empleada se los alcanza:  
-[U] bue:no bárbaro (.) muchas gracia:s  
-[E] no de nada  
-[U] hasta luego

(52) EMISOR -----→ DESTINATARIO  
    Usuario            →      Empleado  
    (mujer-30 años) ←      (mujer-32 años)

*Contexto:* U completa unas planillas en una institución educativa privada de nivel superior en la que se desempeña como docente. Al concluir se despide:  
-[U] listo (.) bárbaro!  
-[E] sí? bárbaro

-[U] bue:no (.) muchas gracias! [hasta luego]

-[E] [de nada]



*Contexto:* U se inscribe en un listado en una institución educativa en la que los docentes realizan trámites. Al finalizar el mismo, E le desea buena suerte:

-[E] y bueno (.) suerte! ((gesto con las manos como de impotencia, dando a entender que la aparición del U en el listado queda librada al azar)) jejeje ((sonríe))

-[U] bueno ((se ríe)) bueno gracia:s ((sonríe))

-[E] qué te puedo desear?

-[U] está bien ((se ríe)) hasta luego

### **e) Ausencia de saludo por parte de ambos participantes**

Finalmente, hemos relevado algunos casos en los que los usuarios no saludan en la instancia de cierre de la interacción debido al fracaso de la interacción y a su evaluación negativa acerca de la atención. En esas oportunidades, los empleados tampoco producen un saludo. Tal es el caso de las interacciones 1, 2 y 3 que examinamos en el capítulo sobre análisis de casos de descortesía (véase *Infra*).

El análisis del corpus ha puesto de manifiesto la tendencia de los usuarios a manifestar cortesía en el cierre de los intercambios, a diferencia de los empleados, cuya contribución a la cortesía en esta instancia se restringe principalmente a la respuesta a las expresiones de cortesía de los usuarios.

#### **3.1.1.2. Agradecimientos**

El agradecimiento es un acto cortés porque refuerza la imagen positiva del interlocutor (Haverkate, 1994: 82). Consiste en un reconocimiento a otra persona por un beneficio recibido de ella, por lo cual, en términos de Ferrer y Sánchez Lanza, es una “reacción motivada” por un hecho previo (2002: 79). Haverkate lo define en los siguientes términos:

...un acto expresivo reactivo cuya realización queda determinada por un acto previamente efectuado por el interlocutor. El efecto de este acto, que puede ser verbal o no verbal, redundará en beneficio del hablante que da las gracias. De esta caracterización cabe deducir que “agradecer” es un acto de habla que sirve a la finalidad particular de restablecer el equilibrio de la relación coste-beneficio entre hablante y oyente... (1994: 93).

Las fórmulas utilizadas más frecuentemente se encuentran muy estereotipadas. Entre ellas Ferrer y Sánchez Lanza mencionan *te agradezco*, *gracias*,

*muchas gracias*, aclarando que dichas formas pueden ir acompañadas por interjecciones u otros enunciados que hacen más expresivo y enfático el acto de agradecer (2002: 81).

Como sucede en muchas culturas, el oyente puede informar al que agradece que no hace falta restablecer el equilibrio coste-beneficio, mediante fórmulas del tipo *de nada, no hay de qué* (Haverkate, 1994: 93-94). En este sentido, tal como señalan Ferrer y Sánchez Lanza “el acto de agradecer y la respuesta a ese agradecimiento conforman un par adyacente” (2002: 79). Como reacción al agradecimiento las investigadoras mencionan rituales de minimización: *de nada, por nada, no hay de qué, no hay porqué, no por favor* y para casos de extrema cortesía mencionan la forma *a vos/usted* como devolución del agradecimiento.

Asimismo se refieren a la relevancia particular que adquiere este acto de habla especialmente en las relaciones más formales y distantes, como entre cliente-vendedor, cliente-mozo, pasajero-inspector, cuestión particularmente interesante para nuestra investigación, que aborda interacciones en puestos de atención al público.

Con respecto a los agradecimientos en los puestos de atención al público de las instituciones del ámbito educativo, hemos constatado que este acto de habla aparece generalmente en la secuencia de cierre de las interacciones en boca de los usuarios, tal como resulta esperable para este tipo de intercambios comunicativos en los que estos últimos reciben un servicio de parte de los encargados de la atención al público. De hecho, el agradecimiento es definido por Haverkate como “un acto expresivo reactivo cuya realización queda determinada por un acto previamente efectuado por el interlocutor” (1994: 93).

Así, los usuarios suelen agradecer a los empleados por su servicio mediante las siguientes fórmulas: *gracias, gracias eh?, muchas gracias, muchas gracias eh?, muchísimas gracias, mil gracias, muy amable, bárbaro (.) gracias*. Las formas utilizadas van desde la forma simple *gracias* hasta agradecimientos más expresivos e intensificados (Ferrer y Sánchez Lanza, 2002: 81), ya sea por el uso del determinante indefinido *muchas*, del numeral *mil*, el superlativo *muchísimas*, el uso de interjecciones (*¡ay!*), marcadores (*¿eh?*) y otros enunciados acumulados, como cumplidos (*gracias muy amable*), así como también a través del tono de voz, los alargamientos vocálicos y los gestos. Además, en ocasiones los usuarios personalizan y focalizan el agradecimiento mediante el uso del nombre de pila del empleado, en

los casos en que existe conocimiento previo, o de alguna fórmula de tratamiento de tipo vocativo (*chicas*). En los pocos casos en que no agradecen suelen producir igualmente un saludo como expresión de cortesía en la instancia de cierre de la interacción, aunque lo más frecuente es la producción de agradecimiento y saludo. Los siguientes fragmentos de interacciones ilustran algunos de los usos reelvados:

(54) EMISOR -----→ DESTINATARIO

Usuario                      →                      Empleado  
(mujer-30 años)                      ←                      (mujer-30 años)

*Contexto:* U se dirige a una oficina de una institución educativa privada de nivel superior en la que se desempeña como docente para solicitar las copias de los parciales que va a tomar. Al retirarse señala:  
-[U] *bue: no bárbaro (.) muchas gracia:s*  
-[E] *no de nada*

(55) EMISOR -----→ DESTINATARIO

Usuario                      →                      Empleado  
(mujer-30 años)                      ←                      (hombre-27 años)

*Contexto:* U se dirige a una ventanilla de una institución educativa pública de nivel superior para realizar un trámite. Al despedirse se dirige a E:  
-[U] *listo gracias eh?*  
-[E] *listo (.) hasta luego*

(56) EMISOR -----→ DESTINATARIO

Usuario                      →                      Empleado  
(mujer-27 años)                      ←                      (hombre-35 años)

*Contexto:* Una becaria que tiene su lugar de trabajo en un departamento de una universidad pública se dirige a una ventanilla de dicho departamento para realizar un trámite. Una vez completado, luego de recibir muy buena atención y predisposición por parte del empleado para resolver su problema, se despide agradeciendo:  
-[U] *bie:n (.) bueno mil gracias ariel ((sonriendo))*  
-[E] *de nada [hasta luego]*  
-[U] *[bueno nos vemos (.) hasta luego]*

(57) EMISOR -----→ DESTINATARIO

Empleado                      →                      Usuario  
(mujer-28 años)                      ←                      (mujer-28 años)

*Contexto:* Una alumna que está próxima a graduarse se dirige a una ventanilla de la institución educativa pública de nivel superior en la que estudia para realizar una consulta a una empleada con la que no había tratado previamente. Una vez respondida agradece y se despide:  
-[E] *bue: no [listo?]*  
-[U] *[muchas gracias]*  
-[E] *no (.) por favor! [hasta luego]*  
-[U] *[hasta luego]*

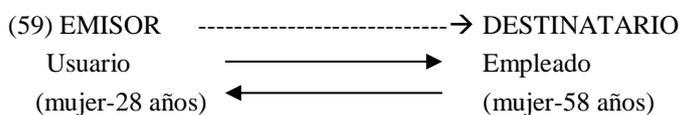
(58) EMISOR -----→ DESTINATARIO

Usuario                      →                      Empleado 1      Empleado 2  
(mujer-31 años)                      ←                      (mujer-30 años) (mujer-30 años)

*Contexto:* U se dirige a una oficina de una institución educativa privada de nivel superior en la que se desempeña como docente para solicitar una planilla. Cuando se la entregan agradece:  
-[U] *bueno bárbaro gracias [chicas (.) hasta luego]*

-[E1 y E2] [*no de nada*]

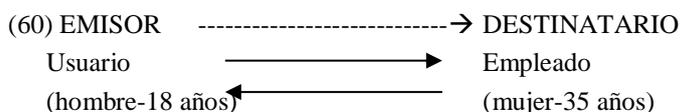
Como hemos señalado, el acto de agradecer y su respuesta conforman un par adyacente (Ferrer y Sánchez Lanza, 2002: 79). Así, resulta frecuente que al recibir un agradecimiento el oyente pueda informar al que agradece que no hace falta restablecer el equilibrio coste-beneficio, y lo hace mediante el uso de determinadas fórmulas (Haverkate, 1994: 93-94). En tal sentido, en las interacciones que tienen lugar en las instituciones educativas de nivel superior los empleados suelen responder a los agradecimientos de los usuarios. Las respuestas de los empleados ante dichos agradecimientos suelen ser del tipo de: *de nada, no de nada, no (.) por favor, no hay por qué, no hay de qué, no:*. Por su parte, en la institución del ámbito educativo en la que los docentes realizan trámites vinculados con su labor docente es más frecuente la ausencia de respuesta al agradecimiento, como se observa en el siguiente ejemplo:



*Contexto:* La usuaria se dirige a una institución pública del ámbito educativo en la que los docentes realizan diversos trámites para averiguar la fecha de una inscripción. Respondida la consulta se despide:

- [U] ahh (.) bueno (.) gracia:s
- [E] hasta el trece de julio tenés tiempo
- [U] bueno (.) gracias (.) hasta luego ((se retira))

Asimismo, en alguna oportunidad registramos el agradecimiento o la retribución o reciprocidad del agradecimiento en boca de empleados, que se concreta a través del uso de expresiones como las siguientes: *gracias, gra::cias gracias, no a vos, no gracias a vos!*. También en estos casos, cuando existe conocimiento previo entre los participantes, puede focalizarse el agradecimiento mediante la emisión del nombre de pila del usuario. A continuación ejemplificamos con fragmentos de interacciones:



*Contexto:* U realiza un trámite en una ventanilla de una institución educativa privada de nivel superior. Al finalizar el trámite entrega la documentación requerida:

- [U] la copia: (4) acá la dejo
- [E] listo
- [U] listo?
- [E] bárbaro (.) gracia:s

-[U] hasta luego

(61) EMISOR -----> DESTINATARIO

Usuario -----> Empleado  
(mujer-31 años) <----- (mujer-30 años)

*Contexto:* La empleada de una institución educativa privada de nivel superior le solicita a la usuaria, una docente del establecimiento, la realización de una tarea vinculada a su labor docente. Al despedirse ambas agradecen:

-[U] bueno bárbaro! (2) bueno *gracias!*

-[E] listo! *no gracias a vos!*

En otra oportunidad, en una situación similar:

-[E] *gracias valeria!*

(62) EMISOR -----> DESTINATARIO

Usuario -----> Empleado  
(mujer-30 años) <----- (mujer-45 años)

*Contexto:* Una docente se dirige a una institución pública de ámbito educativo en la que los docentes realizan diversos trámites para realizar un reclamo. Al finalizar el trámite se despiden agradeciendo mutuamente:

-[U] te dejo el folio?

-[E] ese sí

-[U] listo! chau *gracias!*

-[E] *gracias suerte!*

(63) EMISOR -----> DESTINATARIO

Usuario -----> Empleado  
(mujer-65 años) <----- (hombre-42 años)

*Contexto:* Una docente de una institución educativa pública de nivel superior se dirige a una ventanilla de administración del Departamento en el que se desempeña como docente y realiza un pedido al empleado. Al despedirse agradece y expresa buenos deseos debido al feriado del día siguiente:

-[U] ahhh! mirá! bueno (.) *muchas gracias marcos!*

-[E] no: por favor!

-[U] que descanses mucho mañana eh?

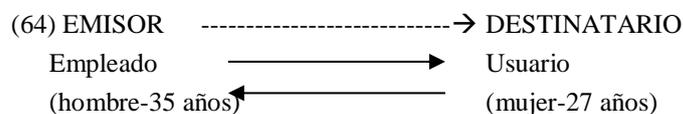
-[E] *gra::cias gracias*

En este último ejemplo el empleado agradece los buenos deseos de la docente, intensificando el agradecimiento mediante la repetición de la fórmula *gracias* y el alargamiento vocálico.

Finalmente, existen casos de intercambios comunicativos no exitosos, como las interacciones 1, 2 y 3 que examinamos en el capítulo sobre análisis de casos de descortesía (véase *Infra*), en los que los usuarios no agradecen debido a su disconformidad con el servicio brindado. En dichas oportunidades, la omisión del saludo y el agradecimiento funcionaría como indicador de la evaluación del usuario respecto de la interacción verificada, que probablemente condicionará los futuros encuentros.

### 3.1.1.3. Cumplidos

Acompañando los agradecimientos, o como parte de ellos, aparecen en ocasiones en boca de los usuarios los cumplidos hacia los empleados, como se observa en el siguiente ejemplo:



*Contexto:* Una alumna de una carrera de posgrado se acerca a una ventanilla del Departamento de la universidad pública donde estudia para preguntar si puede retirar su inscripción a un seminario que decidió abandonar. E le explica que las inscripciones ya fueron enviadas y luego realiza una llamada telefónica. Al finalizar la llamada le comunica a U:

-[E] ((acercándose al escritorio)) bueno (.) dos buenas (.) uno está a la firma la resolución por superior [refiere a otro trámite por el que consultó también la usuaria]

-[U] ah bue:no

-[E] ehhm (1) y me dijeron que iban a sacar tu planilla ((con volumen de voz más bajo))

-[U] qué planilla?

-[E] que no vas a quedar ausente

-[U] *ahh (.) ay gra::cias (.) qué bueno:: ((se sonríe)) qué genio que sos ariel! ((riendo))*

-[E] *((se ríe)) no no (.) buena onda porque:: me atendió ( ) y me dice sí sí ningún problema*

Tal como observamos en el fragmento transcripto, se registra en boca de la usuaria la maximización del agradecimiento mediante la acumulación de fórmulas, la interjección *ay* precediendo la forma *gra::cias*, el alargamiento vocálico, la sonrisa, la acumulación de enunciados (*qué bueno::*), y finalmente el cumplido hacia el empleado por su aptitud para resolver eficazmente los problemas.

El cumplido, considerado como uno de los actos expresivos, deriva de “...un objeto social que consiste en crear o mantener un ambiente de amabilidad” (Haverkate, 1994: 88). En este sentido Haverkate sostiene que los hablantes que emiten cumplidos “tienen como fin expresar solidaridad y aprecio, así como establecer un contexto interaccional que facilite la colaboración entre los interlocutores” (Ibídem). Por su parte, María Elena Placencia señala que dicho acto de habla comunica la aprobación del oyente con respecto a una acción, un atributo o bien que se posee. Para ejemplificar, la investigadora se refiere al uso del cumplido para “mostrar admiración por alguna cualidad o por un trabajo bien hecho” (2011: 116-117). Este sería justamente el caso del cumplido del ejemplo, en el que la usuaria se muestra admirada por la eficiencia del empleado. Sintácticamente, dicho cumplido (“qué genio que sos Ariel!”) responde al siguiente de los patrones sintácticos de cumplidos recogidos por Placencia (2011: 124-125):

**(INTERJ) + qué + ADJ + que + V**

El acto del cumplido, que expresa cortesía positiva al realzar la imagen del interlocutor, requiere una respuesta que lo atenúe. Dicha reacción admite tres variantes:

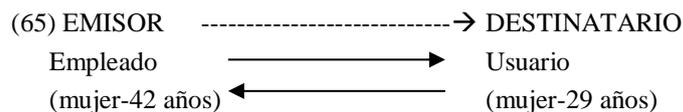
- I) Aceptar el cumplido reduciendo el elogio;
- II) Aceptar el cumplido atribuyendo el elogio a una tercera persona;
- III) Devolver el cumplido (Haverkate, 1994: 93).

En tal sentido, podemos observar que en el ejemplo anterior el empleado le atribuye el elogio a una tercera persona: el empleado al que llamó por teléfono y tuvo la amabilidad de realizar el trámite. Así, en la producción de su respuesta, el empleado logra atenuar el elogio de la usuaria.

También el cumplido acompaña al agradecimiento en los casos en que el usuario agradece la atención mediante expresiones como *muchas gracias muy amable*. La calificación de la atención como *muy amable* en el contexto de una interacción institucional puede considerarse como un cumplido hacia el empleado, que responde al siguiente de los patrones sintácticos propuestos por Placencia (2011):

**(V) (+INTENS) + ADJ/ADV (+SN).**

En boca de empleadas de la institución a la que concurren docentes para realizar trámites también hemos registrado expresiones de cumplidos del tipo de *perfecto:: (1) mu::y bie:n (.) impeca:ble, bien (.) perfecto (.) muy bien todo hecho los deberes!*, pronunciadas cuando los usuarios presentan toda la documentación requerida para el trámite. El siguiente ejemplo ilustra tales usos:



*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:

- [E] 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))
- [E] *bien (.) perfecto (.) muy bien todo hecho los deberes!* ((U sonrío))

Dichas expresiones pueden considerarse cumplidos o felicitaciones. En tal sentido, Haverkate se refiere a la dificultad que supone en algunos casos la distinción entre el cumplido y la felicitación:

Pasando a un análisis comparativo del cumplido y la felicitación, comprobamos en primer lugar que ambos actos de habla tienen en común el expresar cortesía positiva. Luego resulta que su relación es tan estrecha que a veces es difícil trazar una línea divisoria. Norrick (1978, 286) enfoca el problema señalando que, en algunos casos, el mismo acto puede interpretarse indistintamente como cumplido o felicitación (1994: 91).

Volviendo al ejemplo transcrito, resulta interesante la transferencia que realiza la empleada del discurso de otro contexto del dominio educativo en la expresión *bien (.) perfecto (.) muy bien todo hecho los deberes!* (véase Infra apartado sobre conversación de contacto). Se produce así una transferencia metafórica de otro discurso institucional, el de las maestras en el contexto escolar, a este contexto, registrado también, como veremos en el próximo capítulo, en boca de empleadas de las instituciones del ámbito de la salud.

#### **3.1.1.4. Síntesis**

Los actos de habla expresivos registrados en las interacciones desarrolladas en las instituciones del ámbito de la educación seleccionadas, tales como saludos, agradecimientos y cumplidos, se orientan hacia el reconocimiento del otro y contribuyen a la creación de un ambiente de solidaridad y acercamiento entre los interlocutores. Cuando dicho reconocimiento no se produce, tal como sucede en aquellos casos en los que los empleados no saludan al usuario o no responden a su saludo, se produce una tensión social que deriva en una percepción negativa de dicho comportamiento que, como veremos en el apartado dedicado a percepción, es calificado como descortés por los usuarios. Como hemos anticipado, cabe señalar que la forma de apertura de las interacciones puede condicionar el tono de las mismas y el modo en que se van a desarrollar. En el mismo sentido, los cierres de interacción reflejan la evaluación de los hablantes acerca del intercambio producido e inciden en las expectativas para futuros intercambios. Según los registros de nuestro corpus resulta más frecuente que el usuario sea el primero que contribuye a la cortesía en lo que respecta a la producción de actos de habla expresivos.

De acuerdo con lo expuesto a lo largo de este apartado, resulta interesante destacar las formas de personalización de los actos de habla expresivos. En tal

sentido, hemos registrado, en aquellas interacciones en las que existe conocimiento previo entre los participantes debido a su frecuencia de trato, el uso del nombre de pila o sobrenombre del usuario en boca de los empleados como modo de personalizar los saludos tanto de inicio de interacción como de despedida, así como también los agradecimientos y cumplidos. Tales usos se registran asimismo en boca de los usuarios al dirigirse a los empleados. Además, hemos registrado otras formas de personalización de estos actos de habla tales como, en los saludos de despedida, las expresiones de buenos deseos. Al respecto, nos interesa señalar la importancia que adquiere en estos contextos la focalización del destinatario y la personalización del mensaje, ya que se trata de valores que, por su frecuencia de uso en otros dominios de interacción, forman parte del comportamiento y de la competencia comunicativa de la comunidad (cfr. Rigatuso, 2000 y 2011).

### **3.1.2. Estrategias de atenuación**

Como hemos señalado en capítulo II, en su teoría de la cortesía, Brown y Levinson parten de la idea de que el ser social está constituido por una *imagen positiva* (el deseo de que los actos de uno sean aprobados) y una *imagen negativa* (el deseo de que uno no vea impedidos sus actos):

Central to our model is a highly abstract notion of ‘face’ which consists of two specific kinds of desires (‘face-wants’) attributed by interactants to one another: the desire to be unimpeded in one’s actions (negative face), and the desire (in some respects) to be approved of (positive face) (Brown y Levinson, 1987: 13).

Una de las actividades de los participantes en una interacción es mantener las imágenes propias y las del otro. Las acciones que afectan negativamente a la imagen se denominan Actos Amenazadores de Imagen (Calsamiglia Blancafort y Tusón Valls, 2002: 163). Brown y Levinson llaman *atenuadores* a los elementos lingüísticos usados para la *cortesía negativa*, es decir, para compensar la posible agresión a la imagen negativa del interlocutor, que se da mediante actos directivos, impositivos o que invaden el territorio de otro, tales como la orden, el consejo o la prohibición (Ibídem: 164, 169).

Siguiendo los postulados de Antonio Briz, se puede señalar que 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). Asimismo, Briz sostiene que la atenuación permite “...quitar relieve, mitigar, suavizar, restar fuerza ilocutiva, reparar, esconder la verdadera intención...” (Briz, 2003: 19) y agrega que solo en ocasiones la atenuación es una manifestación de la imagen de cortesía, vinculándola en mayor medida a la actividad argumentativa y de negociación del acuerdo. En tal sentido, el autor 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 cursiva corresponde al original).

Por su parte, Silvina Douglas de Sirgo, en su libro *Estrategias discursivas de la atenuación en Tucumán*, postula la atenuación como parte del concepto de competencia comunicativa y, por eso mismo, como una modalidad discursiva definida en la intersección de lenguaje y sociedad (2007:13). La autora se propone circunscribir el concepto de atenuación definiéndolo como una de las estrategias, con una identidad lingüística predominante, que conforman el fenómeno de la cortesía, que es más general, tiene una dimensión social predominante y no siempre incluye la mitigación lingüística (2007: 69-83).

Calsamiglia Blancafort y Tusón Valls (2002: 169-171), a quienes sigue parcialmente Douglas de Sirgo (2007: 80-83), hacen referencia a los elementos lingüísticos, sustitutivos o acompañantes, a los que, como hemos señalado, Brown y Levinson denominan *atenuadores (softeners)*, usados por el hablante para compensar la posible agresión a la imagen negativa del interlocutor. Siguiendo esta clasificación, se analizan a continuación las estrategias de atenuación empleadas en las instituciones del ámbito de la educación estudiadas. Las mismas se presentan organizadas según correspondan a *procedimientos sustitutivos* o *procedimientos acompañantes* (Calsamiglia Blancafort y Tusón Valls, 2002; Douglas de Sirgo, 2007).

**3.1.2.1. Procedimientos sustitutos:** Calsamiglia Blancafort y Tusón Valls los definen en los siguientes términos:

...son aquellos en los que se reemplaza un elemento por otro que rebaja la fuerza del acto amenazador. Así, el imperativo, como señal de orden y de imposición, puede sustituirse por construcciones, fraseología, giros y selección de pronombres que resultan mucho menos agresivos e impositivos que el uso de formas directas de mandato (2002: 169).

En los *procedimientos sustitutos* pueden distinguirse, según estas autoras, los *desactualizadores*, *eufemismos* y *létotes*. A esta clasificación Douglas de Sirgo agrega los siguientes: *elisión de marcas enunciativas de los locutores*, *recursos estilísticos*, *expresiones de auxiliar y sustantivo femenino derivado de verbo* y *empleo de diminutivos y formas apocopadas* (2007: 80-82).

En las interacciones registradas en las instituciones del ámbito de la educación hemos detectado diversas formas de atenuación del uso de imperativos y de la formulación de pedidos tanto por parte de los empleados como de los usuarios. Se trata del uso de *desactualizadores*, *elisión de marcas enunciativas de los locutores*, *expresiones de auxiliar y sustantivo femenino derivado de verbo* y empleo de *diminutivos*. A continuación presentamos estos usos junto a los ejemplos del corpus de nuestra investigación:

**a) Desactualizadores:** Según Calsamiglia Blancafort y Tusón Valls “...son partículas modales, temporales y personales que ponen distancia entre el Locutor y el acto amenazador” (2002:169). Puede actuar como desactualizador el uso del condicional o el subjuntivo, en sustitución del imperativo, o bien el uso del imperfecto. En las instituciones del ámbito educativo seleccionadas relevamos, en la mayoría de las interacciones, la atenuación de pedidos y preguntas por parte de los usuarios mediante el uso del imperfecto de subjuntivo, del condicional, el futuro imperfecto y el pretérito imperfecto de indicativo: *yo venía por un certificado analítico*;, *te quería hacer una consulta*, *te quería preguntar...*, *yo necesitaría saber*, *quería saber...*, *venía para...*, *quisiera saber si todavía soy regular*, *traía esto para fotocopiar para parciales?*, *queríamos registrar...*, *queríamos averiguar...*, *habrá forma de retirar la inscripción... o algo así?*. Se trata de usos asociados particularmente al acto de habla de la petición. A continuación transcribimos, a modo

de ejemplo, un fragmento de una interacción desarrollada en una institución educativa privada de nivel superior:

(66) EMISOR -----> DESTINATARIO  
Usuario -----> Empleado  
(hombre-18 años) (mujer-35 años)

*Contexto:* U se encuentra en una ventanilla de una institución educativa privada de nivel superior y se dirige a E para solicitar un certificado:

-[U] yo *venía* por un certificado analítico:

En estas instituciones no resultan frecuentes usos similares por parte de los empleados, ya que estos suelen utilizar formas más directas o atenuar los pedidos mediante otro tipo de estrategias. A continuación transcribimos algunos de los ejemplos recogidos en boca de empleados acompañando la producción de indicaciones: *para esa fecha tendrías que presentar la.: ((se refiere a la tesina)), y acá tendrías que marcarme con círculo....*

(67) EMISOR -----> DESTINATARIO  
Empleado -----> Usuario  
(mujer-30 años) (mujer-31 años)

*Contexto:* La empleada de una institución educativa privada de nivel superior le explica a una docente cómo completar una planilla por un pedido de equivalencia de una alumna:

-[E] y acá *tendrías que* marcarme con círculo si es total o parcial y en ese caso que fuese parcial cuáles son los temas que tiene que rendir para

-[U] ah para rendir esos temas

**b) Elisión de marcas enunciativas de los interlocutores:** El empleo de este procedimiento se advierte a través del uso del *se* impersonal (*es la inscripción que se hace en agosto*) y del *nosotros* inclusivo en boca de los empleados:

(68) EMISOR -----> DESTINATARIO  
Usuario -----> Empleado  
(mujer-30 años) (mujer-45 años)

*Contexto:* En una institución pública del ámbito educativo en la que los docentes realizan diversos trámites, U realiza un trámite de incorporación de datos y entrega las planillas:

-[U] agregué el título: (.) no sé si me faltó algún dato (.) no sabía qué tenía que poner ahí

-[E] y: estos igual los *tenemos que:* completar

-[U] ah (.) esto todo?

-[E] esto sí (.) *lo vamos a completar* igual

Resulta evidente que en este último ejemplo el *nosotros* inclusivo es utilizado por la empleada con el fin de atenuar el pedido o la orden para que la usuaria complete los datos que le faltaron.

**c) Expresiones de auxiliar y sustantivo femenino derivado de verbo:** También hemos relevado el uso de expresiones de auxiliar para atenuación de pedidos por parte de empleados y usuarios de estas instituciones, tal como se observa en los siguientes ejemplos:

(69) EMISOR -----> DESTINATARIO  
Usuario -----> Empleado  
(mujer-24 años) (mujer-45 años)

*Contexto:* U se dirige a una ventanilla de una institución educativa pública de nivel superior para solicitar un certificado:

-[U] hola! *ando buscando* analítico de: ...

(70) EMISOR -----> DESTINATARIO  
Usuario -----> Empleado  
(mujer-30 años) (mujer-45 años)

*Contexto:* Una docente realiza un trámite por un reclamo en una institución pública del ámbito educativo en la que los docentes realizan diversos trámites. Al final de la interacción E le da las indicaciones acerca de cómo consultar la resolución del problema a través de la página web:

-[U] me fijo así como me fijé ahora?

-[E] sí igualmente *date una vueltila* por acá también:n

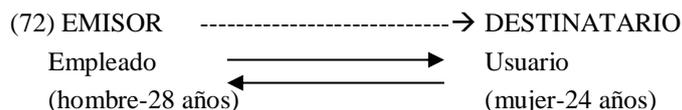
**d) Empleo de diminutivos:** Observamos la atenuación de órdenes y pedidos por parte de los empleados a través del uso de diminutivos, uso que se registra tanto en la interacción de empleados al dirigirse a usuarios como de los usuarios hacia empleados.

Los empleados utilizan el diminutivo en expresiones como las siguientes, para indicarle al usuario que haga algo o bien para pedirle documentación: *llevate el papelito, numerito, numerito?, tu numerito?, tenés el numerito del pedido?, los programitas los buscás en el departamento que corresponde, si querés esperar un ratito:, dejá pasar una semanita, una firmita, ehh querés esperar un segundito que consulto, esperame un segundito, venite el tres de agosto con esta planillita, tienen la planillita?, tenés que venir a comprar las planillitas acá, tenés que llenar esta planillita, armá todo el jueguito, acordate de poner el numerito.* A continuación transcribimos algunos ejemplos a modo ilustrativo de estos usos:

(71) EMISOR -----> DESTINATARIO  
Empleado -----> Usuario  
(mujer-55 años) (mujer-24 años)

*Contexto:* En una institución pública del ámbito educativo en la que los docentes realizan diversos trámites, E le indica a U la fecha en la que debe realizar un trámite:

-[E] venite el tres de agosto con esta *planillita*



*Contexto:* Una alumna se dirige a una ventanilla de una institución educativa pública de nivel superior para consultar cómo puede conseguir un certificado de su participación en un proyecto de investigación. El empleado plantea las posibilidades:

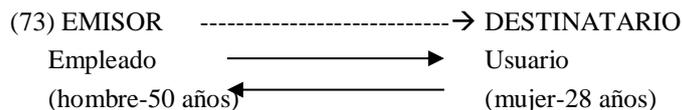
-[E] ehh una es que ella te haga un certificado firmado por ella ((se refiere a la directora del proyecto)) pero voy a ver si porai ((por ahí)) podemos hacer alguno nosotros (.) ehhh no sé la verdad no sé si tenemos algún forma:to ((se retira y vuelve en 30 segundos))

-[E] sí: (1) que ana maría te haga u:n *certificadito*

-[U] listo

-[E] eh alguna *notita* donde ponga que: pertenecés al pgi ((Proyecto de Grupo de Investigación)) (.) que lo firme y:

Como ya anticipamos, también hemos registrado usos de diminutivo en boca de los usuarios, especialmente para anunciar consultas cuando ya le hicieron varias preguntas al empleado o bien cuando lo interrumpen, donde el diminutivo cumple claramente una función de atenuación: *una consultita, una pregunta (.) un vasito para tomar agua?, te hago una consultita*. En este sentido, los diminutivos se incluyen en expresiones performativas, por lo cual, además de constituir procedimientos sustitutivos, forman parte, de manera simultánea, de procedimientos acompañantes. Ilustramos este uso con el siguiente ejemplo:

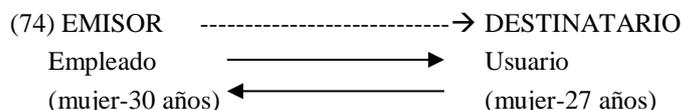


*Contexto:* U realiza un trámite en una oficina de una institución pública del ámbito educativo en la que los docentes efectúan diversos trámites, se retira y a los pocos segundos regresa e interrumpe a E:

-[E] sí:

-[U] una *consultita* (.) me dijeron que en la oficina nueve podía sacar fotocopia (.) dónde queda? para los cursos?

Además de su valor como atenuador, relevamos otros usos del diminutivo vinculados con un discurso instruccional, que relevamos en las interacciones desarrolladas en estas instituciones cuando las empleadas les dan explicaciones o instrucciones a los usuarios sobre el modo en que deben proceder para utilizar determinados servicios, o bien para indicarles cómo completar planillas, como en el siguiente ejemplo:



*Contexto:* La usuaria de una institución educativa pública de nivel superior le pregunta a E cuál es el recibo que tiene que firmar. E se fija y le indica en tono amable:

-[E] acá dice al *costadito* ((U mira)) ni [se nota]

-[U] [ahh! sí:]  
-[E] talón para el titular

(75) EMISOR -----> DESTINATARIO  
Empleado -----> Usuario  
(mujer-27 años) <----- (hombre-29 años)

Contexto: El usuario de una institución educativa pública de nivel superior le pregunta a E si debe completar una parte de un formulario. E le responde:

-[E] sí ((señalando el formulario)) esta parte sí  
-[U] la de acá nada más  
-[E] no:: todas las *filitas* estas (.) sí?

También relevamos otros usos tales como el uso afectivo e intensificador del diminutivo. A continuación presentamos un ejemplo ilustrativo que corresponde a una interacción desarrollada en una ventanilla de una institución educativa privada de nivel superior, en la que el uso del diminutivo *nuevito* adquiere tanto un valor afectivo como intensificador, ya que se usa en el sentido de *muy nuevo*:

(76) EMISOR -----> DESTINATARIO  
Empleado -----> Usuario  
(mujer-32 años) <----- (mujer-30 años)

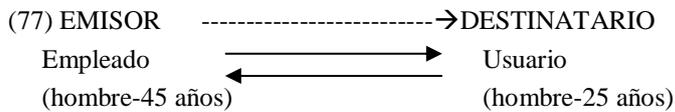
Contexto: La usuaria, docente de una institución educativa privada de nivel superior, le entrega documentación a E, entre la que se encuentra su título universitario. E señala:

-[E] qué lindo re *nuevito*! ((sonríe))  
-[U] sí ese está (.) ese está más *nuevito*: (.) sí ((sonriendo)) ese es del dos mi::l tr- trece! el año pasado  
-[E] ((se lo devuelve)) estaba *enganchadito* acá  
-[U] sí sí:: yo despué:s (.) [ah esas son unas fotocopias]  
-[E] [ehh] querés esperar un *segundito* que consulto: a mariela [si falta algo]  
-[U] [si falta algo] sí por las dudas  
-[E] como: ella está con el tema de las altas [docente:s]  
-[U] [está bien] (.) bueno (.) perfecto  
-[E] yo soy *nuevita* (.) medio *nuevita* [así que]  
-[U] [bue:no]  
-[E] más *nuevita* que ella ((riendo))

En este sentido, destaca en el ejemplo la función del diminutivo referida por Rigatuso para la interacción comercial, que señala su empleo “...como estrategia comunicativa de acercamiento y establecimiento de lazos solidarios y afiliativos con el cliente” (Rigatuso, 2014c). Precisamente, Hummel vincula la introducción del diminutivo dentro de un discurso profesional para indicar el paso hacia un estilo más informal y familiar:

Los hablantes que están acostumbrados a tratar con la gente hablando un registro estándar introducen intencionadamente diminutivos justo cuando quieren pasar de la parte profesional de una reunión a lo íntimo y jovial (...) Recurren conscientemente al registro del lenguaje familiar. Se invita al interlocutor a seguir un comportamiento más distendido, precisamente más familiar (Hummel, 1998:196).

El siguiente constituye otro ejemplo en el que aparece el uso afectivo y afiliativo del diminutivo en boca del empleado de una institución educativa pública de nivel superior:



*Contexto:* El empleado de una ventanilla de una institución educativa pública de nivel superior le explica al usuario cómo llegar a una dirección correspondiente a las residencias de la universidad y le dibuja el plano:

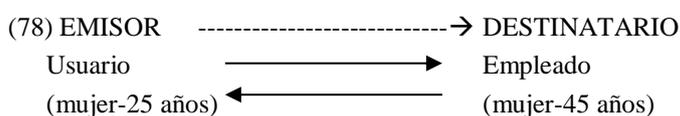
- [E] esta es urquiza y esta es el estacionamiento nuevo (.) donde había *canchita* de fútbol (.) ((mira le U)) *canchita* de fútbol (.) habrás jugado alguna vez jajaja
- [U] ((riendo)) todos los sábados
- [E] ((cuando termina de explicar)) les regalo el mapazo que hice: ((riendo))
- [U] el google maps

El diminutivo *canchita* es de uso difundido en la comunidad para referir afectivamente a las canchas de fútbol, y, especialmente, a las canchas de barrio. En el ejemplo transcrito, resulta evidente el valor afectivo del diminutivo con el que el empleado remite nostálgicamente a la cancha en la que en la actualidad funciona un estacionamiento. La referencia aviva el recuerdo del usuario, que detalla, entre risas, su asidua recurrencia a esa cancha.

Consideramos que el uso del diminutivo constituye una marca de estilo que caracteriza el discurso de muchos de los empleados de las instituciones del ámbito educativo estudiadas, quienes –como hemos señalado– lo utilizan con una función de atenuación y también con valor de acercamiento. Los usuarios, por su parte, lo emplean principalmente para atenuar pedidos.

**3.1.2.2. Procedimientos acompañantes:** Son expresiones añadidas del tipo *por favor, si no es molestia*, o “...enunciados preliminares para anunciar y preparar un acto que puede atentar contra la imagen” (Calsamiglia Blancafort y Tusón Valls, 2002: 170).

a) Para la **petición** hemos relevado expresiones añadidas en boca de empleados y usuarios, tales como las que ilustran los siguientes ejemplos:



*Contexto:* U se acerca a una ventanilla de una institución educativa pública de nivel superior para realizar una consulta:

-[U] ((sonriendo)) hola qué tal? buen día (.) quisiera saber si todavía soy regular y de ser así un certificado

-[E] qué número? ((se lo dice)) soledad?

-[U] sí (.) soy yo

-[E] te lo doy?

-[U] sí *por favor* (.) dos certificados

(79) EMISOR -----> DESTINATARIO

Empleado -----> Usuario  
(hombre-40 años) (hombre-27 años)

*Contexto:* El empleado de una ventanilla de un institución educativa pública de nivel superior le indica al usuario que se acerque a la ventanilla para ser atendido:

-[E] *pasá por favor*

(80) EMISOR -----> DESTINATARIO

Empleado -----> Usuario  
(mujer-27 años) (hombre-30 años)

*Contexto:* La empleada de una ventanilla de una institución educativa pública de nivel superior le da indicaciones a un alumno recién graduado en relación con el seguimiento de la evolución de su trámite de título:

-[E] lo único que *te voy a pedir* es que *por favor* nos llames todos los meses

(81) EMISOR -----> DESTINATARIO

Empleado -----> Usuario  
(mujer-35 años) (hombre-27 años)

*Contexto:* La empleada de una ventanilla de una institución educativa pública de nivel superior le indica al usuario:

-[E] lo que *te pido* que acá me escribas...

(82) EMISOR -----> DESTINATARIO

Empleado -----> Usuario  
(mujer-27 años) (hombre-27 años)

*Contexto:* La empleada de una ventanilla de una institución educativa pública de nivel superior le pregunta al usuario:

-[E] el dni lo trajiste *por favor*?

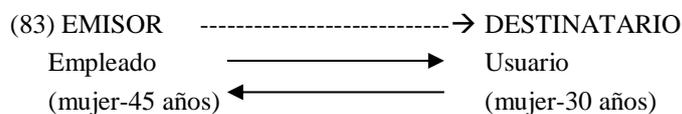
Y luego le indica dónde tiene que firmar:

-[E] ahí al lado *por favor*

En los ejemplos anteriores se puede observar el uso de la expresión *por favor*, así como también emisiones acompañadas por un enunciado que anuncia el acto de habla (*te voy a pedir, te pido*).

**b) Para la pregunta:** Estos usos tienen directa vinculación con el tipo de prácticas de los usuarios en esos puestos, donde resulta frecuente la formulación de consultas a los empleados. Entre las formas que se utilizan para anunciar preguntas se registran en nuestro corpus enunciados como los siguientes, que aparecen en boca de los

usuarios: *te hago una consulta, te quería hacer una consulta, te hago una pregunta, también te quería preguntar eso, una consulta (.) para..., una consultita, una pregunta, y otra pregunta, te hago una consultita, le puedo hacer una consulta?* A continuación transcribimos un ejemplo para ilustrar este tipo de usos:

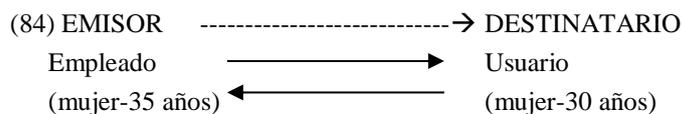


*Contexto:* U se acerca a un escritorio de una institución pública del ámbito educativo en la que los docentes realizan diversos trámites y E la saluda:

-[E] ho:la! qué ta:l? ((sonriendo))

-[U] hola qué tal? *te hago una consu:lta:*

-[E] sí



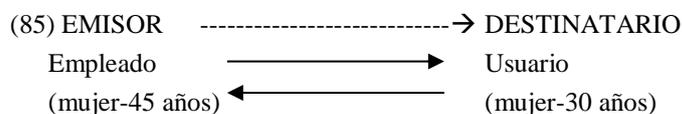
*Contexto:* U se presenta en una ventanilla de una institución educativa pública de nivel superior para preguntar si un certificado que debe solicitar puede ser retirado por otra persona:

-[U] ho:la (.) *te hago una consultita:* (.) los certificados se retiran personalmente o puedo mandar a mi mamá? porque tengo que viajar...

Nótese cómo, en ocasiones, tal como ilustra el ejemplo anterior, se produce la convergencia de estrategias. En este sentido, registramos la expresión performativa como procedimiento acompañante para realizar la pregunta que incluye, simultáneamente, como procedimiento sustitutivo, el diminutivo *consultita*:

Aunque con menor frecuencia que los usuarios, en ocasiones los empleados también anuncian las preguntas a los usuarios durante los trámites mediante expresiones del tipo de: *una consulta, pregunta (.) los títulos están registrados en el consejo escolar?* También los empleados anuncian otros actos de habla, como la transmisión de información: *ahí te digo el numerito*. En los siguientes ejemplos el anuncio contribuye a reafirmar sus declaraciones: *eso ya te digo que tarda, este te digo que es fotocopia*.

### c) Para los consejos o recomendaciones:



*Contexto:* U realiza un trámite en el escritorio de una institución pública del ámbito educativo en la que los docentes realizan diversos trámites. Al finalizar E le aconseja a U:

-[E] ya está todo ((U intenta guardar el título en el tubo y se le traba)) sí ojo con el título porque (.) *sabés lo que te conviene? te conviene* ya sacarle un montón de:  
-[U] sí: le saqué otra para que ya me quede  
-[E] le hacés copia fiel

(86) EMISOR -----→ DESTINATARIO  
Empleado                   →      Usuario  
    (mujer-35 años)                   (mujer-30 años)

*Contexto:* La empleada de una ventanilla de una institución educativa pública de nivel superior le otorga a la usuaria una autorización para que pueda retirarle un certificado de su madre, y luego le recomienda:  
-[E] no la pierdas *por favor*

**d) Los modalizadores:** Atenúan la fuerza de las aserciones, con lo que parecen menos concluyentes. Son modalizadores expresiones como *creo que, me parece que, si querés* (Douglas de Sirgo, 2007: 82). A continuación presentamos, a modo ilustrativo, tres fragmentos correspondientes a interacciones desarrolladas en instituciones del ámbito educativo bahiense:

(87) EMISOR -----→ DESTINATARIO  
Empleado                   →      Usuario  
    (mujer-59 años)                   (mujer-28 años)

*Contexto:* U realiza un trámite en el escritorio de una institución pública del ámbito educativo en la que los docentes realizan diversos trámites. Al finalizarlo le pregunta a E:  
-[U] una consulta (.) para la inscripción al listado oficial hay que presentar fotocopia [de las dos cosas]?  
-[E] [sí]  
-[U] o del analítico?=  
-[E] =preguntá  
-[U] ah [pregunto]  
-[E] [preguntá:] pero *creo* que del analítico (.) *me parece*

(88) EMISOR -----→ DESTINATARIO  
Empleado                   →      Usuario  
    (mujer-55 años)                   (mujer-27 años)

*Contexto:* La usuaria concurre a una ventanilla de una institución educativa pública de nivel superior para solicitar información sobre el promedio histórico de su carrera. E ingresa a una oficina para buscar el dato y al regresar a la ventanilla le informa a la usuaria:  
-[E] mmm bué (.) este::: ocho treinta y uno (.) *si querés* anotar?

(89) EMISOR -----→ DESTINATARIO  
Empleado                   →      Usuario  
    (mujer-30 años)                   (mujer-31 años)

*Contexto:* La usuaria de una institución educativa privada de nivel superior se dirige a la oficina administrativa para solicitar un fibrón. La empleada le ofrece la bolsa que incluye el material del aula:  
-[E] llevate la bolsa *si querés*

**e) Las reparaciones:** Son expresiones usadas como excusa. En las interacciones recogimos las expresiones *perdón* y *disculpe* como las más representativas de este

procedimiento, que se registran tanto en boca de los empleados como de usuarios en casos de malentendidos o confusiones, o bien cuando los usuarios interrumpen a un empleado y cuando realizan reclamos y peticiones. A continuación transcribimos algunos ejemplos ilustrativos:

(90) EMISOR -----> DESTINATARIO  
Usuario -----> Empleado  
(mujer-30 años) <----- (mujer-35 años)

*Contexto:* U, docente del establecimiento, golpea la puerta de una oficina de una institución educativa privada de nivel superior, ya que la ventanilla se encuentra cerrada. E abre la puerta y U le dice:  
-[U] ((sonriendo)) *disculpame* (.) qué tal? (.) necesitamos un fibrón

(91) EMISOR -----> DESTINATARIO  
Usuario -----> Empleado  
(mujer-28 años) (mujer-59 años)

*Contexto:* U realiza un trámite en el escritorio de una institución pública del ámbito educativo en la que los docentes realizan diversos trámites. Luego se retira a otra oficina en la que le indican que le faltó un dato, entonces regresa al escritorio donde E ya está atendiendo a otro usuario:  
-[U] *disculpe* (.) le faltó la fecha me dijo el señor

(92) EMISOR -----> DESTINATARIO  
Usuario -----> Empleado  
(mujer-28 años) <----- (hombre-38 años)

*Contexto:* Una becaria graduada se acerca a una ventanilla en un Departamento de una institución educativa pública de nivel superior en la que tiene su lugar de trabajo para realizar una consulta. Luego de intercambiar saludos, U pregunta:  
-[U] una consulta (.) para conectarme a internet ehm  
-[E] sí  
-[U] me dijeron que me tenían que ingresar una contra::seña o algo así:  
-[E] para entrar en ((menciona el nombre del sistema de la institución))  
-[U] no sé cómo es  
-[E] eh vos querés para anotarte en las mate:rias no?  
-[U] no no no para ingresar desde acá e:n el gabinete  
-[E] *perdón perdón*<sup>13</sup> (.) está bien

(93) EMISOR -----> DESTINATARIO  
Empleado -----> Usuario 1 Usuario 2  
(mujer-55 años) <----- (mujer-24 años) (mujer-27 años)

*Contexto:* La empleada de una institución pública del ámbito educativo en la que los docentes realizan diversos trámites le pregunta a U1:  
-[E] [bueno] e:] t[í tulo de licenciatura acá no lo volcas°te° (.) °de nuevo (.) lo tenés que volcar° (3) tal cual el título  
-[U1] ((se queda pensando)) el título de licenciatura no lo tenés que volcar me decís?  
-[E] SÍ lo tenés que volcar ((con tono despectivo))  
-[U1] ah sí lo tenés que volcar (.) *perdón* (.) te entendí no  
Más tarde E señala:  
-[E] no pusiste otros distritos? no te interesan?  
-[U1] qué otros distritos?  
-[E] por ejemplo (.) punta alta? coronel rosales? 110? *perdón* (.) 112?

---

<sup>13</sup> La repetición en este caso parece intensificar las disculpas, ya que el empleado confunde a la becaria graduada con una alumna ingresante que desea inscribirse en las materias.

(...)

-[E] bueno (.) en el orden que los volcaste aquí me los foliás (.) incluyendo la fotocopia de la: licenciatura (.) que dónde está? por acá:: a ver (.) está foliada (3) acá está (3) hay un desparramo de pape:les chi:cas

-[U1] ayy sí (.) *perdó:n* ((se siente avergonzada))

Más tarde interviene U2:

-[U2] a mí siempre me dijeron que si yo me anotaba en agosto estaba anotada para el año siguiente

-[E] no pero mi amor (.) a ver (.) esto es IN FI NE

-[U2] ah infine *perdón* (.) yo me anoto en el complementario

Finalizando la interacción:

-[E] y te fija:ste (.) te viniste a ver en ese momento?

-[U1] no

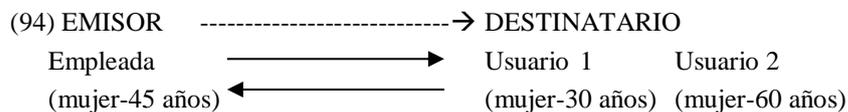
-[E] mmm ((abre grandes los ojos))

-[U1] [error]

-[E] [chicas] (.) chicas (.) tienen esta página

-[U1] sí ya sé (.) *es hasta aprender* (.) *es hasta aprender* ((avergonzada)) sí::

En ocasiones, las reparaciones pueden realizarse a través de expresiones que manifiestan una justificación, como en la última línea del ejemplo anterior, y una expresión de solidaridad con los usuarios, tal como observamos en el siguiente ejemplo:



*Contexto:* U1 realiza un trámite en el escritorio de una institución pública del ámbito educativo en la que los docentes realizan diversos trámites. Anteriormente E le había indicado qué fotocopias necesitaba, pero durante el transcurso del trámite advierte que le falta otra fotocopia:

-[E] *me vas a mata:r* ((lamentándose)) *sabés qué te falta:? recién venís de la fotocopiado:ra:* (.) cambio de domicilio aunque figure en blanco

-[U1] ahh (.) bueno ((se ríe)) bueno ahora voy

(...)

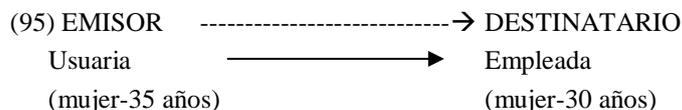
-[E] no importa no importa! porque: te espero (2) igua:l sí (.) *agregalo:* después me lo traés

-[U1] sí sí

(...)

-[E] *perfe:cto* (.) *todo bie:n* (.) *falta solamente e:so* (.) *tanta burocracia pero nos hi:nchan* ((U1 se ríe)) *para que* ( ) *que acá viviendo en bahía bla:nca* (.) *es todo una* ( ) ((U1 y U2 ríen))

**f) Los minimizadores:** Tal como los definen Calsamiglia Blancafort y Tusón Valls, los *minimizadores* son “elementos léxicos que pretenden reducir la fuerza de la amenaza” (2002: 171), que se expresan en nuestro corpus a través de expresiones como las que muestran los siguientes fragmentos:



*Contexto:* Después de haber realizado varias consultas, la usuaria de una institución educativa pública de nivel superior le pregunta a E:

-[U] y después una consulta:: *°tonta°* (.) esto cómo te cuenta: cuando te hacen el promedio cuando terminás?

(96) EMISOR -----> DESTINATARIO  
Empleado -----> Usuario  
(mujer-27 años) (hombre-30 años)

Contexto: La empleada de una ventanilla de una institución educativa pública de nivel superior le indica al usuario:

-[E] *lo único que te voy a pedir es que por favor nos llames todos los meses*

(97) EMISOR -----> DESTINATARIO  
Usuaría -----> Empleada  
(mujer-31 años) (mujer-30 años)

Contexto: La usuaria de una institución educativa privada de nivel superior en la que se desempeña como docente le pide a la empleada administrativa:

-[U] *lo único que necesitaría una copia del examen*

(98) EMISOR -----> DESTINATARIO  
Empleado -----> Usuario  
(mujer-45 años) (mujer-30 años)

Contexto: U realiza un trámite en el escritorio de una institución pública del ámbito educativo en la que los docentes realizan diversos trámites, pero le falta presentar una fotocopia. Al finalizarlo, E señala:

-[E] *faltó solamente eso así que traemelo y ya lo agregamos*

(99) EMISOR -----> DESTINATARIO  
Empleado -----> Usuario  
(mujer-45 años) (mujer-23 años)

Contexto: La empleada de una institución educativa pública de nivel superior le indica a U los pasos que debe seguir para obtener las equivalencias, para otro establecimiento, de materias cursadas en esa institución:

-[E] *una vez que tenés el plan (.) los programas los ponés en una carpeta así y agregás fotocopia de tu dni primera y segunda hoja*

-[U2] *está bien*

-[E] *lo traés para acá y eso más o menos en dos *semanitas* te llevás todo*

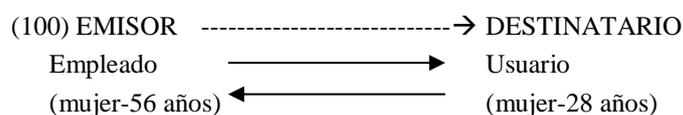
-[U2] *ah dos *semanitas* lleva? porque antes del uno lo tengo que llevar*

En este último ejemplo resulta interesante el uso del diminutivo en el sustantivo *semanas*, un lapso temporal que no admite, en principio, ser disminuido (Hummel, 1998). En este caso se destaca la diferencia de valor atribuido por cada uno de los participantes al diminutivo *semanitas*. Mientras que la empleada minimiza el tiempo de espera, la usuaria manifiesta que, teniendo en cuenta la fecha límite que tiene, esa espera no es menor.

Calsamiglia Blancafort y Tusón Valls se refieren asimismo a otros procedimientos acompañantes como los *desarmadores*, “expresiones que muestran que de antemano se reconoce la posible respuesta negativa, para lograr una reacción positiva”, y los *cameladores*, que son “expresiones de cariño, adulación o elogio que funcionan de contrapeso de un acto que atenta contra la imagen” (2002: 171), aunque

estos no han sido registrados hasta el momento en los contextos seleccionados en la presente investigación.

En ocasiones también registramos la atenuación de emisiones por parte de los empleados mediante la elisión del imperativo al dar indicaciones, tal como sucede en la siguiente interacción de una institución educativa pública de nivel superior:



*Contexto:* La empleada de una institución educativa pública de nivel superior le indica a U dónde debe hacer la consulta por un error en el porcentaje de materias que figura en su certificado analítico:

-[E] lo que es porcentaje arriba! con los chicos de allá

(...)

-[U] ahh perfecto [bueno]

-[E] [arriba] por favor

En el fragmento anterior observamos la elisión del verbo *andá* o *preguntá* (arriba), y el verbo *hablá* o *consultá* (con los chicos...). Asimismo, al referirse a *arriba* y a *los chicos* la empleada manifiesta su orientación hacia su identidad institucional a través de su discurso, ya que con la expresión *arriba* se refiere concretamente a un sector de la institución, y al nombrar a *los chicos* se refiere a ciertos empleados de un sector en particular.

Consideramos que en el caso de los empleados, tanto en las instituciones del ámbito educativo como en las del ámbito de la salud, la atenuación parece tener una finalidad cortés en sí misma y no estratégicamente cortés en el sentido de lograr un beneficio propio, como la plantea Briz para la conversación coloquial española (2003: 22), ya que su fin no sería negociar para lograr un beneficio propio sino evitar imponerse ante el usuario. La cortesía expresada por la atenuación en estos casos sería un fin en sí mismo, que tiene que ver con la imagen negativa de no imposición. A diferencia de ello, el uso de la atenuación por parte del usuario podría pensarse como atenuación estratégicamente cortés ya que busca la buena predisposición del empleado para atenderlo, conociendo de antemano, como veremos en el análisis de las percepciones de los usuarios, que suelen darse casos en los que los empleados de algunos puestos de atención al público atienden con desgano, desinterés y apuro, brindando información escasa, incompleta y errónea, y proporcionando explicaciones imprecisas.

En el contexto sociocultural que estamos analizando, como sucede en las instituciones del ámbito sanitario, en muchas ocasiones los empleados usan formas imperativas directas que consideramos *formas directas a favor del oyente* (Sánchez Lanza, 2002):

El beneficio ocurre cuando el mandato emitido por el empleado está suavizado por la entonación y porque aquello que se ordena redundante 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 fragmentos de interacciones en las que el imperativo redundante en beneficio del usuario:

(101) EMISOR -----> DESTINATARIO

Empleado                      →                      Usuario  
(hombre-34 años)                      ←                      (mujer-28 años)

*Contexto:* El empleado de una institución educativa pública de nivel superior le explica a U, que va a averiguar a qué se debe el error que figura en su analítico, los pasos que debe seguir:

-[E] *escribime* ahí (.) eh *escribime* mañana así yo lo leo el miércoles y bueno si ellos ya me contestan ya te digo qué: qué: pasó

(102) EMISOR -----> DESTINATARIO

Empleado                      →                      Usuario  
(mujer-45 años)                      ←                      (mujer-30 años)

*Contexto:* Al finalizar un trámite en el escritorio de una institución pública del ámbito educativo en la que los docentes realizan diversos trámites, E señala:

-[E] bueno (.) *escuchá* bien lo que te digo (.) a partir del veintitrés del cero nueve: ((anota en un papel)) ingresás a la página y te fijás que todo lo que rectificaste esté modificado

Y luego agrega, en referencia a una fotocopia que U debe presentar para completar el trámite:

-[E] faltó solamente eso así que *traemeló* y ya lo agregamos

(103) EMISOR -----> DESTINATARIO

Empleado                      →                      Usuario  
(mujer-45 años)                      ←                      (mujer-26 años)

*Contexto:* Al finalizar una consulta en el escritorio de una institución pública del ámbito educativo en la que se realizan trámites docentes, E advierte que ya es casi la hora de cierre en el sector en el que U debe realizar el trámite:

-[E] y: los tenés registrado arriba también?

-[U] no

-[E] entonces *andate ya volando* arriba

-[U] arriba? bueno

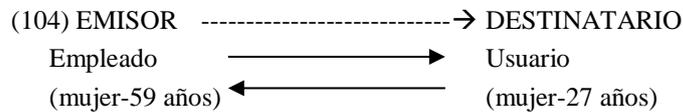
-[E] sí sí registralo porque mañana hay paro no te lo van a registrar

-[U] ah bueno

-[E] *andate volando* al primer piso

Resulta evidente en esos ejemplos que el imperativo es en beneficio del usuario, y el tono de las emisiones avala dicha interpretación. Aunque lo más frecuente es que las formas directas sean de este tipo, en algunos casos, en cambio, el

tono de las emisiones permite otro tipo de interpretación de las formas imperativas directas, que pueden llegar a considerarse descorteses, como sucede en algunos de los casos seleccionados para el análisis en el capítulo V. A continuación ofrecemos un ejemplo para ilustrar:



*Contexto:* La usuaria se dirige a un escritorio de una institución pública del ámbito educativo en la que los docentes realizan diversos trámites para registrar su título universitario, pero la empleada busca en la computadora y no figura el registro del título secundario, a pesar de que U realizó ese trámite hace años. E le dice a U:

- [E] acá no trajiste nada tenés que traer título secundario ((con tono altanero))
- [U] pero yo el secundario lo registré acá (.) hace:: como tres años
- [E] bueno tenés que traerlo y mostrameló ((tempo muy acelerado, casi no se entiende la emisión, gesto con los hombros levantados))

Como se puede observar en el fragmento anterior, mediante el uso de la perífrasis de obligación (*tenés que...*) y el imperativo (*mostrameló*), sin ningún tipo de atenuación, sumado al tono de superioridad, al tempo acelerado de la emisión y al gesto con los hombros, la empleada marca su posición de dominación sin emplear ningún elemento codificador de cortesía, como podría ser el uso de estrategias de atenuación o algún gesto que demuestre solidaridad con la usuaria, lo que contribuiría a una percepción más favorable de parte de la misma, sobre todo porque se trata de un error institucional que implica que la usuaria debe volver otro día para efectuar el trámite. Los hablantes con los que realizamos la experiencia de “jueces” tuvieron una evaluación negativa de este fragmento de la grabación y destacaron el modo “altanero” que tiene la empleada para decir las cosas. Algunas de estas evaluaciones fueron:

- Prepotente, no sé si le dio crédito de que lo había hecho, altanera para dar las órdenes.
- La está menospreciando, se lo pide muy altanera.
- Como que no le cree, le dice traemelo, se lo pide mal. No acepta que es un error de ellos.

Finalmente, tal como se desprende del análisis del corpus, los actos de pedido parecen ser los más susceptibles de ser atenuados en los contextos estudiados, en los que los mismos se producen con mucha frecuencia, dada la índole de estos dominios, en ambas direcciones de la dñada. En tal sentido, resulta interesante presentar el modo en que suelen formularse los pedidos en la producción discursiva de empleados y usuarios:

-Formulación de los pedidos en el discurso de los **empleados**:

a) *Pregunta / petición indirecta convencionalizada (por favor / diminutivo)*

- el mail?
- documento?
- me decís tu nombre?
- tenés el numerito del pedido?
- tu número de alumno?
- tu numerito?
- el dni lo trajiste por favor?
- me dirías tu dni por favor?

b) *Petición directa*

- decime tu número de documento
- decime
- firmame este y te llevás lo de abajo
- anotame acá el número de libreta y la carrera...
- tenés que poner me notifi:co: (.) u:no firma y la fe:cha y:: °aclaración°
- tenés que traerme el analítico
- bue:no (.) decime (.) a ver (.) el ma:il
- decime tu número de legajo
- uno cincuenta
- lo traés acá
- averiguá si eso también va todo en la carpeta
- tenés que ir a hacerla en registro planta baja
- completá esta parte y decime tu dni
- escribime ahí
- hacé la cola ahí
- tenés que mandarlo a hacer de nuevo
- pedímelo y lo dejo acá en la mesa de entrada
- vení (.) pasá por el otro lado así te explico
- tenés que traerlo y mostrameló
- anotalo (.) anotalo
- tenés que ir a la oficina tres
- preguntá eh a las chicas
- andate ya volando arriba (...) registralo porque mañana hay paro y no te lo van a registrar
- MANDÁ A A:LGUIEN CORAZÓN
- DAMELÓ dameló

c) *Petición atenuada mediante el uso de diminutivos, expresiones coloquiales, la presentación de opciones, el anuncio del pedido, el uso de por favor, desactualizadores, minimizadores, fórmulas de tratamiento*

- numerito
- tenés que ir a:l departamento de biología y pedirle (...) los programitas los buscás en el departamento que corresponde
- una firmita
- tenés que llenar esta planillita
- armá todo el jueguito (.) armalo así (.) tres de esto (.) firmá:
- date una vuelitita por acá
- te corto este cachito llevate el papelito
- perá ((*esperá* en su uso coloquial)) un cachito eh?
- si: querés firmar lo de abajo fírmalo y si no no importa porque te lo llevás
- algún día dáselo a firmar a X
- si tenés proble:mas o algo:: avisanos para pedir pró:rroga

- arriba por favor
- si querés averiguar para reincorporación averiguá en registro planta baja
- si querés esperar un ratito: termino con la chica y:
- pasá por favor
- lo único que te voy a pedir es que por favor nos llames todos los meses
- no la pierdas por favor
- lo que te pido que acá me escribas...
- bue: no una firma de consentimiento (.) ahí al lado por favor
- tratá de llamarnos una vez por mes
- llamanos una vez por mes por favor
- completanos acá por favor
- completalo todo por favor
- y acá tendrías que marcarme con círculo
- si lo podés mirar ahora
- esto está bien (.) guardeló señora
- faltó solamente eso así que traemelo y ya lo agregamos
- te espero te espero (.) no hagas cola (.) no te apures

-Formulación de los pedidos en el discurso de los **usuarios**:

a) *(Saludo/fórmula de tratamiento/disculpas)*<sup>14</sup> – *anuncio del pedido o la consulta (desactualizadores/diminutivos) – pedido o consulta (desactualizadores/diminutivos)*

- qué tal ariel cómo estás? (.) ehh te hago una consulta (.) no sabés...
- hola (.) qué tal ariel? cómo estás? (1) te quería hacer una consulta: sobre...
- te hago una pregunta (.) vos me podés hacer dos?
- hola (.) te hago una consultita
- lo que quería saber (.) es (.) cómo agrego los cursos
- una consultita...
- qué tal? cómo estás? te hago una consulta...
- una pregunta (.) un vasito para tomar agua? No hay ahí por eso
- hola! qué tal? Disculpame te hago una consulta eh...
- hola chicas (.) disculpen (.) les hago una consulta (.) el final de XX en qué aula es?
- che (.) te hago una consulta

b) *(Saludo/disculpas) – planteo de necesidad/deseo/motivo de la visita (desactualizadores)*

- yo necesitaría saber...
- hola (.) disculpame (.) necesitamos el control del aire
- ho:la (.) qué tal? necesito una constancia de alumno regular?
- necesito una constancia de alumno regular
- necesito averiguar...
- hola! ando buscando analítico...
- para retirar un analítico
- este: para usar el aire acondicionado? ((habla aniñada, gestos específicos))
- hola buen día (.) traía esto para fotocopiar para parciales?
- venía a retirar recibos...
- yo venía por un certificado analítico:
- ((sonriendo)) hola qué tal? buen día (.) quisiera saber si todavía soy regular y de ser así un certificado

c) *Petición indirecta convencionalizada (desactualizadores)*

---

<sup>14</sup> Incluimos entre paréntesis aquellos actos de habla o procedimientos que pueden aparecer o no en la formulación de un pedido, acompañando el modo de formulación central.

- ehh habrá forma de retirar la inscripción o algo así?
- de casualidad (.) vos no tendrás una gomita para atar esto?
- me podrías cargar el fibrón?

#### d) *Petición directa*

En el caso de los usuarios la petición directa no suele utilizarse, con excepción de aquellos pedidos que se realizan con elisión de imperativo:

- hola cómo estás? certificado: de alumno regular

Una mirada de conjunto y confrontativa de la formulación de peticiones en empleados y usuarios, nos permite observar que los empleados realizan principalmente pedidos de datos o de firmas a los usuarios y les indican los procedimientos que deben seguir para efectuar los trámites. En esas oportunidades formulan el pedido como pregunta o bien atenúan mediante el uso de distintos procedimientos sustitutivos y acompañantes orientados a la construcción de un discurso cortés. En otros casos, en cambio, utilizan formas directas, que podrán ser interpretadas como más o menos corteses de acuerdo con el tono de la emisión y de la celeridad requerida por la situación. Los usuarios, por su parte, formulan peticiones al solicitar información o certificados recurriendo, en la mayoría de los casos, a distintas estrategias de atenuación que incluyen procedimientos sustitutivos y acompañantes. Cuando la petición es directa, los usuarios suelen elidir el imperativo en función de evitar la imposición.

#### **3.1.2.3. Síntesis**

Tal como registramos en nuestro corpus, el uso de estrategias de atenuación, orientadas a no imponerse ante el interlocutor, resulta sumamente frecuente en los contextos abordados, tanto en boca de empleados como de usuarios. En este sentido, siguiendo a Calsamiglia Blancafort y Tusón Valls (2002) y a Douglas de Sirgo (2007), hemos considerado los distintos procedimientos utilizados en las interacciones, clasificándolos en *procedimientos sustitutivos* y *procedimientos acompañantes*. En el discurso de los empleados ocupa un lugar destacado, entre los procedimientos sustitutivos, el uso de diminutivos, la elisión de marcas enunciativas, mientras que los desactualizadores se utilizan en menor medida. Los procedimientos acompañantes registrados en su discurso son las expresiones añadidas que utilizan en la formulación de pedidos, preguntas y consejos, además de los modalizadores,

reparadores y minimizadores. Los usuarios, por su parte, usan frecuentemente los desactualizadores, además de expresiones de auxiliar y diminutivos como procedimientos sustitutivos, mientras que recurren al uso de procedimientos acompañantes en la formulación de peticiones y preguntas, además de emplear reparaciones y minimizadores. El diminutivo en particular ha sido examinado en tanto procedimiento sustitutivo y acompañante.

Asimismo, consideramos los diferentes modos en que empleados y usuarios suelen formular los pedidos al incluir los distintos procedimientos mencionados.

El análisis permitió advertir que los usuarios utilizan generalmente la atenuación en la formulación de pedidos y consultas, mientras que los empleados, por su parte, además de atenuar sus enunciados, utilizan también en muchas oportunidades formas directas no atenuadas, que en general suelen ser *formas directas a favor del oyente* (Sánchez Lanza, 2002). Sin embargo, cuando el tono en que se emiten no permite interpretarlas en este sentido, dichas formas son evaluadas negativamente por los usuarios.

### **3.1.3. Fórmulas de tratamiento**

Las fórmulas de tratamiento constituyen un fenómeno de especial interés en los estudios sobre cortesía verbal. Seguimos los postulados de Rigatuso, que las define en los siguientes términos:

Las lenguas de distintas comunidades del mundo poseen en sus sistemas lingüísticos un conjunto de formas para dirigirse al destinatario y hacer referencia a una tercera persona y a sí mismos en el discurso. Estas formas, que comprenden el uso concertado en la interacción lingüística de elementos nominales, pronominales y verbales, han recibido la designación de *fórmulas de tratamiento* (Rigatuso, 2004: 197, la cursiva corresponde al original).

De acuerdo con la investigadora, las fórmulas de tratamiento comprenden, además de su uso como vocativo, su empleo como referencial, que incluye la alusión a una tercera persona, la autorreferencia y un uso genérico de las formas nominales para aludir a determinados grupos humanos (Rigatuso, 2008b).

Tal como señala Rigatuso, dichas formas funcionan “como marcadores lingüísticos de relaciones interpersonales de los hablantes –donde rigen las dimensiones de *poder* y *solidaridad* (Brown y Gilman 1960)–, y marcadores sintomáticos de identidad...” (Rigatuso, 2004: 197). La investigadora define también el concepto de *pauta de uso* o *esquema de trato* en los siguientes términos:

...el empleo concertado, en el discurso y en el sistema, de las diferentes categorías que integran el sistema de tratamientos en español: elementos *nominales*, *pronominales* y *verbales*. Esta co-ocurrencia de elementos define y expresa, en su articulación, el tipo de vínculo que une a los hablantes en términos de simetría y asimetría de las relaciones (Rigatuso, 2014b).

Asimismo, los tratamientos cumplen una función fundamental en la manifestación de la cortesía verbal, tanto en su vertiente normativa como estratégica (Rigatuso, 2004: 197). En cuanto a los valores comunicativos de las fórmulas de tratamiento, Rigatuso señala:

Las fórmulas de tratamiento desempeñan un papel fundamental en diferentes instancias de la comunicación verbal, ya sea por su presencia frente a su ausencia, o por los variados matices pragmáticos y estilísticos que en su uso actualizan. Estos usos y valores comunicativos, que hacen a su dinámica interactiva, comprenden –entre otros– los siguientes aspectos: expresión del conocimiento de los participantes respecto del papel y estado que poseen en un contexto concreto de uso lingüístico (Lyons, 1980: 516-517), manifestación de cortesía y deferencia explícita, expresión lingüística de afecto, exaltación emocional pasajera o jocosidad, y el papel estratégico que cumplen los tratamientos en la organización y mecánica del discurso, que adquiere particular relevancia en la conversación, con funciones fundamentales en distintas instancias nucleares –por ejemplo– en las instancias estructurales iniciales de **preparación y apertura**, y final de **terminación**, así como, en la microestructura, en distintos tipos de pares de adyacencia y en la asignación de turnos en una conversación (Rigatuso, 2003, el destacado corresponde al original).

Así, en muchos ámbitos de interacción en la comunidad bahiense, tales como la conversación compra/venta, las fórmulas de tratamiento nominales desempeñan un papel fundamental en distintas instancias de la interacción –como la apertura conversacional, la fase de preparación conversacional de la compra/venta, las instancias de orientación, objeto de la conversación y conclusión– en las que el vendedor las usa al dirigirse al cliente para expresar cortesía y amabilidad, y dar cumplimiento a necesidades operativas en este tipo de interacción (Rigatuso, 2003). Por nuestra parte, en las instituciones objeto de estudio no se observa un uso tan frecuente de dichas formas, y suelen registrarse interacciones completas en las que ninguno de los participantes recurre al uso de fórmulas de tratamiento. Sin embargo,

a lo largo del corpus se registran usos, algunos de ellos muy interesantes y creativos, en boca de los empleados en distintas instancias de las interacciones.

En el aspecto nominal, las fórmulas elegidas por los empleados corresponden a los siguientes tipos dentro del subsistema correspondiente del español bonaerense, según las categorías establecidas por Rigatuso (1994: 21): a) nombres de pila, b) términos de parentesco empleados metafóricamente en lo que se denomina *usos ficticios* (Braun, 1988, en Rigatuso, 2014a) de los términos de parentesco (por ejemplo, *madre, mamita, ma*), c) términos de amistad, cordialidad y afecto (por ejemplo, *corazón, mi amor, mi vida, querida*), y d) términos sociales de índole general: formas destinadas a niños (por ejemplo, *chicos-as, niño-a, nena*) y destinadas a adultos (por ejemplo, *señor, señora, señorita, muchacho*).

En cuanto al uso pronominal, los empleados eligen generalmente el pronombre de confianza *vos* + sus formas verbales correspondientes para dirigirse a los usuarios, que en esas instituciones suelen ser personas jóvenes, en el caso de los alumnos, o docentes jóvenes y de edad mediana o mayor que suelen tener una relación de confianza con los empleados por la frecuencia de trato.

Por su parte, los usuarios de estas instituciones, en coincidencia con los de las instituciones de la salud, suelen elegir el pronombre de confianza *vos* + sus formas verbales para dirigirse a los empleados más jóvenes, mientras que hacia los empleados de mayor edad registramos el pronombre formal *usted* + sus formas verbales. Asimismo, los usuarios no suelen utilizar fórmulas de tratamiento nominales en uso vocativo con los empleados, más allá de algunos ejemplos recogidos en nuestro corpus de la forma *señora* para las empleadas de mayor edad. Más frecuente resulta el uso del nombre de pila del empleado como forma de tratamiento nominal, aunque dicho uso se registra especialmente en los casos en los que existe un conocimiento previo entre los interactuantes.

El análisis que presentamos a continuación se organiza en dos partes: la primera se refiere a los usos generales relevados en los distintos puestos de atención del dominio educativo, mientras que la segunda aborda el análisis de los usos registrados en un contexto específico.

### **3.1.3.1. Usos generales**

Entre las fórmulas de tratamiento nominales cuyo uso hemos relevado en las instituciones del ámbito educativo estudiadas, ocupan un lugar destacado los nombres de pila o sobrenombres (Rigatuso, 1994: 21). Las mismas se registran en dos situaciones: aquellas interacciones en las que existe un conocimiento previo entre los participantes y aquellas en las que tal conocimiento no existe. En los casos en que los interactuantes se conocen, ya sea por amistad o porque el usuario es docente de la institución o un alumno que hace tiempo que estudia allí, lo que implica una asidua recurrencia a algunas ventanillas y la consiguiente identificación mutua, suele ocurrir con frecuencia que tanto empleados como usuarios utilicen, en alguna instancia de la interacción, el nombre de pila, sobrenombre o forma diminutiva del nombre de su destinatario, dependiendo del grado de conocimiento mutuo y de la confianza en el vínculo (Rigatuso, 1994). Dichos usos fueron relevados especialmente en las instancias de apertura y cierre conversacional, junto a los saludos de inicio y de despedida, y acompañando agradecimientos, así como también en instancias intermedias para focalizar en el usuario en la formulación de preguntas o pedidos.

Por otra parte, especialmente cuando no existe conocimiento previo entre los participantes, en distintas instancias de los intercambios hemos relevado el uso de otras fórmulas de tratamiento nominales distintas del nombre de pila, correspondientes a la categoría *Términos sociales de índole general* (Rigatuso, 1994), tales como formas destinadas a niños (por ejemplo, *chicos-as*) y términos generales destinados a adultos (por ejemplo, *señor, señora, señorita, muchacho*).

A continuación presentamos el análisis del uso de fórmulas de tratamiento de acuerdo con la instancia de la interacción en la que aparecen.

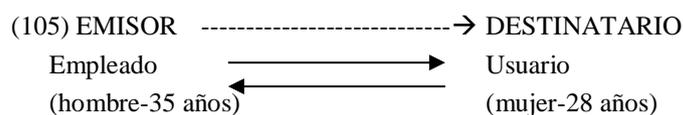
#### **3.1.3.1.1. Instancia de apertura**

Tal como postula Rigatuso, el uso de tratamientos en la instancia de apertura conversacional ofrece particular interés dada la funcionalidad pragmática de los mismos y los valores expresivos que manifiestan (Rigatuso, 1987: 171). Al respecto, entre los usos y funciones de los tratamientos en español bonaerense en esta instancia conversacional recoge los siguientes: a) *Registro de un tratamiento nominal en las expresiones de apertura conversacional*, y b) *Fórmula + entonación específica como*

reemplazo de toda una oración, en la apertura del intercambio verbal entre empleado y cliente de un comercio o institución. Ambas funciones se registran en los dominios que analizamos. En ese marco, a continuación nos referimos a los distintos usos que relevamos en nuestro corpus:

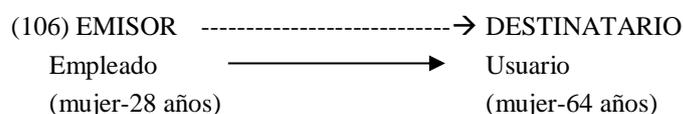
### a) Registro de un tratamiento nominal en las expresiones de apertura conversacional

**-Nombre de pila:** Como hemos anticipado, resulta frecuente en estas instituciones el uso del nombre de pila del destinatario en boca de empleado y usuario acompañando una fórmula de saludo, en los casos en que existe conocimiento previo por la frecuencia de trato. A continuación transcribimos algunos fragmentos de interacciones que tienen lugar en cada una de las instituciones del ámbito educativo objeto de estudio, en los que registramos usos de los nombres de pila, sobrenombres o apócopeos tanto por parte de los empleados hacia los usuarios como de estos últimos hacia los empleados:



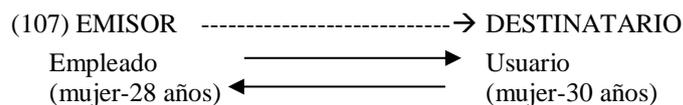
*Contexto:* En una institución educativa pública de nivel superior, U se acerca a la ventanilla a realizar una consulta sobre la inscripción a un seminario de posgrado:

- [E] hola (.) qué tal?  
-[U] hola qué tal *ariel* (.) cómo estás? (.) para inscribirme en el seminario de posgrado de sociología?



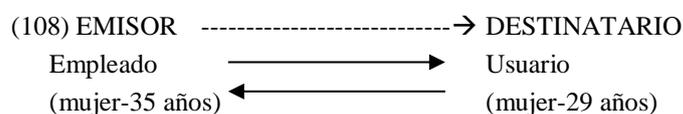
*Contexto:* En una institución educativa pública de nivel superior, E termina de atender a una usuaria y se dirige a la siguiente usuaria, una profesora de esa universidad:

- [E] hola *norma*!



*Contexto:* En una institución educativa pública de nivel superior, U se dirige a una ventanilla del departamento de su carrera para entregar su tesis de licenciatura:

- [U] hola! [cómo estás?]  
-[E] [hola!] ((sonriendo)) cómo andás *carla*?



*Contexto:* En una institución educativa privada de nivel superior, E se dirige a U, docente de dicha institución:

-[E] cómo vas *ceci*?

-[U] hola *mari* (.) justo tenía que hablar con vos

(109) EMISOR -----> DESTINATARIO

Empleado                      → Usuario  
(hombre-35 años)                      (mujer-55 años)

*Contexto:* En una institución educativa pública de nivel superior, la usuaria, docente de la institución, se acerca a la ventanilla para firmar documentación:

-[E] qué tal *susy*?

(110) EMISOR -----> DESTINATARIO

Usuario                      → Empleado  
(mujer-40 años)                      (hombre-40 años)

*Contexto:* En una institución pública del ámbito educativo en la que los docentes realizan diversos trámites, U se dirige a E para realizar una consulta:

-[U] hola *mariano* (.) tengo una duda sobre la inscripción

**-Otras fórmulas nominales:** Asimismo, tanto empleados como usuarios utilizan la forma *chicos-as* para destinatarios plurales acompañando los saludos en la instancia de apertura y en la de preparación, como se observa en los siguientes ejemplos:

(111) EMISOR -----> DESTINATARIO

Usuario                      → Empleado  
(mujer-30 años)                      (mujeres-35 años)

*Contexto:* Una docente de una institución educativa privada de nivel superior ingresa a la oficina de administración en la que se encuentran dos empleadas:

-[U] hola *chicas* (.) permiso

(112) EMISOR -----> DESTINATARIO

Empleado                      → Usuario 1      Usuario 2  
(mujer-45 años)                      (mujer-26 años) (mujer-29 años)

*Contexto:* En una institución pública del ámbito educativo en la que los docentes realizan diversos trámites, U1 ingresa a una oficina a realizar una consulta y se acerca una empleada:

-[E] *chicas* qué necesitaban? buen [día]

-[U1] [ho:la] (.) buen día (.) me tengo que anotar en el listado oficial y tengo que agregar unos curso:s?

**b) Fórmula + entonación específica como reemplazo de toda una oración en la apertura del intercambio verbal entre empleado y usuario**

En la instancia de apertura conversacional no hemos registrado un uso frecuente de fórmulas de tratamiento nominal, ya que lo más común es que en esta instancia el empleado solo mire al usuario o lo salude sin utilizar fórmulas de tratamiento. Sin embargo, en las instituciones que nos ocupan registramos, además de los usos mencionados en la función anterior para la instancia de apertura, usos

aislados de la fórmula nominal *muchacho?* con entonación específica y de la forma pronominal *vos?* como inicio de interacción, en la función señalada de reemplazo de toda una oración en la apertura del intercambio verbal entre empleado y usuario. A continuación transcribimos ejemplos de estos usos:

(113) EMISOR -----> DESTINATARIO  
 Empleado -----> Usuario  
 (hombre-40 años) -----< (mujer-28 años)

*Contexto:* En una institución educativa pública de nivel superior, E atiende a un usuario que va a sacarse la foto para un trámite y E le pide que espere en el pasillo. A continuación se dirige a la siguiente usuaria de la fila:

-[E] *vos?*  
 -[U] *ho:la qué tal? también para sacarme la foto*

(114) EMISOR -----> DESTINATARIO  
 Empleado -----> Usuario  
 (mujer-45 años) -----< (mujer-25 años)

*Contexto:* En una institución educativa pública de nivel superior, E atiende a una usuaria que se dirige a su ventanilla para abonar un trámite. Mientras imprime la factura E se dirige a la usuaria que sigue en la fila:

-[E] *sí (.) vos?*  
 -[U] *también por lo del título*

(115) EMISOR -----> DESTINATARIO  
 Empleado -----> Usuario  
 (mujer-58 años) -----< (mujer-28 años)

*Contexto:* En una institución pública del ámbito educativo en la que los docentes realizan diversos trámites, E termina de atender a otra usuaria y dirige su mirada a U:

-[E] *vos?*  
 -[U] *hola (.) quería hacer una consul- ((se detiene porque E vuelve a responderle algo a la usuaria anterior))*

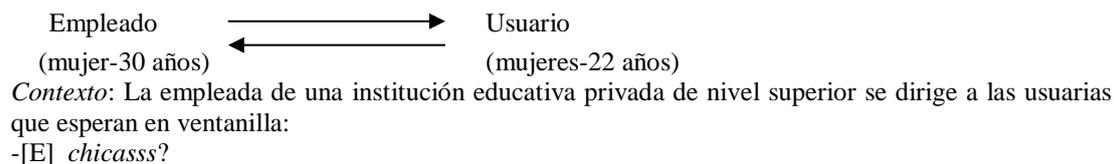
(116) EMISOR -----> DESTINATARIO  
 Empleado -----> Usuario  
 (hombre-35 años) -----< (hombre-28 años)

*Contexto:* U se dirige a una ventanilla de una institución educativa pública de nivel superior para realizar un trámite. E termina de atender a otro usuario y se dirige a U:

-[E] *muchacho?*

Asimismo, en instancias de apertura conversacional registramos, en boca de empleados al dirigirse a destinatarios plurales de edad joven, el uso de la fórmula nominal *chicos-as* + entonación de interrogación, fórmula que aparece además, como mostramos a continuación, en secuencias de cierre interaccional y saludos, y en instancias intermedias acompañando preguntas o comentarios, así como también en sus usos referenciales:

(117) EMISOR -----> DESTINATARIO



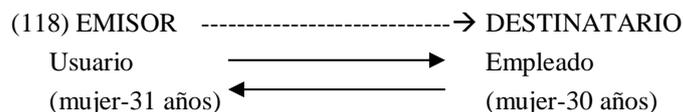
Tal como señala Rigatuso en referencia a la interacción comercial en español bonaerense, resultan frecuentes usos elípticos de este tipo, que consisten en “fórmula + entonación específica como reemplazo de toda una oración, en la apertura del intercambio verbal entre empleado y cliente de un comercio o institución” (1987: 177). En esos casos, la fórmula con entonación específica sustituye emisiones como *qué va (vas) a llevar/ qué necesita (necesitás)*. Se trata de formas utilizadas por los empleados para iniciar la interacción y señalarles a los clientes que ha llegado su turno (Rigatuso, 1987: 177-178).

### 3.1.3.1.2. Instancias intermedias – fase transaccional

Aunque no resultan de uso muy frecuente en todos los intercambios, en esta instancia de las interacciones relevamos el uso de tratamientos nominales que corresponden al nombre de pila del destinatario y a otras fórmulas nominales.

#### a) Nombre de pila

**-Conocimiento previo:** Cuando los participantes se conocen mutuamente por la frecuencia de trato en los puestos de atención al público o por ser los usuarios docentes o alumnos avanzados de la institución, registramos el uso del nombre de pila para focalizar en el destinatario al realizar una pregunta o pedido. Los siguientes ejemplos ilustran estos usos:

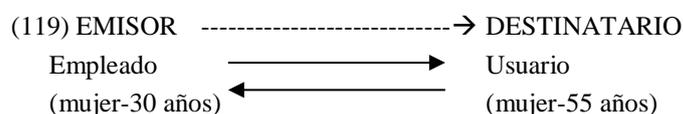


Contexto: La usuaria ingresa a la oficina de administración de una institución educativa privada de nivel superior en la que se desempeña como docente. Una hora antes ya había interactuado con la empleada:

-[U] ((entrando)) *permi::so*

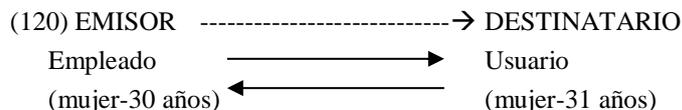
-[E] ((atendiendo a otra docente)) *pasá pasá ((termina de atender a la otra docente y se dirige a U)) gabriela alcanzaste a corregir?*

-[U] *sí: (1) todo*



*Contexto:* En una institución educativa pública de nivel superior, U se dirige a una ventanilla del departamento en el que se desempeña como docente para realizar un trámite. Mientras espera que E le entregue documentación para firmar, U pregunta:

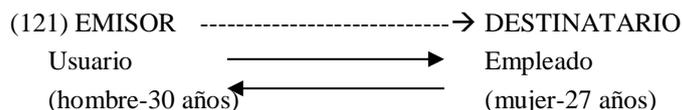
-[U] *ale* querés que: eh como la otra vez yo lo lleve? ((se refiere a una documentación))



*Contexto:* En una institución educativa privada de nivel superior la usuaria, docente de dicha institución, realiza una consulta y E le responde:

-[E] aguardame un segundito *gisela* que me fijo ((chequea datos en la computadora))

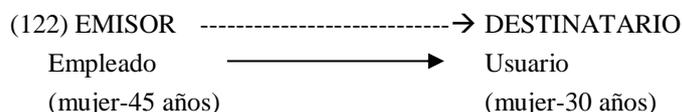
**-Ausencia de conocimiento previo:** En los casos en los que no existe conocimiento previo entre los participantes, es el empleado quien utiliza el nombre de pila del usuario, uso que registra poca frecuencia en nuestro corpus y que se produce cuando el empleado tiene acceso al nombre del usuario a través de la computadora o de alguna planilla con sus datos. Dicho uso, que acompaña el empleo del pronombre de confianza *vos*, contribuye a la personalización del discurso institucional. Los siguientes fragmentos de interacciones son ilustrativos de tales usos:



*Contexto:* En una institución educativa pública de nivel superior, el usuario se había retirado para completar un formulario. Al regresar a la ventanilla se produce la siguiente interacción:

-[U] te lo dejo nomás?

-[E] no no! te tengo que tomar todos los datos (5) esto es para pasar a retirar en febrero con un arancel de uno con cincuenta que lo abonás en el primer piso y el dni (.) sí? (5) ((mirando la computadora)) esta es la foto que te sacaste *nicolás*? es la última? ((mostrándole una foto de la computadora))



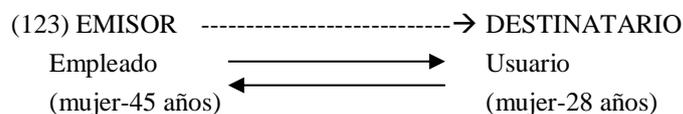
*Contexto:* Mientras U completa un formulario en una institución pública del ámbito educativo en la que los docentes realizan diversos trámites, E le solicita un dato, luego de acceder a su nombre a través de la documentación presentada por U:

-[E] un número de celular *julia*?

Como se observa en los fragmentos anteriores, los empleados pueden utilizar el nombre de pila del usuario para apelar a él en la formulación de preguntas o pedidos o, como veremos a continuación, en las instancias de cierre de interacción. Evidentemente, cuando no existe conocimiento previo, este tipo de fórmula de tratamiento nominal de uso vocativo nunca aparece en la instancia de apertura conversacional, justamente porque los interactuantes no se conocen previamente o no

se identifican por el nombre. Solo cuando el empleado accede a los datos del usuario tiene la posibilidad de usar su nombre de pila como forma de personalización del discurso institucional. Tal como ha sido estudiado por Rigatuso, esto es lo que también sucede en la interacción comercial de la misma comunidad durante la instancia de pago, cuando el empleado tiene acceso al nombre de pila de un cliente no habitual a través de la tarjeta de crédito o el documento de identidad. Estos usos forman parte de una tendencia hacia una cultura de acercamiento, personalización y acortamiento de distancias (Rigatuso, 2014c).

También hemos relevado frecuentemente, en boca de empleados de estas instituciones, usos del nombre de pila del usuario con una entonación de pregunta para corroborar su identidad. A modo de ejemplo, transcribimos el siguiente fragmento de una interacción que tiene lugar en una ventanilla de atención al público de una institución educativa pública de nivel superior:

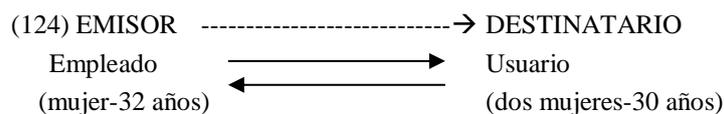


*Contexto:* Una usuaria de una institución educativa pública de nivel superior se dirige a una ventanilla de atención al público para retirar un certificado que había solicitado previamente. E le solicita datos para encontrar el documento:

- [E] qué día lo pediste?
- [U] e::l dieciséis
- [E] ((lo busca)) mm buá (.) tu numerito?
- [U] ((le dice el número de identificación de alumno))
- [E] *andrea?* ((mirando la computadora))
- [U] sí

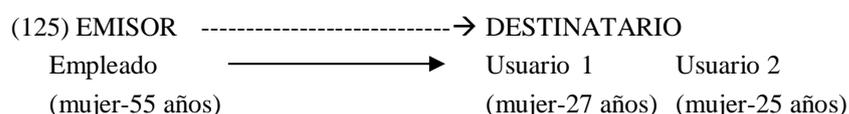
## **b) Otras fórmulas nominales**

**-Usos vocativos:** Entre las formas nominales registradas en uso vocativo se encuentra la fórmula *chicos-as* y la forma *señor-a*, utilizadas para focalizar en el destinatario en la formulación de preguntas o pedidos:



*Contexto:* Luego de responder una consulta de dos docentes del establecimiento, la empleada de una institución educativa privada de nivel superior les pregunta:

- [E] *chicas* necesitaban algo más? [recibos de sue::llo]
- [U] [no: nada más] (.) ya retira:mos



*Contexto:* En una institución pública del ámbito educativo en la que los docentes realizan diversos trámites, E les pregunta a las usuarias:

-[E] qué título tienen *chicas*?

En una instancia intermedia de interacción registramos también, en boca de una empleada, el siguiente uso de la fórmula de tratamiento nominal en uso vocativo *señora*, de poca aparición en el corpus:

(126) EMISOR -----> DESTINATARIO  
Empleado -----> Usuario 1 Usuario 2  
(mujer-45 años) (mujer-30 años) (mujer-60 años)

*Contexto:* En una institución pública del ámbito educativo en la que los docentes realizan diversos trámites, E se dirige a U2, la madre de U1:

-[E] esto está bien (.) guardeló *señora* ((se refiere al certificado de matrimonio))

Los usuarios, por su parte, cuando no conocen el nombre de pila del empleado, no suelen emplear fórmulas de tratamiento nominales en uso vocativo en esta instancia de las interacciones. En aquellos casos en que se registra una fórmula nominal, los usuarios utilizan el vocativo *chicos-as* para destinatarios plurales, o *señor-a* para empleados de mayor edad, aunque estos usos no resultan muy frecuentes en estos contextos. Sin embargo, en pocas oportunidades, cuando existe conocimiento previo, además del nombre de pila registramos el uso de la forma *che* en boca de usuarios. En el siguiente ejemplo la forma es utilizada por un estudiante al dirigirse a una empleada de la ventanilla del departamento donde estudia en una institución educativa pública de nivel superior:

(127) EMISOR -----> DESTINATARIO  
Usuario -----> Empleado  
(hombre-29 años) (mujer-30 años)

*Contexto:* Un becario realiza un trámite en una ventanilla del departamento de la institución educativa pública de nivel superior en la que tiene su lugar de trabajo. Mientras firma planillas le dice a E:

-[U] *che* (.) te hago una consulta

Otro ejemplo se registra en la misma ventanilla en boca de una docente en interacción con un empleado:

(128) EMISOR -----> DESTINATARIO  
Usuario -----> Empleado  
(mujer-50 años) (hombre-42 años)

*Contexto:* U realiza una consulta por la reserva de un aula en una institución educativa pública de nivel superior en la que se desempeña como docente:

-[U] no te la: capaz que me dieron la de confere:ncias *che*?

Tal como señala Rigatuso, “...el sistema de tratamientos bonaerenses incluye el uso de la partícula *che*, que es sentida por los hablantes como un modo de trato, de carácter informal” (1994: 22). Se trata de una forma usada para captar la atención y establecer la interacción (Rigatuso, 1987: 171). Es probable que los usuarios de los ejemplos transcritos elijan este tratamiento de carácter informal debido a la relación de confianza que tienen con los empleados, consecuencia de las asiduas consultas y trámites que realizan los estudiantes y docentes en la ventanilla del departamento en el que estudian o desempeñan un cargo docente. En el vínculo empleado/empleado también registramos este uso, por ejemplo, en boca de un empleado de una ventanilla de una institución educativa pública de nivel superior para hacerle un pedido a un empleado de otro sector, con el que tiene una relación de confianza: “marianito: bue:nos días (.) *che* marianito...”.

**-Usos referenciales:** Entre los usos referenciales registramos la forma *chico-a-os-as* utilizada por empleados y usuarios en referencia a distintas personas. En primer lugar, los empleados suelen utilizar esta forma para referirse a los usuarios, tal como ilustran los siguientes ejemplos:

(129) EMISOR -----> DESTINATARIO  
Empleado 1 -----> Usuario Empleado 2  
(mujer-45 años) (mujer-30 años) (hombre-50 años)

*Contexto:* En una institución pública del ámbito educativo en la que los docentes realizan diversos trámites, mientras E1 atiende a U bromea con E2:

-[E1] *la chica?* ((alude a U)) se casó! lo mejor que le pudo pasar a ella ((U se ríe)) mirá nosotros yo llevo veinticinco este año y fede cuánto?

Más adelante agrega:

-[E1] ahí viene *mi chica* ((alude a otra usuaria que había atendido antes y adeudaba una planilla)) (.) atendemela fede tomó ((E2 se queja)) está todo hecho (.) aténdemela bien (.) tiene todo le faltaba la planillita fede:

(130) EMISOR -----> DESTINATARIO  
Empleado -----> Usuario  
(hombre-34 años) (hombre-35 años)

*Contexto:* Mientras atiende a una usuaria de 30 años, un empleado de una ventanilla de una institución educativa pública de nivel superior se dirige a un usuario que está esperando sus servicios:

-[E] si querés esperar un ratito: termino con *la chica* y:

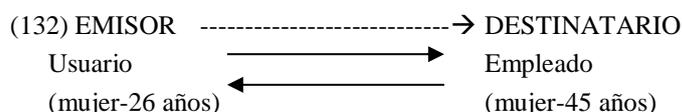
(131) EMISOR -----> DESTINATARIO  
Usuario -----> Empleado  
(mujer-29 años) (mujer-42 años)

*Contexto:* En una institución pública del ámbito educativo en la que los docentes realizan diversos trámites, E llama al siguiente usuario de la fila. U se acerca al escritorio y toma asiento:

-[U] hola:

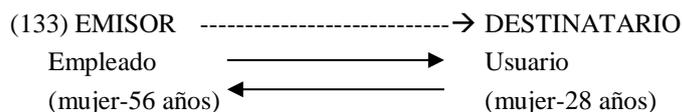
- [E] cómo estás?
- [U] qué tal?
- [E] perá que le hago la:
- [U] sí sí
- [E] etiquetita a *este chico* ((se refiere al usuario anterior, un hombre de 30 años)) y ya: te: (1) te atie:ndo:

Tal como veremos en el análisis de las instituciones del ámbito de la salud, en las del ámbito educativo bahiense también registramos con mucha frecuencia el uso de la forma referencial *chicos-as* en boca de los empleados para referirse a otros trabajadores de la institución, formas que marcan su pertenencia institucional a través de su discurso, ya que refieren a un grupo particular de empleados de otro sector de la institución. A continuación transcribimos algunos ejemplos de este uso, que también aparece en boca de la usuaria de uno de los fragmentos transcriptos:



*Contexto:* Durante una interacción en una institución pública del ámbito educativo en la que los docentes realizan diversos trámites, U le pregunta a E sobre los datos que debe agregar en una planilla:

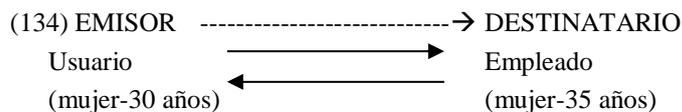
- [U] agrego todos estos?
- [E] no me parece que tenés que (.) el número nada más (.) a ver preguntá a *las chicas* acá viste donde está la ventanita esa:? ((señalando otra oficina))



*Contexto:* En una institución educativa pública de nivel superior, U realiza un reclamo en una ventanilla por un error en el porcentaje de materias que figura en su analítico:

- [E] lo que es porcentaje arriba! con *los chicos* de allá
- [U] ah! pregunto arriba?
- [E] exacto
- [U] a *los chicos* que me dan el analítico?

Finalmente, cuando el referencial *chicos-as* aparece en boca de los docentes usuarios de ventanillas, dicha forma puede hacer referencia a los alumnos, como se observa en el siguiente ejemplo:



*Contexto:* U, docente del establecimiento, le pregunta a una empleada de una institución educativa privada de nivel superior cómo ella y otra docente deben firmar una planilla. E le indica el modo de hacerlo y U señala:

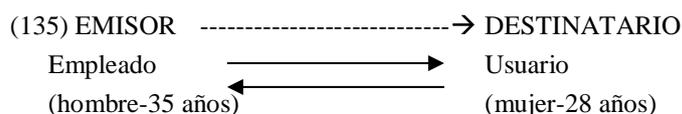
- [U] claro firmamos nosotras solas (.) no *los chicos* (.) las alumnas [claro]
- [E] [no:] no no

### 3.1.3.1.3. Instancia de cierre

En la instancia de cierre de las interacciones también relevamos el uso de tratamientos nominales. Los mismos, aunque no registran mucha frecuencia de uso, pueden ser el nombre de pila o bien otras fórmulas nominales.

#### a) Nombre de pila

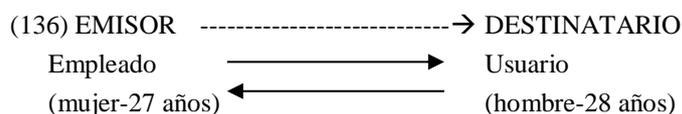
**-Conocimiento previo:** En los casos en los que existe conocimiento previo entre empleados y usuarios, el nombre de pila se utiliza acompañando los saludos de despedida y los agradecimientos, como ilustra el siguiente ejemplo:



*Contexto:* En una institución educativa pública de nivel superior, una becaria se acerca a la ventanilla del departamento en el que se desempeña como becaria para realizar una consulta sobre la inscripción a un seminario de posgrado. Al finalizar la misma, E le entrega a U una carpeta que debía retirar:

- [E] acá está
- [U] ah (.) bueno (.) muchas gracias *ariel*
- [E] tuyo
- [U] nos vemo:s
- [E] chau *cintia* (.) [hasta luego]
- [U] [cha:u:]

**-Ausencia de conocimiento previo:** Cuando no existe conocimiento previo entre los participantes pero el empleado accede al nombre del usuario a través de la computadora o de planillas, en ocasiones lo utiliza en la instancia de conclusión para focalizar en el usuario, como se observa en el ejemplo que transcribimos a continuación:



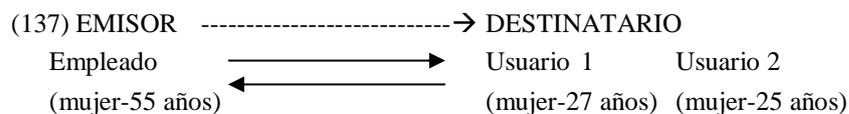
*Contexto:* En una institución educativa pública de nivel superior, en el momento de finalización del trámite de solicitud del título de grado la empleada le indica al usuario:

- [E] bueno *matías* (.) si está todo bien cuatro o cinco meses (.) con tu libreta universitaria (.) en qué instancia del trámite estás (.) cómo va todo sí?
- [U] listo (.) ustedes me avisan a mí

#### b) Otras fórmulas nominales

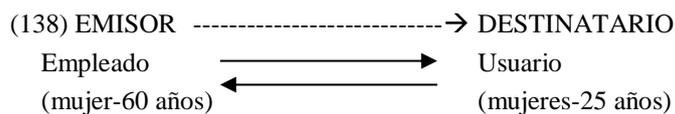
A lo largo del corpus hemos relevado para destinatarios plurales, el uso vocativo de la forma *chicos-as* para focalizar en los usuarios, conocidos o

desconocidos, en los saludos de cierre en la instancia de terminación y en expresiones que indican la conclusión del tema en la instancia de conclusión.



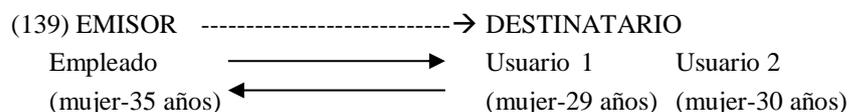
*Contexto:* En una institución pública del ámbito educativo en la que los docentes realizan diversos trámites, E se dirige a las usuarias, con quienes no existía conocimiento previo, luego de responder a sus consultas:

- [E] listo chicas
- [U1] bueno muchísimas gracias



*Contexto:* En una institución pública del ámbito educativo en la que los docentes realizan diversos trámites, luego de responder a la consulta de dos usuarias E les indica dónde continuar el trámite:

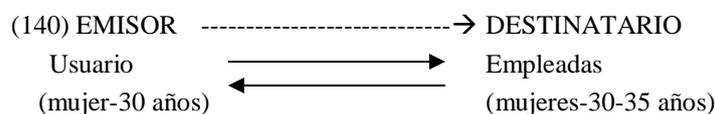
- [E] bueno chicas (.) a la segunda puerta a la izquierda chicas



*Contexto:* En una institución educativa privada de nivel superior, E se dirige a dos docentes del establecimiento que se retiran luego de firmar unas planillas:

- [E] chau [chicas] ((sonriendo))
- [U1] [chau] (.) hasta luego

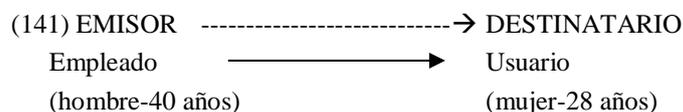
También registramos en estas instancias de las interacciones el uso de la forma *chicos-as* en boca de usuarios para dirigirse a empleados/as, como ilustra el siguiente ejemplo, en el que el tratamiento focaliza el agradecimiento en las empleadas:



*Contexto:* La usuaria, docente de una institución educativa privada de nivel superior se dirige a las empleadas luego de retirar un certificado:

- [U] gracias chicas

Finalmente, en la instancia de conclusión de una interacción hemos relevado el empleo de la forma nominal en uso vocativo *señorita*, que se encuentra casi en desuso en nuestra comunidad (Rigatuso, 2000: 333):



*Contexto:* En una institución educativa pública de nivel superior E atiende a un usuario que va a sacarse la foto para un trámite. Al concluir el trámite E señala:

-[E] listo *señorita*

El análisis de los usos generales de las fórmulas de tratamiento en los distintos puestos de atención al público del dominio de la educación ha puesto de manifiesto que, aunque no resultan de uso muy frecuente en todos los intercambios, en las diferentes instancias de las interacciones en que aparecen, los tratamientos operan como elementos codificadores de cortesía y forman parte, junto con otros factores, de una tendencia a una cultura de acercamiento que se está dando también en la interacción comercial de la misma comunidad (véase Rigatuso, 1014c).

### **3.1.3.2. Usos específicos de fórmulas de tratamiento en una institución pública del dominio educativo**

A continuación focalizamos concretamente en las fórmulas de tratamiento que hemos relevado en la institución pública del ámbito educativo a la que los docentes se dirigen para realizar diversos trámites vinculados con el ejercicio de la labor docente. Estas son examinadas por separado debido a que se trata de formas de particular uso en dicha institución, que no hemos registrado en las ventanillas de los establecimientos educativos de nivel superior estudiados.

Tal como hemos señalado, Rigatuso se refiere a las fórmulas de tratamiento como “marcadores lingüísticos de relaciones interpersonales de los hablantes –donde rigen las dimensiones de *poder* y *solidaridad* (Brown y Gilman 1960)–, y marcadores sintomáticos de identidad...” (2004: 197). La dinámica de las fórmulas de tratamiento, entonces, se vincula estrechamente con las dimensiones de poder y solidaridad propuestas por Brown y Gilman (1960). En tal sentido, como sostiene Rigatuso, los hablantes tienen la posibilidad de elegir entre fórmulas de tratamiento con distintos grados de familiaridad y formalidad, posibilidades cuya combinación “...estructura el sistema a partir de tres alternativas básicas: usos asimétricos (familiar-formal), usos recíprocos o simétricos de confianza (familiar-familiar), y usos recíprocos alejados (formal-formal)” (Rigatuso, 2000: 302). Cuando predomina el poder en las relaciones, la elección de los tratamientos, tanto pronominales como nominales vocativos y referenciales, se orienta hacia un uso asimétrico (2000: 302). El uso de fórmulas de tratamiento empleadas de manera no recíproca pone en escena

una relación vertical y expresa la jerarquía entre los interlocutores (Gabbiani y Madfes, 2006: 22).

En cuanto a las pautas de uso, a lo largo de algunas interacciones desarrolladas en la institución en la que se desarrollan trámites vinculados con el desempeño en docencia, observamos un uso asimétrico de fórmulas de tratamiento por parte de las empleadas, quienes utilizan, cuando se dirigen a los usuarios, formas nominales del tipo de *madre, mamita, mami, ma, corazón, mi amor, mi vida, querida, niño-a, nena*, unidas al pronombre de confianza *vos* y sus formas verbales correspondientes, y reciben, en cambio, de parte de los usuarios, el pronombre formal *usted* + sus formas verbales (no suelen utilizar la forma *señora* en uso vocativo), que constituye la pauta formal para dirigirse a las empleadas. En el modo referencial se articula, en boca de los usuarios, con el trato de cortesía *señor-señora*. Ocasionalmente también se registra *señora + vos*, pauta interaccional innovadora del español bonaerense actual (Rigatuso, 2000). En el aspecto nominal, las fórmulas elegidas por las empleadas corresponden a tres tipos dentro del subsistema correspondiente del español bonaerense, según las categorías establecidas por Rigatuso (1994: 21): a) términos de parentesco empleados metafóricamente en lo que se denomina *usos ficticios* (Braun, 1988, en Rigatuso, 2014a) de los términos de parentesco (por ejemplo, *mamita*), b) términos de amistad, cordialidad y afecto (por ejemplo, *corazón, mi amor, mi vida, querida*), y c) formas destinadas a niños (por ejemplo, *niño-a, nena*), correspondientes a los términos sociales de índole general.

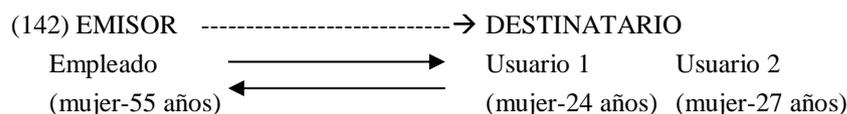
En el conjunto de las formas relevadas, el caso de *madre, mamita, mami* y *ma*, así como el de otros términos de parentesco, corresponde a un proceso de extensión semántica (Rigatuso, 2009: 376) que consiste en “...el empleo metafórico de los términos de parentesco a vínculos fuera de la relación original: el llamado *uso ficticio* de los términos de tratamiento...” (Rigatuso, 2003: 165, la cursiva corresponde al original). Tal como señala la investigadora, las formas *madre* y *mamita* se usan en el ámbito comercial como tratamientos de cortesía de los vendedores hacia sus clientas, pero mientras que *madre* es evaluado por los hablantes como neutro, *mamita* “...dispensado a mujeres jóvenes suele generar en las mismas una actitud de rechazo, por la asociación de este tratamiento con otro empleo extensivo del mismo tratamiento en español bonaerense: su valor para la expresión de piropos en boca de los hombres...” (2003: 167). A este uso ficticio de términos de

parentesco se le suma, en las interacciones analizadas, el empleo de formas metafóricas como *corazón, mi amor, mi vida* –extensiones semánticas de distintas formas léxicas (Rigatuso, 2009: 377)–, y los tratamientos *querida, niño-a y nena*, que podrán ser interpretadas por los usuarios como más o menos corteses en ese contexto y con esos destinatarios.

En español bonaerense el uso de fórmulas de tratamiento de la índole referida como forma alternativa de trato se encuentra en vinculación con el problema del vacío léxico que ha generado el avance de *vos* en detrimento de *usted*, ante la ausencia de otras formas en el sistema para dirigirse a las destinatarias jóvenes en ciertos contextos que acompañen el empleo pronominal de confianza, y el progresivo desuso de la fórmula *señorita* para el trato social (Rigatuso, 2000: 333; 2013). Al respecto, Rigatuso señala:

Una mirada al sistema de tratamientos nominales vigentes en español bonaerense en la actualidad, en su dinámica operativa interaccional, revela la existencia de vacíos léxicos en el sistema, generados por la ausencia de fórmulas para determinados contextos, situaciones o destinatarios en ciertas variedades de lengua (2000: 324).

En la institución pública del ámbito educativo examinada hemos recogido, en boca de algunas empleadas de entre 55 y 60 años, formas nominales en uso vocativo tales como *niño-a, nena, madre, mamita*, entre otras que analizamos a continuación en vinculación con su valor pragmático y las percepciones de los usuarios acerca de estos usos. En tal sentido, como vemos en los siguientes ejemplos, las fórmulas de este tipo suelen aparecer, como tratamientos corteses, para apelar al usuario en la formulación de preguntas, pedidos, negaciones y en las instancias de apertura y de cierre de interacción:



*Contexto:* En una institución pública del ámbito educativo en la que los docentes realizan diversos trámites, E se dirige a U1 en los siguientes términos:

-[E] está todo *mamita*?

-[U1] no todavía no

(...)

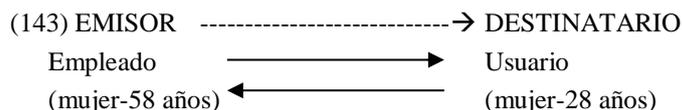
-[U1] licenciada en psicopedagogía

-[E] y aparte qué más (.) *madre*?

-[U1] psicopedagoga

(...)

-[E] el folio *nena* ((tempo acelerado)) ((se lo da)) listo *chicas* (.) tomaron nota de esta página?

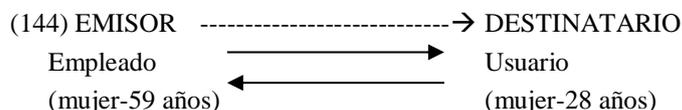


*Contexto:* En una institución pública del ámbito educativo en la que los docentes realizan diversos trámites, U ingresa a una oficina a realizar una consulta y la atiende una empleada desde su escritorio:

-[E] *niña?*

-[U] hola! qué tal? ehh una consulta (.) hoy atienden para presentar la planilla XXXX ?

-[E] los jueves no *mamita*

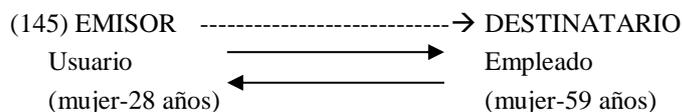


*Contexto:* En una institución pública del ámbito educativo en la que los docentes realizan diversos trámites, E le indica a U los pasos a seguir:

-[E] esto (.) andá para allá y que lo: eh? ((está indicando que vaya a una oficina para que le firmen la documentación))

-[U] bueno

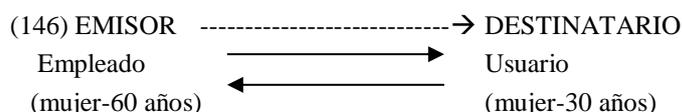
-[E] listo *niña*



*Contexto:* En una institución pública del ámbito educativo en la que los docentes realizan diversos trámites, U debe regresar a la ventanilla en la que fue atendida previamente ya que en la segunda oficina a la que se dirige por el trámite le informan que faltó un dato que debían anotar en la primera ventanilla:

-[U] disculpe (.) le faltó la fecha me dijo el *señor* ((se refiere a un empleado de 50 años))

-[E] ah (.) vení *corazón* (.) vení (1) a veces quedan pegados ((le agrega la fecha)) decile (1) decile así (.) DIJO ANA QUE LA PRÓXIMA VEZ LA PONGA ÉL (.) decile (.) en serio te digo eh? porque así no las hace venir



*Contexto:* En una institución pública del ámbito educativo en la que los docentes realizan diversos trámites, U le informa a E cuál es el trámite que debe realizar y E le indica qué documentación necesita:

-[E] bueno! del secundario para adelante todo *corazón* y el dni!

(...)

-[U] igual lo traje por las dudas

-[E] no! si vos decís que:: (x) ingresado no hay problema (.) el dni *niña*

(...)

-[E] ((finalizando el trámite)) bue:no *niña* ((le devuelve la documentación)) segunda puerta a la izquierda te firman

En el contexto sociocultural estudiado, el empleo de este tipo de formas suscita particular interés debido al valor pragmático que adquieren en algunos casos relevados, como los que analizamos a continuación, ya no como elementos codificadores de cortesía sino –como veremos en los siguientes ejemplos– como elementos codificadores de descortesía, desde la perspectiva del usuario. Las fórmulas de trato familiar registradas en los siguientes casos analizados, también

recogidas por Placencia en su estudio de las interacciones en puestos de atención al público de carácter institucional en Ecuador (2001a), son utilizadas por algunas empleadas cuando rehúsan algo a los usuarios o les hacen un pedido, acompañando una negación, cuando pretenden acelerar el trámite o bien, la mayoría de las veces, cuando les aclaran algo que, a su criterio, es evidente, expresando así impaciencia y fastidio, actitud que se pone en evidencia en el tono de voz, el volumen, el tempo y los gestos que acompañan la emisión de la fórmula de tratamiento. A continuación transcribimos algunos ejemplos:

(147) EMISOR -----> DESTINATARIO  
Empleado -----> Usuario  
(mujer-59 años) <----- (mujer-27 años)

Contexto: La usuaria se acerca al escritorio para registrar su título universitario. La empleada le pide los títulos:

-[E] a ver *niña* (.) título (.) dni y títulos anteriores

-[U] títulos anteriores?

-[E] secundario *corazón* ((seria, tempo acelerado))

-[U] ahh ((lamentándose)) no lo traje

-[E] a ver si está (x) ((se aleja a la computadora)) (15) no *niña* vos no tenés nada acá ((seria, tono brusco, tempo acelerado))

(148) EMISOR -----> DESTINATARIO  
Usuario -----> Empleado  
(mujer-27 años) <----- (mujer-55 años)

Contexto: La empleada les indica a U y a su acompañante que deben anotarse en un listado. U pregunta:

-[U] pero aunque nos hayamos anotado el año pasado:?

-[E] ((seria, gesto de desaprobación, tempo lento)) °es que todos los años se tienen que anotar *corazón*°

(149) EMISOR -----> DESTINATARIO  
Usuario -----> Empleado  
(mujer-24 años) <----- (mujer-55 años)

Contexto: E le indica a U que debe foliar las hojas que entrega y le dice que debe escribir F1 y F2, pero le señala la misma hoja. U pregunta:

-[U] todo F1 es?

-[E] °no:: *mi amor*° ((con tono de fastidio)) esta es uno (.) la otra es dos

-[U] sí pero: es foja uno:?

-[E] no (.) no *mi amor* °*mi amor*° (.) esto es foja uno (.) esto es foja dos ((tono que indica impaciencia))

(150) EMISOR -----> DESTINATARIO  
Usuario -----> Empleado  
(mujer-24 años) <----- (mujer-55 años)

Contexto: U necesita la ayuda de E porque no sabe a qué se refieren ciertas preguntas del formulario que debe completar:

-[U] hay algo que acá no completé por ejemplo ((leyendo)) posee cambio de funciones?

-[E] no: ((con tono de fastidio y volumen de voz bajo)) no *mamita* (.) estás en la dirección general de escuelas vos? [no]

-[U] [no:]

-[E] ((volumen más alto)) aptitud psicofísica? no (.) jubilado? no ((se lo marca bruscamente en la planilla))

-[U] okey

(151) EMISOR -----> DESTINATARIO

Empleado	→	Usuario
(mujer-55 años)		(mujer-24 años)

*Contexto:* E le pide el folio a U en los siguientes términos:

-[E] el folio *nena* ((tempo acelerado))

(152) EMISOR -----> DESTINATARIO

Empleado	→	Usuario
(mujer-55 años)		(mujer-24 años)

*Contexto:* Mientras U termina de completar el formulario E parece pretender continuar con el trámite sin perder tiempo:

-[E] bueno (.) ahora *mami* (.) profesora en le:tras ((tono de impaciencia))

(153) EMISOR -----> DESTINATARIO

Usuario	→	Empleado
(mujer-27 años)		(mujer-55 años)

*Contexto:* U se confunde la fecha de inscripción de los listados:

-[U] a mí siempre me dijeron que si yo me anotaba en agosto estaba anotada para el año siguiente

-[E] no pero mi amor (.) a ver (.) esto es IN FINE

(154) EMISOR -----> DESTINATARIO

Usuario	→	Empleado
(mujer - 26 años)		(mujer - 59 años)

*Contexto:* La usuaria y su acompañante están por llegar a la fila cuando la empleada avisa que va a interrumpir la fila por estar próximos al horario de cierre. Las usuarias que se acercan a la cola después del corte deciden ir a preguntarle a E si pueden hacer la fila porque son las 11.59 o 12 en punto. E rechaza el pedido y U insiste:

-[U] es que en realidad son las doce (.) es que yo trabajo (emisión que no se entiende)

-[E] MANDÁ A A:LGUIEN *CORAZÓN* (.) ((sin mirarla)) PODÉS MANDAR A CUALQUIER PERSONA MI VIDA: ((tono soberbio y desafiante))

(155) EMISOR -----> DESTINATARIO

Empleado	→	Usuario
(mujer - 59 años)		(hombre - 38 años)

*Contexto:* U va a registrar cursos y títulos habilitantes para ejercer en docencia pero E le rechaza toda la documentación porque le faltan los originales:

-[E] Y ES FOTOCOPIA QUE NO TE CORRE (1) ACÁ HAY QUE TRAER TODO POR ORIGINAL ((enojada, tempo acelerado))

-[U] está:: avalada=

-[E] =NO IMPO:RTA: ((gesto con los hombros)) (1) O-RIGINAL NIÑO

Luego de rechazar toda la documentación, E le dice a U que vuelva con todo lo que le pidió:

-[U] y mañana atienden?

-[E] sí creo que sí no sé (.) depende qué resuelven ((se refiere al paro, se dirige a la siguiente usuaria en la fila, una mujer de 28 años)) dale corazón (.) vamos *querida:* ((tempo acelerado, gesto con la mano para que se apure))

Si bien las fórmulas de tratamiento de este tipo podrían ser catalogadas como corteses ya que, como señala Placencia (2001a: 200), en el contexto de la familia y

las amistades demuestran familiaridad y afecto, su uso en contextos formales como el que estudiamos, en donde se pone en escena una relación vertical, puede resultar abusivo debido a que se dirigen a desconocidos y se emplean de manera asimétrica. De hecho, es así como lo interpretan los usuarios entrevistados por Placencia (2001a), como un “abuso de confianza”. Se trataría de un caso de “cortesía funcionando como trato no cortés, poco cortés o descortesía por diferencias en la percepción de hablante y de destinatario de *qué es cortés* en un contexto concreto de interacción” (Rigatuso, 2006: 14). Como señala Rigatuso, tal sería el caso del uso, por parte de vendedores en la interacción comercial en español bonaerense, de fórmulas como *mi vida, mi amor, negri, gordi*, intentando manifestar cortesía, cuando en realidad esas formas son decodificadas negativamente como una invasión a la intimidad, ya que las emplean “...*hablantes no autorizados* a utilizar esos tratamientos con esos destinatarios en dichos contextos” (Rigatuso, 2006: 14)<sup>15</sup>. Tal como señala Sánchez Lanza acerca de los usos de este tipo, también registrados por la investigadora en puestos de atención al público del ámbito de la salud, “la entonación determinará si deben tomarse como signo de acercamiento o como abuso de confianza y, por consiguiente, agresivas” (2003: 337). En tal sentido, en entrevistas que realizamos previamente (Julián, 2010) y en los cuestionarios de hábitos sociales aplicados para conocer la percepción de los usuarios acerca del trato (des)cortés en la atención al público en instituciones y en la vida cotidiana, hemos recogido comentarios de rechazo hacia estas fórmulas de tratamiento, que fueron calificadas como descorteses en determinados contextos. Por ejemplo, una usuaria de instituciones públicas que entrevistamos expresó lo siguiente:

Usuaría: mujer – 45 años – nivel educacional medio  
-[U] ... también me molesta si te tratan con familiaridad y te dicen *mami::ta* (.) *mi amo:r*

Incluso, al solicitar ejemplos de descortesía en el cuestionario de hábitos sociales, un hablante refirió como ejemplo el caso de una profesora que trató de *mi*

---

<sup>15</sup> En su trabajo “¿Cortesías en pugna? Fórmulas de tratamiento nominales y (des)cortesía verbal en encuentros de servicio comerciales del español bonaerense actual” (2015a), Rigatuso refiere a los usos de formas nominales innovadoras en la interacción comercial que pueden interpretarse como invasivas o descorteses, lo que plantea un conflicto entre la cortesía codificada e interpretada y el llamado efecto de cortesía. Asimismo, la investigadora se centra en la percepción de los hablantes a partir de entrevistas y de la aplicación de test de hábitos sociales.

*amor* con “tono soberbio” a un alumno por no entender algo, mientras que otra usuaria se refirió al empleo de tales fórmulas en los siguientes términos:

-Los casos en que un empleado/a de alguno de los organismos antes citados, trata a su interlocutor/interlocutora más joven con términos como “nena”, “querida”, “corazón”, entre otros (en estos casos, considero que son importantes los elementos “paratextuales” de ese intercambio).<sup>16</sup>

Asimismo, en la interacción cotidiana hemos recogido comentarios metalingüísticos de hablantes de la comunidad que expresan su rechazo hacia este tipo de fórmulas, como por ejemplo un hombre de 56 años que sostuvo:

-A mí me molesta que alguien que no me conoce me diga *papá, corazón, mi amor*, no, si me dicen *papá* salto como un loco y le digo ¿qué me venís a decir *papá?*, parece que te están forreando. Tiene que ver también con el tono que te lo dicen.<sup>17</sup>

Como veremos más adelante, los hablantes con los que realizamos la experiencia de evaluación de las grabaciones también expresan su rechazo hacia estas fórmulas de tratamiento cuando son emitidas por desconocidos. Así, por ejemplo, una de las hablantes, de 26 años, señaló: “A mí no me gusta que me digan *mi amor, corazón, mamita, ni querida, ni nena*, me molesta cuando me lo dice alguien con quien no tengo vínculo afectivo, lo mismo con *mi cielo, mi vida, gordí*”. En el apartado correspondiente a la percepción de los hablantes a través de la aplicación de tests de hábitos sociales retomaremos esta cuestión.

Esta evaluación negativa se pondera aún más cuando estas formas aparecen en instancias discursivas de carácter poco cortés. Así, en este último grupo de ejemplos que analizamos, las fórmulas de trato familiar podrían interpretarse como formas afectuosas vinculadas a la diferencia de edad entre empleadas y usuarios, o como fórmulas con función atenuante cuando acompañan pedidos o negaciones; sin embargo, el tono de voz, que muchas veces expresa fastidio, el volumen, el tempo de las emisiones, y la repetición de las fórmulas (*no (.) no mi amor °mi amor°...*), sumado a la evaluación negativa por parte de los hablantes de la comunidad sobre este tipo de fórmulas de tratamiento en ciertos contextos de uso, ponen de manifiesto que lo más probable es que su empleo no pueda interpretarse precisamente como

---

<sup>16</sup> Cuando incluimos respuestas de los informantes a los tests de hábitos sociales mantenemos la ortografía y puntuación original de las mismas en la producción escrita de los hablantes.

<sup>17</sup> Sánchez Lanza señala que el uso del vocativo *papá* en los contextos institucionales que estudia “se percibe casi siempre como abusivo o irónico, aunque también su interpretación estará supeditada al tono de voz empleado” (2003: 338).

cortés, y resulta dudosa incluso, en muchos de estos casos, la intención cortés del emisor. En tal sentido, nos pareció interesante conocer la interpretación de diversos hablantes de la comunidad acerca de estos usos, para lo cual, siguiendo la propuesta metodológica de Gumperz (1982), les presentamos el conjunto de fragmentos de las grabaciones que citamos más arriba con el fin de que ellos actúen como jueces o evaluadores de dichas interacciones. Los hablantes que participaron de esta experiencia, hombres y mujeres entre 25 y 65 años de los tres niveles educacionales, coincidieron en señalar que las fórmulas de tratamiento que usan las empleadas en su mayoría son descorteses o no corteses en ese contexto y las rechazan. Según su apreciación, dichas formas dan muestra de impaciencia, fastidio, superioridad. Señalan asimismo que mediante esos usos parecería que las empleadas no se dirigen a profesionales sino a niños o a gente que no entiende, asociando así el empleo de estas formas con el modo de hablar que usan los adultos cuando se dirigen a los niños –el denominado *baby talk* o habla añiñada–, que consideran inapropiado en ese contexto y con esos destinatarios. Además, destacan que mediante dichas fórmulas las empleadas se posicionan en un lugar de mayor poder, ubicando a los usuarios en una posición de inferioridad. Asimismo, en su interpretación tienen en cuenta el tono de voz, aspecto que en algunos casos refuerza la interpretación de las emisiones como descorteses y en otros permite evaluaciones más positivas. A continuación transcribimos algunas interpretaciones de los fragmentos de las grabaciones correspondientes a los ejemplos anteriores:

Fragmento (147):

-La menosprecia por no saber lo que es títulos anteriores. No es cortés, con *corazón* la quiere hacer sentir inferior y se quiere ubicar ella en un lugar más alto.

Fragmento (148):

-*Corazón* es descortés por completo, parece que le habla a una criatura, a una persona que no entiende, no como a un adulto, a un profesional...

-La está tratando de estúpida, lo dice con un tono como cansada.

-Por el tono parece que se lo dice más o menos bien, pero cansada de explicar siempre lo mismo.

Fragmento (149):

-Perdió la paciencia la mina, *mi amor* es descortés, el tono es descortés. A mí no me gusta que me digan *mi amor*, *corazón*, *mamita*, ni *querida*, ni *nena*, me molesta cuando me lo dice alguien con quien no tengo vínculo afectivo, lo mismo con *mi cielo*, *mi vida*, *gordi*.

...con *mi amor* la deliró, como diciendo “¿qué parte no entendés?”

Fragmento (150):

-La reta en vez de darle una explicación, como si ella tuviera la obligación de saber qué tiene que poner en el formulario. Le dice *mamita* por no insultarla, con un tono irritable, se cansa de explicarle algo que ella piensa que lo tiene que saber.

-La trata como a una pobre imbécil, está fastidiada.

-*Mamita* se lo dice burlándose.

Fragmento (151):

-Diciéndole *nená* la menosprecia, está re cansada.

Fragmento (153):

-*Mi amor* es descortés porque lo dice con énfasis y dice in-fi-ne delectando, sin nada de paciencia.

-Le habla como tontita, le dice *mi amor*, es descortés, no soporta que alguien no le entienda.

-Hasta *mi amor* se lo dice bien, pero cuando le dice *a ver* ya se enciende, se calienta.

Fragmento (154):

-Te choca más que le diga *corazón* y *mi vida* porque parece que se está burlando, me resulta falso.

Fragmento (155):

-Le dice *niño* y *corazón* a él, un tipo de treinta y pico de años, no es un nene para decirle *corazón*.

-Al decirle *niño* al hombre parece como que ella se ubica en otro lugar, en un lugar de superioridad, como que el otro siempre es menos.

-Cuando le dice *dale corazón, vamos querida* la apura a la usuaria, que no tardaba porque estaba ahí, en realidad no tenía que apurarse porque la chica la estaba esperando a la empleada. Encima la empleada no la saluda, y cuando le dice *corazón* y *querida* me choca.

-Cuando apura a la chica es para que el chico se vaya, y a ella le dice *corazón* y *querida* pero las usa sobrándola, es despectivo.

Como se puede observar a partir de los fragmentos transcritos de interacciones espontáneas y de las evaluaciones de los hablantes, es posible inferir que las empleadas parecen considerar que las dudas de los usuarios no son válidas, por lo que responden con un tono que indica que esa información constituye una obviedad, y acompañan sus respuestas con las fórmulas de tratamiento propias del trato familiar, que adquieren en estas situaciones comunicativas valor peculiar, ya que connotan superioridad, fastidio e ironía. Así las empleadas se ubican en el polo de mayor poder por ser las poseedoras de ese saber del que carecen los usuarios. De hecho, se trata de un contexto en el que algunos empleados pueden asumir el rol de *guardianes* de la institución, ya que son los encargados de garantizar la concreción de los trámites para el acceso del usuario al ejercicio de la labor docente.

### **3.1.3.3. Síntesis**

A lo largo de este apartado hemos examinado las diferentes *fórmulas de tratamiento* nominales de tipo vocativo y referencial, así como las pronominales, utilizadas en las interacciones desarrolladas en las instituciones del ámbito de la educación seleccionadas. En tal sentido, clasificamos las fórmulas de tipo nominal de acuerdo con los siguientes tipos dentro del subsistema correspondiente del español bonaerense, según las categorías establecidas por Rigatuso (1994: 21): a) nombres de pila, b) términos de parentesco empleados metafóricamente en lo que se denomina *usos ficticios* de los términos de parentesco (por ejemplo, *madre, mamita, ma*), c)

términos de amistad, cordialidad y afecto (por ejemplo, *corazón, mi amor, mi vida, querida*), y d) términos sociales de índole general: formas destinadas a niños (por ejemplo, *chicos-as, niño-a, nena*) y destinadas a adultos (por ejemplo, *señor, señora, señorita, muchacho*). Asimismo, hemos organizado los distintos usos de acuerdo con la instancia de la interacción en la que tienen lugar, y advertimos que en todas las instancias de los intercambios predomina ampliamente el uso del nombre de pila en boca de empleados y de usuarios, especialmente en las interacciones en las que existe conocimiento previo entre participantes.

Las fórmulas de tratamiento utilizadas en las distintas instancias conversacionales contribuyen generalmente a la producción de discursos de cortesía y de acercamiento. Sin embargo, en el análisis de tales fórmulas, nos hemos detenido particularmente, por interés que suscita, en el uso vocativo de ciertas fórmulas de trato familiar (por ejemplo, *mamita, mi amor, mi vida, querida*, entre otras), ya que se trata de fórmulas que en algunas interacciones adquieren un valor pragmático particular ya no como elementos codificadores de cortesía sino como elementos codificadores de descortesía. Dichas fórmulas han sido analizadas en relación con las evaluaciones, generalmente negativas, que tienen los usuarios acerca de tales usos, evaluaciones que nos han permitido corroborar nuestras propias interpretaciones al respecto.

#### **3.1.4. Conversación de contacto (*small talk*)**

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

El estudio de la conversación de contacto (*small talk*) como fenómeno dinamizante de la cortesía verbal ha tenido importantes desarrollos durante los últimos años. Entendido a partir de Malinowski como forma de comunión fática, el

*small talk* 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, 2008a y 2011).

La propuesta de Coupland que citamos como epígrafe de este apartado, “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 ámbitos específicos de interacción (por ejemplo, Placencia, 2007). Nuestro propósito en este apartado es contribuir al estudio de la conversación de contacto en ventanillas de atención al público de instituciones del ámbito de la educación. En tal sentido, por el interés que ha demostrado su estudio en diferentes dominios de interacción y en la propia comunidad bajo estudio (Rigatuso, 2008a y 2011), dada 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 –según la propuesta de Rigatuso en sus trabajos sobre el tema– 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.

Luego de desarrollar algunas aproximaciones teóricas al fenómeno de *small talk*, presentamos el análisis de la conversación de contacto en los puestos de atención al público de instituciones del ámbito de la educación seleccionados, 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.

#### **3.1.4.1. Consideraciones metodológicas**

En el abordaje del fenómeno de conversación de contacto integramos aportaciones teórico-metodológicas de estudios referentes a dicho fenómeno, tales como Coupland (2000), Placencia (2004 y 2007) y Rigatuso (2008a y 2011).

Además de los datos relativos al uso incorporamos, en forma complementaria, datos referidos a la percepción e interpretación (Gumperz, 1982; Placencia, 2001; Bravo, 2009) de los hablantes de la comunidad acerca del fenómeno estudiado, integrando al análisis los resultados obtenidos de la aplicación de entrevistas a usuarios (Julián, 2010) y cuestionarios de hábitos sociales que presentamos en el siguiente apartado.

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 ese marco, en el abordaje del fenómeno de conversación de contacto operamos con la noción de continuum que propone Holmes, para quien el *small talk* incluye tanto el habla fática como el habla social (Holmes, 2000b: 38), y 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, 2008a 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, 2008a y 2011).

#### **3.1.4.2. 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 de *small talk* se ha definido, desde una percepción negativa, como “...conventionalised and peripheral mode of talk (...) minor, informal, unimportant and non-serious modes of talk” (Coupland, 2000: 1). Malinowski fue el primero en formular el concepto de *small talk* como forma de comunión fática, que el autor define como “a type of speech in which ties of union are created by a mere exchange of words” (Malinowski, 1923: 151, en Coupland, 2000: 2), concibiendo el fenómeno de *small talk* como parte de las necesidades humanas de reconocimiento mutuo (Ibídem: 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” (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 en las variedades del español de Quito y el español bonaerense (Placencia, 2004; Rigatuso, 2008a y 2011), el dominio institucional universitario y el contexto barrial en español bonaerense (Rigatuso, 2008a y 2011), las peluquerías en el español de Quito (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 fática 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” (2008a: 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, 2008a: 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 educación en Bahía Blanca.

### **3.1.4.3. La conversación de contacto en puestos de atención al público de instituciones del ámbito de 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” (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*. 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

enfatan “...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.

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.

#### **3.1.4.3.1. 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 relevados 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 institución del ámbito educativo en la que los docentes realizan trámites:

(156) EMISOR-----→ DESTINATARIO

Empleado 1                      Usuario                      Empleado 2  
(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 sonrío)

-[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] ((risas))

-[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 ejemplo la empleada realiza lo que podríamos denominar *juegos con el lenguaje* (*language play*, Placencia, 2004). Por un lado, cuando teatraliza una pelea con un compañero. Por otro lado, relevamos otro juego con el lenguaje en la expresión que utiliza para indicarle a la usuaria que ha llevado toda la documentación correcta requerida para el trámite que va a realizar (“*muy bien todo hecho los deberes!*”). 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, como veremos más adelante, en el discurso de empleadas de instituciones del ámbito de la salud.

En el fragmento de interacción citado se observa 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, 2007 a y b; Julián, 2012 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:

(157) EMISOR -----> DESTINATARIO  
 Empleado -----> Usuario 1 Usuario 2  
 (hombre-35 años) <----- (mujer-60 años, docente) (mujer-52 años, docente)  
*Contexto:* Mientras una empleada atiende a dos usuarias en una ventanilla de una institución educativa pública de nivel superior, 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 a 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?*<sup>18</sup>, 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 en estudios previos sobre la misma comunidad (Rigatuso, 2008a; 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.

(158) EMISOR -----> DESTINATARIO  
 Empleado 1 -----> Usuario Empleado 2  
 (mujer-45 años) <----- (mujer-28 años) (mujer-40 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. Al finalizar el trámite, la empleada señala:

-[E1] bueno (.) e::m (.) vamos para acá: ((a E2, que atiende el teléfono)) acordate de poner el numerito  
 -[E2] ((habla por teléfono)) no te puedo atender mucho (.) estoy atendiendo  
 -[E1] ((a U)) sí (.) yo mi celular lo apagué (2) espero que no pase nada ((se ríe))  
 -[U] *mucho trabajo hoy! no?*  
 -[E1] *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]  
 -[E1] algunos hablan naturalmente (.) yo no puedo: ((U sonrío)) (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:

(159) EMISOR -----> DESTINATARIO  
 Usuario -----> Empleado  
 (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))

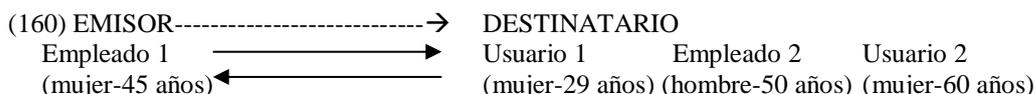
<sup>18</sup> El uso de preguntas del tipo de *¿Mucho trabajo?*, *¿Mucho movimiento?* ha sido registrado por Rigatuso en el dominio institucional universitario de la misma comunidad como forma de inicio de conversación, tras el saludo, en interacciones entre docentes y empleados administrativos, así 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, 2008a).

- [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 del dominio educacional 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<sup>19</sup>.

### 3.1.4.3.2. Temas personales intercalados en las interacciones

En ocasiones, durante los intercambios de tipo transaccional que tienen lugar en los puestos de atención al público del dominio educativo 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:



*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!* ((U1 acaba de presentar el certificado de matrimonio para modificar su estado civil)) *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 acorda::r*
- [E1] *y fede por ahí así que:*
- [U1] *ah bueno!*

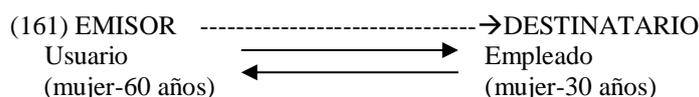
<sup>19</sup> En nuestro estudio previo sobre interacciones en puestos de atención al público en instituciones del dominio económico en español bonaerense hemos relevado también el uso de conversación de contacto orientado a la construcción de la labor institucional (Julián, 2012).

- [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 en las interacciones en peluquerías (2007: 155), 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:



*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. Al finalizar la interacción, U pregunta:

- [U] *estuviste de licencia?*
- [E] *los Enes 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.

Otro ejemplo que ilustra este tipo de conversación de contacto que gira en torno a cuestiones familiares lo constituye el siguiente fragmento de una interacción que tiene lugar en una institución educativa privada de nivel superior:

(162) EMISOR -----> DESTINATARIO  
Empleado -----> Usuario  
(mujer-45 años) <----- (mujer-58 años)

*Contexto:* La usuaria ingresa a la oficina de administración de la institución educativa para realizar una consulta. Una de las empleadas la saluda:

-[E] cómo estás adriana? ((sonriendo)) *ya sos abuela?*  
-[U] *estoy en eso* ((sonriendo))

La conversación de contacto de este ejemplo, que inicia la empleada, pone de manifiesto el conocimiento previo entre las participantes y le permite a la empleada demostrar su interés por la usuaria a través de la pregunta por un tema de su vida personal, que constituye una clara manifestación de cortesía.<sup>20</sup>

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, 2008a 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:

(163) EMISOR -----> DESTINATARIO  
Usuario -----> Empleado  
(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 hora:rio claro porque siempre yo vengo a la:s (.) a la una de la ta:rde hasta las tres*  
-[E] *y yo hago horario cortado*  
-[U] claro  
-[E] ((se acerca y le da un beso, presentándose)) *carla*

---

<sup>20</sup> De acuerdo con los estudios de Rigatuso, la inclusión de temas personales en la conversación de contacto en la interacción comercial del español bonaerense en la comunidad bajo estudio está asociada a la construcción de la identidad de cliente habitual de un comercio y constituye una manifestación de cortesía verbal (Rigatuso, 2011: 263-265).

-[U] *andrea*

-[E] ((buscando el certificado entre los legajos)) *yo decía es alumna o:?*

-[U] *claro nunca vengo a esta hora ((riendo))*

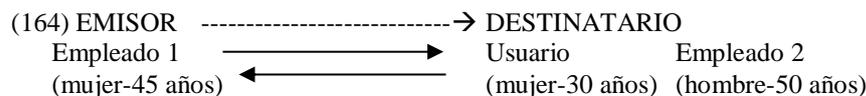
Resulta interesante en este intercambio la conversación que surge en torno a la ausencia de conocimiento previo entre las interactuantes, que incluye tanto la justificación por parte de ambas acerca de los motivos de tal desencuentro, orientada a la labor institucional, como la posterior presentación 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.

### **3.1.4.3.3. 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, 2008a). 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 comercial, en el dominio institucional universitario y en el contexto barrial de la comunidad bahiense (Rigatuso, 2008a). 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 al compartir los hablantes como miembros de la comunidad las inclemencias climáticas (Rigatuso, 2008a).

En los contextos institucionales educativos 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:

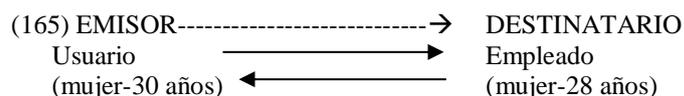


*Contexto:* U realiza un trámite por un reclamo en una institución pública del ámbito educativo en la que los docentes realizan diversos trámites. Mientras completa unas planillas, E1 inicia una conversación con U y E2, un compañero que se encuentra desocupado, sobre el clima de ese día y la noche anterior:

- [E1] ...el número de inscripción es este ((U lo copia y continúa completando el formulario)) (40) ((a U y E2)) *que viento por favor (.) lo que era a la madrugada: da! 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*

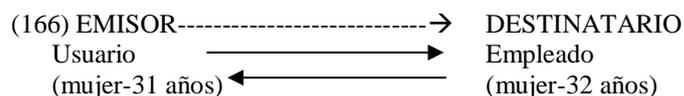
Resulta interesante la alusión de los empleados a los vientos bahienses como marca de identidad, aspecto en el que repara Rigatuso (2008a) al referirse a la velocidad de los vientos bahienses como tema de referencia frecuente en la conversación de contacto de la comunidad.

El uso de la conversación 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, los siguientes ejemplos ilustran el tópico del clima en la conversación de contacto, que en estos casos parte del usuario, también en instancias intermedias de la interacción:



*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:*



*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. E lo busca y U comenta, sacándose la bufanda:

-[U] ay me agarró calor (.) vine muy abrigada jajaja  
(E sonrío)

(167) EMISOR-----> DESTINATARIO  
    Usuario                Empleado 1 – Empleado 2  
    (mujer-31 años)      (mujeres-30 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 entrega los exámenes que acaba de tomar. Mientras espera a que una de las empleadas imprima las planillas que debe firmar comenta:

-[U] llovió no?  
-[E1] eh creo que no:  
-[U] ah me pareció en un momento escuchar ruido (.) capaz que era el viento  
-[E2] sí:: puede ser porque hubo unas ráfagas  
-[U] sí::

Resulta evidente que las usuarias consideran incómodo el silencio de la situación, por lo que deciden llenarlo con un comentario sobre el clima que contribuye a la creación de un contexto amable que, al mismo tiempo, atenúa la invasión que podrían conllevar los pedidos realizados. Del mismo modo, la empleada del siguiente ejemplo inicia la conversación de contacto y ambas crean un contexto amable:

(168) EMISOR-----> DESTINATARIO  
    Usuario                Empleado  
    (mujer-31 años)      (mujer-30 años)

*Contexto:* U ingresa a la oficina de administración de una institución educativa privada de nivel superior en la que se desempeña como docente para solicitar un recibo de sueldo:

-[U] hola: permiso ((ingresando a la oficina))  
-[E] hola paula cómo estás?  
-[U] venía a buscar el recibo de sueldo?  
-[E] sí! ((se levanta a buscarlo)) *está lloviendo ((tono de lamento)) se largó*  
-[U] sí::: ((el mismo tono de lamento)) *y va a seguir estos días (.) mañana va a llover parece*

El tema del clima de la ciudad funciona como afiliativo ya que, en todos los ejemplos transcritos, usuarios y empleados comparten, como habitantes de la comunidad, la misma situación climática negativa.

#### **3.1.4.3.4. Comentarios corteses y observaciones o preguntas casuales intercalados en el habla transaccional**

Por otra parte, 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.

(169) EMISOR -----> DESTINATARIO  
Empleado -----> Usuario  
(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::l tr- trece! el año pasado*

-[E] *((se lo devuelve)) estaba enganchadito acá*

(170) EMISOR -----> DESTINATARIO  
Usuario -----> Empleado  
(mujer-31 años) <----- (mujer-30 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] *ho:la qué tal?*

-[E] *ho:la*

-[U] *buscaba el recibo de sueldo*

-[E] *si: ((se levanta y lo busca))*

-[U] *((mientras lo busca)) qué lindo cartelito! el de bienvenido septiembre!*

-[E] *ah sí! ya estaba eso pero ahora las chicas le agregaron las flores*

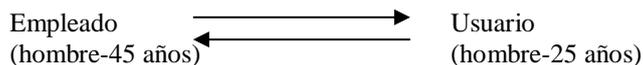
-[U] *qué li:ndo!*

-[E] *quedó más visible (2) una firmita por acá:*

El primer ejemplo 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. Lo mismo sucede en el segundo ejemplo, en el que el cumplido es producido por la usuaria con el mismo propósito de expresión de cortesía y, probablemente, con la intención de atenuar el silencio de la situación mientras la empleada busca la documentación solicitada.

Por otra parte, en el siguiente ejemplo el empleado incluye un comentario casual, con tono humorístico, sobre un deporte mientras le explica al usuario cómo llegar a una dirección. El humor caracteriza la interacción hasta el comentario final en el que el empleado se refiere a su dibujo como *mapazo* y el usuario, continuando con el tono de humor lo compara con *Google maps*.

(171) EMISOR -----> DESTINATARIO



*Contexto:* El empleado de una ventanilla de una institución educativa pública de nivel superior le explica al usuario cómo llegar a una dirección de residencias de la universidad y le dibuja el plano:

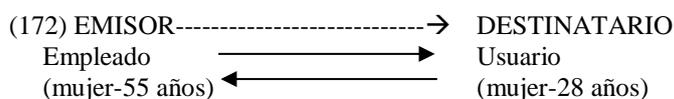
-[E] esta es urquiza y esta es el estacionamiento nuevo (.) donde había canchita de fútbol (.) ((mira a U)) *canchita de fútbol (.) habrás jugado alguna vez jajaja*

-[U] ((riendo)) *todos los sábados*

-[E] ((cuando termina de explicar)) les regalo el mapazo que hice: ((riendo))

-[U] el google maps

Otras veces la conversación se puede originar a partir de una observación derivada del pedido de algún dato por parte del empleado. Por ejemplo, algunas conversaciones o comentarios casuales surgen con motivo del nombre o apellido del usuario, tal como observamos en los siguientes ejemplos que, además, incluyen comentarios jocosos:



*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:

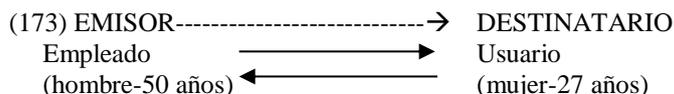
-[E] *sos algo de ernesto?*

-[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



*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]*

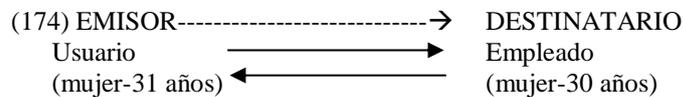
-[E] [siEmpre] *me las confundo ((sonriendo))*

En el ejemplo 172 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 jocoso 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.

Asimismo, en el ejemplo 173 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.

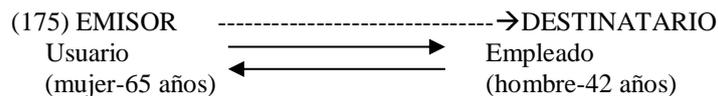
También registramos otros ejemplos en los que la conversación de contacto surge como una observación sobre el apellido del usuario, como en el siguiente ejemplo de una institución educativa privada de nivel superior, en el que la empleada, luego de realizar un comentario sobre el clima, le pide a la usuaria, docente de la institución, la confirmación del dato de su apellido y luego realiza un comentario acerca de una particularidad del mismo, el hecho de ser un apellido que también es un nombre, comparándolo con el de otra empleada de la institución:



*Contexto:* U ingresa a la oficina de administración de una institución educativa privada de nivel superior en la que se desempeña como docente para solicitar un recibo de sueldo:

- [U] venía a buscar el recibo de sueldo?
- [E] sí! ((se levanta a buscarlo)) está lloviendo ((tono de lamento)) se largó
- [U] sí:: ((el mismo tono de lamento)) y va a seguir estos días (.) mañana va a llover parece
- [E] paula (.) Juan es tu apellido no?
- [U] sí
- [E] estás como mi compañera que tiene el apellido:
- [U] como un nombre?
- [E] sí (.) rodrigo es ella
- [U] ah! claro! me ha mandado mails!
- [E] ((le da el recibo)) vos firmás acá (.) acá se abonaron horas de exámenes

En otros casos, en cambio, el comentario puede surgir en relación a la denominación de un objeto, como sucede en el siguiente ejemplo:



*Contexto:* Una docente de una institución educativa pública de nivel superior se dirige a una ventanilla de administración de dicho establecimiento y realiza un pedido al empleado:

- [U] de casualidad (.) vos no tendrás una gomita para atar esto?
- [E] sí: acá hay una
- [U] pero no: no no es la última que te queda?
- [E] no:: no no pero hay más! es la única que queda ahí pero hay más
- [U] ah bueno (.) gracias (2) bueno entonces me voy (.) muchas gracias por la: *cómo le llamamos a esto?*
- [E] ((dudando)) *bandi:ta banda (.) banda elástica*
- [U] *banda elástica (.) [bue:no]*
- [E] *[como el conjunto] de jazz*

- [U] *nombre jazzista?*
- [E] *sí:*
- [U] *que había un grupo de jazz?*
- [E] *sí banda elástica! [sí sí]*
- [U] *[ahhh!] mirá! bueno (.) muchas gracias marcos!*

Como observamos en la transcripción, la conversación de contacto surge en torno al nombre del objeto que el empleado le presta a la usuaria, una bandita elástica, que suscita la comparación del empleado con el nombre de una banda de jazz.

### 3.1.4.3.5. Comentarios en encuentros de pasillo entre empleados y usuarios:

Finalmente, en las instituciones educativas de nivel superior hemos observado que cuando los empleados y usuarios que se conocen se encuentran reiteradamente en un lapso breve en los pasillos o salas de profesores del establecimiento, suelen intercambiar algún comentario o pregunta, ya sea sobre un tema vinculado a la labor institucional o sobre temas casuales. Así registramos ejemplos como los que transcribimos a continuación:

- (176) EMISOR -----> DESTINATARIO  
 Empleado -----> Usuario  
 (mujer-30 años) <----- (mujer-31 años)

*Contexto:* Cinco minutos después de realizar una consulta en la oficina de administración de una institución educativa privada de nivel superior, la usuaria se prepara para salir de la sala de profesores cuando la empleada entra. Ambas se miran y sonríen. La empleada comenta:

- [E] *mmm qué olor a galletitas que hay! ((sonriendo))*
- [U] *sí: hay olorcito ((sonriendo))*
- [E] *sí es verdad*

- (177) EMISOR -----> DESTINATARIO  
 Empleado -----> Usuario  
 (mujer-45 años) <----- (mujeres-30 años)

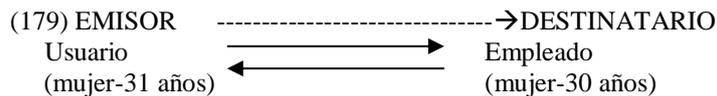
*Contexto:* Una empleada y dos docentes de una institución educativa privada de nivel superior se cruzan en un pasillo del establecimiento:

- [E] *cómo va: chicas? ((muy sonriente))*
- [U] *[ho:la qué tal?]*
- [U2] *[bie:n] (.) tomando recuperatorio (.) estuvimos un rato largo*
- [E] *y?*
- [U2] *bien (.) no no (.) bien*
- [E] *bueno:*

- (178) EMISOR -----> DESTINATARIO  
 Empleado -----> Usuario  
 (mujer-30 años) <----- (mujer-31 años)

*Contexto:* Una empleada de una institución educativa privada de nivel superior ingresa a la sala de profesores donde se encuentra la usuaria, una docente de la institución a quien había atendido antes en la oficina administrativa:

- [E] cómo estuvieron esas vacaciones melina?  
 -[U] bie::n! descansando un poco y escribiendo la tesis otro poco ((risas))  
 -[E] qué estabas estudiando?  
 -[U] doctorado en XXX  
 -[E] ahh en la universidad?  
 -[U] sí  
 -[E] es muy difícil ahí no?  
 -[U] y:: sí: lleva tiempo  
 -[E] claro es un doctorado (1) pero vos cuánto tenés?  
 -[U] treinta y uno ((sonríe))  
 -[E] ahhh! pensé que eras más chica  
 -[U] ((riendo)) sí: parezco más chica! todos me dicen  
 -[E] pensé que tendrías veintiséis



*Contexto:* Usuaría y empleada se encuentran en el pasillo de una institución educativa privada de nivel superior en la que U se desempeña como docente, cuando U se dispone a entrar a la sala de profesores:

- [U] hola qué tal?  
 -[E] hola melina cómo estás? te había confundido con una alumna!  
 -[U] jaja me veo jovencita? ((riendo, en tono jocoso))  
 -[E] si:: si vos sos re jovencita!  
 -[U] ((se ríe mientras ingresa a la sala y E sigue caminando))

Este fenómeno concreto es examinado por Rigatuso cuando se refiere, en relación con las interacciones desarrolladas en los ámbitos universitarios, comercial y barrial, a la incomodidad interpersonal surgida por los cruces reiterados entre conocidos en un lapso breve (Rigatuso, 2008a). Resulta evidente que en los ejemplos transcritos a los participantes les resultan incómodos los silencios en los encuentros de pasillo cuando existe conocimiento previo entre ellos y cuando ya se han saludado previamente, por lo que suelen recurrir a algún comentario o pregunta para atenuar dichos silencios que podrían resultar descorteses ya que se trata de situaciones potencialmente comunicativas.

Cabe señalar que, como parte de la conversación de contacto, en el último ejemplo transcripto la empleada profiere un cumplido hacia la usuaria, que responde al siguiente de los patrones sintácticos propuestos por Placencia (2011):

**(SN) + V (+INTENS) + ADJ/ADV**

En dicho ejemplo, el cumplido aparece como respuesta al comentario que realiza la usuaria en tono jocoso ante la confusión manifestada por la empleada entre la docente y una alumna.

#### **3.1.4.4. Síntesis**

A lo largo de este apartado 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 educación en Bahía Blanca.

El análisis del corpus pone de manifiesto 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.

Las funciones que desempeña esta forma de habla social en los intercambios analizados son: rellenar silencios mientras se completan planillas, crear un contexto amable y cercano, reforzar la camaradería entre empleados, demostrar interés, entre otras. Asimismo, hemos relevado la importancia de los juegos con el lenguaje en la producción de la conversación de contacto, tales como la transferencia del discurso de otros ámbitos o la teatralización de conversaciones o disputas entre empleados con la finalidad de hacer partícipe al usuario creando un contexto jocoso y de confianza.

En relación con las identidades que se ponen de relieve a partir de la conversación de contacto, observamos una marcada orientación hacia la labor institucional que se plasma en las referencias a las formas de trabajar, en los comentarios sobre el trabajo de los compañeros y alusiones a los roles institucionales.

Tal como releva Placencia en el caso de la peluquería de su estudio, también en estas interacciones el contacto prolongado durante una consulta o trámite parece favorecer la aparición de habla sociable, así como también los silencios en el tiempo de completar planillas o buscar documentación. Asimismo, el conocimiento previo entre los participantes constituye un factor que favorece en ocasiones la aparición de habla relacional (Placencia, 2007: 159; Rigatuso, 2008a y 2011), pero no es determinante. En este sentido, resultan importantes los factores individuales y de estilos comunicativos particulares de los empleados, ya que algunos muestran con frecuencia predisposición a la producción de habla social, incluso con interlocutores desconocidos, mientras que otros nunca traspasan lo estrictamente transaccional en la producción de sus discursos.

El efecto cortés que presenta la conversación de contacto desarrollada en los dominios interaccionales estudiados adquiere mayor relevancia al considerar la impersonalidad que suele caracterizar las interacciones en muchos contextos institucionales (Julián, 2015). En este sentido, distintos usuarios de ventanillas de estas y otras instituciones han mencionado en entrevistas (Julián, 2010) y en los tests de hábitos sociales que hemos aplicado en la comunidad (véase *Infra*) la conversación de contacto como manifestación de cortesía por parte de los empleados. Así, en una entrevista un usuario de 23 años de nivel educacional medio menciona el *small talk* entre las características del comportamiento cortés en puestos de atención al público en instituciones, ilustrando su opinión con un ejemplo de un banco:

-[U] ...se ponen a charlar con vo:s mientras estás contando la pla:ta: y te pregunta no sé capaz que una pavada che afuera está soleado? o cosas así que parece una estupidez pero es importante

Asimismo, en el mismo sentido, a partir de los datos recogidos de los tests de hábitos sociales aplicados al ámbito de la educación hemos registrado comentarios que valorizan la conversación de contacto en la atención al público (véase *Infra* apartado sobre percepción):

- ...hacer algún chiste o comentario sobre algún tema ajeno al trámite... (mujer-30 años-nivel educacional alto)
- Que tengan en cuenta lo que necesito, que sean amables, que me sonrían, que no haya silencios descorteses. (mujer-57 años-nivel educacional alto)

En conclusión, a pesar de que la conversación de contacto no registra demasiada frecuencia de aparición en este dominio institucional, debido a la índole misma de este tipo de encuentros de servicio, su aparición adquiere, por tal motivo, particular significación como expresión de cortesía en el discurso institucional.

### **3.2. Percepciones de los usuarios**

Tal como hemos anticipado, la presente investigación examina la (des)cortesía en la interacción entre empleados y usuarios en puestos de atención al público de instituciones, considerando tanto el uso como la percepción de los hablantes de la comunidad. En este apartado abordamos concretamente la percepción de usuarios de las instituciones del dominio educativo seleccionadas.

A continuación nos referimos a la propuesta de la Pragmática sociocultural para el estudio de la (des)cortesía y, específicamente, a la aplicación de tests de hábitos sociales, y presentamos el test que hemos aplicado a nuestro objeto de estudio. El análisis de las respuestas de los informantes se organiza de acuerdo con las distintas secciones del cuestionario: la primera se refiere a la formulación de pedidos, la segunda a la conceptualización de (des)cortesía y la tercera se enfoca particularmente en las percepciones de los usuarios de las instituciones del dominio educativo acerca de la (des)cortesía en esos ámbitos.

#### **3.2.1. La perspectiva pragmática sociocultural en el estudio de la (des)cortesía**

Durante los últimos años, en el marco del Programa EDICE (Estudios sobre el Discurso de la Cortesía en Español, de la Universidad de Estocolmo), dirigido por Diana Bravo, se ha sostenido la necesidad de adoptar una perspectiva pragmática sociocultural en el abordaje de la cortesía. Tal como señalamos en la Introducción, este enfoque consideran necesario el conocimiento del contexto del usuario para la interpretación de la cortesía (Bravo y Hernández Flores, 2009: 16). En tal sentido, además de la metodología para el relevamiento y análisis de las manifestaciones de (des)cortesía, la Pragmática sociocultural (Bravo, 1999 y 2009; Bravo y Briz, 2004) propone que 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 sociocultural del investigador– y consultación –recoger las percepciones de los usuarios de la lengua estudiada (Bravo y Hernández Flores, 2009: 21-22). Desde esta perspectiva, el investigador debe acceder a las percepciones de los hablantes para conocer el contexto sociocultural y así explicar cómo puede

interpretarse, en determinado contexto, un comportamiento desde el punto de vista de la (des)cortesía (Boretti, 2009: 241; Bravo, 2009:32).

Así, en la reconstrucción de ese contexto, resultan fundamentales las percepciones de los hablantes acerca de lo que consideran discurso cortés y descortés en un contexto concreto de interacción. Para ello, la Pragmática sociocultural propone como herramienta metodológica la aplicación de tests o cuestionarios de hábitos sociales, técnica que ha demostrado su validez en tal sentido (Hernández Flores, 2003; Boretti, 2003; Murillo Medrano, 2005; Bernal, 2008; Contreras, 2008, entre otros).

Consideramos que la perspectiva de la Pragmática sociocultural resulta sumamente válida para nuestro estudio sobre la (des)cortesía en puestos de atención al público en ámbitos institucionales de la salud y la educación de la ciudad de Bahía Blanca debido a que dicha perspectiva nos permite acceder a las percepciones de los hablantes acerca de lo que consideran trato cortés y descortés en esos dominios particulares de interacción, para luego confrontarlas con los datos relevados en el uso real.

### **3.2.2. Los tests de hábitos sociales: aplicaciones, adaptaciones, reelaboraciones**

Una de las posibilidades de conocer los contextos socioculturales para poder explicar la cortesía sin recurrir a explicaciones universales consiste en la realización de tests o cuestionarios<sup>21</sup> de hábitos sociales, que pueden definirse en los siguientes términos:

...son formularios, normalmente escritos, que contienen preguntas relativas a asuntos sobre comportamiento social que interesan al investigador. Las preguntas suelen ser de dos tipos. Uno es pedir opiniones sobre comportamiento cortés (por ejemplo, *qué es la cortesía para usted*). El otro tipo es pedir a los informantes que escriban lo que habrían dicho en determinadas situaciones (donde se espera la realización de algunos actos como la petición, el agradecimiento, etc.) a interlocutores concretos (Hernández Flores, 2003: 187, la cursiva corresponde al original).

---

<sup>21</sup> A lo largo del trabajo empleamos indistintamente las denominaciones *test* y *cuestionario*, entendiendo que, si bien *test* es la denominación más convencional, la de *cuestionario* resulta más precisa en este caso, tal como lo señala Murillo Medrano (2008: 66).

Las preguntas y consignas que integran los tests de hábitos sociales se adaptan "... al español usado en la región de la que se trate y al objeto de estudio específico..." (Bravo y Hernández Flores, 2009: 20).

En las *Actas del Primer Coloquio del Programa EDICE* (2003), Nieves Hernández Flores presenta la elaboración de un test de hábitos sociales centrado en la cortesía en la conversación española entre familiares y amigos, adaptando el de María Sifianou (1992), que trabaja sobre la concepción de cortesía en las comunidades griega y británica. El test de Hernández Flores será la base, a su vez, de diversas aplicaciones y reelaboraciones por parte de investigadores en el marco del Programa EDICE (Boretti, 2003; Murillo Medrano, 2005; Bernal, 2008; Contreras, 2008, entre otros).

Debe tenerse en cuenta, tal como señala Hernández Flores, que las respuestas a estos tests no corresponden necesariamente con lo que el informante diría en una situación comunicativa real "...sino con lo que consideran que es *correcto* decir (...)" el valor dado a las respuestas de la encuesta es el de ser fuente de información sobre el conocimiento social compartido, sobre algunas creencias, actitudes y valores propios de esa comunidad" (2003: 187, el destacado es nuestro). Por lo tanto, la información extraída de los tests sirve "...por una parte, para establecer algunas premisas sobre las características socioculturales del corpus que vamos a analizar y, por otra, para apoyar el análisis" (Hernández Flores, 2003: 187). Se trata de comentarios metapragmáticos que ponen de manifiesto valores socioculturales compartidos por los hablantes. Tal como señala Murillo Medrano, los datos recogidos a partir de la aplicación de este tipo de cuestionarios "...constituyen información metapragmática que luego deberá ser contrastada con datos reales" (2008: 68).

A continuación realizaremos una revisión crítica de los modelos de tests elaborados por diversos investigadores.

El test de Hernández Flores consta de dos partes principales. La primera incluye nueve ítems en los que se describen situaciones ficticias y se les solicita a los informantes que formulen por escrito lo que dirían en cada situación. Los actos de habla involucrados en dichas formulaciones, dirigidas a familiares y amigos, son los siguientes: peticiones, consejos, cumplidos e invitaciones. La segunda parte de la encuesta se orienta hacia las conceptualizaciones de los hablantes acerca de lo que

consideran cortesía: indaga sobre qué es la cortesía según la opinión de cada informante, solicita ejemplos de sus usos cotidianos y pregunta por qué y para qué se usa. Además, de acuerdo con su objeto específico de investigación, indaga acerca de la conciencia de su uso entre familiares y amigos.

Una de las aplicaciones del modelo de Hernández Flores fue llevada a cabo por Susana Boretti (2003) para su estudio de la cortesía en el contexto sociocultural del español de Rosario, Argentina. La autora realiza una adaptación en su formulación haciendo uso del margen de libertad que el test modelo deja al investigador. A la versión de Hernández Flores, entonces, Boretti incorpora una sección con preguntas sobre la imagen del argentino y su modo de comunicar, tema de interés particular para la investigadora.

Por su parte, Jorge Murillo Medrano realiza una aplicación del test de Hernández Flores en su trabajo titulado “Significados de la cortesía lingüística a partir de la aplicación de un *test* de hábitos sociales en Costa Rica” (2005). En su adaptación, el autor invierte el orden de las secciones del modelo original, ubicando en primer lugar las preguntas orientadas a la conceptualización de la cortesía según la percepción de los informantes de Costa Rica, y deja para la segunda sección las situaciones hipotéticas planteadas a los hablantes<sup>22</sup>. Asimismo, Murillo Medrano incorpora a la versión de Hernández Flores una tercera parte en la que indaga acerca de cómo debería ser el trato que darían a una serie de personas cuyo rango va desde los familiares y amigos –que constituye el tipo de relaciones en las que focaliza Hernández Flores– hasta personas con las que existe una mayor distancia social, tales como profesores, alumnos, compañeros de trabajo y jefes.

En las *Actas del III Coloquio Internacional del Programa EDICE* (2008), aparecen nuevas adaptaciones del modelo original, como las de María Bernal, Josefa Contreras y la misma Hernández Flores, que reformula su cuestionario para aplicarlo a su análisis de debates televisivos españoles.

Una aplicación de particular interés es la que realiza María Bernal (2008), quien reelabora el test de Hernández Flores adaptando su formulación al estudio específico de la descortesía. Sus preguntas se orientan, en primer lugar, a la

---

<sup>22</sup> Sin negar la importancia de otras modificaciones que propone Murillo Medrano, que resultan muy valiosas, en el caso particular de la inversión del orden de las secciones del modelo original, consideramos que podría condicionar las respuestas de los informantes, ya que su formulación de las situaciones hipotéticas sería posterior a la expresión de su conceptualización de la cortesía.

conceptualización que hacen los informantes de la descortesía, solicitando ejemplos de su uso cotidiano. Otra pregunta se refiere a la variabilidad cultural en el uso de la cortesía (“En general, ¿piensa usted que los españoles son más o menos corteses que las personas de otras culturas? ¿Qué culturas y por qué?”). También indaga acerca del uso de insultos y expresiones malsonantes, y sobre las interrupciones y el habla solapada. Al final del cuestionario presenta fragmentos de conversaciones reales para que los informantes evalúen si perciben manifestaciones de descortesía.

Finalmente, Josefa Contreras (2008) propone una reelaboración del cuestionario con el fin de estudiar, desde una perspectiva contrastiva, las percepciones que tienen los hablantes alemanes y españoles acerca de qué es la cortesía lingüística y cuál es su funcionalidad. El mismo consta de dos partes: en la primera “...se les pide a los informantes que caractericen a los habitantes del país en cuestión, sus comportamientos en las conversaciones y sus interpretaciones de la interrupción...” (2008: 645); en la segunda, más anclada en el modelo de Hernández Flores, se indaga acerca de qué es la cortesía, por qué se usa, en qué situaciones, y se pregunta específicamente acerca de la frecuencia de uso entre familiares y amigos en comparación con su uso en situaciones de mayor formalidad (agencias, oficinas, tiendas).

Como hemos señalado, para el relevamiento de la percepción de los hablantes en la comunidad bajo estudio aplicamos el test de hábitos sociales propuesto por Hernández Flores (2003), adaptado a nuestro objeto de investigación. A tal fin, se ha mantenido la estructura básica de dicho modelo, constituido por dos partes, adaptando la formulación de algunas preguntas o ítems y agregando otras, e incorporando asimismo una tercera parte con preguntas más específicas que apuntan a la percepción de los usuarios sobre la (des)cortesía en la atención al público en los ámbitos institucionales estudiados.

Nuestro cuestionario se estructura en tres partes. La primera está conformada por cuatro ítems que proponen distintas situaciones ficticias y se les solicita a los informantes que formulen por escrito lo que dirían en cada una de ellas. Se trata de la realización de actos de pedidos de documentación o información, o bien la formulación de reclamos en ventanillas de instituciones del ámbito educativo<sup>23</sup>.

---

<sup>23</sup> A diferencia del test aplicado al ámbito de la salud, y con el fin de acotar y simplificar este cuestionario, no incluimos en esta oportunidad la formulación de situaciones que involucran pedidos a

La segunda parte del cuestionario se orienta específicamente a la conceptualización que hacen los informantes de la cortesía y la descortesía. Además de preguntar, como lo hace Hernández Flores, por la definición de cortesía que pueden dar los informantes, para qué la usan y solicitar ejemplos en tal sentido, incluimos preguntas que indagan acerca de su conciencia de uso con diferentes destinatarios: por un lado, entre familiares y amigos, y por otro, en situaciones más formales como durante un trámite o una consulta en instituciones de atención al público. Además, debido a nuestro interés en la (des)cortesía, incorporamos, siguiendo en parte la reformulación propuesta por María Bernal (2008), tres preguntas orientadas a la conceptualización de la descortesía y pedimos ejemplos de su uso.

La tercera parte se centra directamente en las percepciones de los informantes como usuarios de instituciones del ámbito de la educación en Bahía Blanca. A tal fin, indagamos acerca de lo que consideran trato cortés y descortés en esos contextos de interacción, y les pedimos su opinión sobre el trato que allí reciben, proponiendo la posibilidad de contar experiencias que les interese compartir.

La muestra está conformada por 30 hablantes anónimos de la comunidad, y se encuentra equilibrada según las variables de sexo, edad y nivel educacional: hombres y mujeres, de nivel educacional alto –ya profesionales o en formación–, comprendidos en tres franjas etarias (entre 18 y 34 años, entre 35 y 59 años y mayores de 60 años). El test se distribuyó por escrito mediante correo electrónico y en papel.

### **3.2.3. Análisis de las respuestas**

La presentación del análisis seguirá el esquema que presenta el test de hábitos sociales.

---

familiares y amigos, tal como propone Hernández Flores (2003). Dicho aspecto ya había sido indagado al realizar aquellos cuestionarios, que fueron aplicados en primera instancia y cuya resolución nos permitió advertir que debía acotarse ya que resultaba extenso para algunos informantes.

### **3.2.3.1. Primera sección: La formulación de pedidos**

Como hemos señalado, esta primera sección está dedicada a relevar, a partir de la propuesta de distintas situaciones ficticias, la formulación de pedidos y reclamos de los informantes en puestos de atención al público de instituciones del dominio educativo. Se trata de pedidos de certificados o planes de estudio y de un reclamo en instituciones educativas de nivel superior, así como un pedido de información en una institución del ámbito educativo en las que se realizan trámites vinculados a la labor docente. En esta última el rol asumido por los informantes en sus formulaciones ya no es el de alumno sino el de docente aspirante a ocupar un cargo.

Las respuestas de los informantes en la formulación de pedidos y reclamos muestran el predominio de ciertas estructuras que incluyen actos de habla y estrategias vinculadas tanto con cortesía positiva como con cortesía negativa (Brown y Levinson, 1987).

En relación con la cortesía positiva, destaca la referencia al empleo de saludos, fórmulas de tratamiento y agradecimientos.

Por su parte, las estrategias de cortesía negativa relevadas consisten en peticiones indirectas convencionalizadas, estrategias de atenuación: *procedimientos sustitutivos* como los *desactualizadores*, *expresiones de auxiliar*, empleo de *diminutivos*, y *procedimientos acompañantes* con el uso de expresiones del tipo *por favor, si no es molestia*, o “...enunciados preliminares para anunciar y preparar un acto que puede atentar contra la imagen” (Calsamiglia Blancafort y Tusón Valls, 2002: 170), así como también el uso de *reparaciones*.

En el conjunto de respuestas relevadas destaca la tendencia al empleo de estrategias de atenuación. Una de las actividades de los participantes en una interacción es mantener las imágenes propias y las del otro. Tal como hemos señalado en el apartado correspondiente a las estrategias de atenuación, las acciones que afectan negativamente a la imagen se denominan *Actos Amenazadores de Imagen* (Brown y Levinson, 1987, en Calsamiglia Blancafort y Tusón Valls, 2002: 163). Brown y Levinson llaman *atenuadores* a los elementos lingüísticos usados para la *cortesía negativa*, es decir, para compensar la posible agresión a la imagen negativa del interlocutor, que se da mediante actos directivos, impositivos o que invaden el territorio de otro, tales como la orden, el consejo o la prohibición (Ibídem:

164, 169). Otro de los actos amenazadores de la imagen negativa del interlocutor son los pedidos.

Tal como hemos señalado, Antonio Briz se refiere a la atenuación como un recurso estratégico que busca la aceptación del oyente y que permite “...quitar relieve, mitigar, suavizar, restar fuerza ilocutiva, reparar, esconder la verdadera intención...” (Briz, 2003: 19), considerándola en tanto estrategia lingüística y estrategia social (2003: 44).

En tal sentido, el uso de la atenuación manifestada por los usuarios en nuestro cuestionario podría interpretarse como atenuación estratégicamente cortés ya que, en la formulación del pedido, busca la buena predisposición del empleado para atenderlos, conociendo de antemano, como veremos en el análisis de la última sección del cuestionario, que suelen darse casos en los que los empleados atienden con desgano, desinterés y apuro, brindando información escasa, incompleta y errónea, y proporcionando explicaciones imprecisas. Para apoyar esta interpretación resulta interesante el siguiente fragmento de la respuesta de una usuaria a una de las situaciones propuestas:

- ...si tuviera alguna duda le diría “*acá no sabía qué poner...me ayudarías?...y creo que los trataría con excesiva amabilidad porque siempre te tratan mal...*”<sup>24</sup>

En el mismo sentido, en una de sus respuestas otros informantes aclaran:

-Por ej, *si voy a una institución pública a realizar X trámite o a cualquier lugar a pedir algo, necesariamente tengo que actuar con cortesía si pretendo obtener algún beneficio...*  
-En los ámbitos educativos donde se gestionan trámites (...) *uno espera una mejor atención siendo cortés*. Es más probable que sea exitoso de esa manera.

En las formulaciones de los usuarios hemos constatado la correspondencia entre las estrategias o procedimientos que manifiestan utilizar en las situaciones planteadas y las que realmente emplean en similares situaciones reales. A continuación presentamos las estructuras más frecuentes que registramos para cada una de las situaciones planteadas:

***Situación 1:*** *Vos debés solicitar un certificado analítico de tu carrera en una ventanilla de la institución educativa de nivel superior en la que estudiás/estudiaste.*

---

<sup>24</sup> Recordemos que mantenemos la ortografía y puntuación original de las respuestas de los informantes en los tests de hábitos sociales.

*Te acercás a la ventanilla y la empleada de 40 años te pregunta qué necesitás. Escribí lo que le dirías exactamente.*

En las formulaciones desarrolladas por los informantes para esta situación predomina ampliamente el planteo de necesidad/deseo/motivo de su presencia, expresado tanto con verbos en presente como en condicional, pretérito imperfecto de indicativo y expresiones de auxiliar. La petición indirecta convencionalizada ocupa un lugar mucho menor en las respuestas. Asimismo, un informante omite el verbo en su formulación, mencionando directamente aquello que solicita, *un certificado analítico*. Sin embargo, atenúa su pedido aludiendo a la posibilidad, mediante la pregunta *¿puede ser?*. Todas las formulaciones están precedidas por un saludo y algunos usuarios realizan un planteo de su situación previo al pedido. La fórmula de tratamiento *señora* aparece en pocos casos. Algunos informantes acompañan su pedido de la fórmula *por favor* y uno de ellos alude a hacer un favor mediante la expresión *necesitaría pedirte un favor*, que a su vez funciona como procedimiento acompañante para anunciar el pedido y atenuarlo. Una mínima cantidad de hablantes manifiesta disculparse por las molestias, hacen alusiones a la posibilidad (*¿puede ser?*), o preguntan por el lugar en el que deben solicitar el certificado. Asimismo, un informante utiliza expresiones para no invadir al empleado, avisando que no tiene apuro. Finalmente, algunos expresan su agradecimiento en el cierre de su formulación.

Ofrecemos a continuación un cuadro que exhibe las estrategias utilizadas por los informantes en la formulación del pedido. Siguiendo el criterio de ordenamiento empleado por Hernández Flores (2003) consignamos, en primer lugar, las posibilidades estructurales de plantear el pedido: planteo de necesidad/deseo/motivo de su presencia, petición indirecta convencionalizada y petición directa con omisión del verbo. En segundo lugar, incluimos un conjunto de posibilidades que corresponden al *uso añadido de fórmulas de cortesía* (Ibídem: 192), tales como la presencia de saludos, el uso de la fórmula *por favor*, agradecimientos, disculpas y fórmulas de tratamiento. Por último, consignamos otras posibilidades que encontramos en las formulaciones, algunas de las cuales coinciden con las que incluye Hernández Flores en el último conjunto de estrategias para la formulación de pedidos, tales como el planteo de la situación, la alusión a la posibilidad, la pregunta

por la ubicación, la alusión a hacer un favor, el uso de expresiones para no invadir y el empleo de marcadores discursivos.

- <b>Planteo de necesidad/deseo/motivo de su presencia</b> (presente, condicional, pretérito imperfecto modo indicativo, expresiones de auxiliar): “necesitaría un certificado...”, “necesito tramitar...” “vengo a...”, “venía a solicitar...”, “quería solicitar...”, “estaría precisando...”	80%
- <b>Petición indirecta convencionalizada</b> (presente, condicional modo indicativo): “me podés imprimir un analítico?”, “me podrías decir cómo tengo que hacer por favor?”, “podrías informarme...?”	20%
- <b>Planteo de la situación</b> : “yo me recibí hace unos años y necesito...”	20%
- <b>Verbo omitido</b> : “un certificado analítico”	3%
- <b>Saludo</b> : “hola”, “hola buenos días/buenas tardes”, “hola, ¿qué tal?”, “hola, cómo estás?”, “buen día”, “buen día!”, “buenos días”	100%
- <b>Fórmula Por favor</b>	20%
- <b>Agradecimiento</b> : “muchas gracias”, “muchísimas gracias”, “gracias, que tengas buen día”	20%
- <b>Disculpas/molestia</b> : “disculpe la molestia”, “disculpá que vuelva a molestar”, “te molesto porque...”	10%
- <b>Fórmula de tratamiento</b> : “señora”	7%
- <b>Alusión a la posibilidad</b> : “¿puede ser?”	13%
- <b>Pregunta por la ubicación</b> : “es acá donde lo tengo que pedir?”, “esta es la oficina que corresponde hacer dicho pedido?”	10%
- <b>Alusión a un favor</b> : “necesitaría pedirte un favor”	3%
- <b>Expresiones para no invadir</b> : “no hay apuro, yo estoy cursando”	3%
- <b>Marcador discursivo</b> : “mirá”	3%

**TABLA 1. Situación 1**

A continuación presentamos una muestra de las combinaciones de estrategias más frecuentes en las formulaciones presentadas por los informantes:

a) *Saludo – (fórmula de tratamiento – disculpas/alusión a la molestia – planteo de la situación) – **planteo de necesidad/deseo/motivo de su visita** (presente, condicional, pretérito imperfecto modo indicativo, expresiones de auxiliar) – (fórmula “por favor” – alusión a un favor – alusión a la posibilidad – agradecimiento)*

- Hola, que tal? vengo a buscar mi analítico.
- Buenos días señora, necesito tramitar la expedición de mi certificado analítico.
- Buen día, necesito un certificado analítico de la licenciatura en letras, es acá que lo tengo que pedir?
- Hola, buen día. Yo estudié en el Instituto y me recibí de Prof. De Educ. Física en el año 2008. Necesitaría un analítico de mi carrera.
- Buen día, necesito un analítico, la carrera es abogacía, mi nombre es... Muchas gracias
- Hola! Buenas tardes! Necesitaría un certificado analítico...(RESPUESTA) Gracias!
- Hola, buen día/tardes por favor necesitaría un analítico de materias aprobadas, puede ser?
- Buen día. Quería solicitar un analítico, por favor.
- Hola, qué tal? Necesitaría un certificado analítico... (Seguramente terminaría con una entonación que suena más a pregunta que a afirmación)
- Hola qué tal? Necesitaría pedirte un favor. Necesito tener para presentar el certificado analítico de mi carrera de grado.
- Buenas tardes, venía a solicitar un certificado analítico ¿puede ser?
- Hola, cómo estás?... mirá te molesto porque necesitaría un certificado analítico, yo soy Lic en psicopedagogía.
- Buen día! Disculpe la molestia, estaría precisando un analítico de mi carrera.

b) *Saludo – (fórmula de tratamiento – marcador discursivo – disculpas / justificación por la molestia – planteo de la situación) – **petición indirecta convencionalizada** (presente, condicional) – (fórmula “por favor” – expresiones orientadas a no invadir ni apurar al empleado – agradecimiento)*

- Hey, cómo andás tanto tiempo? Che, disculpá que vuelva a molestar. Me podés imprimir un analítico. No hay apuro, yo estoy cursando.
- Buenos días, me informaron que acá se extienden los certificados analíticos de las carreras. Por favor, podrías informarme acerca de los requisitos para presentar la solicitud... gracias, que tengas buen día.

c) *Saludo – **verbo omitido** – alusión a la posibilidad*

- Hola, un certificado analítico, ¿puede ser?

Resulta evidente en algunas respuestas la acumulación de estrategias que emplean los informantes para la formulación del pedido. En este sentido, consideramos que los usuarios manifiestan emplear ese conjunto de estrategias en función de lograr producir un discurso cortés y, en consecuencia, obtener respuestas en tal sentido por parte de los empleados.

**Situación 2:** *Debés realizar un reclamo en una ventanilla de una institución educativa de nivel superior por un error en la información de un certificado que habías solicitado. Te atiende un empleado de 35 años. Escribí lo que le dirías exactamente.*

En este caso los hablantes prefieren empezar con un saludo al empleado y un planteo de la situación, para luego realizar el pedido mediante un planteo de necesidad/deseo o una petición indirecta convencionalizada. Una cantidad importante de informantes utiliza el marcador discursivo *mirá* antes del planteo de la situación. Algunos se disculpan por la molestia al iniciar la interacción. Un grupo de hablantes anuncia el acto de habla (*quería consultarte..., vengo a hacer un reclamo, te explico: ...*), y otros realizan el planteo de la situación sin formular explícitamente el pedido, que quedaría sobreentendido. En esta situación los informantes no utilizan fórmulas de tratamiento nominal de tipo vocativo, probablemente por existir un vacío léxico en las fórmulas nominales de tratamientos bonaerenses para destinatarios de esa edad que acompañen el trato de *vos* (Rigatuso, 2000) en situaciones de encuentros de servicio. La fórmula *por favor* aparece en un solo caso, y la justificación del pedido tiene lugar en algunas respuestas. Las estrategias relevadas son las siguientes:

- <b>Planteo de la situación:</b> “yo solicité mi certificado analítico y hubo un error...”, “hay un error en el certificado que pedí”	83%
- <b>Planteo de necesidad/deseo/motivo de su presencia</b> (presente, condicional modo indicativo): “vengo por...”, “necesitaría que...”	40%
- <b>Petición indirecta convencionalizada</b> (presente, condicional, futuro imperfecto modo indicativo): “podrás hacerme otro?”, “se podrá arreglar?”, “me lo pueden modificar?”, “vos me lo podrías hacer de nuevo?”, “podrían corregírmelo?”, “no me podés hacer otro, por favor?”	33%
- <b>Anuncio de Acto de habla:</b> “quería consultarte...”, “vengo a hacer un reclamo”, “te explico: ...”	17%
- <b>Planteo sin pedido:</b> “Hola, yo retiré este certificado y tiene un error.”	17%
- <b>Saludo:</b> “hola”, “hola buenos días”, “hola, buen día”, “hola, qué tal?”, “buenos días”, “buenas”, “hola, cómo estás?”, “qué tal, buen	83%

día”	
- <b>Disculpas/molestia</b> : “disculpame”, “disculpen las molestias”, “te molesto porque...”, “disculpame que te moleste”	23%
- <b>Agradecimiento</b> : “gracias”, “gracias, que tengas buen día”	13%
- <b>Fórmula Por favor</b>	3%
- <b>Marcador discursivo</b> : “mirá”	27%
- <b>Justificación</b> : “porque lo tengo que presentar en el consejo escolar antes del 30 de abril”, “porque lo tengo que entregar ahora”	13%

**TABLA 2. Situación 2**

Las combinaciones de estrategias más frecuentes en las respuestas a este punto son las siguientes:

a) *Saludo / disculpas – (marcador discursivo) – planteo de la situación – planteo de necesidad – (fórmula “por favor” – justificación – agradecimiento)*

-Hola buenos días yo solicite mi certificado analitico y hubo un error en mi numero de documento, necesitaria si me lo podrian arreglar lo antes posible porque lo tengo que presentar en el consejo escolar antes del 30 de abril. Gracias y disculpen las molestias  
 -Hola, mirá te molesto porque pedí un certificado pero me lo entregaron con un error, necesitaría que me otorguen otro con los datos de forma correcta.

b) *Saludo / disculpas – (marcador discursivo) – planteo de la situación – petición indirecta convencionalizada (presente, condicional, futuro imperfecto modo indicativo) – (justificación – agradecimiento)*

-Disculpame, recién retiré este certificado pero le falta X información que yo había pedido, se podrá arreglar? Porque lo tengo que entregar ahora y tiene que tener esa información sí o sí  
 -Hola, buen día! Disculpe la molestia, pero necesitaría saber si usted me puede corregir este certificado que me dieron porque le pusieron mal la fecha...  
 -Hola, mirá, hay un error en el certificado que pedí, podrás hacerme otro o se puede borrar y corregir?  
 -Hola vine a retirar este certificado y me di cuenta que hay un error en mi apellido me lo pueden modificar? Gracias.  
 -Disculpame que te moleste. El otro día pedí un certificado que tengo que presentar y ahora me doy cuenta que tiene un error. Vos me lo podrías hacer de nuevo o decirme cómo solucionarlo?  
 -Buenas, hace unos días retire un certificado y hay un error, podrían corregírmelo?  
 -Hola, buen día, solicite un certificado y veo que hay datos incorrectos, ¿lo podrán revisar?

c) *Saludo – (marcador discursivo) – **anuncio de acto de habla** – planteo de la situación – (pregunta/planteo de necesidad)*

- Buen día, vengo a hacer un reclamo...yo hace unos días pedí un certificado tal ....y me di cuenta cuando llegué a mi casa que hay datos erróneos....cómo tendría que hacer.....
- Hola, mirá, quería consultarte sobre un error que tengo en el analítico. Lo pedí hace poco y no sé por qué me figura esto (señalando el error), cuando en realidad debería decir.....
- Hola, buen día, quería hacer un reclamo porque retiré un certificado analítico y hay un error de ortografía en el nombre, necesito que lo corrijan. Gracias.
- Hola, cómo estás? Te explico: la vez pasada pedí un certificado y tuvo xxxx error y no me sirve. No me podés hacer otro, por favor?
- Que tal, buen día. Vengo a hacer un reclamo porque solicité un analítico, pero me lo entregaron con algunos errores.

d) *Saludo/disculpas – (marcador discursivo) – **planteo de la situación (sin pedido)***

- Hola, yo retiré este certificado y tiene un error.
- Hola, buen día/tardes mirá yo solicité este certificado pero hay un error acá...
- Disculpame, recién retiré un analítico y veo que hay un error...
- Hola, cómo estás. Mirá, hace unos días pedí un certificado. Cuando lo retiré me di cuenta de que acá tiene un error en la información.

**Situación 3:** *Te acercás a una ventanilla de una institución educativa de nivel superior para solicitar el plan de una carrera. Te atiende una empleada de 30 años. Escribí lo que le dirías exactamente.*

En las formulaciones correspondientes a esta situación predomina el saludo y el planteo de necesidad/deseo/motivo de su visita en la mayoría de las respuestas. Menos frecuentes resultan las peticiones indirectas convencionalizadas. Algunos usuarios eligen anunciar el acto de habla, justificar el pedido o aludir a la posibilidad. Asimismo, algunas formulaciones incluyen disculpas por la molestia, la fórmula *por favor* y el agradecimiento. Las estrategias relevadas son las siguientes:

<b>-Planteo de necesidad/deseo/motivo de su presencia</b> (presente, pretérito imperfecto modo indicativo, pretérito imperfecto de subjuntivo, expresiones de auxiliar): “quisiera solicitar...”, “quisiera ver el plan...”, “quisiera saber...”, “quería averiguar sobre...”, “estoy buscando”, “ando buscando...”, “necesito...”, “necesitaría...”, “estoy necesitando ver...”	83%
<b>-Petición indirecta convencionalizada</b> (condicional, futuro imperfecto modo indicativo): “vos me lo podrías dar por favor?”, “vos me podrías informar?”, “me podrías facilitar el plan...?”	37%
<b>-Anuncio de Acto de habla:</b> “quisiera solicitar...”, “quería pedir...”	10%

- <b>Saludo:</b> “hola”, “buenos días”, “buenas tardes”, “hola buenas tardes”, “hola, buen día”, “hola, buen día!”, “hola, cómo estás?”, “hola, ¿qué tal?”, “hola, buen día, ¿cómo estás?”	93%
- <b>Agradecimiento:</b> “gracias”, “muchas gracias”, “gracias, que tengas buen día”, “muy amable”	20%
- <b>Fórmula Por favor</b>	13%
- <b>Disculpas/molestia:</b> “disculpá que te moleste”, “disculpame”	10%
- <b>Alusión a la posibilidad:</b> “¿puede ser?”, “¿tendrás alguna a mano?”, “si tenés”	13%
- <b>Justificación:</b> “ya que me interesa esa carrera para estudiarla”	7%

**TABLA 3. Situación 3**

Las siguientes combinaciones de estrategias resultan las de mayor frecuencia en las respuestas:

a) *Saludo – planteo de necesidad/deseo/motivo de su presencia (presente, pretérito imperfecto modo indicativo, pretérito imperfecto de subjuntivo, expresiones de auxiliar) – (anuncio del pedido – justificación – fórmula “por favor” – alusión a la posibilidad – agradecimiento)*

- Hola, necesito el plan de estudio de la carrera de LOI... muy amable. Hasta luego.
- Hola, cómo estás? Necesitaría el plan de xxxx carrera. Me pasas uno, por favor?
- hola, como estas? necesito el plan de estudios de la carrera X.
- Hola, ando buscando el plan de la carrera de XXXX...
- Hola, ¿qué tal?, quería pedirte el Plan de XXX, si lo tenés
- Hola, buen día. Estoy buscando el plan de estudios de Profesorado de primaria.
- Hola, quería pedir el plan de la carrera de Lengua, ¿puede ser?
- Hola, buen día! Necesitaría el plan de X carrera. Te quedará alguno?
- Hola qué tal? necesito tener el plan de X carrera. Es acá donde lo tengo que pedir. Vos me lo podrías dar por favor?
- Buenas tardes. Quería averiguar sobre el plan de estudios de una carrera, vos me podrías informar?
- Buenos días, quisiera averiguar por la carrera de \_\_\_\_\_, tenés algún folleto explicativo?
- Hola, buen día, ¿cómo estás?; necesito obtener una copia del plan de la carrera Ingeniería en Sistemas de computación, ¿tendrás alguna a mano?
- Hola buenas tardes quisiera solicitar el plan de la carrera de profesorado en educacion inicial ya que me interesa esa carrera para estudiarla. Gracias
- Hola, cómo estás? necesitaría si me podes dar el plan de tal carrera, quiero ver cuáles son las materias que tiene.

b) *Saludo – (disculpas) – petición indirecta convencionalizada (condicional, futuro imperfecto modo indicativo) – (fórmula “por favor” – agradecimiento)*

- Hola! ¿Cómo estás? Me podrías dar el plan de estudio de la carrera de... (RESPUESTA) Gracias!
- Hola, me podrías facilitar el plan de estudio de la carrera, gracias.
- Hola, disculpa que te moleste. Me podrías facilitar el plan de la carrera? Por favor...
- Disculpame, me podrías pasar un plan de la carrera X?

Las estrategias relevadas en las situaciones 1 y 3, y su frecuencia de uso, resultan similares debido a que se trata del mismo acto de habla, un pedido, en una situación similar.

**Situación 4:** *Te dirigís a una institución pública para realizar la inscripción al listado oficial para ejercer en docencia. Te atiende una empleada de 55 años y te dice: “¿quién sigue?”. Escribí lo que le dirías exactamente.*

Finalmente, en la última situación predominan el saludo y el planteo de necesidad/deseo/motivo de su visita, mientras que las peticiones indirectas convencionalizadas registran menor frecuencia. Asimismo, en una respuesta aparece la referencia a un fenómeno paralingüístico, la sonrisa. Por otra parte, en esta única situación una minoría de informantes manifiesta que no le diría nada a la empleada sino que simplemente le entregaría la documentación necesaria, justificando la respuesta por situaciones previas relativas a la atención al público en esos ámbitos. Las estrategias relevadas son:

<b>-Planteo de necesidad/deseo/motivo de su presencia</b> (presente, pretérito imperfecto modo indicativo, pretérito imperfecto modo subjuntivo): “vengo para anotarme en...”, “vengo a inscribirme...”, “venía para inscribirme...”, “quisiera saber...”, “quería ver...”, “necesito inscribirme...”	80%
<b>-Petición indirecta convencionalizada</b> (presente, condicional modo indicativo): “me las podrías facilitar?”, “podrías decirme qué documentación tengo que traer?”, “podría usted ayudarme?”	17%
<b>-Sin saludo ni pedido:</b> “Yo le daría las cosas directamente sin decirle nada....estos empleados no les gusta que les hablen mucho”	7%
<b>-Saludo:</b> “hola”, “buen día”, “buenos días”, “hola, buen día”, “hola, buenos días (sonriendo)”, “qué tal?”, “hola, ¿qué tal?”, “hola señora!”, “buenos días señora”	90%
<b>-Agradecimiento:</b> “gracias”, “muchas gracias”, “gracias por todo, que tengas buen día”	17%

-Fórmula de tratamiento: “señora”	10%
-Fórmula <i>Por favor</i>	3%
-Marcador discursivo: “sí”	7%
-Sonrisa	3%

**TABLA 4. Situación 4**

Las siguientes son las combinaciones de estrategias más frecuentes:

a) *Saludo – (fórmula de tratamiento) – planteo de necesidad/deseo/motivo de su presencia (presente, pretérito imperfecto modo indicativo, pretérito imperfecto modo subjuntivo) – (pregunta – agradecimiento – saludo)*

- Hola, que tal? Si, venía a anotarme al listado.
- Hola, que tal. Vengo para inscribirme en el listado oficial, tengo acá todos los papeles que me pidieron que traiga.
- Yo! Hola señora! Vengo a inscribirme al listado oficial.
- Hola buen día vengo a anotarme en el listado oficial de educación inicial. Gracias hasta luego.
- Hola qué tal? Vengo a inscribirme para dar clase. Cómo tengo que hacer?
- Hola, ¿qué tal?, es para inscribirme en el listado oficial...
- Buen día, traigo los papeles para hacer el ingreso, espero que esté todo.
- Buen día, estoy en turno, voy a entregar mi carpeta para la inscripción en el listado de ingreso a la docencia... gracias por todo, que tengas buen día.
- Buenos días señora, quisiera saber cuales son los requisitos y cual es la documentación que debo presentar para anotarme en el listado oficial de docentes.
- Hola, necesito inscribirme al listado de docencia.
- Hola, eh quería ver qué documentación tengo que traer para inscribirme en el listado oficial.
- Hola, buenos días (sonriendo). Venía para inscribirme en el listado oficial, traigo esta planilla de rectificación, creo que está todo...

b) *Saludo – (fórmula de tratamiento – planteo de la situación o del motivo de su presencia) – petición indirecta convencionalizada – (diminutivo – fórmula “por favor” – agradecimiento)*

- Buen día. Tengo que inscribirme en el listado oficial. ¿Podrías decirme qué documentación tengo que traer? Muchas gracias.
- Yo, buen día. Vengo a anotarme en el listado y no tengo mucha idea qué tengo que traer, si me lo podés anotar en un papelito, por favor.
- Yo; Buenos días, para inscribirme que planillas tengo que completar? Me las podrías facilitar?
- Buen día Sra! Tengo la intención de inscribirme para ejercer. Podría usted ayudarme?

c) *Sin saludos, planteos ni pedidos*

- Yo

-Yo le daría las cosas directamente sin decirle nada....estos empleados no les gusta que les hablen mucho, aceptan las planillas y listo...si tuviera alguna duda le diría” acá no sabía qué poner...me ayudarías?...y creo que los trataría con excesiva amabilidad porque siempre te tratan mal....

A partir del análisis de las diferentes formulaciones que realizaron los informantes en las distintas situaciones propuestas, hemos constatado el uso de numerosas y variadas estrategias de atenuación, incluso en la situación de reclamo, en la que sería esperable que el usuario pudiera manifestar cierto enojo. Probablemente, en dicha situación los usuarios utilizan igualmente distintas estrategias de atenuación porque esperan, de parte del empleado, una respuesta favorable por la necesidad de obtener la documentación solicitada. Asimismo, consideramos que es probable que los usuarios esperen usos corteses similares por parte de los empleados, y que califiquen como descortés la atención que no responde a estas expectativas.

### **3.2.3.2. Segunda sección: La conceptualización de la (des)cortesía**

#### *3.2.3.2.1. ¿Qué es para vos la cortesía?*

Siguiendo en parte la clasificación propuesta por Murillo Medrano (2005), las respuestas a esta pregunta pueden clasificarse en: aquellas que consideran la cortesía en su *dimensión afectiva*, las que se refieren a la *dimensión interactiva* de la cortesía y las que consideran el fenómeno en relación con la *norma social*. Sin embargo, en muchas de las respuestas analizadas confluyen dos o incluso las tres dimensiones mencionadas.

a) *Dimensión afectiva*: En consonancia con los resultados obtenidos por Murillo Medrano en Costa Rica (2005), ocupan también aquí un lugar considerable las respuestas que definen la cortesía en términos afectivos, “es decir, con la expresión de un sentimiento de amor (amabilidad hacia el otro)” (Murillo Medrano, 2005: 118). En ese sentido, los informantes definen la cortesía a través de expresiones como *ser amable, amabilidad o manera amable de...*, como en los ejemplos que citamos a continuación:

- Es ser atento, *amable*, cordial.
- Es una forma de manejarse con *amabilidad* y respeto con el prójimo.

- Es una manera *amable* de dirigirse a un interlocutor, utilizando modalizadores que permitan establecer una comunicación cordial con otro.
- Una forma *amable* de interactuar con los demás.
- El trato *amable* y cordial, la elección de las palabras justas para cada situación y cada persona con la que se está hablando.

Es importante destacar que en la mayoría de los informantes aparecen estas expresiones que vinculan la cortesía con la amabilidad, ya sea en las respuestas a esta pregunta en particular como en las de otros puntos del cuestionario.

b) *Dimensión interactiva*: Las respuestas ubicadas en esta dimensión consideran la cortesía siempre en relación a los intereses y sentimientos del interlocutor (Murillo Medrano, 2005). Muchas de ellas se superponen con las referidas a la dimensión afectiva, es decir que pueden confluir los significados de ambas dimensiones:

- La forma de demostrar cuanto te interesa la persona que se tiene enfrente.
- La cortesía es una forma de tratar y relacionarse de buenas maneras con personas sean conocidas o no.
- Fórmulas que ayudan a la comunicación con las personas, que en principio marcan el tipo de relación, la distancia, etc y por otra parte ayudan a suavizar o a mejorar la comunicación...

c) *Cortesía normativa*: La conceptualización de la cortesía en cuanto *norma social* se observa también en una gran cantidad de respuestas, que la vinculan con *educación, usos y costumbres, respeto, buenos modales*:

- Un ejemplo de *buen educación*.
- Un conjunto de *usos y costumbres* que se materializan en el trato adecuado y respetuoso del resto de los integrantes de la sociedad.
- Es una actitud que se encuentra representada en los *buenos modales* hacia el trato con terceros.
- Un modo adecuado, *correcto* de *educación* respecto el saludo, respeto a dirigirse a otra persona...

d) *Otros*: esta categoría incluye respuestas en las que confluyen las distintas categorías propuestas:

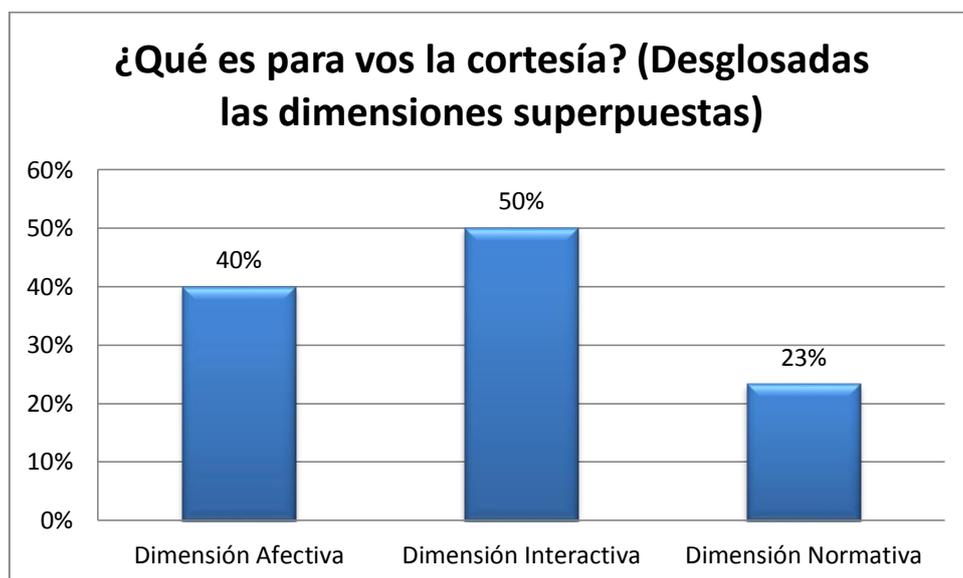
- Para mí es ser amable con las demás personas y tratarlas bien, ser considerado, hablarles bien, hacerles sentir que nos importan sus intereses.
- La cortesía es un conjunto de normas culturales pautadas más o menos tácitamente que permiten interactuar con otras personas demostrando interés hacia el receptor y a la vez brindando una imagen personal que posibilita un trato amable y efectivo.
- Para mí tiene que ver con ser amable, respetuoso, educado en el trato con el otro.

A continuación presentamos dos gráficos: el primero de ellos incluye las cuatro categorías mencionadas, mientras que el segundo presenta desglosada la categoría *Otros*, cuyas respuestas se incorporan a las otras tres categorías. En ellos se observa el predominio de la dimensión interactiva, seguida de la dimensión afectiva.

En tercer lugar se ubican las respuestas que consideran la cortesía en su aspecto normativo.



**GRÁFICO 1. Conceptualización de cortesía**



**GRÁFICO 2. Conceptualización de cortesía: distribución de dimensiones**

3.2.3.2.2. *¿Podés dar ejemplos reales de manifestaciones de cortesía?*

En relación a las dimensiones concretas de cortesía, siguiendo a Murillo Medrano (2005), clasificamos las respuestas según aludan a *formas verbales* y *no verbales* de cortesía:

a) *Formas de cortesía verbal*: en este punto se destacan principalmente ciertos actos de habla como saludar, agradecer, responder al agradecimiento, pedir *por favor*, pedir permiso y disculpas. Asimismo, algunas respuestas se refieren a la importancia de usar fórmulas de tratamiento de respeto dependiendo del destinatario, la situación y los roles (*usted, señora*), así como evitar el uso de fórmulas de tratamiento demasiado familiares al interactuar con desconocidos. También se menciona el valor de usar estrategias de atenuación (*podría usted, me haría el favor de...*). Finalmente, registramos referencias al uso de la conversación de contacto (*conversar, aunque sea sobre el clima*), el empleo de un registro que el interlocutor pueda comprender, la importancia de identificarse al realizar una llamada telefónica, y de respetar los turnos de habla. Además se alude a fenómenos paralingüísticos y gestuales, tales como miradas y sonrisas:

- Hola buen día o buenas tardes, por favor, gracias, se lo agradecería, de nada, etc.
- Cuando uno saluda al entrar o irse de un lugar, cuando uno agradece frente a algo, pide permiso o por favor.
- Saludar amablemente, pedir “por favor”, dar las gracias, pedir disculpas, etc.
- Las fórmulas usted con la gente que uno no conoce, con los profesores, con la gente mayor...
- Saludar amablemente, agradecer, conversar (aunque sea sobre el clima), sonreír, etc.
- Buen día, buenas tardes, buenas noches, por favor, gracias, podría usted, me haría el favor de...
- Pedir por favor, decir gracias, mirar a la cara, sonreír, no invadir, no agredir, ser amable, ser amable al pedir algo, tener una actitud positiva con el otro, ceder el paso, tener en cuenta al otro, usar expresiones de buenos deseos.
- Utilizar siempre “formas corteses” de saludo (“buen día”, “hola ¿qué tal?”, etc). Responder al otro en un registro similar al que se está dirigiendo a vos, para asegurarte que te entienda (es decir, no utilizar terminología muy formal o específica si percibimos que el otro no puede decodificarlas). No utilizar frases o apelativos ofensivos o demasiado familiares (por ejemplo, tratar a un desconocido/a de “gordi”, “negri”, “flaquita”, ya que no lo considero cortés sino, en algunos casos, condescendiente).
- Esta pregunta, por ejemplo, es una forma de cortesía. En vez de pedir mediante el imperativo o el infinitivo una manifestación de cortesía, se modera el pedido mediante una pregunta.
- Decir buen día o buenas tardes e identificarse cuando se llama telefónicamente a algún lugar, previo a requerir hablar con determinada persona.
- Hay palabras “clave” como “por favor”, “permiso”, “qué necesita”, “gracias”...
- Buenas tardes señora. Mucho gusto. Saludos. Hasta luego.
- Pedir permiso para pasar por un lugar. Saludar al entrar a un lugar o antes de dialogar con una persona. Esperar que una persona termine de hablar para decirle lo que uno piensa.
- Saludar al principio y al final de una conversación, agradecer, dejar hablar al interlocutor sin “pisarlo”, etc.
- Uso de Vos/ Usted dependiendo de la persona con la que se está hablando, donde y porqué.

b) *Formas verbales y no verbales de cortesía*: en coincidencia con Murillo Medrano (2005), los informantes que mencionan, junto a las formas verbales, formas no verbales de cortesía suelen señalar como ejemplos de comportamientos corteses aquellos vinculados con los buenos modales. Entre ellos mencionan: ceder un asiento, ceder el paso, abrir una puerta.

- Utilizar al interactuar con desconocidos fórmulas tales como “por favor”, “gracias”, los gestos que demuestran preocupación hacia la otra persona, como ofrecer el asiento del colectivo, ofrecerse a abrir la puerta, etc.
- Pedir permiso, decir perdón y gracias, Saludar al salir y entrar de cada lugar, *ceder el paso, el asiento...*



**GRÁFICO 3. Ejemplos de manifestaciones de cortesía en la comunidad**

### 3.2.3.2.3. ¿Vos tratás de ser cortés? ¿Por qué?

A esta pregunta todos nuestros informantes respondieron afirmativamente, señalando sus motivos para usar la cortesía. Entre ellos destacan, muchas veces en forma simultánea, los fines *estratégicos, interpersonales* y la justificación de su uso por otros motivos, por ejemplo, por una cuestión de *educación*. Los mismos pueden aparecer muy asociados en la respuesta de un mismo informante.

a) *Fines interpersonales*: estas respuestas destacan el uso de la cortesía para generar un buen clima en las relaciones, subrayando el reconocimiento del interlocutor:

- Sí, porque me lo enseñaron de chiquita y creo que es la *mejor manera de acercarse y comunicarse con el otro, creando un buen clima en la relación.*

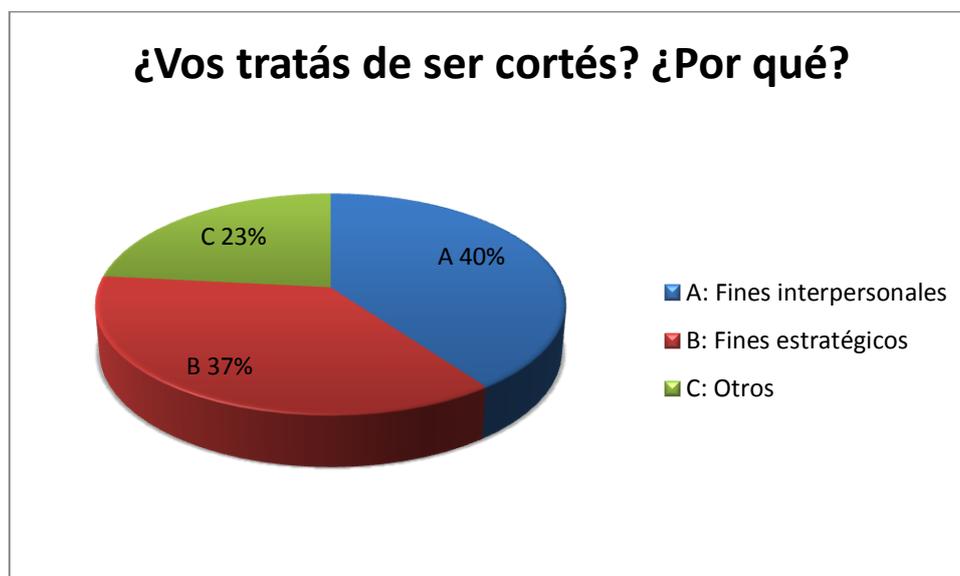
- Sí, porque es de la forma que me educaron y que me gusta que los demás se relacionen conmigo. Teniendo en cuenta por sobre todas las cosas, *el respeto, el pensar en el otro.*
- Porque creo que ayuda a *mejorar la comunicación...la gente se “afloja” cuando uno la trata bien...*
- Sí! Porque de esa forma luego *te va a recordar la gente: “LO QUE SE HACE EN VIDA, TIENE ECO PARA LA ETERNIDAD”.*

b) *Fines estratégicos*: en general los informantes señalan como finalidad la búsqueda de reciprocidad, la intención de generar buena predisposición en el interlocutor y la consecuente obtención de determinados resultados:

- Sí, trato siempre de ser cortés, porque, en principio, considero al intercambio comunicativo como “un espejo”, y si trato bien a mi interlocutor, asumo que él/ella hará lo mismo conmigo.
- Sí. Fundamentalmente porque me trataron siempre así en mi familia y me inculcaron a hacer lo mismo con el resto de la gente, si quiero obtener resultados favorables en cualquier gestión que inicie. Además, por mi profesión es necesario el trato cortés con el resto, siendo parte de mi lenguaje cotidiano.
- Sí, siempre a menos que esté de mal humor. En la vida cotidiana por ser educada, es algo más natural. *En los ámbitos educativos donde se gestionan trámites también porque uno espera una mejor atención siendo cortés. Es más probable que sea exitoso de esa manera.*
- Se puede generar mejor predisposición en el resto de las personas cuando uno es cortés.

c) *Otros*: entre estas respuestas se destaca el uso de la cortesía vinculada a la educación, por una cuestión de “mandato” social o familiar. Además, incluimos en esta categoría las respuestas en las que se superponen las posiciones anteriores:

- Yo trato de ser cortés porque recibí una educación donde me enseñaron que uno debe relacionarse de esa manera.
- Sí. Porque no me cuesta nada y me educaron de esa forma. Los demás no tienen la culpa de que tenga un mal día o no me guste mi empleo.



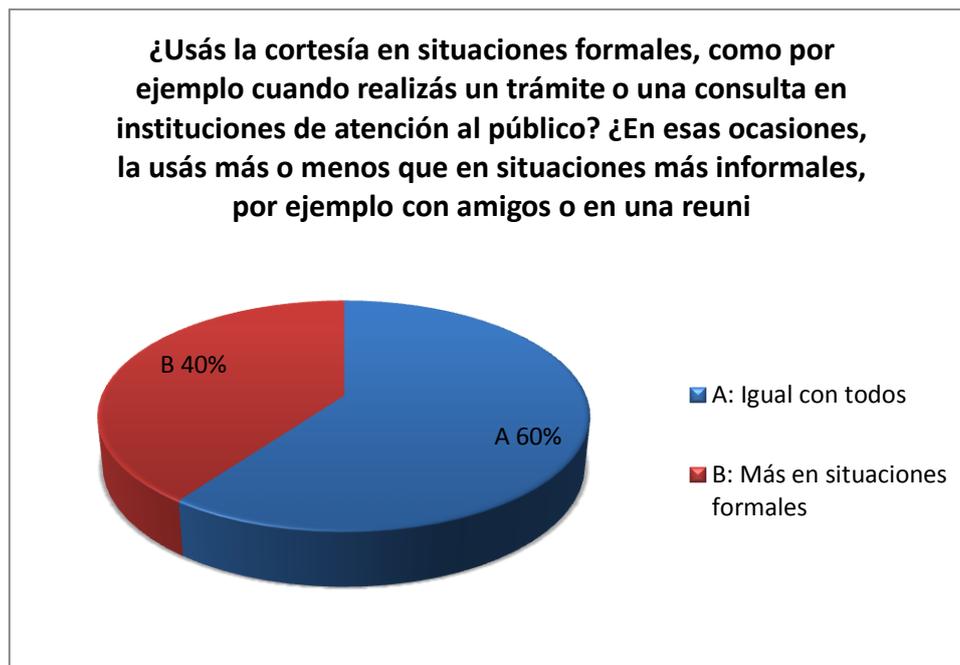
**GRÁFICO 4. Motivaciones en el uso de la cortesía**

3.2.3.2.4. *¿Usás la cortesía en situaciones formales, como por ejemplo cuando realizás un trámite o una consulta en instituciones de atención al público? ¿En esas ocasiones, la usás más o menos que en situaciones más informales, por ejemplo con amigos o en una reunión familiar?*

Esta pregunta contrasta el uso de la cortesía en situaciones de índole formal e informal, y pone en foco de atención el empleo de formas de cortesía en el ámbito familiar. En coincidencia con los resultados obtenidos en nuestro test de hábitos sociales aplicado al ámbito de la salud –que serán abordados en el capítulo correspondiente–, la mayoría de nuestros informantes (60%) manifiesta que usa la cortesía tanto en situaciones formales como informales. En este sentido, algunos establecen una distinción entre el concepto de cortesía y el de formalidad, señalando que al interactuar con familiares y amigos puede disminuir la formalidad pero se puede ser cortés de otro modo, y destacan el uso de *palabras cariñosas*, *insultos cariñosos*, o bien la posibilidad de usar la descortesía como broma:

- Siempre trato de ser respetuosa y de ser cortés en el trato con el otro, por ahí en situaciones formales utilizo un vocabulario más formal y con amigos y familiares más informal, pero me considero que siempre soy cortés.
- Sí, la uso siempre, pero con amigos o familiares puedo ser más informal, usar palabras cariñosas o incluso “insultos” cariñosos.
- Si, uso la cortesía. Con amigos o familiares me comporto más informal, pero aún pido por favor, digo gracias y trato de ser lo mas amable posible.
- La cortesía se usa siempre, es la formalidad con que uno la expresa lo que varía. Por ello no es lo mismo hablar con un amigo en una cancha de fútbol, que frente a un empleado de banco al cual se le solicita un crédito. El uso de la cortesía siempre está presente pero varía el mayor o menor grado de formalidad.
- Generalmente trato de ser cortés en la mayoría de las situaciones, aunque el uso de determinados modismos varía según el contexto de mayor o menor formalidad.
- Para situaciones formales e informales trato de mantener la cortesía. Probablemente si el ambiente se genera, la descortesía tiene un carácter simplemente de broma.

Observamos a partir de estas respuestas una marcada conciencia de nuestros informantes acerca de la importancia del uso de formas de cortesía en situaciones informales. Estos resultados contrastan con las conclusiones obtenidas por Josefa Contreras en relación con la sociedad española y alemana, cuyos informantes se consideran más corteses en situaciones de mayor formalidad y menos con familiares y amigos (2008: 648).



**GRÁFICO 5. Expresión de la cortesía según contextos de uso**

#### 3.2.3.2.5. ¿Qué es para vos la descortesía?

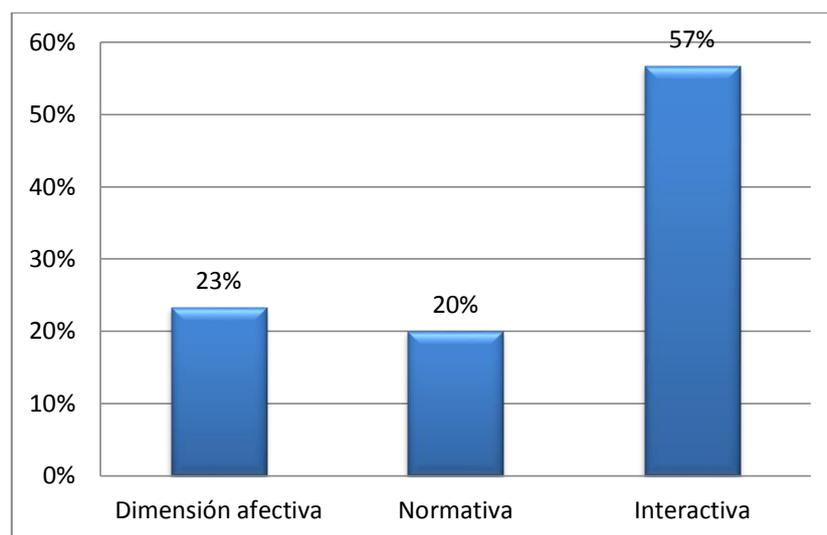
Las respuestas a esta pregunta se orientan en su totalidad a la definición de descortesía por oposición o ausencia de los atributos asociados con cortesía, considerando tanto la dimensión afectiva como la interactiva y normativa. En general hacen referencia a la falta de amabilidad, educación, respeto, al maltrato, la indiferencia hacia las demás personas, entre otras cuestiones señaladas:

- Lo contrario a la cortesía.
- Para mí tiene que ver con la falta de respeto, de amabilidad y de educación.
- Es la ausencia de la amabilidad y respeto.
- El maltrato a la gente.
- Falta de amabilidad, que no te importe nada del otro.
- Un ejemplo de mala educación.
- La descortesía es la no utilización de los correspondientes usos y costumbres que deben regir una comunicación entre dos o más personas.
- Es precisamente no emplear fórmulas de cortesía en las diferentes interacciones.
- La conducta hacia terceros que se aleja de los buenos modales y del trato respetuoso.
- Ser desatento, poco amable, indiferente.

En sus conceptualizaciones la mayoría de los informantes, especialmente las mujeres, priorizando la dimensión interpersonal, consideran el fenómeno de descortesía en relación con el interlocutor, asociándola directamente con la falta de

interés en el otro. En este sentido, nuevamente en estas respuestas predomina la dimensión interactiva:

- La forma de respuesta o de inicio de la interacción que no tiene en cuenta a la otra persona. Para mí rosa con el maltrato.
- Para mí, es no pensar en el otro o en los demás.
- Es resolver una interacción social sin tener en cuenta al receptor en cuanto sujeto.
- El maltrato o desinterés hacia el otro.
- Desinterés por el de enfrente.
- Falta de amabilidad, que no te importe nada del otro.
- Considero que la descortesía se produce en los momentos en que uno de los interlocutores es agresivo con el otro.



**GRÁFICO 6. Conceptualización de descortesía: distribución de dimensiones**

#### 3.2.3.2.6. ¿Podés dar ejemplos reales de descortesía?

A la hora de proponer ejemplos reales de descortesía, los informantes aluden a situaciones reales que tienen lugar en diversos ámbitos de la vida cotidiana. Entre ellos se destacan los comercios, las instituciones y los transportes públicos de pasajeros. A continuación clasificamos los aspectos referidos por los informantes según aluden a formas verbales de descortesía, no verbales, paralingüísticas y actitudinales.

a) *Formas verbales de descortesía*: En este punto los informantes se refieren a la ausencia de determinados actos de habla esperables. En tal sentido, en la mayoría de las respuestas se destaca como principal ejemplo de descortesía la ausencia de

saludo o de respuesta a un saludo. Asimismo, se vincula con la descortesía la ausencia de actos de habla como los agradecimientos, pedir permiso y disculpas, así como también la ausencia de formas de atenuación al realizar un pedido, tal como el empleo de la forma *por favor*. También mencionan los insultos, las preguntas invasivas, no tener en cuenta la capacidad de comprensión del interlocutor a la hora de producir un mensaje, no responder claramente a una pregunta, interrumpir, no respetar los turnos de habla. Finalmente, señalan como inapropiado el uso en boca de empleados de instituciones de determinadas fórmulas de tratamiento demasiado familiares como *nena, querida, corazón* (véase Supra)<sup>25</sup>.

- Cuando no te agradecen por algo que vos hiciste que la otra persona te pidió, las malas contestaciones cuando uno solicita algo, cuando te piden las cosas de forma prepotente, etc.
- No saludar, expresarse de forma cortante, no pedir “por favor”, etc.
- Insultar, no saludar o no responder a un saludo, no agradecer, ser sobrador con las palabras, el tono o la mirada.
- Entrar a un lugar y no saludar, recibir algo y no decir gracias, pedir algo y no decir por favor, no actuar con amabilidad.
- ...al usar determinados apelativos (o hasta insultos), al no responder a sus interrogantes, al realizar preguntas que puedan resultar invasivas o inapropiadas al contexto, o al dirigirle un mensaje sin importar si el otro interlocutor puede o no entenderlo.
- Los casos en que un empleado/a de alguno de los organismos antes citados, trata a su interlocutor/interlocutora más joven con términos como “nena”, “querida”, “corazón”, entre otros (en estos casos, considero que son importantes los elementos “paratextuales” de ese intercambio). O se refiere a cuestiones que su interlocutor desconoce sin intentar explicarle de qué se trata (por ejemplo: “Traé por triplicado la Planilla X, cuando el interlocutor manifiesta que no sabe qué planilla es ni de dónde sacarla).
- Pueden ser silencios simplemente. No decir hola ni chau, responder tajantemente y con monosílabos a preguntas que requieren una respuesta mayor.
- No pedir permiso para pasar por un lugar donde el paso está obstruido.
- No respetar la palabra del otro en una discusión, tratando de hablar por encima de la voz del otro.
- No contestar el saludo, interrumpir, contestar mal.
- No saludar, no pedir permiso, ni decir perdón ni gracias. Insultar, agredir (verbalmente, incluyendo aquí el uso de las llamadas “malas palabras”).
- No te informan como corresponde.

Nótese cómo, en algunas respuestas, los informantes se refieren a las dificultades de los usuarios de instituciones del ámbito educativo para comprender las indicaciones de los empleados que están asociadas a su pertenencia institucional.

#### b) *Formas no verbales de descortesía:*

- Manejarse en espacios públicos sin respeto por los demás, cerrándole la puerta en la cara a los demás, tratando peyorativamente a los empleados de un local, etc.
- no darle el asiento del colectivo a una madre embarazada o con un bebé en brazos.

---

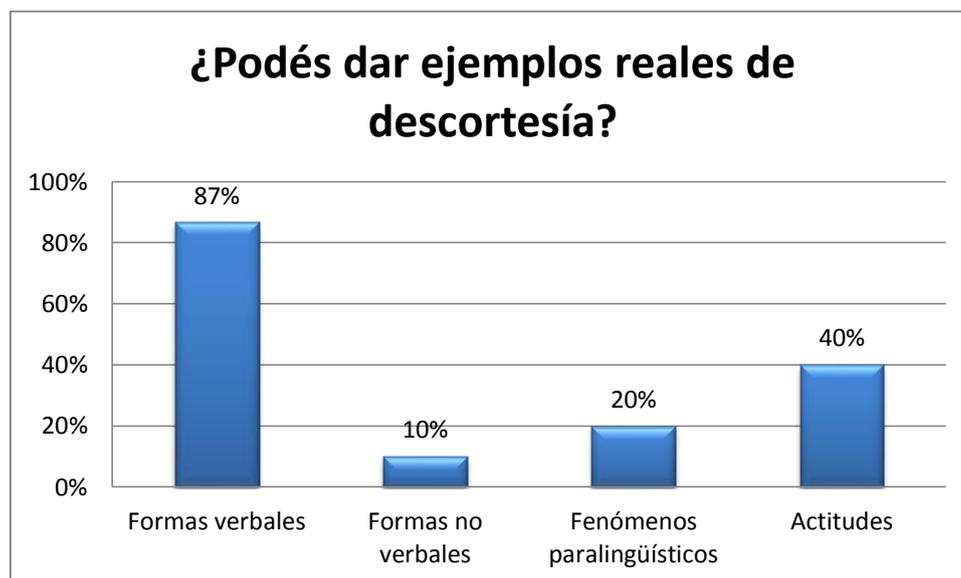
<sup>25</sup> La evaluación negativa de fórmulas de tratamiento de la índole señalada en empleados de instituciones coincide con lo relevado por Rigatuso, en el marco de entrevistas efectuadas a miembros de la comunidad bahiense, en relación con el uso de las mismas en encuentros de servicios comerciales en boca de vendedor / empleado para con el cliente (Rigatuso, 2003 y 2015a).

c) *Fenómenos paralingüísticos asociados a la descortesía*: Entre los fenómenos paralingüísticos asociados con descortesía se destacan los gritos, el tono irónico, la mirada irónica, la ausencia de sonrisas, o bien el hecho de no mirar a los ojos al interlocutor:

- ...ser sobrador con las palabras, el tono o la mirada.
- Gritar, no saludar, ser irónico.
- Mirar para otro lado cuando alguien te está hablando.
- Gritar al querer decirle algo a otra persona.
- la ausencia de sonrisas, de consideración, de mirada a la cara.

d) *Actitudes asociadas a la descortesía*: Como actitudes vinculadas a la expresión de descortesía señalan la impaciencia, la ironía, el desgano, subestimar al otro o bien hacerlo sentir una molestia, tal como observamos en los siguientes fragmentos:

- La mala atención en un negocio...que te traten como si estuvieras molestando...
- ...ser irónico.
- ...ser impaciente ante las dudas que pueda surgirle al interlocutor.
- Cuando te atienden de mala gana.
- Subestimar el tiempo y trabajo de un tercero.



**GRÁFICO 7. Ejemplos de manifestaciones de descortesía en la comunidad**

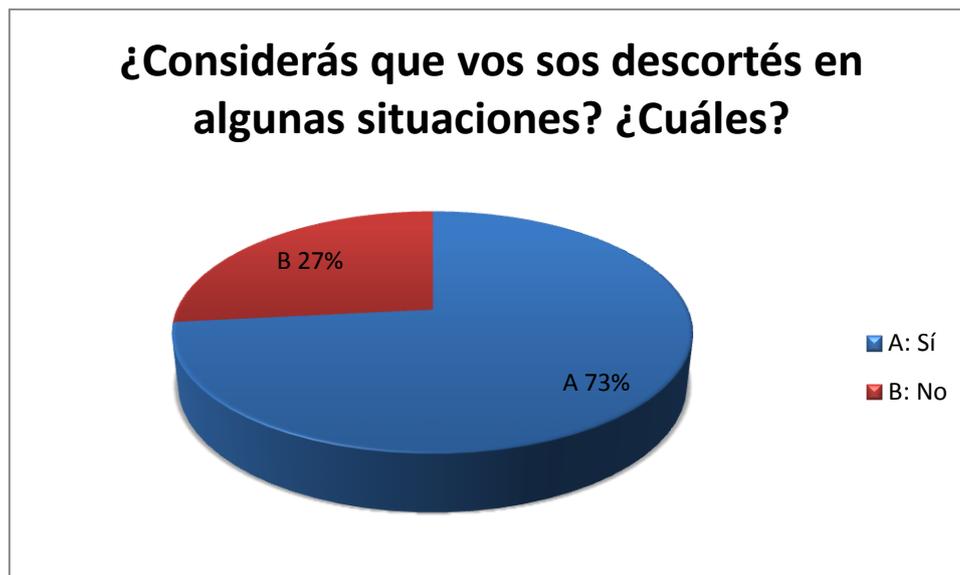
### 3.2.3.2.7. *¿Considerás que vos sos descortés en algunas situaciones? ¿Cuáles?*

Tal como sucedió en el cuestionario aplicado al dominio de la salud, que abordaremos en el próximo capítulo, nos resulta sorprendente la sinceridad de los

informantes para reconocer sus propias expresiones de descortesía y contar detalles de las situaciones en las que son descorteses. La descortesía surge, en general, en situaciones en las que los informantes son maltratados o se sienten despreciados, cuando la personalidad del interlocutor les genera rechazo, ante situaciones burocráticas, con los vendedores telefónicos que son muy insistentes, con familiares cuando el emisor está de mal humor, ante situaciones riesgosas o imprudentes en el tránsito, entre otras:

- No yo trato siempre de ser cortés, salvo que me atiendan muy mal y no aguante el desprecio.
- Sí, supongo que sí. Tanto lingüísticamente como en general.
- Sí, cuando de manera deliberada lo hago, cuando no me cae bien algo o alguien, con intenciones claras de que el otro se de cuenta...
- Pude haber sido descortés en alguna situación en la que me haya sentido maltratada, por ejemplo en [nombre de una institución] me he ido sin saludar después de que me atendieron muy mal.
- ...considero a la situación comunicativa como un “espejo”, por lo tanto si mi interlocutor es descortés conmigo, probablemente yo también lo seré con él. En principio nunca me dirijo descortésmente a nadie, pero puedo reaccionar de esa manera ante un “maltrato” o “destrato”.
- Sí. No creo ser cortés todo el tiempo, en especial si me enfrento a situaciones burocráticas en las que considero que alguna institución me está dando demasiadas vueltas innecesarias. A veces no soy cortés con mis familiares directos (madre, padre, hermano) o con los telemarketers (pero solo cuando me llamaron muchas veces o me cambiaron de plan sin consultarme).
- Puede que en alguna oportunidad sea descortés, pero ello sea producto de un enojo que se produce como consecuencia de haber sufrido en el marco de una interacción social una descortesía previamente.
- En ámbitos formales nunca. Aunque reciba mala atención siempre sostengo un trato cortés. Sí puede ocurrir en situaciones más informales, entre amigos o familia, y como dije, cuando estoy de mal humor.
- En situaciones donde el trato inadecuado es reiterativo y me generan mal humor.
- Cuando conduzco y me encuentro ante situaciones que me parecen repudiables por el riesgo que representan, reacciono de forma totalmente descortés.
- Cuando estoy enojada y discuto con alguien.
- Si me tratan de una forma que considero descortés, respondo de la misma manera o de manera irónica.

Nótese que en algunas respuestas los hablantes se refieren a situaciones burocráticas institucionales, como las que pueden surgir en los contextos que estudiamos, en las que los procedimientos a seguir por el usuario no son explicados con claridad.



**GRÁFICO 8. Reconocimiento de expresiones de descortesía propias**

Los datos relevados en estas respuestas nos permiten ir identificando, tal como lo propone la pragmática sociocultural, ciertas premisas socioculturales compartidas entre los miembros de este grupo. En el caso de esta pregunta, se desprende una premisa ligada a la *autonomía*, que podemos enunciar en los siguientes términos:

-Verse / ser visto como una persona digna de ser respetada y retribuida en el trato, que reacciona ante los comportamientos descorteses hacia su persona o que ponen en riesgo a los demás, y actúa en tal sentido haciendo valer su personalidad.

Otra premisa ligada a la autonomía, que se desprende de los datos obtenidos de las preguntas anteriores podría ser la siguiente:

- Verse / ser visto como alguien que no invade el territorio del otro (pide *por favor*, no usa fórmulas de tratamiento demasiado familiares al interactuar con desconocidos).

### **3.2.3.3. Tercera sección: Las percepciones de la (des)cortesía en instituciones del ámbito de la educación en Bahía Blanca**

En esta sección del cuestionario se evidencian muchas vinculaciones con lo relevado en las preguntas de la sección anterior. Aquellos rasgos generales con los que los informantes caracterizan a la cortesía y descortesía, como por ejemplo la alusión a la importancia de los saludos y agradecimientos, suelen trasladarse a sus

respuestas cuando se refieren a la atención en las instituciones del ámbito educativo señaladas. Sin embargo, en esta sección aparecen alusiones más específicas referidas a la labor de los empleados de dichas instituciones, que se anticipan en algunas respuestas de la sección anterior, tales como la necesidad de recibir de su parte explicaciones precisas, producidas en un tono amable, con gestos determinados, percibiendo una actitud de interés y predisposición. Asimismo, son recurrentes las alusiones a la percepción negativa del uso de ciertas fórmulas de tratamiento muy familiares en boca de los empleados de estas instituciones.

*3.2.3.3.1. Cuando realizás un trámite o consulta en ventanillas de instituciones educativas de nivel superior (universidades públicas o privadas de Bahía Blanca) o bien en instituciones en donde realizás trámites para ejercer en docencia, ¿cómo debería ser el trato para que vos consideres que has sido atendido con cortesía?*

Según anticipamos en esta tercera sección del cuestionario los informantes exponen sus expectativas acerca del trato cortés en contextos específicos de atención al público del ámbito educativo bahiense. En las respuestas aparece en forma recurrente la alusión a la amabilidad (40%), a la importancia de los saludos (57%) como acto de habla cortés muy ponderado, el interés del empleado por ayudar al usuario (47%) y la necesidad de recibir explicaciones precisas (43%). A partir de su análisis hemos clasificado las respuestas según se refieran a *Formas de cortesía verbal*, *Fenómenos paralingüísticos asociados a la cortesía* y *Actitudes asociadas a la cortesía*. Sin embargo, en muchas respuestas se conjugan todas estas formas de cortesía, tal como observamos en las que transcribimos a continuación:

- Me tienen que saludar amablemente, explicar amablemente cuando no entiendo algo, el empleado/a tiene que mostrar interés en mi problema o en facilitarme las soluciones al trámite, sonreír, hacer algún chiste o comentario sobre algún tema ajeno al trámite. Pedirme las cosas de buenas maneras, con tono amable, no explicarme las cosas como si fueran obvias.
- Considero que ser atendido con cortesía implica una serie de habilidades tendientes a no hacer sentir al docente como una carga, una obligación o un obstáculo para quien atiende. Quien atiende debería ser paciente e intentar ocultar ese eterno fastidio que suelen demostrar las personas que desempeñan esos cargos. La cuestión burocrática, que implica muchos papeles y requisitos que no siempre son del todo claros, suponen la necesidad de una persona que tenga el tiempo, el espacio y la predisposición para aclarar todas las dudas y consultas. Creo que mencionaría como un gesto de cortesía específico el recibir un saludo calmo, mirando a la cara y en lo posible acompañado por una sonrisa, el responder las preguntas de manera clara y utilizando el tiempo necesario, y el preguntar, una vez aclaradas mis dudas, si tengo alguna otra consulta, demostrando así algún interés por quien tienen en frente.

a) *Formas de cortesía verbal*: Las formas de cortesía verbal destacadas por los informantes para esos contextos específicos, referidas a actos de habla y estilo comunicativo, son: el saludo del empleado como forma de iniciar la interacción, el agradecimiento del empleado y su respuesta a los agradecimientos de los usuarios, las explicaciones con información precisa, la conversación de contacto y un estilo comunicativo que no sea distante:

- Hola, buen día o buenas tardes, que necesitas, ya se lo hago espereme un momento que ya vuelvo, etc.
- Saludar amablemente, preguntarme qué necesito y al terminar el trámite despedirse correctamente.
- Debería ser cortés, es decir, usar “buen día/tardes/hola”, “gracias”, “de nada” pero tampoco exagerado. Supongo que un trato humano es suficiente.
- Cuando realizo trámites considero cortesía que al menos te informen la cantidad exacta de documentación a presentar en lugar de hacerte ir y venir tres o cuatro veces por el mismo trámite.
- Debe ser un trato amable, lo que incluye un saludo y que se respondan las inquietudes que uno presenta, sin que se burlen de lo que uno no sabe.
- Que no sea un trato distante y monótono, ni que demuestre el anonimato de las personas que acuden (como manifestando que como vos hay 500 más y que su trabajo es cansador). Que sea un trato amable, entre lo formal y lo informal, de acuerdo con la persona a la que se dirigen.
- Deberían saludar y asesorar de forma integral, teniendo en cuenta que esa es su función y que uno desconoce cómo se realizan esos trámites.
- ...hacer algún chiste o comentario sobre algún tema ajeno al trámite...
- Que tengan en cuenta lo que necesito, que sean amables, que me sonrían, que no haya silencios descorteses.

b) *Fenómenos paralingüísticos asociados a la cortesía*: Entre los fenómenos paralingüísticos los informantes mencionan principalmente los gestos, el tono de voz y las miradas:

- Trato amable, me molesta sentir que estoy molestando, me molesta la mala cara, el silencio cuando uno pregunta algo....
- ...Pedirme las cosas de buenas maneras, con tono amable, no explicarme las cosas como si fueran obvias.
- Recibiendome con un buen tono de voz.
- ... recibir un saludo calmo, mirando a la cara y en lo posible acompañado por una sonrisa...

c) *Actitudes asociadas a la cortesía*: Tal como ha sido relevado en otras comunidades (Murillo Medrano, 2004), en las respuestas adquieren un lugar importante el interés, la actitud de escucha, la paciencia y la predisposición del empleado como actitudes fuertemente ligadas a la cortesía en esos contextos:

- Principalmente me tienen que haber saludado, tratado con respeto e interesados en ayudarme con la consulta o solicitud que presento.
- Tiene que ser cálido, amable y sentir predisposición por parte de la persona que se encuentre a cargo de recibir las solicitudes.
- Amable y cordial (comenzando por el saludo) Deberían responder a mis preguntas claramente, sin apuros, demostrando que están prestando atención a lo que estoy preguntando y mostrar predisposición e interés.

- ...Que te escuche lo que necesitás, porque si no parece que no le importa, lo que es descortés.
- ... Quien atiende debería ser paciente e intentar ocultar ese eterno fastidio que suelen demostrar las personas que desempeñan esos cargos...



**GRÁFICO 9. Conceptualización de cortesía en la atención al público en instituciones del ámbito educativo bahiense**

### 3.2.3.3.2. ¿Cómo percibís que es en realidad la atención en esos ámbitos en Bahía Blanca?

Las respuestas a esta pregunta se ubican en un continuum: *negativo-regular-variado/depende-positivo*. Una minoría de usuarios, por su parte, manifiesta no tener una opinión formada al respecto. Citamos a continuación ejemplos de la evaluación de los hablantes sistematizados según el referido continuum. Partimos del polo negativo dado que es el que predomina entre las respuestas:

#### a) *Negativo*:

- Mala.
- Poco amables.
- En general la atención es descortés, sobre todo durante el período de inscripciones. Esto no solo tiene que ver con la cantidad de gente que se acerca en ese período, sino con una falta de predisposición por parte de los responsables de atención al público en esos ámbitos. En períodos de mayor trabajo esa descortesía se ve con mayor facilidad, pero está siempre presente.
- Considero que es muy mala, sobre todo en [nombre de una institución] que allí la mayoría de las empleadas son un ejemplo claro de descortesía.
- Esa atención la percibo como la necesidad de que el trámite sea veloz. Lo que a veces trae aparejado una descortesía implícita.
- Es bastante descortes, hay poco personal para atender a muchas personas entonces muchas veces te tratan mal porque quieren terminar y poder irse.

- Suele ser muy mala, aunque siempre hay algunos que te atienden muy bien.
- En mi experiencia, en la institución donde realizo trámites para inscribirme en docencia la atención es MUY DESCORTES, son irrespetuosos y nunca te informan correctamente.
- Caracterizado por la descortesía y la falta de respeto.

b) *Regular:*

- En esos ámbitos en Bahía Blanca la atención no es muy amable, debería serlo al 100%.
- Mediocre.
- En mi caso he tenido buenas experiencias, o regulares, pero nunca llegué a sentirme atendida de forma descortés.

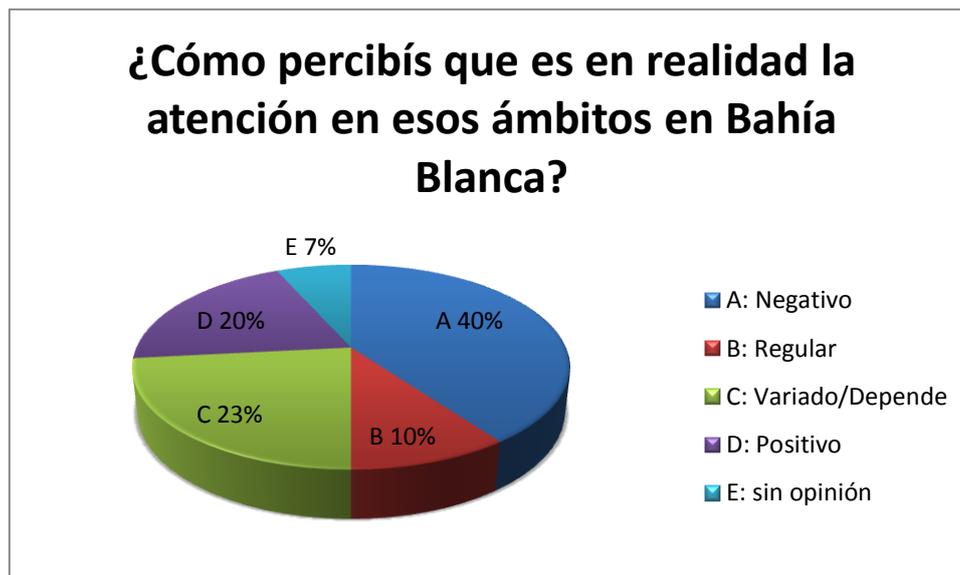
c) *Variado / depende de la institución o del empleado:*

- En algunos casos buenos, pero en otros dejan mucho que desear (en estos casos se ve un claro ejemplo de descortesía).
- En general buena, pero hay excepciones, dependiendo de la persona que te atiende.
- En algunos casos es buena, pero en otros no tanto.
- No creo que haya una tendencia general, depende individualmente de las personas que te atiendan.
- En mi experiencia, el trato de los empleados de [nombre de una institución] es bastante positivo, cosa que no sucede en [nombre de otra institución].

d) *Positivo:*

- Buena.
- Buena, en general.
- En general siempre he sido bien atendida, si tengo alguna duda me han respondido amablemente y me han asesorado.

La evaluación ampliamente predominante entre nuestros informantes es la negativa (40%), que prevalece especialmente entre las mujeres más jóvenes. En algunas respuestas se observa el uso explícito de la voz *descortesía* y sus derivados. Acompañando dicha evaluación negativa los informantes suelen mencionar especialmente la institución en la que se realizan los trámites vinculados con la docencia, así como también sectores de la institución educativa pública de nivel superior en los que se realizan trámites generales de alumnos. La atención universitaria departamental, en cambio, suele recibir calificaciones más positivas. Generalmente, cuando la percepción es negativa, muchos usuarios exponen los motivos de tal apreciación. Dichos motivos serán analizados y puestos en relación con las respuestas que aluden a la narración de experiencias (véase pregunta 4).



**GRÁFICO 10. Percepción de los usuarios sobre el trato recibido en instituciones del ámbito educativo bahiense**

3.2.3.3.3. *¿En alguna oportunidad has sido atendido en ventanillas de esas instituciones de una manera que consideres descortés o poco apropiada? ¿Te hicieron sentir incómodo?*

La mayoría de los informantes (63%) manifiesta haber recibido un trato descortés en alguna o muchas oportunidades al realizar trámites en estas instituciones y, en coincidencia con lo relevado en el punto anterior a la hora de narrar experiencias negativas mencionan, generalmente, instituciones en las que realizan trámites para ejercer la docencia. Las respuestas afirmativas a esta pregunta prevalecen especialmente entre las mujeres.



**GRÁFICO 11. Reconocimiento de trato descortés en instituciones del ámbito educativo bahiense**

3.2.3.3.4. *A continuación podés contar alguna experiencia que hayas tenido en esos ámbitos que quieras compartir.*

Tal como adelantamos, incluimos en este apartado el análisis tanto de las experiencias narradas en esta sección del cuestionario como de las apreciaciones desarrolladas en otras respuestas, especialmente las de las dos preguntas previas. Como en la primera pregunta de esta sección, hemos clasificado las respuestas según se refieran a *Descortesía verbal*, *Descortesía manifestada a través de fenómenos paralingüísticos*, *Descortesía manifestada mediante actitudes* y *Descortesía manifestada mediante la conjunción de aspectos verbales, paralingüísticos y actitudinales*.

a) *Descortesía verbal*: La narración de experiencias pone en foco de atención ciertas expresiones de descortesía verbal vinculadas estrechamente con las relevadas en las preguntas anteriores. Entre ellas destacan la ausencia de saludo o respuesta al saludo, falta de explicaciones, imprecisión en la información proporcionada, contradicciones, interrupciones, expresión de retos a los usuarios por desconocer cómo completar formularios o cuál es la documentación que deben presentar, empleo de léxico técnico, ausencia de atenuación de enunciados, uso de fórmulas de tratamiento metafóricas de carácter afectuoso y/o propias de otros ámbitos y diádas (Rigatuso,

2003, 2014a y 2015a), tales como *corazón, nena, querida, mamita, mi amor, mi vida* (véase Julián, 2013), los chistes desubicados o comentarios inapropiados. A continuación transcribimos algunos fragmentos de las experiencias narradas:

- Considero que es muy mala, sobre todo en [nombre de una institución] que allí la mayoría de las empleadas son un ejemplo claro de descortesía: no te saludan, no te explican ni se detienen a tratar de ayudarte con las dudas (...) nunca entiendo nada, ni quiero detenerme en preguntar por miedo a pasar un momento incomodo por las contestaciones que me pueden dar las empleadas, así que opto por preguntarle a otras colegas. Es contradictorio como trabajando en un espacio destinado a la educación no tienen nada de pedagogía ni "educación" para atender y explicar.

- Si muchas veces cuando voy a preguntar cosas que no se y te contestan mal porque debes saber lo que preguntaste pero nadie te lo explica...

- Las primeras veces que me iba a anotar en el listado oficial si me faltaba algun papel me trataban mal y me decian que no podia no saber que es lo que tenia presentar y yo iba antes a preguntar y no me lo habian dicho.

- Algunas respuestas:

- “No sé, no sé, yo sólo recibo papeles” (empleada muy nerviosa a la que le preguntaba acerca de un reclamo.)

- Yo: Buen día.

Empleada: ...

Yo: Hola.

Empleada: ....Sí?

Yo: Hola.

Empleada: ...

Yo: ....

Empleada: Que precisás?

-En [nombre de dos instituciones] me pasó de todo. Una empleada no me quiso certificar el título universitario porque me decía que no había registrado el secundario, y yo ya lo había hecho, y me trató muy mal, me decía que vuelva otro día como si a ella no le importara que yo no pudiera hacer el trámite, y encima me decía “corazón” y “mi amor” sobrándome. Siempre cuando te quieren sobrar te dicen “mamita”, “mi amor”, “mi vida”. Te explican las cosas como si una fuera una tarada, como sorprendidas de que uno no sepa completar algo de un formulario, ellas consideran que son cosas muy fáciles y obvias, cuando en realidad para uno no es así porque no está acostumbrado a cierto vocabulario que ellos usan normalmente. Aparte cuando vas ves cómo a todo el mundo le rechazan la documentación muy bruscamente, de malos modos, siempre te falta algo y te lo dicen re mal. Hay empleadas que son como la de Gasalla.

- Los casos en que un empleado/a de alguno de los organismos antes citados, trata a su interlocutor/interlocutora más joven con términos como “nena”, “querida”, “corazón”, entre otros (en estos caso, considero que son importantes los elementos “paratextuales” de ese intercambio). O se refiere a cuestiones que su interlocutor desconoce sin intentar explicarle de qué se trata (por ejemplo: “Traé por triplicado la Planilla X, cuando el interlocutor manifiesta que no sabe qué planilla es ni de dónde sacarla).

- Un año me fui a anotar a [nombre de una institución] y la secretaria me habló irónicamente, haciéndome sentir muy incómoda, me decía "mamita te falta esto y aquello..." y suspiraba, recuerdo.

- Sí, en [nombre de una institución] Me pasó que me dieron vueltas, me pidieron cosas que no eran importantes o necesarias, se contradecían, etc.

- ... algo que para mí es muy importante en cuanto a la cortesía, sobre todo en estos ámbitos, es tanto el saludo como la devolución del saludo. En [nombre de una institución] me han llamado la atención las veces en que quien me atiende me saluda y me pregunta cómo estoy. En general suele ser al revés.

- Una vez en [nombre de una institución], cuando la empleada vio el promedio del secundario me dijo “qué cufita”.

- En muchos ámbitos el trato no es cortés. Los empleados muchas veces hacen chistes desubicados o te tratan como si tuvieras que saber todo. Si uno lleva un papel mal o se olvidó de algo, enseguida te dicen que deberías haber buscado bien lo que había que traer y que

vuelvas otro día, cuando a veces uno trabaja y es difícil coordinar los horarios para hacer este tipo de trámites.

- No informan bien y “despachan” a las personas con cualquier cosa.
- Creo que deberían saludarte, contestar adecuadamente a las preguntas, no atenderte de malas ganas, sin explicarte si obviaste algún dato o paso y cuando llegas a otra instancia, por ejemplo en [nombre de una institución], te dicen a noo.... Te falta tal cosa...como si la señora anterior no me dijo nada que me faltaba un dato... (...) todos los años hay algo nuevo y no son claros en la información. Por ejemplo: en [nombre de una institución], las personas que atienden no lo hacen de manera apropiada, creen que vos tenés que saber todo y si preguntas te responden de manera no muy apropiada.
- Nunca saludan y suelen dar la información a medias, lo que genera que uno deba ir varias veces con la misma consulta (...) me he sentido incómoda y en alguna ocasión he optado por retirarme y volver a intentarlo en otro momento.

b) *Descortesía manifestada a través de fenómenos paralingüísticos*: Los aspectos paralingüísticos que emergen de los distintos relatos son los gestos, el tono de voz y la ausencia de mirada al usuario:

- En [nombre de una institución]: Una vez fui a pedir un certificado de título en trámite y no entendía cómo completar el formulario, qué tipo de certificado necesitaba, entonces pregunté a la empleada (de unos 60 años) y me trató muy mal, me explicaba con brusquedad y como si fuera algo obvio y no pudiera entender cómo yo no lo sabía completar. Otra vez fui a pedirle el promedio histórico de la carrera, porque lo necesitaba para una beca, y me puso una cara como si le estuviera arruinando el día, y después me pasó el dato casi como si fuera un telegrama, lo tuve que anotar yo porque ni siquiera me dio un papelito.
- En la ventanilla de [nombre de un sector de una institución] donde siempre caemos a hacer trámites. El empleado te pregunta qué buscás, se pone a hacer unos trámites en la pc, pero no te dice nada más, y muchas veces no sabés si te está tomando el pelo, si está haciendo lo que le solicitaste, o si ya podés irte.
- SI. Una vez me pasó que ingresé y saludé de manera educada a dos personas que se encontraban en uno de esos ámbitos, ambas me vieron al ingresar, sin embargo, ninguna de las dos respondió a mi saludo y tampoco se acercaban a la ventanilla. Esperé unos minutos, hasta que decidí interrumpirlas con la frase: “disculpe las molestias...” y después de mis palabras, una mujer se acercó con cara de enojada para brindarme su atención, al fin.

c) *Descortesía manifestada mediante actitudes*: Entre las actitudes mencionadas se destacan el apuro en la atención y la falta de predisposición de los empleados hacia las necesidades del usuario:

- Particularmente, en una oportunidad debí concurrir con motivo de mi trabajo, y pude notar el desinterés de muchos empleados de [nombre de una institución]. La información brindada fue escasa y muy precaria la predisposición del personal.
- En una oportunidad en una dependencia de la universidad siendo alumno y tratando de resolver una situación puntual de un examen a rendir fui invitado a retirarme por una empleada con el argumento de “no molestes andate que te lo vamos a solucionar y no vengas más”.
- Un mediodía, aprovechando un horario entre dos escuelas me dirijo a [nombre de una institución] para autenticar documentación necesaria para inscribirme en el listado oficial. Llego a las 12.40, sabiendo que el cierre de ese sector es a las 13 hs. Me encuentro con todo el personal cruzado de brazos, charlando entre ellos. Al presentar mi solicitud me respondieron que debía ir más temprano porque ellos apagaban las computadoras 15 minutos antes del cierre para salir a tiempo. Si no lo hacían de esa manera, terminarían saliendo siempre después de hora. Cuando les señalé que todavía era temprano, ya que faltaban 20 minutos para el cierre, no 15, me respondieron “y bueno, vas a tener que venir más temprano”, y se desligaron del problema.

- ...hay poco personal para atender a muchas personas entonces muchas veces te tratan mal porque quieren terminar y poder irse.

d) *Descortesía manifestada mediante la conjunción de aspectos verbales, paralingüísticos y actitudinales:*

- Experiencia en [nombre de una institución]. El chico que atiende en el mostrador, en mesa de información, no tiene ni idea de cómo atender a la gente. Cuando le estás contando algo te mira como si no le interesara; te interrumpe, no te deja que termines; cuando yo, por consiguiente, intento ser amable con alguna conversación casual para aflojar el clima, te contesta de mala manera con comentarios hirientes. Una vez fui a decirle que me faltaba una materia en mi ficha que quería ver cómo hacía. Por supuesto me interrumpió con comentarios del tipo, “pará estoy mirando, dejame ver esto” cuando yo le iba contando...cuando yo le dije” me interesa porque ya estoy terminando, y me río” mira el porcentaje y me dice “acá figura el 80 por ciento” con mala cara “así que te falta un montón, (sobrándome). Le digo, bueno, es que viste que...(y le iba a explicar algo que él ya sabe, que los datos de ahí tardan en cargarse pero en realidad tenía todo rendido) y me hizo sentir tan mal que no le dije más nada. Me solucionó el problema, le dije gracias y no me contestó nada, no me miró y se fue para el interior .Todo el tiempo tiene este tipo de actitudes. Mala cara, enojo, comentarios hostiles y sobradores.

Las respuestas de los informantes muestran que la construcción de los discursos de cortesía y descortesía de los empleados, ligada a las percepciones de los usuarios acerca de qué es cortés y qué es descortés en esos contextos específicos de interacción, determinan el éxito o el fracaso de las interacciones que se desarrollan entre empleados y usuarios en los ámbitos institucionales referidos.

### **3.2.4. Síntesis**

El análisis de las respuestas correspondientes a la primera parte del cuestionario nos permitió acceder a diferentes expresiones de cortesía que los informantes manifiestan emplear en las situaciones ficticias propuestas. Entre ellas se encuentran los saludos, fórmulas de tratamiento, agradecimientos y diversas estrategias de atenuación. En las formulaciones que realizaron los informantes para estas situaciones hemos observado el uso frecuente y variado de estrategias de atenuación, incluso en la situación de reclamo propuesta. Dichos usos nos permiten inferir que probablemente los usuarios esperen manifestaciones corteses equivalentes de parte de los empleados, y que califiquen como descortés la atención que no responde a estas expectativas.

Al analizar la segunda parte del cuestionario pudimos conocer las distintas formas de conceptualización de la cortesía y descortesía según nuestros informantes. En las respuestas adquieren lugar destacado las dimensiones *afectiva*, *interactiva* y *normativa* de la *cortesía*. La dimensión *interactiva* ocupa un lugar destacado en las distintas respuestas. Las justificaciones de su uso tienen que ver tanto con *finés interpersonales* como con *finés estratégicos* y la manifestación de *educación*. Además, los informantes manifiestan usar la cortesía tanto en situaciones formales como con familiares y amigos, distinguiendo las diferentes formas de cortesía de acuerdo con el destinatario. La *descortesía*, generalmente definida por oposición a la cortesía, es reconocida en sus manifestaciones *verbales*, *no verbales*, *paralingüísticas* y *actitudinales*. Sorprendentemente la mayoría de los informantes reconoce ser descortés en diversas situaciones de la vida cotidiana, especialmente en aquellas en las que son tratados con descortesía.

El análisis de las percepciones de los hablantes bonaerenses respecto de la (des)cortesía en instituciones del ámbito de la educación en la comunidad de Bahía Blanca nos permitió comenzar a deslindar algunas premisas socioculturales compartidas entre los usuarios bahienses. Las respuestas destacan la importancia de la *amabilidad* en la atención, los *saludos* como acto de habla cortés muy ponderado, el *interés* del empleado por ayudar al usuario y la necesidad de recibir *explicaciones* precisas. Las opiniones sobre el trato en esos ámbitos se ubican en un continuum: *negativo-regular-variado/depende-positivo*. La percepción negativa sobre la atención en dichos contextos es ampliamente predominante, especialmente entre las mujeres más jóvenes, si bien en esa evaluación focalizan, en general, en determinados puestos de atención de ciertas instituciones. La mayoría de los informantes manifiesta haber recibido un trato descortés en alguna o muchas oportunidades al realizar trámites en estas instituciones. Entre las experiencias negativas narradas se destaca la referencia recurrente a expresiones *verbales*, *paralingüísticas* y *actitudinales* de la descortesía.

Resulta importante destacar que, en general, observamos coincidencias de estos resultados con los obtenidos en nuestro cuestionario sobre el ámbito de la salud.

Por último, el análisis ha permitido ir deslindando ciertas premisas socioculturales compartidas vinculadas con la autonomía y la afiliación (Bravo, 2003), que resumimos a continuación:

**a) Premisas vinculadas a la afiliación:**

Aprecio a todo aquel que:

- Manifiesta una actitud amable y de respeto hacia su interlocutor.
- Reconoce a su interlocutor, principalmente a través del saludo, el agradecimiento, la conversación de contacto, la mirada a los ojos, la sonrisa.
- Se detiene a dar explicaciones precisas, de manera que el interlocutor lo pueda comprender.
- Tiene en cuenta al interlocutor, se interesa por sus necesidades, manifestando una actitud de escucha y predisposición para atender a sus necesidades.

**b) Premisas vinculadas a la autonomía:**

Verse / ser visto como alguien que:

- Se muestra como una persona digna de ser respetada y retribuida en el trato, que reacciona ante los comportamientos descorteses hacia su persona o que ponen en riesgo a los demás, y actúa en tal sentido haciendo valer su personalidad.
- No invade el territorio del otro (por ejemplo, pide *por favor*)

### **3.3. Conclusiones parciales**

A lo largo de este capítulo hemos examinado, por un lado, las manifestaciones de (des)cortesía en puestos de atención al público en instituciones del ámbito educativo, considerando un conjunto de fenómenos cuya dinámica en estos dominios resulta de especial interés: fórmulas de saludo, agradecimientos, cumplidos, estrategias de atenuación, fórmulas de tratamiento y conversación de contacto. Asimismo, analizamos la conceptualización de los usuarios de estas instituciones sobre cortesía y descortesía en general y en esos contextos en particular y sus percepciones sobre el trato que reciben en esos puestos de atención al público, confrontando sus percepciones con los datos relevados en el uso real.

El análisis pone de manifiesto la expresión de cortesía positiva, a través de los actos de habla expresivos, las fórmulas de tratamiento y la conversación de contacto, y de cortesía negativa, en el uso de estrategias orientadas a atenuar la invasión al territorio del otro. El empleo particular que en algunas oportunidades se hace de estas expresiones de cortesía deriva en la personalización de la interacción y la afiliación

entre empleados y usuarios, especialmente cuando se recurre al uso del nombre de pila en distintas instancias de las interacciones o se abordan temas personales o ajenos al trámite en el marco de una interacción institucional. En este punto adquiere especial relevancia, en el dominio educativo, la variable conocimiento previo por frecuencia de trato entre los participantes, que parece favorecer la personalización en los intercambios. Las percepciones de los usuarios, relevadas a partir de la aplicación de un test de hábitos sociales adaptado a estos contextos, tienden a otorgar valor a la cortesía positiva, expresada por ejemplo en el saludo, el agradecimiento y su respuesta, la conversación de contacto, la mirada a los ojos, las actitudes de interés, y a la cortesía negativa, manifestada en la preferencia por la atenuación de los enunciados y el rechazo del uso de fórmulas de tratamiento metafóricas de carácter muy afectuoso que pueden resultar invasivas por ser propias de otros ámbitos y dadas.

El análisis de las percepciones de los usuarios nos ha permitido esbozar una serie de premisas socioculturales vinculadas a las categorías de autonomía y afiliación (Bravo, 2003). En ellas predominan elementos verbales, gestuales y actitudinales apreciados por los informantes como afiliativos, así como cuestiones vinculadas a la autonomía, relacionadas con la exigencia de retribución en el trato y con evitar la invasión del territorio del otro.

Finalmente, en una mirada general de las manifestaciones y las percepciones, hemos logrado establecer vinculaciones entre las percepciones de los usuarios acerca de la atención al público en los dominios estudiados y los distintos fenómenos relevados, observando en muchos casos una correspondencia entre los usos registrados y las diversas cuestiones señaladas por los usuarios.



## **Capítulo IV – La (des)cortesía en instituciones del ámbito de la salud**

### **4.1. Manifestaciones de (des)cortesía**

Tal como hicimos en el capítulo anterior, en el presente capítulo examinamos los fenómenos concretos de (des)cortesía que operan en los contextos del ámbito de la salud seleccionados. Como hemos señalado, se trata de una obra social, un hospital público y uno privado. En las interacciones registradas en tales contextos analizamos el uso de los mismos fenómenos estudiados para las instituciones del ámbito educativo: *fórmulas de saludo, agradecimientos, cumplidos, estrategias de atenuación, fórmulas de tratamiento y conversación de contacto (small talk)*.

#### **4.1.1. Actos de habla expresivos: Saludos, agradecimientos y cumplidos**

Retomando las consideraciones teóricas señaladas previamente para los actos de habla expresivos, a lo largo del presente apartado intentaremos dar cuenta de cómo se manifiestan los actos de habla expresivos en las instituciones del ámbito de la salud, observando qué participante produce usualmente en primer lugar los saludos, los agradecimientos y los cumplidos, y cuáles son las fórmulas más utilizadas en la expresión de estas formas de cortesía.

##### **4.1.1.1. Saludos**

A lo largo de este apartado presentamos el análisis del acto de habla de saludo en las instituciones del ámbito de la salud, clasificando los saludos de acuerdo con la instancia de la interacción en la que se insertan, tal como hicimos en el caso de las instituciones del ámbito de la educación. En este sentido, examinamos a continuación los saludos que se producen en la instancia de apertura y en la instancia de cierre de los intercambios comunicativos desarrollados en las instituciones del ámbito de la

salud estudiadas. En estos contextos formales de interacción los saludos constituyen actos de habla en los que la convención social adquiere preponderancia y se reconoce al interlocutor en su rol o en su instrumentalidad (Areiza Londoño, 2003), a diferencia de las instituciones del ámbito educativo, en las que, como hemos señalado, en muchos casos existe un conocimiento mutuo entre los participantes debido a la frecuencia de trato, factor que favorecería la producción de saludos más sinceros. En las instituciones del dominio de la salud, en cambio, no suele existir tal reconocimiento mutuo entre empleados y usuarios, debido a que son muchas las ventanillas de atención y generalmente no es tan asidua la frecuencia con la que los pacientes visitan tales dominios, por lo cual los saludos no suelen incluir el reconocimiento del otro como sujeto individual, aspecto que se manifiesta en las instituciones educativas de nivel superior, especialmente, en el uso del nombre de pila en los saludos.

#### **4.1.1.1.1. El saludo en la instancia de apertura del hecho comunicativo**

Para contextualizar el modo en que se insertan los saludos en la instancia de apertura de los intercambios en los dominios del ámbito de la salud estudiados resulta necesario caracterizar las prácticas de inicio de la prestación del servicio en los distintos puestos de atención al público, ya que, como sucede en las instituciones del ámbito educativo, esta instancia puede presentar variaciones según la índole de la institución o el tipo de ventanilla, lo que podría predeterminar el modo en que se inserta el saludo. En este sentido, hemos observado que en muchos de los puestos de atención al público del ámbito de la salud se utiliza el sistema de números para indicarle al usuario que ha llegado su turno para ser atendido en ventanillas o escritorios. En las ocasiones en que el sistema de turnos no funciona, los empleados llaman a los usuarios con expresiones de llamado de atención como *¿Quién sigue?*, tal como se da en la interacción comercial de la misma comunidad (Rigatuso, 2014c). En algunas ventanillas, en cambio, como las de guardias de hospitales o ventanillas para solicitar o retirar análisis clínicos, o bien en la ventanilla de afiliaciones de la obra social, no hay un mecanismo de turnos con números sino que se forman filas de usuarios que son atendidos por orden de llegada a la fila. En estos casos los usuarios saben que llegó su turno cuando se retira el usuario anterior en la fila, momento en el que se acercan a la ventanilla para ser atendidos. En otras oportunidades, los

escritorios de atención se encuentran ubicados en oficinas, por lo que la fila se forma al exterior de la misma y el empleado realiza un llamado de atención para indicarle al usuario que puede pasar, como por ejemplo mediante la expresión *adelante*.

Con respecto a los saludos de inicio de interacción, hemos registrado que dicha contribución a la cortesía, expresada con formas similares a las que relevamos para el dominio educativo, parte en las instituciones del ámbito de la salud estudiadas tanto de boca de empleados como de usuarios, a diferencia de las instituciones del dominio educativo, en las que observamos una tendencia de los usuarios a producir el saludo en primera instancia.

Las fórmulas de saludo que hemos registrado en boca de los **empleados**, presentadas de acuerdo con la clasificación de Ferrer y Sánchez Lanza (2002: 31-34), son las siguientes:

\*Formas carentes de significado:

-Formas simples: *hola*.

\*Formas portadoras de significado:

-Preguntas alusivas a la salud: *qué tal?*, *cómo andás?*. Estas preguntas pueden aparecer solas pero frecuentemente aparecen precedidas por la forma simple *hola*: *hola (.) qué tal?*

-Preguntas alusivas a actividades personales: *cómo te va?*

-Fórmulas alusivas al tiempo: *buen día*, *buenos días*.

\*Acumulación de saludos de inicio: *hola (.) qué tal?*, *qué tal? (.) buen día*, *hola (.) qué tal? buen día*, *hola cómo está? buenos días*.

Por su parte, en boca de los **usuarios** relevamos las siguientes fórmulas de saludo:

\*Formas carentes de significado:

-Formas simples: *hola*.

\*Formas portadoras de significado:

-Preguntas alusivas a la salud: *qué tal?*, Estas preguntas pueden aparecer solas pero frecuentemente aparecen precedidas por la forma simple *hola*: *hola (.) qué tal?*

-Preguntas alusivas a actividades personales: *cómo te va?*

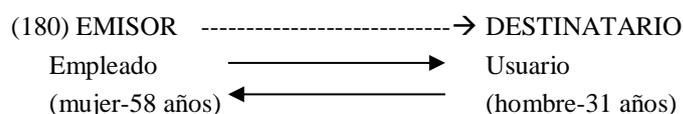
-Fórmulas alusivas al tiempo: *buen día*.

\*Acumulación de saludos de inicio: *hola (.) buen día, hola (.) qué tal?, buen día (.) qué tal?, qué tal? buen día, hola (.) cómo te va?, buen día (.) cómo te va?, hola! qué tal? cómo estás?*

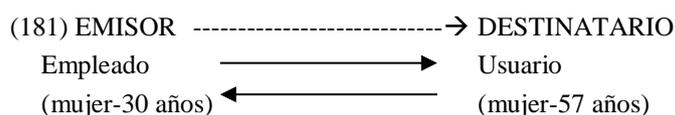
En coincidencia con lo relevado en los puestos de atención al público del dominio educativo, en el ámbito de la salud también resulta de interés considerar la ausencia o presencia de saludo y los esquemas en los que este se inserta en las instancias iniciales de la interacción institucional. En tal sentido, el análisis del corpus muestra las siguientes posibilidades: a) saludo, b) forma de apertura o llamado de atención + saludo, c) forma de apertura o llamado de atención + fórmula de tratamiento acompañada o no de saludo y d) ausencia de fórmula de saludo.

#### **a) Saludo**

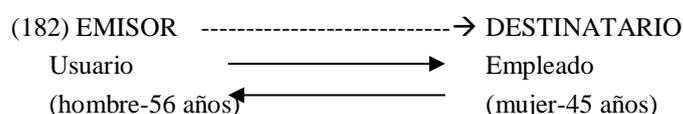
En este tipo de instituciones la forma más frecuente de apertura de los intercambios entre empleados y usuarios en puestos de atención al público también es el intercambio de saludos entre ambos participantes. Después de los saludos los usuarios suelen introducir directamente su consulta sin necesidad de que el empleado utilice expresiones como *¿Qué necesita?* o *¿En qué lo puedo ayudar?* Los siguientes ejemplos ilustran algunos de estos saludos recíprocos:



*Contexto:* U se acerca a una ventanilla de la Guardia de un hospital privado:  
-[U] hola  
-[E] hola



*Contexto:* U se acerca a una ventanilla de un hospital público cuando llega su turno en la fila. E la saluda:  
-[E] qué tal? [buen día] ((con una sonrisa))  
-[U] [buen día] (.) qué tal?



*Contexto:* Un usuario se acerca a una ventanilla de un hospital público para cambiar un turno:  
-[U] [buen día]  
-[E] [hola (.) buen día] ((sonriendo))

-[U] qué tal? (.) cómo le va?

(183) EMISOR -----> DESTINATARIO

Empleado                      → Usuario  
(mujer-50 años)                      (mujer-27 años)

*Contexto:* La empleada de una obra social recibe a una usuaria que se acerca a su ventanilla:

-[E] buen día!

-[U] ho:la buen día (.) qué tal? eh yo quería averiguar (.) no sé si es acá: (.) eh por los pla:nes de la obra socia:l

(184) EMISOR -----> DESTINATARIO

Usuario                      → Empleado  
(mujer-34 años)                      (mujer-48 años)

*Contexto:* Cuando llega su número, U se acerca a un escritorio de una obra social y toma asiento:

-[U] buen día:

-[E] hola ((seria))

(185) EMISOR -----> DESTINATARIO

Empleado                      → Usuario  
(hombre-35 años)                      (mujer-34 años)

*Contexto:* Un empleado de una obra social se acerca a la caja y saca una factura de la impresora. Se dirige a U:

-[E] qué tal?

-[U] qué tal?

En coincidencia con lo registrado en algunas interacciones del ámbito educativo, a pesar de que las expresiones de saludo del tipo de *¿cómo estás?*, *¿cómo andás?* o *¿cómo te va?* constituyen formas de saludo lexicalizadas, que no esperan respuesta, también en este dominio hemos relevado ejemplos de saludos de este tipo, en los que tanto empleados como usuarios responden a esta pregunta, como sucedería en una conversación coloquial ajena a los ámbitos institucionales:

(186) EMISOR -----> DESTINATARIO

Usuario                      → Empleado  
(mujer-59 años)                      (mujer-45 años)

*Contexto:* U se acerca a una ventanilla de un hospital público para solicitar un turno a una secretaria que la ha atendido previamente en varias oportunidades:

-[U] hola (.) cómo te va?

-[E] bien!

-[U] eh yo necesito un turno para...

(187) EMISOR -----> DESTINATARIO

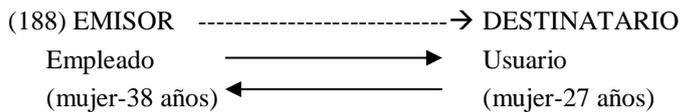
Usuario                      → Empleado  
(mujer-35 años)                      (mujer-30 años)

*Contexto:* U se acerca a la ventanilla de la Guardia de un hospital público para solicitar un turno:

-[U] hola! qué tal? cómo estás?

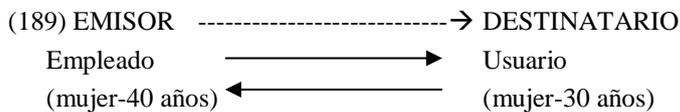
-[E] ho:la (.) muy bien (.) vos?

-[U] mirá (.) vengo con un dolor acá...



*Contexto:* La empleada de un escritorio de una obra social se dirige a U cuando llega su turno:

- [E] adelante
- [U] ho:la (.) qué tal?
- [E] có:mo te va? ((ordenando papeles en el escritorio))
- [U] °bien° (2) quería hacerle una consulta



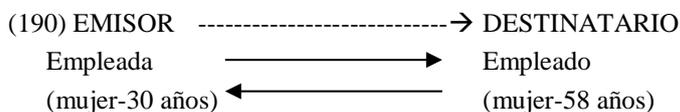
*Contexto:* La empleada de un escritorio de una obra social se dirige a una usuaria que espera su turno:

- [E] pasó por favor!
- [U] bueno ((se acerca al escritorio y toma asiento)) qué tal? cómo estás?
- [E] cómo andás?
- [U] bie:n

Tales usos constituyen formas de conversacionalización de la interacción institucional que contribuyen a plasmar un estilo de personalización del discurso (Véase *Infra*), ponderando un tipo de intercambio más informal y menos institucionalizado que el que frecuentemente tiene lugar en estos dominios.

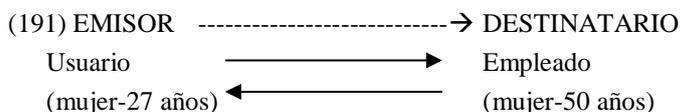
## **b) Forma de apertura o llamado de atención + saludo**

Asimismo, en ocasiones los empleados inician la interacción con un llamado de atención para indicarle al usuario que ha llugado su turno o bien con formas de apertura, como la expresión *sí*, seguidas del saludo o la respuesta al saludo, tal como se observa en los siguientes ejemplos:



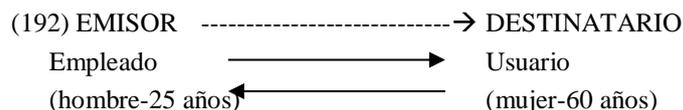
*Contexto:* La empleada de una oficina de un hospital privado abre la puerta de su oficina en la que otorga turnos para un especialista:

- [E] a::del::nte buen dí:a:
  - [U] [buen día]
  - [E] [tome] asie:nto:
- Al recibir a la siguiente usuaria:
- [E] adela::nte:: (.) ho::la qué tal? buen dí:a:



*Contexto:* U se acerca a una ventanilla de una obra social para realizar un trámite:

- [U] ho:la (.) buen día
- [E] sí (.) buen día

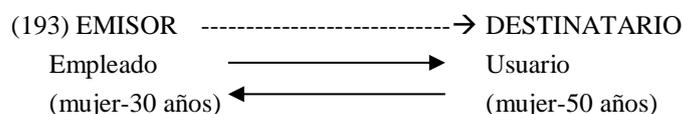


*Contexto:* U se acerca a una ventanilla de la Guardia de un hospital privado y espera a ser atendida por un empleado que se encuentra controlando talonarios:

- [E] sí ((sin mirar a U))
- [U] buen día
- [E] ((levantando la mirada)) buen día

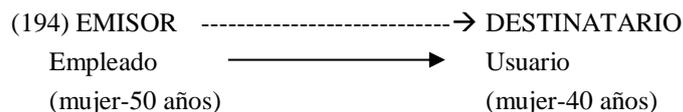
**c) Forma de apertura o llamado de atención + fórmula de tratamiento acompañada o no de saludo**

En otras oportunidades los empleados inician la interacción con un llamado de atención o una forma de apertura que indica que comienza la prestación del servicio y que ha llegado el turno del usuario, y una fórmula de tratamiento que focaliza en el destinatario, como se observa en los siguientes ejemplos:



*Contexto:* U espera cerca de una ventanilla de un hospital privado. E se acerca:

- [E] qué necesita señora?
- [U] hola (.) un turno para...

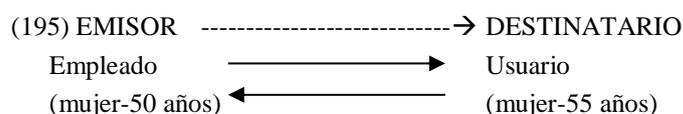


*Contexto:* En la Guardia de un hospital privado la empleada de la ventanilla se dirige a los usuarios de la fila:

- [E] quién sigue? ((U se acerca a la ventanilla)) *señora* (.) buen día

**d) Ausencia de fórmula de saludo**

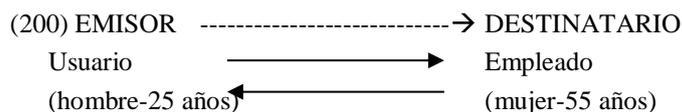
Otros encuentros, en cambio, se inician con una forma de apertura, por ejemplo la forma *¿Sí?*, que sustituye al saludo, como en el siguiente ejemplo, en el que, probablemente por la tensión de la situación o porque ya habían interactuado previamente, la usuaria tampoco produce el saludo de inicio de interacción:



*Contexto:* U se acerca a una ventanilla del sector de Guardia de un hospital privado:

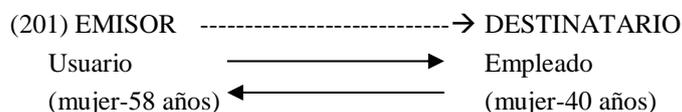
- [E] sí?
- [U] me dijeron que pasara por acá porque mi mamá queda internada en clínica médica
- [E] mm





*Contexto:* U se acerca a la ventanilla de la Guardia de un hospital público para solicitar atención. E lo mira:

- [U] hola: (.) qué tal? mirá estoy con fiebre: y dolor de garganta
- [E] no tengo clínico ((seria))

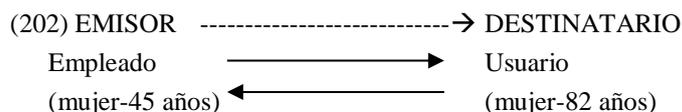


*Contexto:* U se acerca a una ventanilla de un hospital público para pedir un turno para análisis. E la mira:

- [U] hola (.) buen día ((E no responde, seria. U le entrega la orden para los análisis. E ingresa datos en la computadora))

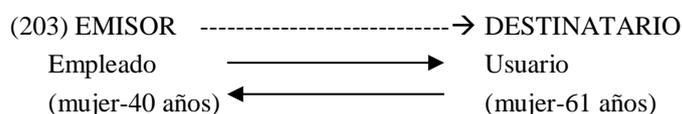
En los ejemplos anteriores resulta evidente la falta de respuesta del empleado a los saludos del usuario. Como señala Rigatuso (2003) para la interacción comercial en español bonaerense, la falta de respuesta al saludo por parte de los empleados genera una situación de incomodidad en los clientes, circunstancia que se verifica también en los usuarios de las instituciones que estudiamos, según veremos en el análisis de los tests de hábitos sociales. En relación con ello, Rigatuso sostiene, siguiendo a Haverkate, que se produce en esos casos una tensión psicosocial “inherente a situaciones potencialmente comunicativas en las que deja de desarrollarse un intercambio verbal” (Haverkate, 1994: 58 y 85, en Rigatuso, 2003: 173).

Finalmente, en la instancia de apertura de algunas interacciones los saludos no aparecen en boca de ninguno de los participantes. En general se trata de situaciones en las que se le otorga prioridad al intercambio de información relativa al aspecto estrictamente transaccional del encuentro, tal como se observa en los siguientes ejemplos:



*Contexto:* U y su acompañante se acercan a una ventanilla de un hospital privado:

- [E] ((sin dejar de mirar la computadora, se dirige a U y su acompañante, sin saludar)) dónde van?
- [U] tengo turno con el oculista a las diez

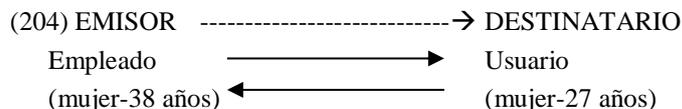


*Contexto:* La usuaria de un hospital privado es derivada por una empleada con otras empleadas para ser atendida. Cuando se acerca al sector señalado una de ellas se dirige a la usuaria sin saludar:

-[E] solamente necesito esto (.) esto no ((tomando la documentación que lleva la usuaria))

-[U] ah me dijeron que=

-[E] =sí (.) pero no



*Contexto:* La empleada de una obra social pregunta desde su escritorio:

-[E] quién sigue para autorizar?

-[U] ((se acerca)) pero no es para autorizar (.) es para comprar un bonito de consulta=

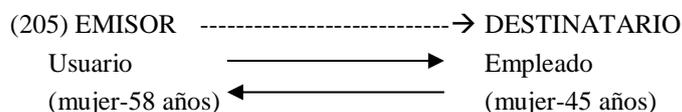
-[E] =bueno=

-[U] =es acá también?

-[E] sí (.) qué tenés el plan b?

Probablemente, en el ejemplo 202 la usuaria no saluda porque la empleada, en lugar de producir un saludo, le hace una pregunta (*dónde van?*) que la usuaria debe responder. En el ejemplo 203 la empleada privilegia la información acerca de la documentación necesaria para realizar el trámite, mientras que en el último ejemplo los participantes tampoco se saludan porque comienzan la interacción aclarando si es allí donde la usuaria debe concretar su trámite.

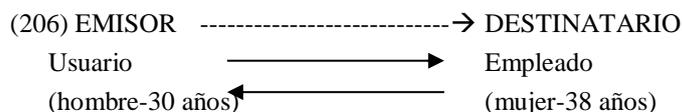
Asimismo, en algunas oportunidades hemos registrado la ausencia de saludos o de respuesta al saludo por parte de empleados, pero también de usuarios, en aquellas interacciones que se inician por una interrupción del usuario que realiza una breve consulta sin aguardar su turno. A continuación transcribimos fragmentos de interacciones que ilustran dicha situación:



*Contexto:* Luego de escuchar un anuncio por altoparlantes en el que informan que algunos especialistas no atenderán ese día, U se acerca a una ventanilla sin esperar a que llegue su número, ya que ella necesita justamente uno de esos especialistas:

-[U] perdón (.) te hago una pregunta (.) buen día (.) eh yo venía por el oculista porque me salió un derrame ((le señala el ojo)) y escuché que no no: atiende?

-[E] no atie:nde



*Contexto:* U se acerca a una ventanilla de un hospital público e interrumpe a la empleada, que se encuentra atendiendo a otra usuaria:

-[U] perdón señora (.) una pregunta (.) para entregar la orina?

-[E] la cola

Como observamos en los ejemplos 205 y 206, no saludar parece un comportamiento habitual, al menos en el momento inicial de la apertura, cuando la interacción es producto de una interrupción. En esos casos el usuario puede o no saludar luego de disculparse por la interrupción, y el empleado suele no saludar sino que se limita a responder a la consulta breve y rápidamente. Se rompe así con el esquema habitual de saludo-saludo-consulta, y se introduce directamente la consulta, junto con recursos de atenuación en boca de los usuarios, como reparadores del tipo de *perdón* o *disculpe*, y enunciados preliminares para anunciar la consulta (*te hago una pregunta*) como formas para atenuar la invasión del territorio de los empleados. Usos de este tipo también son registrados por Ferrer en instituciones bancarias en el español de Rosario. Tal como señala la investigadora, se trata de situaciones en las que, “aunque se omiten los saludos usuales, no se produce ningún desequilibrio en las interacciones” (Ferrer, 2003: 327) ya que el usuario logra obtener la información requerida y el empleado no se distrae de su tarea, por lo que constituye un tipo de interacción aceptado sin cuestionamientos.

#### **4.1.1.1.2. El saludo en la instancia de cierre del hecho comunicativo**

En coincidencia con las interacciones desarrolladas en instituciones del dominio educativo, los saludos de despedida producidos en la última instancia de los intercambios comunicativos en estos dominios generalmente van precedidos de una presecuencia de cierre en la que empleado o usuario, cuando consideran que el trámite o la consulta ha concluido, preparan el cierre de la interacción con expresiones del tipo de *bueno, está bien* (.) *bueno, muy bien, bueno* (.) *listo, bueno* (.) *bárbaro*, seguidas del agradecimiento. Inmediatamente posterior al agradecimiento del usuario, suelen tener lugar los saludos de despedida.

Las fórmulas de saludo utilizadas por los **empleados** en la instancia de cierre de las interacciones son las siguientes, que presentamos de acuerdo con la clasificación de Ferrer y Sánchez Lanza (2002):

\*Formas carentes de significado:

-Formas simples: *chau*.

\*Formas portadoras de significado:

-Formas alusivas a la salud: Ubicamos aquí algunas expresiones de buenos deseos acompañando el saludo: *que esté muy bien (.) hasta luego*.

-Fórmulas alusivas al tiempo: *hasta luego, hasta pronto*.

\*Acumulación de saludos de cierre: *chau (.) hasta luego, chau (.) hasta luegoito*.

Por su parte, los **usuarios** emplean las siguientes fórmulas:

\*Formas carentes de significado:

-Formas simples: *chau, adiós*.

\*Formas portadoras de significado:

-Fórmulas alusivas al tiempo: *hasta luego, buen día*.

\*Acumulación de saludos de cierre: *chau (.) hasta luego, adiós (.) hasta luego*.

El análisis del corpus permite advertir que los usuarios emiten un saludo de despedida en casi todas las interacciones, aunque en ciertas oportunidades, especialmente cuando no abandonan la institución sino que se dirigen a otro sector de la misma, son derivados a otra ventanilla o tienen que permanecer esperando para recibir la atención médica después de haber pasado por la ventanilla, puede resultar suficiente con la producción del agradecimiento del usuario hacia el empleado y su respuesta como forma de despedida. Por su parte, los empleados de los hospitales muchas veces no responden al saludo de despedida y suelen reemplazarlo por la respuesta al agradecimiento. En la obra social, en cambio, en donde las interacciones suelen tener mayor duración que las que acontecen en las ventanillas de hospitales, los empleados generalmente responden al saludo de despedida de los usuarios. En este sentido, tal como hemos observado en las instituciones del ámbito educativo, suelen ser los usuarios los que contribuyen en mayor medida a la producción de cortesía en las instancias de cierre de los intercambios con los empleados.

Presentamos a continuación una clasificación de los cierres de intercambios que resultan más frecuentes en las instituciones del ámbito de la salud objeto de análisis: a) saludo recíproco, b) ausencia de fórmulas de saludo y su reemplazo por fórmulas de agradecimiento del usuario y c) ausencia de saludo y agradecimiento por parte de ambos participantes.

### **a) Saludo recíproco**

La mayoría de los encuentros entre empleados y usuarios en estos dominios culmina con la producción de saludos recíprocos entre ambos participantes. A continuación ofrecemos ejemplos que ilustran aquellos cierres de interacción en los que se emite el saludo de despedida en boca de ambos participantes, precedido por el agradecimiento por parte del usuario:

(207) EMISOR -----> DESTINATARIO

Empleado                      →                      Usuario  
(mujer-30 años)                      ←                      (mujer-58 años)

*Contexto:* U pide un turno en una ventanilla de un hospital público. E le pide los datos y le da las indicaciones:

- [E] listo (.) por el apellido las chicas abajo la llaman
- [U] gracias
- [E] no::: (.) por favor (.) hasta luego
- [U] hasta luego

(208) EMISOR -----> DESTINATARIO

Empleado                      →                      Usuario  
(mujer-45 años)                      ←                      (mujer-58 años)

*Contexto:* U pide un turno con un especialista en una ventanilla de un hospital público. En las instancias finales de la interacción, E le indica a U:

- [E] bue:no: ((entonación específica, sonriendo, le entrega el papel)) está anotadito
- [U] bueno ((sonriendo)) (.) [muchas gracias]
- [E] [muy bien] no (.) por nada (.) hasta pronto!
- [U] cha:u (.) hasta luego

(209) EMISOR -----> DESTINATARIO

Empleado                      →                      Usuario  
(mujer-35 años)                      ←                      (mujer-57 años)

*Contexto:* U se dirige a una ventanilla de un hospital privado para solicitar un turno con un especialista. Finalizando la interacción, E indica:

- [E] tiene que traer la ordencita del médico de cabecera con fotocopia de documento y el recibo de cobro ((le da el papelito con el turno))
- [U] bueno=
- [E] =mh?=  
-[U] =gracias [hasta luego]
- [E] [hasta luego]

(210) EMISOR -----> DESTINATARIO

Usuario                      →                      Empleado  
(mujer-27 años)                      ←                      (mujer-50 años)

*Contexto:* Finalizando una consulta en una ventanilla de una obra social, U y E se despiden:

- [U] bueno (.) gracia:s (.) hasta luego
- [E] chau! hasta luego

(211) EMISOR -----> DESTINATARIO

Usuario                      →                      Empleado  
(mujer-29 años)                      ←                      (mujer-50 años)

*Contexto:* Finalizando una consulta en una ventanilla de una obra social, U y E se despiden:

- [U] bueno gracia:s [hasta luego]

-[E] [chau (.) hasta] luego!

Algunos de estos casos muestran una cortesía muy marcada, a partir de la articulación de prácticas corteses en ambas direcciones de la díada. Se trata de una cortesía de carácter social que predispone positivamente a los participantes para un próximo encuentro comunicativo en los mismos puestos de atención.

### **b) Ausencia de fórmulas de saludo y su reemplazo por fórmulas de agradecimiento del usuario**

Asimismo, en muchas oportunidades los cierres de interacción se caracterizan por la ausencia de saludo del empleado y, en ocasiones, del usuario, que es reemplazado por el agradecimiento en boca del usuario, y la respuesta a tal manifestación de cortesía por parte del empleado, a través de expresiones del tipo de *por nada, no:: de nada, no: por favor*. Los ejemplos que siguen ilustran tales casos:

(212) EMISOR -----> DESTINATARIO  
Empleado                      → Usuario  
(mujer-45 años)                ← (mujer-57 años)

*Contexto:* U se dirige a una ventanilla de un hospital público para solicitar un turno con un especialista. Cuando E termina de ingresar los datos en la computadora, vuelve a la ventanilla y le acerca un papel a U:

-[E] acá está anotadito el día y la hora ((sonriendo))  
-[U] bue:no muchas gracias ((sonriendo))  
-[E] por na:da [al contrario]  
-[U] [muy amable]

(213) EMISOR -----> DESTINATARIO  
Empleado                      → Usuario  
(mujer-26 años)                ← (mujer-57 años)

*Contexto:* U se dirige a una ventanilla de un hospital público para solicitar los resultados de análisis que se ha efectuado:

-[E] qué tal?  
-[U] buen día  
-[E] buen día  
-[U] para retirar análisis ((le entrega un papel))  
(10) ((E busca los resultados))  
-[E] ((le entrega los resultados)) bue:no!  
-[U] ((tomando el estudio)) gracias  
-[E] no:: de nada

(214) EMISOR -----> DESTINATARIO  
Usuario                         → Empleado  
(mujer-30 años)                ← (mujer-40 años)

*Contexto:* Al finalizar una consulta en un escritorio de una obra social, U y E se despiden:

-[U] está bien ta bien (.) bueno: está bien (.) muchas gracias!  
-[E] no: por favor!  
-[U] hasta luego

En coincidencia con lo registrado en algunos intercambios comunicativos del ámbito educativo, también en estos dominios hemos relevado la ausencia de saludos de despedida motivada por el hecho de que el usuario no abandona la institución sino que es derivado a otro sector de la misma o a otra ventanilla, o debe esperar para recibir la atención médica, ocasiones en las que generalmente resulta suficiente con el agradecimiento del usuario y la respuesta del empleado para generar un efecto cortés. Ocasionalmente, como se observa en el último ejemplo, el usuario puede añadir un saludo de despedida que el empleado no suele responder. A continuación transcribimos algunos ejemplos en tal sentido:

(215) EMISOR -----> DESTINATARIO

Empleado                      →                      Usuario  
(mujer-30 años)                      ←                      (mujer-57 años)

*Contexto:* U se dirige a una ventanilla de un hospital público y entrega la orden para que le realicen un análisis. Al finalizar el trámite, E le indica:

- [E] por el apellido las chicas abajo la van a estar llamando
- [U] bueno (.) gracias
- [E] no: por favor

(216) EMISOR -----> DESTINATARIO

Empleado                      →                      Usuario  
(mujer-26 años)                      ←                      (hombre-56 años)

*Contexto:* U se dirige a una ventanilla de un hospital público para preguntar cómo debe solicitar turno con un especialista. E le indica a dónde debe dirigirse:

- [E] tiene que ir al ( ) y preguntar
- [U] dónde?
- [E] ((señalando)) va saliendo ahí ah una galería (.) ahí
- [U] acá en la parte de::
- [E] ahí nomás
- [U] ahh (.) ahí consulto? ahh (.) muy amable

(217) EMISOR -----> DESTINATARIO

Empleado                      →                      Usuario  
(mujer-27 años)                      ←                      (mujer-58 años)

*Contexto:* Después de escuchar un anuncio por altoparlantes en un hospital público indicando que en el transcurso de ese día no atienden los oftalmólogos, U se dirige a una ventanilla para preguntar si nadie la podrá atender, debido a que tiene un derrame en el ojo. E consulta con otra empleada y le indica a U:

- [E] vaya directamente a oftalmología y pregunte a ver si la pueden atender ((gesto amable))
- [U] sí:? bueno (.) muchas gracias

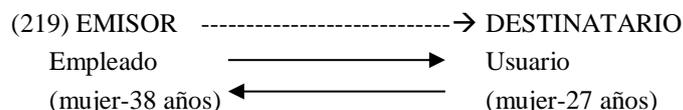
(218) EMISOR -----> DESTINATARIO

Empleado                      →                      Usuario  
(mujer-50 años)                      ←                      (mujer-55 años)

*Contexto:* La empleada de una ventanilla del sector de Guardia de un hospital privado le explica a la usuaria cuál es la documentación que debe presentar para la internación de su madre, que acaba de

ingresar a la Guardia y quedará internada. La usuaria le pregunta dónde deben esperar para volver a ingresar al sector donde se encuentra su madre y E le responde:

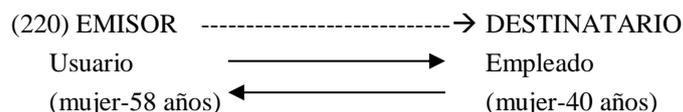
- [E] esperan de este lado que le avisa el enfermero
- [U] bueno (.) muchas [gracias eh?]
- [E] [no: por favor]
- [U] muy amable



*Contexto:* U realiza una consulta en un escritorio de una obra social y E la deriva a otro sector de la institución:

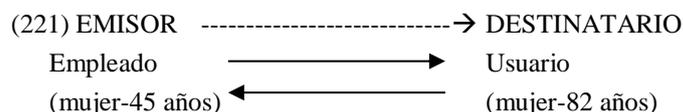
- [E] caminará hasta la punta que hay un escritorio y ahí las chicas te van a explicar=
- [U] =ah (.) ahí pregunto
- [E] tenés que sacar un bono de consulta pero ellas te van a explicar
- [U] ahh bueno ((sonriendo y levantándose)) muchas gracias
- [E] no: por favor
- [U] hasta luego

En los siguientes ejemplos se registra la ausencia del saludo de despedida por parte de ambos participantes, en interacciones en las que los usuarios reemplazan el saludo por el agradecimiento pero los empleados no producen el acto de saludo y tampoco lo reemplazan por la respuesta al agradecimiento del usuario:



*Contexto:* U se dirige a una ventanilla de un hospital público para solicitar un turno:

- [U] hola (.) buen día ((E no responde, sería. U le entrega la orden para los análisis. E ingresa datos en la computadora))
- (1 minuto)
- [E] bueno (.) listo (.) abajo la llaman
- [U] bueno (.) gracias (1) tendré tiempo de ir a buscar un turno: o:?
- [E] ((gesto que indica que no sabe)) ehh (.) tiene el 55, no sé hasta cuál habrán llamado:
- [U] bueno (.) gracias



*Contexto:* U y su acompañante se acercan a una ventanilla de un hospital privado:

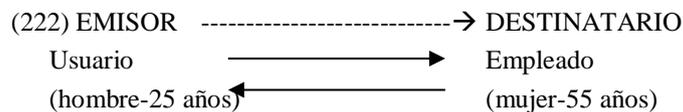
- [E] ((sin dejar de mirar la computadora, se dirige a U y su acompañante, sin saludar)) dónde van?
- [U] tengo turno con el oculista a las diez
- [E] apellido y nombre
- [U] ((le da los datos))
- [E] ((comprueba los datos en la computadora)) ya está
- [U] bueno (.) gracias ((E no responde ni indica hacia donde se debe dirigir U))

Si bien las usuarias de los ejemplos no producen un saludo de despedida, probablemente porque no abandonan la institución, sí producen en cambio un agradecimiento por la atención recibida, acto de habla expresivo que, a pesar de

suponer una respuesta (Haverkate, 1994), no es respondido por las empleadas. Asimismo, en esos casos el tono general del discurso de las empleadas no resulta cortés ya que tampoco producen saludos de apertura e incluso, gestualmente, no focalizan en el interlocutor, comportamiento gestual asociado a la descortesía en la atención al público en estos dominios, según hemos relevado a partir de la aplicación de los tests de hábitos sociales.

### **c) Ausencia de saludo y agradecimiento por parte de ambos participantes**

Finalmente, hemos relevado interacciones, como la que transcribimos a continuación y analizamos en el capítulo sobre análisis de casos, en las que el usuario no produce un saludo de despedida y tampoco agradece, como consecuencia de haber recibido una atención poco cortés. En este sentido, la ausencia de saludo es la manifestación de la evaluación del usuario sobre la atención recibida y pone en evidencia el fracaso del intercambio comunicativo:



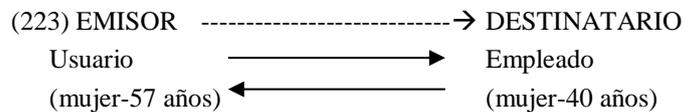
*Contexto:* U se dirige a la ventanilla del sector de Guardia de un hospital público. Cuando E termina de atender a una usuaria, U se acerca a la ventanilla:

- [U] hola: (.) qué tal? mirá estoy con fiebre: y dolor de garganta
- [E] no tengo clínico ((seria))
- [U] no hay clínico?
- [E] no (2) ((U la mira, desanimado))
- [U] bueno (.) listo ((se retira))

#### **4.1.1.2. Agradecimientos y cumplidos**

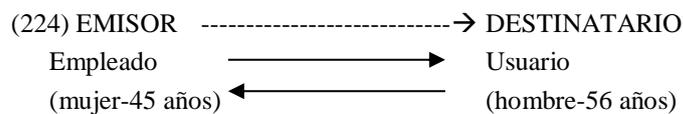
Con respecto a los agradecimientos, tal como registramos en las instituciones del ámbito educativo, hemos observado que esta manifestación de cortesía no resulta frecuente en boca de los empleados, lo que es esperable en este tipo de interacciones institucionales, en las que es el usuario quien recibe el beneficio de la atención y, por lo tanto, es quien agradece. Los agradecimientos de los usuarios, que se registran en la mayoría de las interacciones, suelen realizarse a través de las mismas expresiones relevadas en el dominio educativo: *gracias, gracias eh?, muchas gracias, muchas gracias eh?, muchísimas gracias, muchísimas gracias eh?, muy amable, bárbaro (.) gracias, bárbaro (.) muchas gracias, bárbaro (.) muchísimas gracias, muy amable (.) gracias*. Resulta muy frecuente la respuesta del empleado al agradecimiento del

usuario, que se concreta mediante expresiones como: *no: por favor, por na:da al contrario, de nada, no de nada, por nada, no (.) por nada, no: no*. Como observamos en el siguiente ejemplo, y en algunos de los que citamos en el apartado anterior, en muchas oportunidades dichas respuestas de los empleados sustituyen el saludo de despedida:



*Contexto:* Finalizando la consulta en una ventanilla de un hospital público, U le agradece a E:  
-[U] *bue::no muchísimas gracias*  
-[E] *no:: por favor*  
-[U] *hasta luego ((E cierra la ventanilla))*

En los pocos casos en que registramos agradecimientos por parte de los empleados, relevamos formas como las siguientes: *gracias, gracias eh?, muchísimas gracias por avisar eh?, muchas gracias (.) que tenga buen día, muchas gracias! muy amables*. Se trata de situaciones en las que el usuario realiza una acción o manifiesta alguna actitud en beneficio del empleado o de la institución. En algunas de dichas oportunidades se registra como respuesta del usuario la forma *no por favor*. A continuación ofrecemos dos fragmentos de interacciones en las que los empleados agradecen a los usuarios:



*Contexto:* U se dirige a una ventanilla de un hospital público para avisar que su esposa no podrá concurrir a un turno programado debido a que sufrió una lesión en la rodilla, y solicitar que le cambien el turno. Luego de otorgar un nuevo turno, E se acerca a la ventanilla con un papel con los datos del turno anotados y se lo entrega a U:  
-[E] *muchísimas gracias [por avisar eh?]*  
-[U] *[no por favor (.) no no]*  
-[E] *porque este turno yo ahora lo uso para otro paciente*  
-[U] *perfecto (.) por [eso]*  
-[E] *[gracias eh?] ((sonriendo))*  
-[U] *bueno ((sonriendo)) (.) muy amable (.) gracias (.) buen día*



*Contexto:* U1 y U2 se dirigen a una ventanilla de una obra social para retirar las chequeras de pago. E les acerca un cuaderno para que firmen el retiro, busca en la planilla a U y no la encuentra:  
-[U1] ((señalando el sector de la planilla en que se encuentra su nombre)) *este es*  
-[E] *ahh trece veintiocho: (.) claro yo estaba buscando trece ochenta y seis (.) ya llega un mome::nto los números ya ((sonriendo))*  
-[U2] ((se ríe)) *muchos números*

((U1 firma todo))

-[E] bue: no *muchas gracias!* [*muy amables*] ((sonriendo y con tono amable))

-[U1 y U2] bueno gracias (.) [*chau hasta luego:*]

Resulta interesante analizar la función de la partícula *eh?* acompañando el acto de agradecimiento: *gracias eh?*, *muchas gracias eh?*, *muchísimas gracias eh?*. Siguiendo a Montañez Mesas (2007) en su estudio sobre la forma *¿eh?* en la conversación coloquial española, por su posición a final de acto, podemos considerar al marcador discursivo *¿eh?* como un tipo de marcador cuya función pragmática consiste en “reafirmar lo que el propio hablante dice a la vez que parece llamar la atención del oyente para que se alíe con él y con lo que está diciendo” (Montañez Mesas, 2007: 16). En este sentido, la partícula *eh?* tendría la función de reafirmar el agradecimiento y asegurarse de que el interlocutor lo reciba.

Asimismo, la expresión *muy amable* acompañando el agradecimiento, o sustituyéndolo, puede considerarse como un cumplido, ya que estaría calificando la atención recibida o, en el caso de su uso en boca de los empleados, cumple la función de agradecer la simpatía de los usuarios. También observamos cumplidos que actúan como agradecimiento en boca de los empleados, como ocurre en el siguiente ejemplo de una obra social:

(226) EMISOR -----> DESTINATARIO

Empleado                                  →                                  Usuario  
(mujer-50 años)                              ←                              (mujer-27 años)

*Contexto:* U completa los trámites de afiliación en una ventanilla de una obra social:

-[E] bue: no! me vas a abonar ahora verdad?

-[U] sí sí

-[E] bien (.) (x) e: l carnecito: ((va a buscarlo)) (15) ((regresa a la ventanilla)) bien (.) doscientos treinta y dos pesos por un la: do

-[U] bue: no ((saca la billetera))

-[E] si tenés cambio te lo voy a agradece: r

-[U] sí: ((le da el dinero))

-[E] *i:mpresionante!* ((por el cambio))

-[U] jajaja (.) justito

-[E] *mirá* (.) *mejor* °*imposible*° (.) bien (.) esto es tuyo ((le da el recibo)) ahora te doy el carnecito

Los agradecimientos y cumplidos constituyen actos de habla expresivos que predominan en boca de los usuarios, por lo cual su uso en boca de los empleados adquiere valor particular como expresión de cortesía.

#### **4.1.1.3. Síntesis**

A lo largo de este apartado hemos analizado los diferentes actos de habla expresivos que se utilizan en las interacciones entre empleados y usuarios en instituciones del ámbito de la salud en Bahía Blanca. En tal sentido, examinamos las diversas fórmulas utilizadas por los participantes en la producción de dichos actos, deteniéndonos particularmente en aquellas interacciones en las que no se cumple el par adyacente en los saludos o agradecimientos, comportamiento que, como examinamos en el apartado sobre percepción, cuando no está justificado es calificado por los usuarios como descortés en la atención al público.

A diferencia de lo registrado en las instituciones del ámbito educativo, en las del ámbito de la salud estos actos de habla corteses suelen ser más despersonalizados ya que, al no ser frecuente el conocimiento previo entre los interactuantes, no suele recurrirse al uso del nombre propio del interlocutor en esas instancias.

En las instancias de cierre de algunas interacciones hemos observado que los usuarios pueden omitir intencionalmente estos actos de habla expresivos como reflejo de su evaluación negativa sobre la interacción verificada, lo cual, como señala Rigatuso (2014c), puede incidir en sus expectativas futuras acerca de los próximos encuentros en esos dominios. En el mismo sentido, los saludos producidos en la instancia de apertura de los intercambios, o la ausencia de los mismos, puede ser indicador del tono de la interacción que se está generando.

#### **4.1.2. Estrategias de atenuación**

De acuerdo con el marco teórico señalado (Calsamiglia Blancafort y Tusón Valls, 2002; Douglas de Sirgo, 2007), y tal como hicimos en el análisis de instituciones del dominio educativo, examinamos a continuación el uso de estrategias de atenuación registradas en las interacciones desarrolladas entre empleados y usuarios en las instituciones del ámbito de la salud objeto de análisis. Siguiendo la

misma clasificación, las organizamos según sean procedimientos sustitutivos o procedimientos acompañantes.

**4.1.2.1. Procedimientos sustitutivos:** Como hemos señalado, Calsamiglia Blancafort y Tusón Valls definen estos procedimientos como “aquellos en los que se reemplaza un elemento por otro que rebaja la fuerza del acto amenazador” (2002: 169).

Recordemos que entre los *procedimientos sustitutivos* pueden distinguirse, según estas autoras, los *desactualizadores*, *eufemismos* y *lótotes*. A esta clasificación Douglas de Sirgo agrega los siguientes: *elisión de marcas enunciativas de los locutores*, *expresiones de auxiliar y sustantivo femenino derivado de verbo y empleo de diminutivos y formas apocopadas*.

En las interacciones registradas en las instituciones del ámbito de la salud hemos relevado diversas formas de atenuación, especialmente en la formulación de pedidos e indicaciones, tanto por parte de los empleados como de los usuarios, tales como *desactualizadores*, *elisión de marcas enunciativas de los locutores*, *expresiones de auxiliar y sustantivo femenino derivado de verbo* y empleo de *diminutivos*. A continuación los presentamos con ejemplos ilustrativos del corpus:

**a) Desactualizadores:** Según Calsamiglia Blancafort y Tusón Valls, los desactualizadores son partículas que ponen distancia entre el locutor y el acto amenazador (2002:169). Pueden ser, como hemos señalado, el uso del condicional o el subjuntivo, en sustitución del imperativo, o bien el uso del imperfecto. En las instituciones del ámbito de la salud objeto de estudio relevamos la atenuación de pedidos y preguntas por parte de los usuarios mediante el uso del imperfecto de subjuntivo, del condicional, el futuro imperfecto y el pretérito imperfecto de indicativo, y, en numerosas oportunidades, registramos el uso de desactualizadores en expresiones que anuncian el pedido: *quería hacerte una consulta, yo quisiera un turno, quería saber..., yo necesitaba un turno, yo quería averiguar, venía a consultar, podrá ser para dentro de quince días?*. A continuación ilustramos estos usos con un ejemplo de una interacción desarrollada en un hospital público:

(227) EMISOR -----> DESTINATARIO  
Usuario                   →           Empleado



Además, se incluye en este procedimiento la desfocalización mediante el indefinido *uno* (Briz, 2003 y Douglas de Sirgo, 2007: 81), como observamos en el siguiente ejemplo en boca de una usuaria de un hospital público:

(230) EMISOR -----> DESTINATARIO  
Empleado                      → Usuario  
(mujer-45 años)                      ← (mujer-57 años)

*Contexto:* U se acerca a una ventanilla de un hospital público para solicitar un turno, pero la empleada le explica que los turnos para ese especialista se piden a fines de cada mes:

-[E] pero tiene que ir preguntando por las dudas porque por ahí ((por ahí)) ahora en mayo con el asunto del feriado del veinticuatro y veinticinco cambiaron también algunas fechas

-[U] sí, como *uno* pide cada cuatro o cinco meses=

-[E] =claro=

-[U] =está desactualizada ((risas))

Tanto los *desactualizadores* como la *elisión de marcas enunciativas de los interlocutores* se corresponden con los incluidos en la categoría de *atenuación pragmática* propuesta por Briz (Douglas de Sirgo, 2007: 72-74).

**c) Expresiones de auxiliar y sustantivo femenino derivado de verbo:** También hemos relevado el uso de expresiones de auxiliar para atenuación de pedidos por parte de empleados de estas instituciones, tal como se observa en el siguiente ejemplo de una obra social, en el que se suma, en dos oportunidades, el diminutivo *vueltitita* en sustitución de *vuelta*:

(231) EMISOR -----> DESTINATARIO  
Empleado                      → Usuario  
(mujer-50 años)                      ← (mujer-27 años)

*Contexto:* U se dirige a la ventanilla de una obra social para retirar la chequera de pago, pero E le explica que todavía no la hicieron y que debe volver otro día para retirarla:

-[E] eh: calculale que más o menos cerca de fin de mes? =

-[U] =bueno (.) vuelvo a pasar

-[E] o la semana que viene si querés *date una vueltitita* ((tono muy amable))

-[U] bueno

-[E] esperá que me voy a fijar a ver si acá hay algo:: ((mira en la computadora)) como para tener en cuenta: (.) y este:: eh ya te digo (.) si querés *date una vuelta*: eh la semana que viene::ne:=

-[U] =sí

-[E] seguramente que ya vamos a terminar de armar todo:

-[U] bueno (.) °bárbaro°

(10)

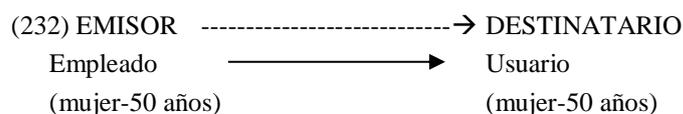
-[E] °no° (.) no hay nada ((termina de mirar la computadora)) este:: entonces quedamos así

-[U] bien [yo vuelvo a pasar]

-[E] [*date una vueltitita*] sí?

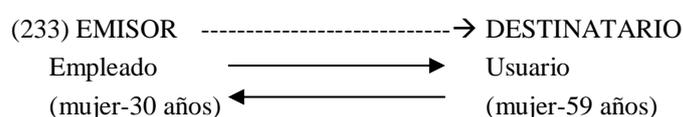
**d) Empleo de diminutivos:** En las interacciones estudiadas hemos observado la atenuación de órdenes y pedidos por parte de los empleados a través del uso de diminutivos, uso que se registra también en boca de usuarios para realizar pedidos.

Los empleados utilizan el diminutivo para indicarle al usuario que realice alguna tarea o que se dirija hacia algún lugar, para pedirle documentación o firmas y, en algunas oportunidades, para atenuar respuestas desfavorables para el usuario, tal como se observa en expresiones como las que transcribimos a continuación: *por esta puertita la van a estar llamando, el documento lo tiene a ma::no (.) o algún carnecito?, chicos me prestan el carnecito?, me da el numerito de documento?, tiene que traer la ordencita del médico de cabecera, tenés que traer una notita, hacemos una rayi:ta, qué numerito tenés? ((solicitando el número de legajo de U)), decime tu numerito, una firmita, una firmita te voy a pedir, sacá numerito, sacás numerito, tenés que venir con la ordencita a autorizar, tienen que llevarse estos bonitos, tenés que ir acá al pasillito, después abrochale el recibito acá, date una vueltitita, tenés el carnecito?, el borradorcito hay que guardarlo, dame un segundito, se retira una chequerita que pagás en..., no está la chequerita, trajo el recibito de co:bro::?, me traés esto con el taloncito del cbu, el listadito lo tenés en...* A continuación transcribimos un ejemplo ilustrativo de estos usos:



Contexto: La empleada de una obra social le indica a la usuaria que debe firmar una planilla:  
-[E] una *firmita* por ahí::

En coincidencia con lo relevado en las instituciones del dominio educativo, también en estos contextos hemos registrado usos de diminutivo en boca de los usuarios con la función de atenuar pedidos (*para comprar un bonito de consulta*) y para anunciar consultas, especialmente cuando ya le hicieron varias preguntas al empleado, casos en los que el diminutivo cumple claramente una función de atenuación de la posible invasión del territorio del empleado: *te hago una consultita, te hago una preguntita, otra preguntita*. Ilustramos este uso con el siguiente fragmento de una interacción desarrollada en un hospital público:



*Contexto:* U se dirige a una ventanilla de un hospital público y solicita un turno. Al finalizar la interacción, U decide hacer una consulta:

-[E] muy bien (.) por el apellido las chicas abajo la llaman

-[U] te hago una *preguntita*

-[E] sí (.) dígame! ((sonriendo))

Como en el dominio educativo, también en las instituciones del ámbito de la salud relevamos usos del diminutivo vinculados con un discurso pedagógico, que se registra especialmente en las explicaciones o indicaciones de los empleados a los usuarios. En el siguiente ejemplo de una obra social la empleada usa los diminutivos en este sentido:

(234) EMISOR -----> DESTINATARIO

Usuario                      →                      Empleado  
(mujer-27 años)                      ←                      (mujer-50 años)

*Contexto:* La usuaria de una obra social le pregunta a E por algunas dudas que tiene para completar una planilla:

-[U] sí ((se dispone a completar el dato solicitado)) acá pongo?

-[E] sí: o acá al *ladito* (.) no

Y luego le explica:

-[E] cada seis meses se retira una *chequerita* que pagás en...

Asimismo, relevamos otros usos tales como el uso afectivo del diminutivo, como ilustran los ejemplos que transcribimos a continuación:

(235) EMISOR -----> DESTINATARIO

Empleado                      →                      Usuario  
(mujer-50 años)                      (mujer-27 años)

*Contexto:* La empleada de una obra social le indica a U cuál es la documentación que debe presentar para afiliarse:

-[E] ehh fotocopia del docume::nto primera hoja- para vos *solita* es?

(236) EMISOR -----> DESTINATARIO

Empleado                      →                      Usuario  
(mujer-40 años)                      (mujer-83 años)

*Contexto:* La empleada de un hospital privado comunica a la usuaria, luego de haberle cambiado la fecha de un turno por pedido de esta última:

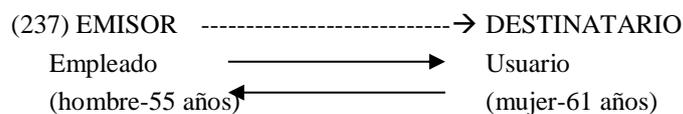
-[E] bue:no nelly (.) estás *traspasadita*:

Resulta claro en esos ejemplos el uso del diminutivo como estrategia de acercamiento<sup>26</sup> y establecimiento de lazos de solidaridad y afiliación con los usuarios, tal como ha sido registrado por Rigatuso, según anticipamos, para el español bonaerense en estilo comunicativo del ámbito comercial de la misma comunidad (Rigatuso, 2014c). Asimismo, en el siguiente ejemplo de un hospital

---

<sup>26</sup> En la *Nueva gramática de la lengua española* (2009: 626, 651) se señala el valor de los diminutivos, considerados como sufijos apreciativos, como manifestación de familiaridad o cercanía.

privado registramos, en una misma interacción, el uso del diminutivo con función de atenuación (*puertita, timbrecito*) y con valor afectivo y de acercamiento (*pacientita*<sup>27</sup>):



*Contexto:* El empleado de una ventanilla de turnos del sector de radiología de un hospital privado le da indicaciones a la usuaria, que lleva a su madre a efectuarse una radiografía:

-[E] vaya por la *puertita* de radiología

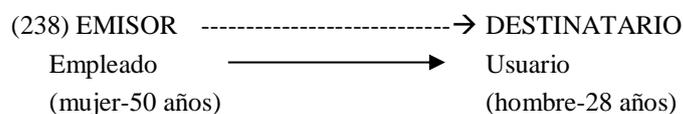
-[U] lo que pasa que no está todavía mi mamá ((mujer de 86 años que necesita una radiografía)) porque:: está esperando la silla de ruedas (.) porque no había silla de ruedas

-[E] ah bueno cuando llegue la *pacientita* toque el *timbrecito* de la *puertita* de radiología

Consideramos que, como en las instituciones del ámbito educativo, el uso del diminutivo con valor de atenuación y acercamiento constituye una marca de estilo que caracteriza el discurso de muchos empleados de las instituciones del ámbito sanitario estudiadas.

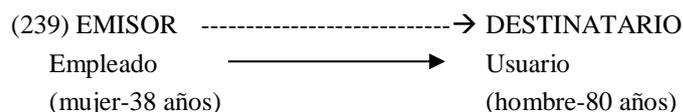
**4.1.2.2. Procedimientos acompañantes:** tal como hemos señalado, se trata de expresiones añadidas del tipo *por favor, si no es molestia*, o enunciados que anuncian actos que pueden atentar contra la imagen (Calsamiglia Blancafort y Tusón Valls, 2002: 170).

**a) Para la petición** hemos relevado usos como los siguientes:



*Contexto:* Al finalizar un trámite, la empleada de una obra social le entrega una planilla a U y le indica:

-[E] firma y fecha *por favor*

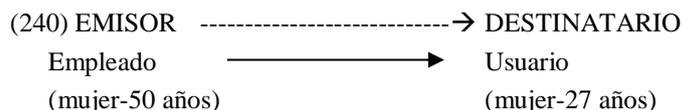


*Contexto:* Luego de atender una consulta, la empleada de una obra social le pregunta a U si quiere optar por la forma de pago por débito, y como él manifiesta que lo va a pensar, E le indica:

-[E] ah listo! antes de que: termine la chequera traigálo ((el formulario)) *cualquier cosa* para que se lo debiten

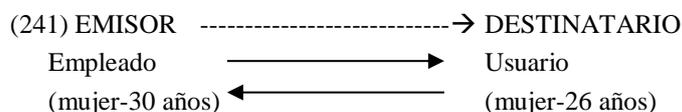
---

<sup>27</sup> La forma *pacientito* también ha sido registrada en el discurso de los médicos y enfermeras de los hospitales objeto de estudio.



*Contexto:* La empleada de una obra social se dirige a la usuaria que está atendiendo para solicitarle su firma:

-[E] *bue: no una firmita te voy a pedi::r* ((le entrega un cuaderno y una lapicera)) estamos a ocho



*Contexto:* U se acerca a una ventanilla de un hospital público para solicitar turno para un análisis:

-[E] *qué [tal? buen día]*

-[U] *[ho: la buen día]* ((le entrega la orden para los análisis))

(10) ((E trabaja en la computadora))

-[E] *te molesto con un número de telé::fono?* ((sonriendo))

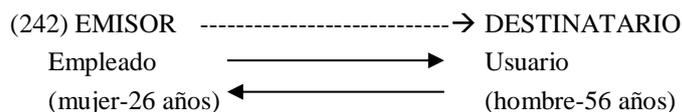
En la siguiente interacción E se dirige a una mujer de 58 años:

-[E] *el documento lo tiene a ma::no* (.) o algún carnecito? ((sonriendo))

En los ejemplos anteriores se puede observar el uso de la expresión *por favor*, o *te molesto con...*, *cualquier cosa*, así como también emisiones acompañadas por un enunciado que anuncia el acto de habla (*te voy a pedi::r*) que, si se realizaran como una orden, y dependiendo del tono en que se emitan, podrían atentar contra la imagen del usuario. Se evitan entonces las formas imperativas de connotación menos cortés. Otra forma de atenuar un pedido, registrada en el ejemplo anterior, consiste en mencionar el objeto solicitado junto a la expresión *lo tiene a mano?*. En dicho ejemplo destaca también la coocurrencia con el uso del diminutivo *carnecito* e, incluso, con la sonrisa como elemento gestual que contribuye a la expresión de un discurso cortés.

Otra expresión utilizada como procedimiento acompañante de la petición, en tanto atenuador, es el agradecimiento del empleado por anticipado: *si tenés cambio te lo voy a agradecer*. Tal como señalan Ferrer y Sánchez Lanza, el agradecimiento por anticipado de un beneficio que todavía no se recibió constituye en realidad un acto de habla de petición atenuada basada en la presuposición de que el beneficio le será concedido (2002: 85).

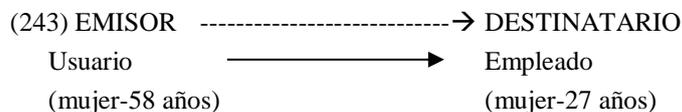
**b) Para la pregunta:** Existen formas que se utilizan para anunciar preguntas. Entre ellas, se registran en nuestro corpus enunciados que anuncian las consultas de los usuarios, por ejemplo: *quería hacerte una pregunta*, *quería hacerte una consulta*, *perdón* (.) *te hago una pregunta*, *le puedo hacer una pregunta?*, *te hago una preguntita*, *perdón señora* (.) *una pregunta*, *una consu:lta?*.



Contexto: U se acerca a una ventanilla de un hospital público para hacer una consulta:

-[E] buen día

-[U] buen día (.) ehh *quería hacerte una consulta*



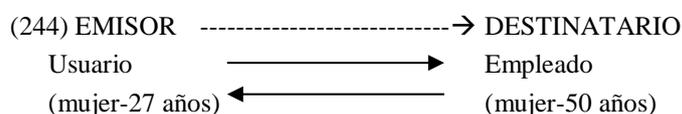
Contexto: U se acerca a una ventanilla de un hospital público para hacer una consulta sin esperar a que llegue su turno, debido a que acaban de anunciar que no atiende el especialista que ella necesita:

-[U] *perdón (.) te hago una pregunta*

También los empleados anuncian otros actos de habla, como la transmisión de información: *te comento que:: la semana que viene (.) fi::nes más o menos de la semana que viene (.) date una vuelta pa:ra retirar la chequera, te digo por qué.*

Asimismo, registramos en boca de usuarios expresiones como la siguiente para anunciar que va a dar una información o precisión sobre alguna cuestión en particular: *te: te digo (.) él me dio esta medicación.*

**c) Los modalizadores:** Como hemos señalado, los modalizadores, que atenúan la fuerza de las aserciones, son expresiones como *creo que, me parece que, si querés* (Douglas de Sirgo, 2007: 82). En nuestro corpus registramos los siguientes ejemplos en boca de los empleados, que, en algunos casos, contribuyen a atenuar pedidos y, en otros, se orientan a la protección de su imagen personal: *este me:s (x) medio como que se dieron bastante me:nos turnos, primero creo que tenés que ir- averiguá allá, primero incorporate (l) me parece (...) me parece que es conveniente que..., por ahí hay un tiempo eh?, vos si vos querés eh llevarte un bono ahora podés hacerlo, por ahí podés llevar uno o dos, no te dimos a vos para que quieras si querés pagar por alguna caja de aho::rro?, ya te digo (.) si querés date una vuelta, si querés lo podés traer en el transcurso de novie::mbre.* A continuación presentamos, a modo ilustrativo, un fragmento correspondiente a una interacción desarrollada en una obra social:





-[U] si estás buscando por ap- no sé si están por apellido también necesito la de mi hermano: (.) que no sé su número de carnet (.) es ((dice el nombre y apellido))  
 Al finalizar la interacción, E debe indicarle a U dónde debe firmar la planilla pero no encuentra el número:  
 -[U] ((señalando)) este es  
 -[E] ahh trece veintiocho: (.) claro yo estaba buscando trece ochenta y seis (.) *ya llega un momento los números ya* ((sonriendo))

(248) EMISOR -----> DESTINATARIO  
 Empleado -----> Usuario  
 (mujer-38 años) (mujer-27 años)

*Contexto:* Al finalizar una consulta en un escritorio de una obra social, E le indica a U a dónde debe dirigirse para pagar, y se confunde al hablar:  
 -[E] te pag- acá cobrale: (x) *perdón* (.) pagale acá en la caja ((señala el lugar))

(249) EMISOR -----> DESTINATARIO  
 Empleado -----> Usuario 1 Usuario 2  
 (mujer-45 años) (hombre-80 años) (mujer-80 años)

*Contexto:* La empleada de la mesa de entrada de un hospital privado atiende una consulta de U1 y U2 e interrumpe su atención para dirigirse, con volumen de voz alto, a un grupo de personas que discute a los gritos en la sala de espera:  
 -[E] pueden por favor bajar el volumen? esto es un hospital (.) si tienen algo que arreglar lo hacen afuera (.) gracias ((a U1)) *perdón* mi amor

(250) EMISOR -----> DESTINATARIO  
 Empleado -----> Usuario  
 (hombre-25 años) (mujer-60 años)

*Contexto:* La usuaria de un hospital privado se dirige a una ventanilla para cambiar un turno para la consulta con un especialista:  
 -[E] cincuenta y siete!  
 -[U] sí  
 -[E] hola  
 -[U] hola (.) buen día  
 -[E] buen día  
 -[U] mirá quería: (.) mi mamá pidió un turno: co:n con el oftalmólogo: XXX ((apellido del especialista))  
 -[E] sí (.) es por oftalmología?  
 -[U] sí (.) y pero quería cambiarlo el turno  
 -[E] bueno ((sonríe)) sí (.) no es acá (.) *por eso: ((sonríe)) te estoy cortando* (.) *perdón*  
 -[U] ahh yo pregunté: ((lamentándose))

Resulta interesante la recurrencia que se da en los pedidos de disculpas por parte de ambos participantes cuando interrumpen al interlocutor, como se observa en el último de los ejemplos en el que el empleado incluso justifica explícitamente su interrupción.

**e) Los minimizadores:** Tal como los definen Calsamiglia Blancafort y Tusón Valls, los *minimizadores* son “elementos léxicos que pretenden reducir la fuerza de la amenaza” (2002: 171). En nuestro corpus de instituciones del dominio de la salud los



-[E] *llevalo siempre sí*

(254) EMISOR -----> DESTINATARIO

Empleado                      →                      Usuario  
(mujer-40 años)                      ←                      (mujer-30 años)

*Contexto:* La empleada de una obra social le explica a U cómo proceder con los trámites para una cirugía:

-[E] *eh cuando vas a hacer la consulta preguntale a él si te opera por la obra social (.) si te da u- lo que te dé lo traés a autorizar*

Dada la índole de estas instituciones, los actos de pedido ocupan un lugar destacado en el discurso de empleados y usuarios. Se trata de actos de habla que, con frecuencia, son atenuados en función de la construcción de un discurso de cortesía. Como en el caso de las instituciones del ámbito educativo, presentamos aquí el modo en que se formulan discursivamente los pedidos en boca de empleados y usuarios de las instituciones del ámbito de la salud:

-Formulación de los pedidos en el discurso de los **empleados**:

a) *Pregunta (por favor / diminutivos)*

- apellido?
- domicilio?
- teléfono?
- tu teléfono por favor?
- qué numerito?
- tenés el carnecito?
- el documento lo tiene a ma::no (.) o algún carnecito?

b) *Petición directa*

- preguntá si hay clínica (...) preguntá
- sí (.) dígame!
- vaya directamente a oftalmología y pregunte a ver si la pueden atender
- apellido y nombre
- decime el dni
- llevátele!
- ehh háblalo con él
- me repetís las fechas y me firmás
- pienselo y cualquier cosa trae esto completo
- primero sacá el turno
- preguntale a él si te opera por la obra social
- sí sí usalos porque son los mismos

c) *Petición atenuada mediante el uso de diminutivos, anuncio del pedido, expresiones coloquiales, la presentación de opciones, el uso de por favor, desactualizadores*

- te pido otra firmita
- una firmita te voy a pedir
- una firmita acá
- tiene que traer la ordencita del médico de cabecera

- me da el numerito de documento?
- chicos me prestan e:l carnecito?
- nos hacen lugar que vamos a pasar con un pacientito? ((se refiere a un hombre de 85 años en silla de ruedas))
- ahh va a tener que esperar un poquito porque el doctor fue a internación a ver dos pacientitos (.) enseguida vuelve
- tenés que traer una notita
- sacá numerito
- dame un segundito y ya te atiendo
- tenés que sacar numerito allá
- una firmita por ahí::
- firmita y fecha de ho:y por favo::r
- poneme no por favor
- decime el número por favor
- pasá por favor
- esto entonces serían cinco pesos
- si querés date una vueltita

d) *Petición indirecta convencionalizada (desactualizadores)*

- pueden por favor bajar el volumen?
- tendrá su documento?
- chicos me prestan e:l carnecito?
- me da el numerito de documento?

-Formulación de los pedidos en el discurso de los **usuarios**:

a) *(Saludo/fórmula de tratamiento/disculpas) – anuncio del pedido o la consulta (desactualizadores/diminutivos) – pedido o consulta*

- buen día (.) quería hacerte una consulta (.) me quiero hacer un control...
- buen día (.) te hago una consultita (.) para retirar análisis?
- buen día (1) quería hacerte una pregunta
- buen día (.) le puedo hacer una pregunta?
- te hago una preguntita
- perdón señora (.) una pregunta (.) para entregar la orina?
- y otra preguntita
- ehh (.) yo te venía a consultar por el tema del tratamiento prolongado:

b) *(Saludo/fórmula de tratamiento) – planteo de necesidad/deseo/motivo de la visita (desactualizadores)*

- buen día (.) yo quisiera un turno para...
- buen día (.) cómo te va? (.) eh yo necesitaba un turno para el doctor X
- buen día (.) qué tal? (.) eh (.) quería un turno con el doctor X
- hola qué tal? eh quería un turno para el doctor X
- señorita lo pensé bien y quisiera que me anote el turnito que me había ofrecido
- hola (.) quería ver al médico de guardia
- quería cambiarlo el turno
- necesitaba un turno para: un neurólogo:: para mi mamá?
- ehh yo quería averiguar por los planes de la obra socia:l?

c) *(Disculpas) – petición indirecta convencionalizada (desactualizadores) – (justificación)*

- te puedo avisar después que salga la nena de rayos?

- disculpame me permitirías entrar? es para ir a buscar una receta para ir a la farmacia (.) sí? gracias
- me podrías decir cuántos tiene adelante?

Al confrontar la formulación de peticiones en empleados y en usuarios es posible observar que los empleados utilizan estrategias de atenuación al solicitar datos o firmas, y brindar indicaciones a los usuarios, recurriendo, como en las instituciones del dominio educativo, a la formulación de pedidos como preguntas o al uso de distintos procedimientos sustitutivos y acompañantes para atenuar y contribuir así a la construcción de un discurso cortés. El uso de formas directas suele ser a favor del oyente. Por su parte, los usuarios formulan peticiones en la solicitud de turnos o información, atenuando también sus enunciados mediante diversos procedimientos sustitutivos y acompañantes.

#### **4.1.2.3. Síntesis**

Tal como señalamos para el caso de las instituciones del dominio educativo, en las instituciones de ámbito de la salud también relevamos, tanto de parte de empleados como de usuarios, el uso frecuente de estrategias de atenuación orientadas a no imponerse ante el interlocutor. En este sentido, siguiendo a Calsamiglia Blancafort y Tusón Valls (2002) y a Douglas de Sirgo (2007), también hemos clasificado los distintos procedimientos utilizados en las interacciones en *procedimientos sustitutivos y acompañantes*. En el discurso de los empleados destaca el uso de procedimientos sustitutivos como diminutivos, expresiones de auxiliar y sustantivo femenino derivado de verbo y elisión de marcas enunciativas, además de un uso no muy frecuente de desactualizadores. Los procedimientos acompañantes que utilizan los empleados son: expresiones añadidas para formular pedidos, modalizadores, reparadores y minimizadores. Por su parte, los usuarios utilizan procedimientos sustitutivos como desactualizadores, con mayor frecuencia que los empleados, elisión de marcas enunciativas y diminutivos, y procedimientos acompañantes, especialmente para formular preguntas, reparaciones y minimizadores. El diminutivo se registra como procedimiento sustitutivo y acompañante y es frecuente tanto en boca de empleados como de usuarios.

Asimismo, consideramos los diferentes modos en que empleados y usuarios suelen formular y estructurar los pedidos, incluyendo en su formulación los distintos

procedimientos examinados así como también otras manifestaciones de cortesía, tales como saludos y fórmulas de tratamiento.

También relevamos el uso de formas directas no atenuadas que en general pueden calificarse como *formas directas a favor del oyente* (Sánchez Lanza, 2002).

Como conclusión en relación con el uso de la atenuación en los diferentes puestos de atención abordados, consideramos que, como en el dominio educativo, los empleados utilizan la atenuación con una finalidad cortés en sí misma de no imposición y no estratégicamente cortés en el sentido de lograr un beneficio propio, como la plantea Briz para la conversación coloquial española (2003: 22). En el caso de los usuarios, en cambio, el uso de la atenuación podría interpretarse como estratégica ya que, como hemos señalado también para el dominio educativo, busca la buena predisposición del empleado para brindarle el servicio solicitado.

#### **4.1.3. Fórmulas de tratamiento**

Siguiendo el marco teórico señalado en el capítulo anterior en cuanto a las fórmulas de tratamiento, analizamos en este apartado el uso de las mismas en las instituciones del ámbito de la salud objeto de estudio.

En el aspecto nominal, las fórmulas elegidas por los empleados corresponden a los siguientes tipos dentro del subsistema correspondiente del español bonaerense, según las categorías establecidas por Rigatuso (1994: 21): a) términos sociales de índole general: destinados a adultos (por ejemplo, *señor, señora, caballero*) y destinados a niños (por ejemplo, *nene-a, chicos-as*), b) términos de parentesco empleados metafóricamente en lo que se denomina *usos ficticios* (Braun, 1988, en Rigatuso, 2014a) de los términos de parentesco (por ejemplo, *madre, mami*), c) términos de amistad, cordialidad y afecto (por ejemplo, *querido-a, mi vida, mi amor*), y d) nombre personal.

En cuanto al uso pronominal, la mayoría de los empleados utilizan generalmente el pronombre formal *usted* + sus formas verbales para dirigirse a las personas mayores de aproximadamente 50 años, mientras que para los usuarios más

jóvenes eligen el pronombre de confianza *vos* + sus formas verbales correspondientes. Algunos empleados, en cambio, optan por la forma pronominal *vos* + sus formas verbales para dirigirse a cualquier usuario más allá de que sea una persona joven o mayor de 80 años. Otros, por su parte, suelen fluctuar, incluso a lo largo de una misma interacción, entre el uso del pronombre de confianza *vos* o sus formas verbales y el uso pronombre formal *usted* o sus formas verbales.

Los usuarios, por su parte, suelen elegir el pronombre de confianza *vos* + sus formas verbales para dirigirse a los empleados más jóvenes, mientras que hacia los empleados de mayor edad registramos el pronombre formal *usted* + sus formas verbales. Asimismo, los usuarios no suelen utilizar fórmulas de tratamiento nominales con los empleados, más allá de algunos ejemplos recogidos en nuestro corpus de la forma *señora* para empleadas de distintas edades.

En relación a las formas pronominales de tratamiento, resulta interesante analizar aquellos intercambios en los que el empleado fluctúa entre el uso del pronombre *vos* o sus formas verbales correspondientes y el uso del pronombre *usted* o sus formas verbales para dirigirse al usuario. En este sentido, la siguiente interacción desarrollada en la ventanilla de Guardia de un hospital público resulta ejemplificadora de dicho cambio en el trato de *vos* a *usted*, observable a través del uso de las formas verbales correspondientes a dichos pronombres:

(255) EMISOR -----> DESTINATARIO  
Empleado                      Usuario  
(mujer-30 años)                      (mujer-61 años)

*Contexto:* En la Guardia de un hospital público se desarrolla el siguiente intercambio entre la empleada que atiende la ventanilla y una paciente:

- [E] buenos días
- [U] buen día (.) eh necesito el médico clínico? estoy con palpitaciones (.) un ahogo (.) dolor de espalda ((le entrega el carnet de la obra social))
- [E] desde cuándo *estás así madre?* ((ingresa los datos en la computadora))
- [U] cómo? ((no se escucha bien porque la ventanilla es de vidrio blindado y rejas))
- [E] desde cuándo *estás así?*
- [U] y: hoy a la mañana (1) no hace mucho
- [E] *tenés problemas cardíacos?*
- [U] no (1) estoy con un poco de tos eh pero:
- [E] dificultad respiratoria?
- [U] y ahora (.) siento que me cuesta ((gesto tocándose el pecho)) (3) tenía un poco de tos y ahora empecé con ese dolor como si fuera un dolor muscular en la espalda y ahora no puedo ((gesto como de ahogo)) y tengo palpitaciones
- [E] se *le* trasladó para el pecho?
- [U] eh?
- [E] se *le* trasladó para el pecho? el dolor?
- [U] no (.) sigue en la espalda y tengo (.) dificultad para- para: (.) respirar
- [E] muy bien *tome* asiento *señora*

-[U] bueno gracias  
-[E] no por favor

A lo largo de este intercambio comunicativo se observa claramente que la empleada comienza a dirigirse a la usuaria utilizando las formas verbales correspondientes al pronombre *vos* (*estás, tenés*) con la forma nominal en uso vocativo *madre*, que constituye un uso ficticio de un término de parentesco. Sin embargo, a medida que transcurre la interacción, la empleada recurre a formas verbales y pronominales que corresponden al pronombre de tratamiento *usted* (*le, tome*) sumadas al vocativo *señora*, que resulta más formal que el utilizado anteriormente (*madre*). Estas fluctuaciones suelen ser más frecuentes en el discurso de algunas empleadas jóvenes para dirigirse a usuarias mujeres de la segunda o tercera franja etaria. Precisamente, como ha señalado Rigatuso, las variaciones pronominales de esta índole en el marco de una misma interacción son reflejo del proceso de cambio en marcha en el uso de las fórmulas de tratamiento en la variedad, relacionado con el avance de *vos* en detrimento de *usted* para dirigirse a destinatarios de esta franja etaria (véase Rigatuso, 2000: 315, y 2014b).

Con respecto a las formas nominales, analizamos a continuación las distintas fórmulas utilizadas en las instituciones seleccionadas del ámbito de la salud, que organizamos de acuerdo con la instancia de la interacción en la que aparecen.

#### **4.1.3.1. Instancia de preparación y apertura**

En las instancias iniciales de preparación y apertura conversacional las fórmulas de tratamiento ofrecen particular interés por sus funciones y matices pragmáticos, que han sido estudiados por Rigatuso en diversos dominios de interacción en español bonaerense (1987).

La preparación es una instancia en la que se producen llamados de atención al interlocutor para lograr establecer un intercambio (Rigatuso, 1987). Como veremos en el análisis, en las instituciones del dominio de la salud estudiadas hemos registrado, en algunas oportunidades, el uso de fórmulas de tratamiento nominales, en boca de empleados y usuarios, para llamar la atención del interlocutor y establecer el contacto comunicativo. La apertura, por su parte, es la instancia en la que se intercambian saludos y expresiones que indican que la interacción se pone en marcha (Rigatuso, 1987).

En coincidencia con las instituciones del dominio educativo, en estos ámbitos hemos relevado los siguientes usos de acuerdo a la clasificación del papel comunicativo de los tratamientos del español bonaerense en las instancias iniciales de la interacción registradas por Rigatuso (1987): a) Registro de un tratamiento nominal en las expresiones de apertura conversacional y b) Fórmula + entonación específica como reemplazo de toda una oración en la apertura del intercambio verbal entre empleado y usuario.

### **a) Registro de un tratamiento nominal en las expresiones de apertura conversacional**

A diferencia de las instituciones del dominio educativo, en las que registramos con frecuencia el nombre de pila de los usuarios en boca de los empleados y viceversa cuando existe conocimiento previo, en las instituciones del ámbito de la salud no hemos relevado este tipo de tratamientos en la instancia de apertura de las interacciones. Esto se debe básicamente a que, al contrario de lo que ocurre en aquel dominio, en los puestos de atención del ámbito de la salud analizados no suele existir el conocimiento previo entre empleados y usuarios, ya que, dada la existencia de numerosas ventanillas y la reiterada rotación de empleados, no hay generalmente tanta frecuencia de trato en estos dominios como para conocerse por su nombre. Incluso en aquellas ventanillas que otorgan turnos para especialistas, donde atiende siempre la misma empleada y la frecuencia de trato es mayor, tampoco es frecuente que empleados y usuarios se conozcan por su nombre.

En esta instancia relevamos el uso, en boca de los empleados, de tratamientos nominales incluidos en la categoría de términos sociales de índole general (Rigatuso, 1994), como *señor-señora*, acompañando el saludo u otras expresiones de apertura, como ilustran los siguientes ejemplos:

(256) EMISOR -----> DESTINATARIO  
Empleado            → Usuario  
(mujer-50 años)           (mujer-40 años)

*Contexto:* En la Guardia de un hospital privado la empleada de la ventanilla se dirige a los usuarios de la fila:

-[E] quién sigue? ((U se acerca a la ventanilla)) *señora* (.) buen día

(257) EMISOR -----> DESTINATARIO  
Empleado            → Usuario

(mujer-30 años)

(mujer-50 años)

Contexto: La empleada de una ventanilla de un hospital privado se dirige a la usuaria:

-[E] qué necesita *señora*?

Asimismo, entre los términos sociales de índole general, hemos registrado la forma nominal en uso vocativo *chicos-chicas* en boca de empleados para dirigirse a destinatarios plurales:

(258) EMISOR -----> DESTINATARIO

Empleado

Usuarios

(mujer-45 años)

(2 mujeres-20 años y niño-8 años)

Contexto: La empleada de un escritorio de una obra social les indica a los próximos usuarios que pueden pasar:

-[E] *sí chicas* (.) pasen (.) *chicas y chicos* ((aclara sonriendo al ver al niño))

En la instancia de preparación hemos registrado formas nominales utilizadas para llamar a los pacientes que consideramos creativas, como es el caso de una empleada de un hospital público que, para dirigirse a una usuaria a la que debe tomarle los datos, utiliza la forma elíptica *la del derrame!*, tal como se observa en la transcripción:

(259) EMISOR -----> DESTINATARIO

Empleado 1

Empleada 2

Usuario

(mujer-58 años) (mujer-55 años)

(mujer-58 años)

Contexto: U se acerca a una empleada de atención al público de un hospital público para preguntarle si la pueden atender a pesar de no tener turno, debido a que le salió un enorme derrame en un ojo. Sin responderle nada a la paciente, E1 se dirige a una oficina para averiguar y cuando sale le dice a U:

-[E1] ahora la llaman *señora* ((muy seria))

Más tarde sale otra empleada:

-[E2] *la del derrame!*

Asimismo registramos, aunque con menor frecuencia que en la institución del ámbito educativo que analizamos en forma particular en el apartado correspondiente del capítulo anterior, usos aislados que corresponden, según las categorías establecidas por Rigatuso (1994: 21), a dos tipos dentro del subsistema correspondiente del español bonaerense: a) términos de amistad, cordialidad y afecto (*querido*), y b) formas destinadas a niños (*nene*). En el siguiente fragmento, que forma parte de una interacción desarrollada en un hospital público, la empleada utiliza esas fórmulas de tratamiento nominales en uso vocativo para llamar la atención de un usuario joven, un hombre de aproximadamente 25 años:

(260) EMISOR -----> DESTINATARIO

Empleado                      →                      Usuario  
(mujer-55 años)                      (hombre-25 años)

*Contexto:* Una empleada de atención al público de un hospital público se dirige a un usuario que se encuentra esperando sentado en la sala de espera:

-[E] *NENE!* pasá que te tomo los datos *querido* ((tono de impaciencia, U se da vuelta y ve que le habla a él)) pasá que te tomo los datos

El volumen de voz de la empleada al emitir la forma *nene*, sumado al tono de impaciencia de la forma *querido*, hacen que sea dudosa en este caso la interpretación de estos usos como formas corteses (Véase Supra capítulo III, apartado sobre fórmulas de tratamiento en instituciones del ámbito de la educación). Resulta importante tener en cuenta que, como analizamos en las instituciones del ámbito educativo con jóvenes mujeres como destinatarias, en el caso de los interlocutores hombres jóvenes también existe, en la variedad estándar del español bonaerense, un vacío léxico en las fórmulas nominales de tratamiento de tipo vocativo que acompañe, además, el trato de *vos* (Rigatuso, 2000).

En boca de los usuarios no registramos frecuentemente el empleo de fórmulas de tratamiento nominales en uso vocativo en estas instancias, con excepción de algunos casos como los siguientes, en los que los usuarios invaden el territorio de los empleados al acercarse a la ventanilla sin esperar su turno o al realizar una petición:

(261) EMISOR                      →                      DESTINATARIO  
Usuario                      →                      Empleado  
(hombre-30 años)                      (mujer-37 años)

*Contexto:* U se acerca a la ventanilla del sector de análisis clínicos de un hospital público e interrumpe a la empleada, que se encuentra atendiendo a otra usuaria:

-[U] *perdón señora* (.) una pregunta (.) para entregar la orina?  
-[E] *la cola* ((le indica con una seña que debe hacer la fila))

(262) EMISOR                      →                      DESTINATARIO  
Usuario                      →                      Empleado  
(mujer-85 años)                      (mujer-40 años)

*Contexto:* Después de rechazar un turno para dentro de un mes que le había ofrecido la empleada de una ventanilla de turnos de un hospital privado, U se vuelve a acercarse a la ventanilla:

-[U] *señorita* lo pensé bien y quisiera que me anote el turno que me había ofrecido ((sonriendo y con tono específico como disculpándose))

(263) EMISOR                      →                      DESTINATARIO  
Usuario                      →                      Empleado  
(hombre-80 años)                      (mujer-40 años)

*Contexto:* U se acerca a la ventanilla del sector de análisis clínicos de un hospital público para hacerle una pregunta a la empleada justo en el momento en que ella se aleja de la ventanilla:

-[U] *chica!* ((E no lo escucha))

El uso vocativo de la forma nominal *chica* del último ejemplo, como llamado de atención en la instancia de preparación, resulta excepcional en la variedad estándar del español regional, donde la misma se emplea frecuentemente, como analizamos más abajo, en su forma referencial o bien, como vocativo, en su forma plural *chicos-as* para destinatarios plurales (véase al respecto Rigatuso, 1997: 426). Esta forma ha sido registrada por Rigatuso como propia de hablantes bahienses de extracción sociocultural baja (1987: 167, y 2000: 325).

### **b) Fórmula + entonación específica como reemplazo de toda una oración en la apertura del intercambio verbal entre empleado y usuario**

A pesar de que no resultan de uso muy frecuente, en la instancia de apertura conversacional hemos registrado algunos ejemplos de empleo de formas nominales con esta función. Tal es el caso del uso de la fórmula *señor-señora* + entonación específica de pregunta para indicarle al usuario que ha llegado su turno. Estos usos elípticos coinciden con los relevados por Rigatuso en la interacción comercial en español bonaerense en la misma comunidad (1987: 177, y 2000) y que también hemos señalado para algunas interacciones del dominio educativo. A continuación transcribimos fragmentos de inicio de interacciones desarrolladas en un hospital público y uno privado respectivamente:

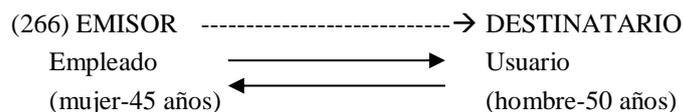
(264) EMISOR -----> DESTINATARIO  
Empleado                      → Usuario  
(mujer-30 años)                      (mujer-50 años)

*Contexto:* En la Guardia de un hospital público la empleada de la ventanilla se dirige a la usuaria que acaba de llegar:  
-[E] *señora?*

(265) EMISOR -----> DESTINATARIO  
Empleado                      → Usuario  
(mujer-60 años)                      (mujer-61 años)

*Contexto:* La empleada de una ventanilla de un hospital privado se dirige a una usuaria que acaba de ingresar:  
-[E] *señora?*  
-[U] *hola (1) buenas tardes (1) vengo: a traer...*

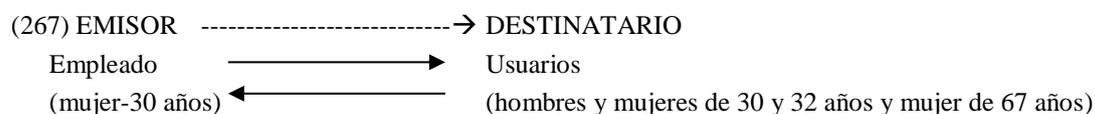
Por otra parte, hemos registrado, aunque con poca frecuencia, el uso de la fórmula de tratamiento nominal *caballero* en la misma función en la instancia de apertura conversacional, tal como observamos en el siguiente inicio de interacción en un hospital privado:



*Contexto:* La empleada de la mesa de informes de la entrada de un hospital privado se dirige a un usuario que se acerca a su escritorio:

- [E] *caballero?*
- [U] una radiografía

Otro uso nominal con entonación interrogativa se registra en boca de los empleados de ventanillas de Guardias de los hospitales, cuando llaman a los familiares de algún paciente que está siendo atendido utilizando un vocativo como llamado de atención de esos destinatarios plurales desconocidos en la instancia de preparación. En dichas oportunidades los empleados usan la forma *familiares de ((nombre y apellido del paciente))?* con una entonación interrogativa:



*Contexto:* En el sector de Guardia de un hospital público la empleada de la ventanilla llama a los familiares de un paciente:

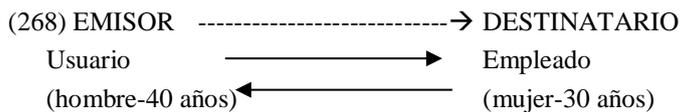
- [E] *familiares de Carlos Rodríguez?*
- [U] acá!
- [E] por acá atrás

#### **4.1.3.2. Instancias intermedias – fase transaccional**

Durante la fase transaccional de los intercambios entre empleados y usuarios de instituciones de ámbito de la salud hemos registrado el uso de distintas formas nominales así como también, con menor frecuencia, usos vocativos y referenciales del nombre de pila del usuario en boca de los empleados, que analizamos a continuación.

##### **a) Uso de distintas fórmulas nominales**

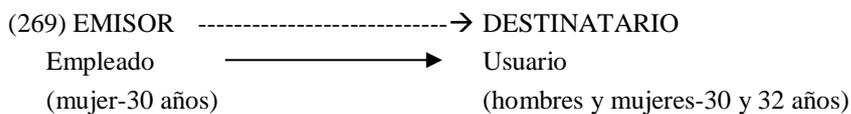
**-Usos vocativos:** En instancias intermedias de interacción registramos el uso de fórmulas de tratamiento nominales en uso vocativo en boca de los empleados cuando realizan preguntas y pedidos a los usuarios. En las distintas instituciones del ámbito de la salud objeto de estudio, registramos la forma nominal en uso vocativo *señor-a*, tal como se observa en el siguiente ejemplo, en el que la empleada de una ventanilla de un hospital público se dirige a un usuario para hacerle una pregunta:



*Contexto:* En la Guardia de un hospital público un usuario se acerca a la ventanilla en silla de ruedas, se levanta con dificultad para caminar y se dirige a la empleada:

- [U] te dejo la silla ahí?
- [E] sí (.) ahora yo la voy a buscar
- [U] gracias
- [E] dónde tiene que ir *señor*?
- [U] no: (.) me vienen a buscar ahora
- [E] bueno pero salga con la silla ((amable))
- [U] no: no está bien (.) ya: gracias (.) no: no te hagas drama (.) gracias

Con destinatarios plurales los empleados suelen recurrir al uso de la forma *chicos-chicas*, como en el siguiente ejemplo en el que la empleada se dirige a los hijos de un paciente, a quienes ya había solicitado los datos de su padre, para pedirles el carnet de la obra social.

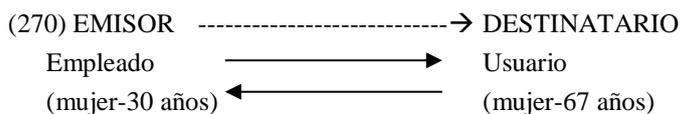


*Contexto:* En la Guardia de un hospital público la empleada interactúa con los hijos de un paciente que acaba de ingresar y toma los datos. A los pocos minutos vuelve a dirigirse a los hijos del paciente:

- [E] *chicos* me prestan e:l carnecito?

Asimismo relevamos, especialmente en el sector de Guardia del hospital público, las formas *madre* y *mami*, que, según las categorías establecidas por Rigatuso (1994: 21), corresponden a los términos de parentesco empleados metafóricamente en lo que se denomina *usos ficticios* (Braun, 1988, en Rigatuso, 2014a) de los términos de parentesco<sup>28</sup>.

A continuación transcribimos algunos fragmentos de interacciones de un hospital público que ejemplifican dichos usos por parte de las empleadas para apelar a las usuarias en la formulación de preguntas o pedidos:




---

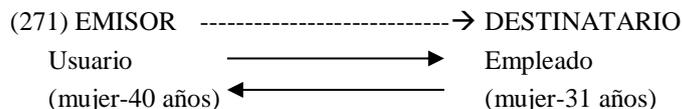
<sup>28</sup> La problemática de la extensión semántica de los términos filiales en español bonaerense ha sido objeto de estudios específicos realizados por Rigatuso, como los trabajos “‘Abuelo-a, padre-madre, papá’ o ‘señor-señora-señorita’. Las fórmulas de tratamiento en la interacción verbal del español bonaerense” (1998) y “Cuestiones de variación lingüística en un sistema de tratamientos del español de la Argentina. El español bonaerense 1: extensiones metafóricas de términos de parentesco filiales” (2014a).

*Contexto:* En la Guardia de un hospital público la empleada de la ventanilla le toma los datos a U, cuyo esposo acaba de ingresar de urgencia en ambulancia:

-[E] cuál es la fecha de nacimiento *madre* de carlos?

-[U] treinta de marzo del cuarenta y dos

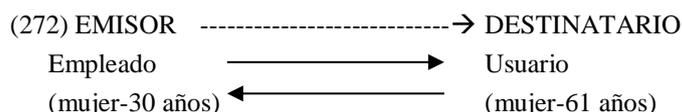
-[E] qué le pasó *madre* a carlos?



*Contexto:* La usuaria llega a la Guardia de un hospital público por un problema de salud de su hijo. La empleada de la ventanilla le pregunta los datos:

-[U] ((nerviosa)) traigo al nene que no sé qué tiene (.) le cuesta respirar

-[E] bueno *mami* (.) tranquilizate (.) me decís el nombre y apellido?



*Contexto:* En la Guardia de un hospital público la empleada de la ventanilla recibe a una paciente que va a solicitar atención:

-[E] buenos días

-[U] buen día (.) eh necesito el médico clínico? estoy con palpitaciones (.) un ahogo (.) dolor de espalda ((le entrega el carnet de la obra social))

-[E] desde cuándo estás así *madre*? ((ingresa los datos en la computadora))

-[U] cómo? ((no se escucha bien porque la ventanilla es de vidrio blindado y rejas))

-[E] desde cuándo estás así?

-[U] y: hoy a la mañana (1) no hace mucho

Nótese que estas formas son utilizadas por las empleadas del sector de Guardia del hospital público principalmente cuando atienden usuarias mujeres que se encuentran atravesando situaciones de angustia por su propio estado de salud o el de un familiar. Dichos usos corteses, entonces, manifiestan solidaridad hacia las usuarias por la situación que atraviesan.<sup>29</sup>

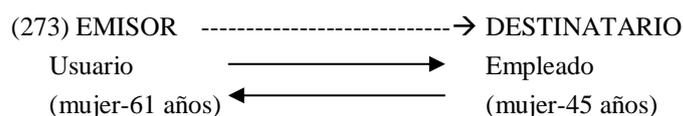
El uso de la forma filial *madre* ha sido analizado por Rigatuso en marcos familiares, sociales, comerciales e institucionales, entre ellos, el dominio institucional de la salud. Según la investigadora, se trata de un uso registrado en la década de 1990 en boca de profesionales de la salud en guardias pediátricas de hospitales y en maternidades para dirigirse a las madres de los pacientes. Este uso, que se relacionaba con el rol de madre de la mujer, era empleado también en su variante *mami*. Dicha fórmula se ha ido extendiendo de manera tal que, como también ha registrado Rigatuso en coincidencia con nuestros datos, es utilizada por prestadoras de servicio en los puestos de atención al público de las guardias de hospitales al interactuar con mujeres de distintas edades más allá de su rol de madres,

---

<sup>29</sup> El uso de la fórmula filial *madre* acompañando frases de consuelo y contención ha sido estudiado por Rigatuso como una forma que connota cercanía, afiliación y afectividad (2014a).

llenando el vacío léxico que existe en el sistema de tratamientos para determinados destinatarios en este y otros contextos de uso (Rigatuso, 2014a).

Si bien no resultan de uso frecuente, hemos registrado también en estas instancias de interacción un uso peculiar de algunas fórmulas de tratamiento. Se trata del empleo reiterado de términos de amistad, cordialidad y afecto (Rigatuso, 1994: 21), tales como *mi vida* y *mi amor*, producidas en tono amable, en boca de una empleada del escritorio de ingreso a un hospital privado al responder preguntas y realizar pedidos a los usuarios:

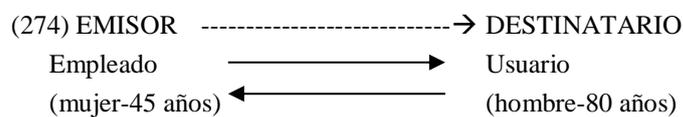


*Contexto:* En la entrada de un hospital privado la empleada de un escritorio le responde a una paciente que no sabe qué tiene que hacer luego de anunciar su llegada para una cirugía:

-[U] qué tengo que hacer?

-[E] nada *mi vida* (.) aguardar acá que venga mi compañera del quirófano y te llama

-[U] gracias



*Contexto:* La empleada de un escritorio en la entrada de un hospital privado responde a un usuario que le ha preguntado si puede dirigirse a un sector del hospital:

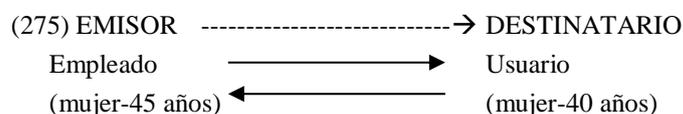
-[E] ah sí *mi vida* (.) tenés que ir a ((le explica cómo llegar))

Más tarde, interactuando con el mismo usuario, E interrumpe la conversación para dirigirse a un grupo de personas que discute en la sala de espera. Luego vuelve a dirigirse a U:

-[E] perdón *mi amor*

Más tarde se dirige a otro usuario de la misma edad:

-[E] cómo era tu apellido? (1) vení *mi amor*

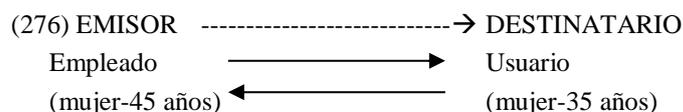


*Contexto:* Una mujer que acompaña a una anciana se dirige a un escritorio en la entrada de un hospital privado. La empleada le indica:

-[E] para catarata! tomá asiento

-[U] acá?

-[E] sí *mi amor*



*Contexto:* La empleada de un escritorio en la entrada de un hospital privado se dirige a una mujer que pide entrar a visitar a un paciente internado pero ya tiene visitas:

-[E] llamá que bajen *mi vida* (.) hasta que no baje otro paciente no pueden subir

El tono amable que utiliza la empleada en la producción de estas fórmulas de tratamiento permite interpretarlas como formas codificadoras de cortesía y orientadas a la producción de un discurso de acercamiento con el usuario.

Resulta importante destacar que –como hemos anticipado– no hemos tenido registro de estos usos afectivos en otros puestos de atención al público de dicho hospital ni en las demás instituciones del ámbito de la salud seleccionadas para esta investigación.

Finalmente, relevamos formas nominales en uso vocativo, usadas de modo original y creativo, como sucede en los siguientes ejemplos, en el marco de una conversación de contacto, en los que la empleada utiliza la forma *querida* en tono de broma para dirigirse a una compañera y a la usuaria, con intención humorística teatralizando el uso irónico de dicha fórmula de tratamiento en un discurso que podría percibirse como descortés:

(277) EMISOR -----> DESTINATARIO

Empleado 1	→	Usuario
(mujer-50 años)		(mujer-27 años)
	←	Empleada 2
		(mujer-55 años)

*Contexto:* La empleada de una obra social despide a un usuario que atendió E2 por una deuda que el afiliado tenía pendiente. Cuando este se aleja E1 dice bromeando:

-[E1] ((gesto con la mano como retando a un chico)) portate bien para la próxima (.) hacé los deberes ((tono pícaro)) (3) ((a U y E2, tono específico, con evidente intención humorística)) bue:no (.) no:: *queri:da* (.) nosotros no podemos estar mirando tantas cosas tenemos mu:cho trabajo (1) ((le entrega una planilla para firmar))

(278) EMISOR -----> DESTINATARIO

Empleado 1	→	Empleada 2
(mujer-50 años)		(mujer-58 años)
	←	Usuario
		(mujer-27 años)

*Contexto:* Mientras atiende a U, y haciéndola cómplice de la broma, la empleada de una obra social se dirige a otra empleada que pasa por el pasillo, usando un tono que imita el tono típico que utilizan los empleados de atención al público en el discurso instruccional:

-[E1] *seño:ra* tiene que dirigirse a: (x) usted viene a retirar chequera?  
 -[E2] dentro de unos meses espero tener atención diferencial  
 -[E1] JUSTAME::NTE:: *querida* (.) pero qué te pensás que °sos°?

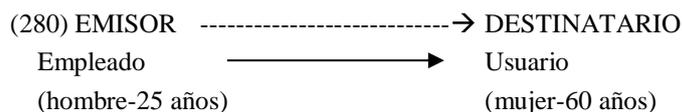
**-Usos referenciales:** Los usos referenciales registrados corresponden a la forma nominal *señora* en boca de los empleados para referirse a un paciente, y a la forma referencial *chico-chica* en referencia a usuarios jóvenes:

(279) EMISOR -----> DESTINATARIO

Empleado	→	Empleada 2
(mujer-50 años)		(mujer-58 años)

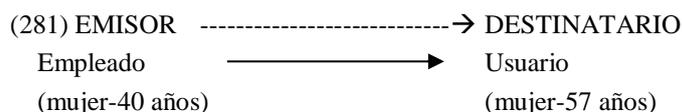
*Contexto:* Mientras la empleada de una obra social atiende a una usuaria de 29 años, le pide a E2:

-[E] setenta y siete... buscame así *la chica* ((se refiere a U)) se la puede llevar ((la chequera))

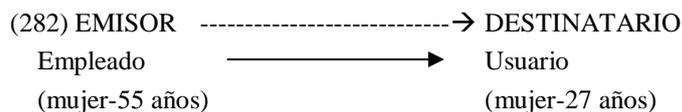


*Contexto:* La usuaria se acerca a la ventanilla del sector Guardia de un hospital privado para solicitar un turno para su madre que sufre una reacción alérgica. E le pregunta:  
-[E] qué le pasa a *la señora*?

Además, para referirse a los usuarios de los hospitales, registramos el uso genérico (Rigatuso, 2008b), por parte de los empleados, de las formas referenciales *la gente* y *el-los-las paciente-s*, y las formas *la gente* y *el afiliado* para los usuarios de obras sociales, tal como muestran los siguientes ejemplos:

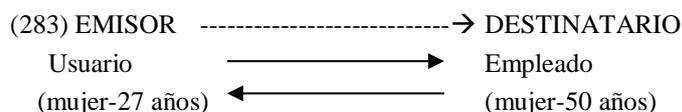


*Contexto:* Una usuaria se dirige a la ventanilla de un hospital público para averiguar cómo pedir un turno para un estudio. E le responde:  
-[E] todo lo que es control primario se está pidiendo que *la gente*: ehh que *las pacientes* o sea vayan a la sala médica del barrio que les queda más cerca y bueno (.) si el médico de la sala considera que necesita una atención más compleja o un estudio como una colpo o lo que fuera la van a derivar (.) al hospital



*Contexto:* La empleada de una obra social le explica a la usuaria recién afiliada cómo debe proceder para usar el servicio:  
-[E] porque después ante la insistencia *la gente* ha tenido que firmar eso y después viene descontado y nosotros tenemos que citar al afiliado para que abone eso que fue mal entregado

También observamos un uso referencial de la forma nominal *señorita*, en progresivo desuso en su empleo vocativo (Rigatuso, 2000: 333). Resulta importante aclarar que, como se observa en el ejemplo, este uso por parte de la empleada en referencia a la usuaria constituye una recomendación para plasmar esta forma por escrito en una carta, por lo que constituye un uso formulaico cortés tradicional de carácter administrativo:



*Contexto:* La usuaria y la empleada de una ventanilla de una obra social hablan acerca de una documentación que debe presentar la usuaria:  
-[U] en la nota qué tendría que poner la directora? (.) que tengo una beca::  
-[E] sí que certifico que la:  
-[U] está bien  
-[E] que bueno: *la señorita* tata:: comenzó con su beca e:l

Con respecto a los usos referenciales de las forma *chico-s* y *chica-s*, estas formas suelen ser utilizadas muy frecuentemente por los empleados para referirse a sus compañeros que atienden en otras ventanillas o escritorios, uso característico que manifiesta la pertenencia institucional del discurso de los empleados, que se complementa con el uso de la forma referencial *mi compañera*:

(284) EMISOR -----> DESTINATARIO  
Empleado -----> Usuario  
(mujer-30 años) (hombre-50 años)

*Contexto:* La empleada de una ventanilla del sector de análisis clínicos de un hospital público le toma los datos al usuario y luego le indica:

-[E] por apellido *las chicas* abajo lo llaman ((sonriendo))

(285) EMISOR -----> DESTINATARIO  
Usuario -----> Empleado  
(mujer-27 años) (hombre-40 años)

*Contexto:* U ingresa a una obra social para averiguar sobre los planes que ofrecen. Un empleado que atiende en un escritorio la saluda y le pregunta qué necesita:

-[U] yo quería averigua:r (x) por los pla:ness (.) de la obra social=

-[E] =de la obra social? ah (.) bueno por numerito::

-[U] ah listo=

-[E] =te llaman *las chicas* ahora

(286) EMISOR -----> DESTINATARIO  
Empleado -----> Usuario  
(mujer-45 años) (mujer-61 años)

*Contexto:* La empleada de un escritorio ubicado en la entrada de un hospital privado le responde a una paciente que no sabe qué tiene que hacer luego de anunciar su llegada para una cirugía:

-[E] nada mi vida (.) aguardar acá que venga *mi compañera* del quirófano y te llama

## b) Nombre de pila

**-Usos vocativos:** En coincidencia con lo registrado en el dominio educativo, en las instituciones del ámbito de la salud hemos relevado, aunque con poca frecuencia, usos vocativos del nombre de pila de los usuarios para apelar a ellos en indicaciones, preguntas y comentarios en casos en que los empleados tienen acceso a los datos de los usuarios y, de ese modo, pueden conocer su nombre:

(287) EMISOR -----> DESTINATARIO  
Empleado -----> Usuario  
(mujer-38 años) (hombre-80 años)

*Contexto:* Luego de realizar un trámite en la ventanilla de una obra social, U se dispone a retirarse, y E lo saluda y luego lo llama para hacerle una consulta:

-[E] muchas gracias (.) que tenga buen día ((sonriendo)) *Lucas!* va a querer que se lo debiten de la cuenta?

(288) EMISOR -----> DESTINATARIO  
Empleado -----> Usuario  
(mujer-35 años) (hombre-30 años)

*Contexto:* La empleada de una ventanilla de una obra social se dirige a un usuario que espera sentado, a quien ya le pidió los datos y le faltaba completar una ficha:

-[E] *matía:s?* te preparo la ficha (.) sí? te acercás y ya estoy con vos

(289) EMISOR -----> DESTINATARIO  
Empleado -----> Usuario  
(mujer-50 años) (hombre-32 años)

*Contexto:* La empleada de una ventanilla de Guardia de un hospital privado toma nota de los datos de un paciente y comete un error al anotar el apellido:

-[E] uhhh! qué apellido difí::cil! ((U se ríe)) me parece que me comí algo acá (.) lo do (x) acá me comí la ese (1) tengo hambre ya *nicolás* ((se ríe))

También pueden aparecer, en boca de empleados, usos del nombre de pila y apellido del usuario para corroborar su identidad, como muestran los siguientes ejemplos de una obra social:

(290) EMISOR -----> DESTINATARIO  
Usuario -----> Empleado  
(mujer-34 años) (mujer-45 años)

*Contexto:* La usuaria de una obra social se acerca al escritorio cuando la empleada pregunta “quién sigue?”:

-[U] qué tal (.) buen día (.) para autorizar esto? ((le entrega la hoja))

-[E] ((se fija en la computadora)) *gómez soledad?*

-[U] sí

(291) EMISOR -----> DESTINATARIO  
Empleado -----> Usuario  
(hombre-35 años) (mujer-34 años)

*Contexto:* La usuaria de una obra social se dirige a la caja para hacer un pago y la recibe un empleado:

-[E] ((se acerca a la caja y saca una factura de la impresora)) qué tal?

-[U] qué tal? acá tengo que esperar para que me cobren no?

-[E] sí ((mira la factura)) *gómez* no?

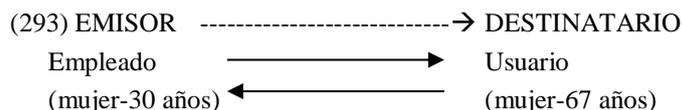
-[U] sí

**-Usos referenciales:** También relevamos el nombre de pila del paciente en uso referencial en los casos en que son los familiares quienes realizan los trámites en ventanillas, como observamos en los siguientes fragmentos de interacciones:

(292) EMISOR -----> DESTINATARIO  
Empleado -----> Usuario  
(mujer-35 años) (mujer-57 años)

*Contexto:* U se acerca a una ventanilla de un hospital privado para pedir un turno para su madre. Luego de solicitar algunos datos de la paciente, E pregunta:

-[E] cuántos años tiene *nelly*?



*Contexto:* En la Guardia de un hospital público la empleada de la ventanilla le toma los datos a U, cuyo esposo acaba de ingresar de urgencia en ambulancia:

-[E] cuál es la fecha de nacimiento madre de *carlos*?

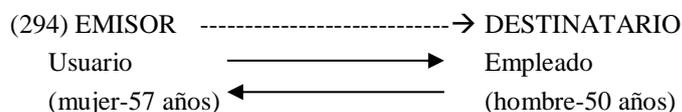
-[U] treinta de marzo del cuarenta y dos

-[E] qué le pasó madre a *carlos*?

#### 4.1.3.3. Instancia de cierre

##### a) Uso de distintas fórmulas nominales

Finalmente, en la instancia de cierre de las interacciones hemos registrado las formas nominales en uso vocativo *señor-señora* en boca de empleados y, en muy pocas ocasiones, de usuarios. A continuación transcribimos algunos fragmentos de interacciones que ejemplifican estos usos:



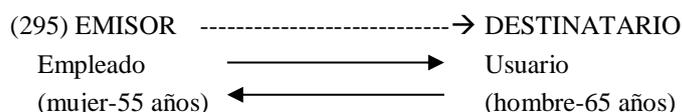
*Contexto:* U se acerca a la mesa de entrada de un hospital privado para pedir un turno con un especialista. Luego de intercambiar saludos, U pregunta:

-[U] para: pedir un turno:: al oculista::? (x)

-[E] ((interrumpiendo)) para (x) el oculista? qué obra social tiene? ((serio))

-[U] pami

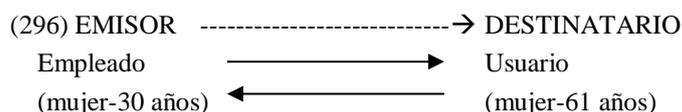
-[E] sector uno *señora* (.) tome asiento que ya la van a llamar (.) sí?



*Contexto:* Al finalizar un trámite en la ventanilla de una obra social, E y U se despiden:

-[E] bue:no listo (.) todo saldado *señor* (...) hasta luego

-[U] adiós *señora*



*Contexto:* Al finalizar la toma de datos para que la usuaria sea atendida en la Guardia de un hospital público, la empleada le indica:

-[E] muy bien tome asiento *señora*

-[U] bueno gracias

-[E] no por favor

##### b) Nombre de pila

Dado que en los intercambios desarrollados en estos dominios no resulta frecuente el conocimiento previo entre empleados y usuarios, el uso del nombre de pila del usuario en boca del empleado en la instancia de cierre se registra solo en

casos aislados, como ilustra el siguiente ejemplo, en el que, a pesar de no existir conocimiento previo entre los participantes, la empleada accedió al nombre de la usuaria cuando le tomó los datos para realizar el cambio de turno solicitado:

(297) EMISOR -----> DESTINATARIO  
Empleado -----> Usuario  
(mujer-35 años) (mujer-82 años)

*Contexto:* U se acerca a una ventanilla de un hospital privado para cambiar la fecha de un turno. Luego de efectuar la modificación, al concluir la interacción, E señala:  
-[E] *bue: no nelly (.)* estás traspasadita:

En este ejemplo destaca el valor afiliativo de la fórmula de tratamiento seleccionada por la empleada para dirigirse a la usuaria, que unido al diminutivo con valor afectivo *traspasadita*: contribuyen a la construcción de un discurso de acercamiento y solidaridad con la usuaria.

#### **4.1.3.4. Síntesis**

A lo largo de este apartado hemos examinado el uso de las diferentes *fórmulas de tratamiento* de tipo nominal y pronominal utilizadas por empleados y usuarios en las interacciones desarrolladas en las instituciones del ámbito de la salud seleccionadas. En tal sentido, clasificamos las fórmulas de tipo nominal, tanto en su uso vocativo como referencial en boca de empleados, de acuerdo con los siguientes tipos dentro del subsistema correspondiente del español bonaerense, según las categorías establecidas por Rigatuso (1994: 21): a) términos sociales de índole general: destinados a adultos (por ejemplo, *señor, señora, caballero*) y destinadas a niños (por ejemplo, *nene-a, chicos-as*), b) términos de parentesco empleados metafóricamente en lo que se denomina *usos ficticios* de los términos de parentesco (por ejemplo, *madre, mami*), c) términos de amistad, cordialidad y afecto (por ejemplo, *mi vida, mi amor, querido-a*), y d) nombres personales. Las mismas han sido analizadas de acuerdo a la instancia de la interacción en que aparecen, lo cual nos permite advertir que no existen variaciones significativas en el uso de las fórmulas según las instancias de aparición, más allá de que las formas marcadas de aparición ocasional *madre, mami, mi vida y mi amor* fueron registradas, en boca de empleados, especialmente durante la fase transaccional, al realizar o responder preguntas o efectuar pedidos, mientras que los términos sociales de uso más general *señor-señora* fueron relevados con mayor frecuencia en las instancias de

preparación y apertura y en el cierre de los intercambios. Los usuarios, por su parte, no suelen utilizar fórmulas de tratamiento nominal para dirigirse a los empleados más allá de algunos ejemplos registrados ocasionalmente.

En comparación con otros dominios de la propia comunidad, en el ámbito de la salud las fórmulas de tratamiento registran menor frecuencia de uso que en el dominio comercial (Rigatuso, 2000), pero resultan más frecuentes y variadas que en el dominio económico que estudiamos en un trabajo previo (Julián, 2012).

El análisis del corpus permite advertir que, aunque no registran mucha frecuencia de uso en todas las interacciones, las fórmulas de tratamiento relevadas en las interacciones desarrolladas entre empleados y usuarios en puestos de atención al público de instituciones del dominio de la salud se utilizan generalmente en función de la construcción de un discurso de cortesía que muchas veces busca el acercamiento y la solidaridad entre los participantes, principalmente del empleado hacia el usuario, por lo que constituyen elementos codificadores de cortesía muy importantes en los contextos estudiados.

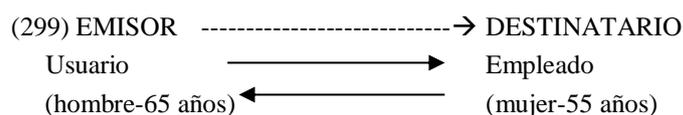
#### **4.1.4. Conversación de contacto (*small talk*)**

Tal como registramos en las conversaciones de contacto desarrolladas en instituciones del ámbito educativo bahiense, en las del ámbito de la salud también aparecen el tópico de la labor institucional y el modo de trabajar así como los comentarios u observaciones derivados del pedido de algún dato. Sin embargo, los mismos no resultan de aparición frecuente, y los pocos ejemplos recogidos pertenecen en mayor medida a las interacciones desarrolladas en la obra social, mientras que en las ventanillas de hospitales hemos registrado aún menor cantidad de casos de *small talk*. Este hecho tal vez pueda explicarse principalmente por la ausencia de contacto prolongado entre los interactuantes en dichas ventanillas, en las que la mayor parte de los intercambios suelen ser muy breves y rápidos, y por la ausencia de conocimiento previo entre los participantes en la mayoría de los casos.



En este sentido, en el fragmento transcrito se registran constantes alusiones de la empleada 1, 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 otras empleadas 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, mediante el humor, los lazos de camaradería con sus compañeras de trabajo.

Además, la empleada realiza constantemente *juegos con el lenguaje* (*language play*, Placencia, 2004). Por un lado, cuando imita el tono típico de los empleados en la atención al público 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, que también hemos registrado en las instituciones del ámbito de la educación, la empleada realiza una transferencia del discurso del ámbito escolar o doméstico, recurriendo a un empleo metafórico extendido en el uso coloquial de la comunidad. El mismo aparece también en el discurso de la empleada que atendía al usuario que estaba en falta:



*Contexto:* Antes de retirarse, el usuario de una obra social le pregunta a E:

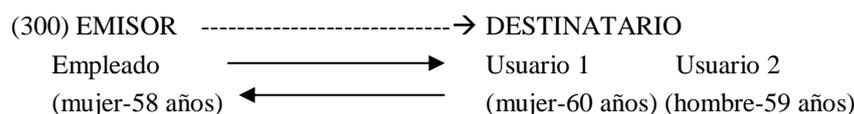
-[U] listo entonces? ahora está todo cumplido

-[E] sí sí sí (.) ya hizo todos los deberes!

#### **4.1.4.2. Comentarios derivados del pedido de datos**

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

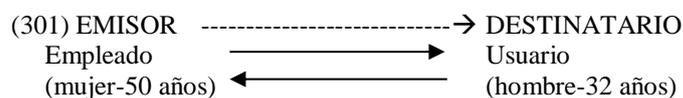
siguiente ejemplo en el que la solicitud por parte de la empleada del correo electrónico de la usuaria deriva en una reflexión sobre los nuevos modos de comunicación y las costumbres actuales, que se extiende durante varios minutos de conversación entre empleada y usuarios. Durante toda la conversación, 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:



*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 commigo 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:

En otras oportunidades, como registramos en el caso de las instituciones del ámbito educativo, puede originarse una conversación de contacto a raíz de algún comentario sobre el apellido del usuario, tal como observamos en el siguiente fragmento de interacción:



*Contexto:* Un paciente se dirige a la ventanilla de Guardia de un hospital privado para solicitar un turno:

- [E] [ho:la]
- [U] [ho:la] qué tal? quería ver a un médico de guardia?
- [E] bue:no (.) qué obra social?
- [U] apsot ((le entrega el carnet))
- (10)
- [E] ((anota datos)) *uhhh! qué apellido difí.:cil! ((U se ríe)) me parece que me comí algo acá (.) lodo (x) acá me comí la ese (1) tengo hambre ya nicolás ((se ríe)) decime tu domicilio*
- [U] *ehh XXXX XXXX departamento cuatro*
- [E] un teléfono?
- [U] XXX
- [E] *seguro cuando eras chiquito te habrá costado un montón (.) para escribir el apellido*
- [U] *vos sabés que no me acuerdo? lo aprendí en seguida por suerte ((se ríen)) (2) y lo simplificaron (.) el de mi abuelo era más complicado ((ríen))*

En la interacción anterior la conversación de contacto surge como una observación sobre el apellido del usuario, derivada de la dificultad que tiene la empleada para escribirlo, ya que contiene varias consonantes consecutivas. La observación de la empleada se acompaña de un comentario jocoso que consiste en tomar en su sentido literal la metáfora de comerse una letra, por lo que la empleada le comenta al usuario, entre risas, que ya tiene hambre. Nuevamente aparecen aquí los *juegos con el lenguaje* (Placencia, 2004). El paciente, por su parte, acompaña con su risa los dichos de la empleada. A continuación, mientras anota otros datos, la empleada vuelve al tema del apellido y realiza un comentario acerca de las dificultades que habrá tenido de chico para aprender a escribirlo, a lo que él responde en un estilo coloquial, agregando incluso información acerca de la evolución del apellido. El mismo tópico de realizar comentarios sobre el apellido del paciente ha sido relevado asimismo en la interacción entre médicos y pacientes en dichas instituciones.<sup>30</sup>

Además, registramos conversación de contacto luego del pedido de otros datos al usuario, como por ejemplo en el pedido de la dirección. En tal sentido, el siguiente fragmento ilustra el surgimiento de este tipo de conversación a raíz de una duda ortográfica de la empleada al momento de escribir la dirección de la paciente:

(302) EMISOR -----> DESTINATARIO  
Empleado 1      Empleado 2      Usuario 1      Usuario 2  
(mujer-40 años) (mujer-45 años)      (mujer-61 años) (hombre-60 años)

*Contexto:* La empleada de un hospital privado le toma los datos a una paciente que va a realizarse una cirugía de cataratas:

-[E1] domicilio?

-[U1] república siria xx

-[E1] *siria va con ese no?* [no]

-[U1] [sí] sí

-[E2] [sí:] *mmm* ((gesto de desaprobación, mira con complicidad de U))

-[E1] *bue::no! me quedó::!* ((a U)) *siria?*

-[U1] *xx* ((repite el número, se ríe))

-[E1] *mirá puse una ese pero viste?* ((a E2))

-[E2] *qué vergüenza!*

-[E1] *xx* (.) ((a E2)) *prefiero pasar vergüenza una vez en la vida por preguntar y no toda la vida colorada por no preguntar*

-[U2] *eso por no ver televisión* (.) *hubieses visto los refugiados de siria sabrías* ((cómplice con E2, U se ríe))

---

<sup>30</sup> Entre las temáticas relevadas por Carmona García para la conversación de contacto en los encuentros de servicio institucionales del dominio de la salud que analiza, menciona como una de las más frecuentes “la coincidencia del nombre entre dos usuarios o el nombre ‘exótico’, según señalan los propios proveedores, de algunos usuarios” (2009: 286).

-[E2] *me das mucha pena*

En el ejemplo anterior vuelve a aparecer la participación de otra empleada, que se burla con humor de la duda de su compañera y busca complicidad con los usuarios, generando un clima distendido.

Por otra parte, el tópico del clima o los temas personales, que sí relevamos en las instituciones del ámbito educativo, no se registra en las interacciones entre empleados y usuarios en estas instituciones.

#### **4.1.4.3. Síntesis**

A partir del análisis del corpus hemos constatado que en las interacciones producidas en las ventanillas del ámbito de la salud estudiadas la producción de conversación de contacto resulta menos frecuente y variada que en las instituciones del ámbito educativo. Como hemos señalado, consideramos que es posible que la ausencia de contacto prolongado entre los interlocutores pueda explicar el hecho de que en ventanillas de hospitales, en las que la mayoría de los intercambios suelen ser muy breves y rápidos, hayamos registrado en general pocos casos de *small talk*. Además, la cantidad de gente en espera para ser atendida en las ventanillas puede ser un factor que desfavorece el surgimiento de este tipo de habla relacional, ya que, en momentos más distendidos para los empleados, en los que se encuentran más relajados porque casi no hay gente esperando, suele registrarse algún caso de conversación de contacto. Asimismo, el conocimiento previo entre los participantes, más frecuente en las instituciones educativas, constituye un factor que puede favorecer en ocasiones la aparición de habla relacional (Placencia, 2007: 159; Rigatuso, 2008a y 2011), pero no es determinante, ya que hemos registrado casos de aparición de conversación de contacto entre empleados y usuarios que no tienen conocimiento previo. En este sentido, como también señalamos para las instituciones del ámbito educativo, resulta importante 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.

## **4.2. Percepciones de los usuarios**

Tal como efectuamos en el capítulo sobre el dominio educativo, examinamos en este apartado las percepciones de los usuarios del dominio de la salud acerca de la (des)cortesía en general y en esos contextos en particular.

En primer lugar, presentamos la elaboración del test de hábitos sociales orientado a explorar las percepciones de los hablantes de la comunidad respecto de la construcción del discurso cortés y descortés en el ámbito de la salud, dando cuenta de las decisiones que tomamos para el diseño particular de nuestro test, que nuevamente toma como base el elaborado por Hernández Flores (2003) para el dominio de las relaciones entre familiares y amigos en la conversación española, y adapta su formulación al análisis de las percepciones sobre la (des)cortesía en los puestos de atención al público dentro del dominio de la salud de la comunidad bajo estudio. En segundo lugar, presentamos el análisis de las respuestas siguiendo la estructura del cuestionario.

### **4.2.1. El test de hábitos sociales aplicado al estudio de la (des)cortesía en puestos de atención al público del ámbito de la salud en Bahía Blanca**

Para llevar a cabo nuestra aplicación del test al dominio de la salud (ver Anexo *Test 2*), tal como hicimos para el dominio de la educación, hemos adaptado y reformulado el cuestionario de Hernández Flores de acuerdo con nuestro objeto de investigación: el estudio de la (des)cortesía en puestos de atención al público del ámbito de la salud en Bahía Blanca. A tal fin, se ha mantenido la estructura básica del modelo original, adaptando la formulación de algunas preguntas o ítems y agregando otras adaptadas a los contextos socioculturales objetos de nuestro interés, e incorporando asimismo una tercera parte con preguntas más específicas que apuntan a la percepción de los usuarios sobre la (des)cortesía en la atención al público en los ámbitos institucionales estudiados. Además, hemos incorporado los elementos de las diversas reelaboraciones (Boretti, 2003; Murillo Medrano, 2005; Bernal, 2008; Contreras, 2008) que consideramos que mejor se adaptan a nuestro objeto de estudio, por ejemplo, la inclusión de preguntas sobre la conceptualización de la descortesía que propone María Bernal (2008).

El cuestionario consta de tres partes. La primera de ellas, en la que seguimos la propuesta de Hernández Flores (2003), incluye siete ítems en los que se presentan

situaciones ficticias y se les solicita a los informantes que formulen por escrito lo que dirían en cada situación. Las formulaciones planteadas tienen como destinatarios potenciales, por un lado, a familiares y amigos, y, por otro, a empleados encargados de la atención al público en ventanillas o escritorios de hospitales y obras sociales. De tal forma, se procura cubrir un espectro variado del tipo de relación que une a los hablantes. Los actos de habla involucrados son peticiones, principalmente, y saludos. Las situaciones en las que están implicados familiares y amigos fueron tomadas de Hernández Flores, aunque intentamos definir con mayor detalle algunos elementos del contexto, tal como propone Murillo Medrano (2008: 66). En tal sentido, en el ítem 1, donde se plantea cómo el informante realizaría un pedido a una amiga, explicamos los motivos del pedido y la cercanía de la relación que las une. Por otra parte, en el ítem 2 se incluyó la posibilidad de elección, por parte del informante, del familiar al que se dirige, ya que consideramos que en los hablantes de los grupos mayores resultaría demasiado restrictivo ofrecer a la madre como único destinatario posible. Finalmente, los ítems correspondientes a las situaciones que tienen lugar en ventanillas y escritorios de obras sociales y hospitales fueron ideados por nosotros de acuerdo con nuestro objeto de estudio. Es necesario aclarar que la mayoría de los empleados que se proponen para estas formulaciones son mujeres debido a que, tal como hemos observado en nuestro trabajo exploratorio realizado en esos puestos de atención al público en nuestra comunidad, es notable la preponderancia de las mujeres en el desempeño de esos cargos. El total de los ítems se orienta a recoger información sobre las manifestaciones de cortesía, especialmente en las peticiones, tanto en las relaciones entre familiares y amigos como en las situaciones de mayor formalidad, con el fin de constatar si existen diferencias muy marcadas en cuanto a su frecuencia de uso de acuerdo con el destinatario (Murillo, 2005; Contreras, 2008).

La segunda parte del cuestionario se orienta específicamente a la conceptualización que hacen los informantes de la cortesía y la descortesía. Además de preguntar, como lo hace Hernández Flores, por la definición de cortesía que pueden dar los informantes, para qué la usan y solicitar ejemplos en tal sentido, incluimos preguntas que indagan acerca de su conciencia de uso con diferentes destinatarios: por un lado, entre familiares y amigos, y por otro, en situaciones más formales como durante la realización de un trámite o una consulta en instituciones de atención al público (véase ítem 7). Además, debido a que lo que nos ocupa en nuestra

investigación no es solo la cortesía sino también las manifestaciones de descortesía, incorporamos, siguiendo en parte la reformulación propuesta por María Bernal (2008), tres preguntas orientadas a la conceptualización de la *descortesía* y pedimos ejemplos de su uso (véase ítems 8, 9 y 10).

La tercera parte, tal como adelantamos más arriba, se centra más directamente en las percepciones de los informantes, como usuarios de instituciones del ámbito de la salud, acerca de lo que consideran trato cortés y descortés en esos contextos de interacción, y les solicita su opinión sobre el trato que reciben en ventanillas de hospitales y obras sociales, dándoles la posibilidad de contar experiencias vividas en esos ámbitos y que deseen compartir.

En cuanto a las fórmulas de tratamiento empleadas en la formulación de las preguntas o indicaciones del cuestionario, hemos consignado los tratamientos *usted* y *vos*, presentando la forma *usted* como tratamiento principal y colocando el *vos* entre paréntesis, debido a que la forma esperada por cada informante variará de acuerdo con las variables sociales que lo atraviesan.

#### **4.2.2. Aplicación del cuestionario en la comunidad de Bahía Blanca**

Consideramos que para la aplicación de nuestro cuestionario en la comunidad bajo estudio resultaba imprescindible, en cuanto al plano metodológico, que la muestra tuviera suficiente representatividad. Tal como señala Murillo Medrano, toda muestra debe tener definidas las variables sociales relevantes para el análisis y la interpretación de los datos (cfr. Murillo Medrano, 2008: 67). En este sentido, nuestro cuestionario se aplicó a un total de 90 informantes anónimos, que constituyen una muestra poblacional equilibrada según las variables de sexo, edad y nivel educacional: hombres y mujeres, de nivel educacional Alto (terciario universitario y no universitario), Medio (secundario) y Bajo (primario), comprendidos en tres franjas etarias (entre 18 y 34 años, entre 35 y 59, y mayores de 60 años). Se distribuyó por escrito mediante correo electrónico y en papel a informantes escogidos de acuerdo con dichas variables sociodemográficas.

Es necesario aclarar que cuando comenzamos con las primeras aplicaciones de nuestro cuestionario hemos percibido, a partir de las respuestas obtenidas, que ciertas preguntas contenían ambigüedades o no eran demasiado precisas en su

formulación para su aplicación en la comunidad, por lo que las hemos reformulado para las aplicaciones posteriores. Tal es el caso de la pregunta 2 de la segunda parte del cuestionario, cuya formulación inicial, que seguía la de Hernández Flores, era: “¿Puede dar ejemplos reales donde usted ve cortesía?”. Las respuestas a esta pregunta en nuestra aplicación del cuestionario giraban, en gran parte, en torno a los ámbitos particulares en los que los informantes veían manifestaciones de cortesía, mientras que lo que esperábamos era que propusieran ejemplos concretos de lo que ellos consideraban cortesía. En tal sentido, decidimos reformular la pregunta de la siguiente manera: “¿Puede dar ejemplos reales de manifestaciones de cortesía?”, con lo que logramos obtener las respuestas esperadas.

En la tercera parte se repitió en varias preguntas que se trata de ventanillas de hospitales y obras sociales, porque en un primer grupo de cuestionarios aplicados percibimos que las respuestas se hacían más generales cuando no se mencionaban explícitamente los contextos, aunque se hubieran mencionado en la pregunta anterior.

Asimismo, en cuanto a la aplicación del cuestionario, fuimos advirtiendo que se obtenía mayor colaboración por parte de aquellos informantes a los que se les entregaba el cuestionario en papel que de los que lo recibían por correo electrónico. Además, las mujeres generalmente se mostraron más dispuestas que los hombres a colaborar, tal como también advierte Murillo Medrano en sus estudios sobre el español de Costa Rica (2005: 117). Finalmente, algunos informantes han manifestado dudas acerca de su capacidad intelectual para responder el cuestionario. En tales casos debimos aclararles que todas las respuestas son válidas para nosotros y que no existen respuestas erróneas porque nuestro propósito no es juzgarlas sino conocer las opiniones de la gente sobre el tema que estudiamos.

### **4.2.3. Análisis de las respuestas**

#### **4.2.3.1. Primera sección: la formulación de pedidos**

Tal como sucedió con los resultados del cuestionario aplicado a usuarios de instituciones del ámbito educativo, en las formulaciones de los usuarios de instituciones del ámbito de la salud también hemos constatado la correspondencia

entre las estrategias o procedimientos que manifiestan utilizar los usuarios en las situaciones planteadas y las que efectivamente emplean en similares situaciones reales registradas en nuestro corpus.

**Situación 1:** *Usted (vos) debe retirar un paquete del Correo, pero se le hace imposible dirigirse allí por su horario laboral. Le pide que retire el paquete a su amiga María, con quien tiene una amistad muy cercana desde la infancia y casualmente vive muy cerca del Correo. Escriba lo que le diría exactamente.*

A diferencia de los resultados de Hernández Flores (2003), que muestran una minoría de hablantes que sostienen que no realizarían dicho pedido, todos nuestros informantes consideraron factible la posibilidad de formular el pedido propuesto a una amiga. Sin embargo, en la mayoría de las respuestas resulta recurrente la acumulación de estrategias por parte de los hablantes para formular el pedido, a pesar de tratarse de un pedido en el marco de una relación de amistad. Prevalen las peticiones indirectas convencionalizadas, y cuando se usa la petición directa, mediante el empleo del imperativo, generalmente aparece alguna estrategia de atenuación. Las fórmulas de tratamiento vocativas de tipo nominal se registran en la mayoría de las respuestas. Algunas de ellas aluden a la relación de amistad a través del uso de *términos de amistad, cordialidad y afecto* (Rigatuso, 1994) (*amiga*); otras consisten en el nombre de pila del destinatario (*María*), que también puede aparecer en su forma apocopada (*Mari*); otras veces los informantes eligen un sobrenombre (*Maru*) o su diminutivo (*Gordito, Negrita*). La forma de confianza *che* suele aparecer frecuentemente en las formulaciones. Por su parte, el agradecimiento también ocupa un lugar destacado en las formulaciones. Tal como también registra Hernández Flores en su aplicación del test (2003), muchas respuestas aluden a pedir un favor (*no me harías un favorcito?*), y otras emplean la forma *por favor*. Asimismo, resulta frecuente la alusión a la posibilidad (*podés?*) y al deseo de no causar molestias (*si no es molestia, no te jode no?*), y se registra en muchas respuestas la justificación del pedido, ya sea al plantear, previo a la petición, la dificultad que atraviesa el informante, o como justificación propiamente dicha luego de la formulación del pedido.

Ofrecemos para las distintas situaciones un cuadro que exhibe las estrategias utilizadas por los informantes en la formulación del pedido. Como en el test analizado en el capítulo anterior, seguimos el criterio de ordenamiento empleado por Hernández Flores (2003). En tal sentido, incluimos en primer lugar las distintas posibilidades estructurales de formulación del pedido (planteo de necesidad/deseo/motivo de su presencia, petición indirecta convencionalizada y petición directa) y consignamos luego el *uso añadido de fórmulas de cortesía* (Ibídem: 192): saludos, uso de la fórmula *por favor*, agradecimientos, disculpas y fórmulas de tratamiento. Finalmente, consignamos otras posibilidades relevadas en las formulaciones, algunas de las cuales coinciden con las que incluye Hernández Flores en el último conjunto de estrategias para la formulación de pedidos. Entre ellas se encuentran el planteo de la situación/justificación, la alusión a la posibilidad, la alusión a hacer un favor, entre otros.

<b>-Petición indirecta convencionalizada</b> (incluye desactualizadores: presente, condicional, futuro imperfecto de indicativo): “me podrás ir a buscar...?”, “podés ir hasta el correo...?”, “podrías ir al correo...?”, “no podrías pasar vos por mí?”, “vos me harías el favor de...?”, “Vos serías tan amable de ir al correo?”, “tendrías inconveniente en...?”.	86%
<b>-Petición directa:</b> “Che, pasame a buscar un paquete por el correo”, “si venís para casa y podés, retirame un paquete del correo”.	10%
<b>-Planteo de necesidad:</b> “necesito que retires...”	3%
<b>-Fórmulas de tratamiento</b> (algunas aluden a la relación de amistad y otras aparecen en diminutivo o apócope del nombre de pila): “che”, “María”, “Mari”, “Mariiii”, “Maru”, “amiga”, “Negrita”, “Che María”, “Gordito”, “Ey Mari”.	84%
<b>-Agradecimientos:</b> “gracias”, “¡Gracias!”, “graciasss!”, “gracias amiga”, “Gracias Negrita”, “muchas gracias”, “te lo agradecería”, “no sabés cuánto te lo agradezco”, “¡Gracias! ¡Muy amable!”, “te voy a agradecer de alma que...”, “te agradecería mucho”.	41%
<b>-Fórmula Por favor</b>	22%
<b>-Saludos:</b> “Hola María. Cómo estás?”.	20%
<b>-Disculpas:</b> “disculpá pero justo estoy laburando y no puedo”,	3%

“perdoná que te moleste”.	
<b>-Planteo de la situación/Justificación:</b> “estoy super complicada con los horarios y tengo que retirar un paquete del correo...”, “...ya que vivís cerca”, “se me hace imposible por el trabajo”, “yo estoy complicadísimo con el trabajo y no puedo ir”.	76%
<b>-Alusión a un favor o a la retribución del favor:</b> “quería pedirte un favor”, “te tengo que podir un favor”, “te tengo que pedir un favor gigante”, “tengo que pedirte un favorcito”, “no me harías un favorcito?”, “¿me harías el favor de...?”, “no me hacés la gauchada...”, “haceme un favor”, “necesito un gran favor”, “te debo una”.	44%
<b>-Alusión a la posibilidad y al deseo de no causar molestias:</b> “no te jode no?”, “obviamente si no te es molestia”, “si podés”, “en algún momento que te sea cómodo”, “si se te complica avisame, no hay problema”, “podés?”, “cuando puedas pasar”, “si no es molestia”.	20%
<b>-Alusión a la relación de amistad:</b> “Salgo a las 18 del trabajo, paso por tu casa y de paso tomamos unos mates”.	3%
<b>-“Dale?” “Sí?”.</b>	3%

**TABLA 5. Situación 1**

A continuación listamos las combinaciones de estrategias más frecuentes en las respuestas. Las mismas se consignan en frecuencia decreciente:

a) *(Saludo – disculpas – por favor – alusiones a un favor) – fórmula de tratamiento – planteo de la situación/justificación – petición indirecta convencionalizada – (alusión a la posibilidad – agradecimiento)*

- Che, me podes ir a retirar un paquete en el correo? Yo no puedo ir porque estoy laburando.
- ¿María me haces el favor de retirar un paquete que esta en el correo que queda cerca de tu casa? El paquete está a nombre mío, pero lo podes retirar vos. Gracias?
- Hola maria como andas, no me haces un favor, no me retirarías un paquete del correo, porque yo no puedo ir porque estoy en el laburo.
- Mari, no me haces un favor? Me retiras una caja del correo a vos que te queda cerquita
- che ana me pasarías a buscar un paquete al correo porque se me hace imposible ir y a vos te queda a mano haceme ese favor gracias
- Hola Mari! Tengo que pedirte un favorcito. Vos que vivís cerca del correo no me retirarías un paquete del correo, para la hora que yo salgo del trabajo ya está cerrado.
- Por favor Maria si podes no me retirarías un paquete en el correo que por el trabajo no puedo porque no me coincide los horarios.
- Por favor, me iría a retirar un paquete al correo, que por razones de horario no puedo concurrir.

-Por favor, Mary, me retirarías un paquete del correo, ya que me es imposible hacerlo yo misma por el horario, coincide con mis horas de clase y tengo temor que lo devuelvan al remitente; gracias amiga.

-María, ya que estás casi al lado del correo, me podrías retirar un paquete... Gracias.

-Ey mari, tengo que buscar en el correo un paquete, pero no puedo porque laburo, me lo vas a buscar?

-Hola Maria. Como estas?sabes que tendría que pasar por el correo a retirar un paquete y con el laburo se me complica. Vos me harías el favor de retirarlo? Te debo una jeje.

-Por favor María, tengo que retirar un paquete del correo y me es imposible por mi horario laboral. Serías tan amable de retirarlo por mí? Muchas gracias.

-Hola María, tengo que retirar un paquete en el Correo y no llego con mis horarios, podés retirarlo? Gracias.

-Sí, hola maru. Mirá, tengo que retirar un paquete en el correo pero no tengo tiempo, no me coincide el horario. ¿No podrías hacerlo por mí?

-Hola Mari, como andas? Che...me está llegando un paquete desde BS. AS. al correo, podrías pasar a retirarlo? Salgo a las 18 del trabajo, paso por tu casa y de paso toamos unos mates.

-María vos me harías el favor de ir al correo a retirarme un paquete, o se te complica?

-María. Me harías el favor cuando puedas pasar por el correo y retirar un paquete a mi nombre. Gracias!

-Me harías el favor si tenes tiempo de retirar una encomienda del correo. Gracias.

-Hola María! como va?... te tengo que pedir un favor, tengo que retirar un paquete del correo, y acá en el laburo se me complica para salir, me podés hacer el favor de pasar vos, si podés

-Mariiiii, te tengo que pedir un favor gigante, estoy super complicada con los horarios y tengo que retirar un paquete del correo. ¿Vos podrías retirármelo?

-Mari, ¿me hacés un favor? Tengo que retirar un paquete en el correo pero no llego. ¿No me lo retirás vos? ¿Podés?

**b) (fórmula de tratamiento – por favor) – petición indirecta convencionalizada (sin justificación) – (agradecimiento)**

-¿María no me irías a buscar un paquete al correo?

-No me haces un favor? Me retirás un paquete del correo? Gracias.

-No me hacés la gauchada de irme a buscar un paquete al correo.

-Por favor me podrás ir a retirar una encomienda al correo. Gracias.

-María no me harías el favor de retirarme un paquete del correo?

**c) (por favor) - fórmula de tratamiento – petición directa / planteo de necesidad (alusiones a un favor, alusión a la posibilidad)**

-Che, pasame a buscar un paquete por el correo

-Amiga, haceme un favor, pasa por el correo a retirar un paquete que a esa hora no llego y te queda cerquita!! dale?

-Che Maria haceme un favor, pasá por el correo a retirar un paquete si?

-Por favor Maria si tenes un rato de tiempo retirame un paquete del Correo.

-Gordito necesito que retires del correo un paquete a mi nombre.

-Amiga, necesito que me hagas un favor, que me vayas al correo a retirar un paquete porque por el trabajo se me hace imposible ir, no te jode no?

**Situación 2:** *Su madre / tía / abuela (elegir una de las opciones de parentesco y subrayarla) está por salir a comprar pan y usted (vos) aprovecha para encargarle que le compre el diario. Escriba lo que le diría exactamente.*

A pesar de que la mayoría de los pedidos están atenuados, encontramos en estas formulaciones, por el lazo de parentesco, más peticiones directas que en la situación anterior, aunque la mayoría incluye algún elemento atenuador. Nuevamente se repite el predominio de las peticiones indirectas convencionalizadas. Asimismo, la mayoría de las formulaciones incorporan el uso de fórmulas de tratamiento vocativas nominales que aluden al vínculo familiar, es decir, *términos de parentesco* (Rigatuso, 1994) (*mamá, tía*), y aparecen en su forma apocopada (*ma, abue*) o diminutiva (*mamita, mami*). También registramos la forma de confianza *che* y, en las formulaciones de los hombres, la forma cariñosa *vieja* para la madre<sup>31</sup>. De nuevo aparecen las alusiones a un favor y el uso de la fórmula *por favor*, que también registra la forma *porfa*. Ocupan asimismo un lugar predominante las justificaciones del pedido y se destaca la producción de agradecimientos. Por otra parte, algunos informantes le dan la opción al destinatario para ir ellos a hacer ambas compras, y otros directamente se ofrecen para hacer la compra del destinatario ya que van a comprar el diario, reemplazando de esta manera el pedido por un ofrecimiento. Las estrategias empleadas son:

- <b>Petición indirecta convencionalizada</b> (presente, condicional, futuro imperfecto de indicativo): “me comprarías el diario?”, “me podés traer el diario de pasada?”, “no me traerías el diario?”, “podrías comprarme el diario?”, “me harías el favor de traer el diario?”, “no me podrías traer el diario?”, “me podrás traer el diario?”, “me podrías hacer el favor de traerme el diario?”	77%
- <b>Petición directa</b> : “comprame el diario cuando salgas”, “ma comprame el diario”, “comprame el diario porfa”, “por favor traeme el diario”, “de paso me traés el diario!”, “traeme el ole de pasadita”	21%
- <b>Fórmulas de tratamiento</b> : “ma”, “tía”, “che ma”, “mami”, “mamá”, “Mamita!!!”, “che abue”, “Vieja”	84%
- <b>Agradecimiento</b> : “Gracias”, “Gracias!!!”, “¡Muchas gracias!”, “Gracias mamá”, “gracias tía”, “te agradezco un montón”, “Gracias sos un amor”	30%
- <b>Fórmula Por favor</b> : “por favor”, “porfa”	16%

<sup>31</sup> En su estudio sobre los tratamientos bonaerenses familiares de mediados de la década de 1990 en la comunidad bahiense Rigatuso releva ya el vocativo *viejo-a* para padres, de carácter afectuoso, como un “uso predominantemente masculino” aunque “aparece también en boca de algunas mujeres jóvenes y de edad mediana (1994: 46).

- <b>Justificación:</b> “ya que vas a comprar el pan...”, “...de pasada?”, “ya que salís...”, “de pasada ya que vas a la panadería...”, “ya que te queda de pasada”, “porque estoy re atrasada hoy”	73%
- <b>Alusión a la posibilidad:</b> “Si pasas por el kiosco...”, “¿Podés?”, “si es posible”, “si podés”	12%
- <b>Alusión a un favor:</b> “me hacés un favor”, “no sabés el favor que me hacés”, “me harías el favor de...?”, “me hacés la gauchada?”	8%
- <b>Dar opciones:</b> “Má, querés que compre yo el pan? Bueno si vas vos, me traes el diario”	2%
- <b>Ofrecimiento:</b> “Mamá tengo que buscar el diario no querés de pasada que te traiga el pan?”	2%

**TABLA 6. Situación 2**

A continuación presentamos las combinaciones de estrategias registradas en las formulaciones de nuestros informantes:

a) *Fórmula de tratamiento – alusión a la posibilidad/justificación – petición indirecta convencionalizada – (por favor – agradecimiento)*

- Ma, me podes comprar el diario de pasada?
- Ma no me compras el diario a la pasada, gracias.
- Mamá cuando vas a comprar el pan no me podrías traer el diario?
- Che abue no me comprarías el diario ya que vas a comprar pan, te queda de pasada.
- Ma! Me traes el diario ya que vas al kiosco?
- Ma, por favor, ¿no me traes el diario de pasada?
- Tía, me podrías traer el diario de pasada.
- Tía! A la pasada me compras el diario? Gracias!
- Mami me traes el diario de pasadita cuando salgas a hacer los mandados?
- Me hacés la gauchada? Me podés traer el diario?
- Tía, si podés de paso, ¿me traés el diario?
- Ya que pasas cerca de la panadería, me podes comprar el diario?
- Vieja, si pasas por el quiosco...no me compras el diario?
- Che ma! Ya que salís me traes el diario. Después te lo pago.
- Mamita!!! Ya que vas a comprar pan, no me traerías el diario por favor?? Gracias!
- Mami, ya que salís, ¿no me traés el diario?
- Si vas a la panadería me podes comprar el diario que justo el kiosco está de pasada, te agradezco un montón, porque estoy re atrasada hoy. Gracias!
- Vieja me haces el favor ya que salís no me compras el diario Clarín de pasada? Toma sale 5 pesos.
- Tía si pasas por el kiosco me harías el favor de retirar el diario.
- Mamá ya que tenes que ir a la panadería me harías el favor de comprarme el diario si es posible.

b) (*Fórmula de tratamiento – alusión a la posibilidad/justificación*) – **petición directa** – (*por favor*)

- Ma comprame el diario.
- Mami si podes comprame el diario.
- Comprame el diario cuando salgas.
- Má, comprame de paso el diario por favor!
- Si pasas por el kiosco traeme el diario por favor.
- Ma ya que vas al almacén traéme el ole de pasadita, graciasssss
- Ma, traeme el diario, acá tenés la plata.
- Mamá, comprame el diario de paso!
- Buscame el diario por favor.
- Vieja, cuando pases por el kiosco, comprame la nueva.
- Ma comprame el diario porfa.
- Ma, si pasas por el kiosco, comprame el diario.
- Mama: si pasas por el kiosco, por favor tráeme el diario.
- Mami, traeme el diario, ya que te queda en la misma cuadra de la panadería ¿podes?

c) *Fórmula de tratamiento – petición indirecta convencionalizada* – **dar opciones**

- Ma si bajas ahora me podes comprar el diario, si no no te hagas drama que yo en un rato salgo y compro todo (pan y el diario)
- Má, querés que compre yo el pan? Bueno si vas vos, me traes el diario. Tomá la plata.

d) *Reemplazo del pedido por un ofrecimiento*

- Mamá, yo tengo que ir a comprar el diario, dejá que de paso te traigo el pan.
- Mamá tengo que buscar el diario no querés de pasada que te traiga el pan?

**Situación 3:** *Usted (vos) está pensando en afiliarse a una obra social. Se dirige a la ventanilla para pedir información sobre el servicio que ofrecen. Lo atiende un empleado de 35 años y le pregunta qué necesita. Escriba lo que le diría exactamente.*

El pedido de información propuesto es formulado por los informantes como un planteo de necesidad, deseo o motivo de su presencia (*necesitaría..., quería..., vengo a...*) o como una petición indirecta convencionalizada (*podrías...?*). En las respuestas ocupan un lugar preponderante el planteo de la situación en que se encuentra el usuario o la justificación de su pedido. Asimismo, destaca la producción de un saludo dirigido al empleado en la mayoría de las formulaciones. Las alusiones a un favor y la fórmula *por favor* registran mucha menor frecuencia de aparición que en las situaciones anteriores, aunque igualmente aparecen en algunas respuestas, así como el agradecimiento. Las estrategias registradas son:

<b>-Planteo de necesidad/deseo</b> (presente, condicional, pretérito imperfecto de indicativo, pretérito imperfecto de subjuntivo,	61%
--	-----

expresiones de auxiliar): “necesito información sobre la obra social”, “necesitaría saber...”, “necesitaría que me explicaras...”, “quería averiguar”, “necesito por favor que me informes...”, “quería que me asesoraras”, “quisiera saber”, “Estoy necesitando que me brinde información...”, “me gustaría saber...”, “Quiero saber...”	
<b>-Petición indirecta convencionalizada</b> (presente de indicativo, condicional): “Me podrías dar información?”, “Podrías asesorarme un poco?”, “Sería tan amable de informarme...?”	36%
<b>-Planteo de la situación/Justificación:</b> “estoy averiguando... porque me interesaría afiliarme”, “estoy interesada en afiliarme...”	38%
<b>-Saludo:</b> “Hola!”, “Hola qué tal?”, “Buen día”, “Buenos días/Buenas tardes”, “Hola buen día!”, “Qué tal? Buenas tardes”, “Hola cómo va?”, “Hola cómo andás?”, “Hola, cómo estás?”, “Hola, buen día, cómo le va?”	76%
<b>-Agradecimiento:</b> “Muchas gracias”, “gracias”, “desde ya, gracias”	10%
<b>-Fórmula por favor</b>	6%
<b>-Marcador discursivo:</b> “Mirá”, “bueno”	4%
<b>-Fórmula de tratamiento nominal:</b> “Señorita”	1%
<b>-Alusión a un favor:</b> “Me harías el favor de...?”	1%
<b>-Alusión a la molestia:</b> “te molesto porque...”	1%
<b>-Pregunta por la ubicación:</b> “Para afiliaciones es por acá?”	1%

**TABLA 7. Situación 3**

A continuación presentamos las combinaciones de estrategias más frecuentes en las formulaciones:

a) *Saludo* – (*marcadores discursivos* – *alusión a la molestia* – *planteo de la situación/Justificación*) – **planteo de necesidad/deseo** (*presente, condicional, pretérito imperfecto de indicativo, pretérito imperfecto de subjuntivo, expresiones de auxiliar*) – (*agradecimiento*)

- Buen día, me gustaría saber como afiliarme a la obra social.
- Buenos días necesitaría saber que documentación es requerida para afiliarse a la obra social.
- Hola que tal buen día, quería saber los servicios que ofrece la obra social.
- Quiero saber como afiliarme.

- Buenos días, vengo a averiguar sobre los distintos planes que existen para afiliarme a la obra social.
- Que tal? Buen día quería ver que necesito para afiliarme a la obra social.
- Buen día. Quisiera me orientes sobre los beneficios de la obra social, estoy pensando en afiliarme.
- Hola que tal necesito información sobre la obra social y que tengo que hacer para afiliarme.
- Hola, necesito afiliarme a una obra social, quería información acerca del servicio que ofrecen uds.? Muchas gracias!!!
- Hola, qué tal, Buen día/ Buenas tardes, te molesto porque quería que me asesoraras ya que me quiero afiliar a la obra social y estoy averiguando los distintos planes.
- Que tal? Buenas tardes. Estoy necesitando que me brinde información (...) necesitaría conocer la opciones que ofrecen. Gracias.
- Hola, ¿qué tal? Mirá, estoy averiguando porque me quiero afiliar a ... estuve mirando en internet pero me gustaría saber un poquito más sobre los beneficios que dan.
- Buen día. Desearía me asesore sobre los beneficios y servicios de esta obra social.
- ¡¡Hola Buenos días!! Mirá!! Estoy pensando en afiliarme a esta obra social y quería saber con que hospitales trabajan y cuales son las prestaciones que les están otorgando a los afiliados.

b) (*Saludo – planteo de la situación*) – ***petición indirecta convencionalizada*** – (*agradecimiento*)

- Podrías informarme respecto de la obra social que necesito informarme si serías tan amable.
- Hola, qué tal? Me podrias explicar que servicios ofrecen y como hago para afiliarme?
- Buen día, preciso información para afiliarme a la obra social. ¿Vos me podés explicar cómo es el servicio y cómo hago para afiliarme?
- Hola, cómo estás, podés explicarme que servicio ofrece esta obra social?
- Buenas tardes, estoy interesado en afiliarme, me puede dar los requisitos?
- Por favor, podría asesorarme sobre su obra social?
- Buenos días/ buenas tardes, estoy averiguando sobre la obra social porque me interesaría afiliarme. Me podrías dar información? Cuáles son las cosas que necesito?
- Hola ¿qué tal? Ando averiguando sobre las prestaciones que tiene la obra social. ¿Me podrías decir que cobertura tienen y eso?
- Buenos días, no me harías el favor de decirme cuáles son los servicios que presta la obra social? Gracias.
- Buenos días, serías tan amable de explicarme cuáles son los servicios que ofrece esta obra social?
- Buen día señorita. Estoy interesado en afiliarme en esta obra social. Me daría información sobre los servicios que tienen?
- Deseo afiliarme a esta obra social, ¿puede informarme si reúno las características para hacerlo?

El análisis de estas formulaciones, en confrontación con las de las situaciones anteriores, permite advertir que la índole del pedido y el contexto condicionan variación en la formulación. Así, la petición indirecta convencionalizada resulta predominante en los pedidos a familiares y amigos, donde se trata de pedidos de favores cotidianos, mientras que en esta situación de índole institucional el pedido se realiza con mayor frecuencia como un planteo de necesidad o deseo.

**Situación 4:** Se acerca a una ventanilla de una obra social para solicitar un formulario que debe completar para afiliarse. Hay una empleada de 50 años que no deja de escribir en la computadora. Escriba lo que le diría exactamente.

En la formulación de este pedido predomina ampliamente la petición indirecta convencionalizada. Sin embargo, en algunas ocasiones los informantes utilizan este tipo de formulación para preguntarle a la empleada si los puede atender, lo que parecería llevar aparejado un tono irónico o descortés, ya que le están reclamando a un empleado algo que se supone es su función y no requeriría que se lo soliciten. Muchos informantes saludan al iniciar la interacción, mientras que otros se disculpan por la interrupción, o bien utilizan la disculpa como llamado de atención en el comienzo de la interacción. Las fórmulas de tratamiento vocativo de tipo nominal se registran en una cantidad importante de las respuestas que emplean el uso añadido de fórmulas de cortesía, entre las que aparece el uso de la fórmula *por favor* y los agradecimientos. Asimismo, muchos informantes parecen atenuar la interrupción preguntando por el lugar en el que deben solicitar el formulario. Algunos manifiestan que esperarían a que la empleada se desocupe para realizar el pedido, mientras que otros preferirían quejarse por la situación. En tal sentido, destacan en esos casos ciertas expresiones descorteses hacia la empleada. Las estrategias relevadas son las siguientes:

- <b>Petición indirecta convencionalizada</b> (presente, condicional, futuro imperfecto de indicativo): “me podrá atender?”, “me darías un formulario?”, “me podrías dar el formulario...?”, “podría facilitarme...?”, “sería tan amable de...?”, “me podrás dar un formulario?”, “me podés facilitar...?”	53%
- <b>Planteo de necesidad/deseo/motivo de su presencia</b> (presente, condicional, pretérito imperfecto de indicativo, expresiones de auxiliar): “necesito el formulario...”, “estoy necesitando...”, “necesitaría un formulario de afiliación”, “vengo a buscar...”	22%
- <b>Petición directa:</b> “Señora me atiende que tengo cosas que hacer. Deme un formulario”	1%
- <b>Planteo de la situación:</b> “me dijeron que acá me dan el formulario de afiliación”	11%

- <b>Anuncio de la pregunta:</b> “te quiero hacer una pregunta”, “una consulta”, “te hago una pregunta”, “podría hacerle una pregunta?”	6%
- <b>Disculpas/molestia:</b> “disculpe que la moleste”, “disculpame que te moleste”, “discúlpeme”, “disculpá”, “disculpá que te interrumpa”, “perdón”, “te molesto”, “te molesto un instante”, “perdone que la interrumpa”, “Perdón!!!”	50%
- <b>Saludo:</b> “hola”, “buen día”, “buenos días”, “buenas tardes”, “hola, buen día”, “buen día señora”, “qué tal, buen día”, “hola qué tal buenos días”	44%
- <b>Fórmula de tratamiento:</b> “señora”, “señorita”	23%
- <b>Agradecimiento:</b> “gracias”, “muchas gracias”	18%
- <b>Fórmula Por favor:</b> “podría atenderme por favor?”	17%
- <b>Pregunta por la ubicación:</b> “acá es donde tengo que solicitar el formulario?”, “los formularios para afiliación dónde se retiran?”, “dónde puedo retirar el formulario?”	18%
- <b>Esperar o llamar la atención:</b> “Saludo y espero unos segundos para ver si en algún momento percibe que estoy”, “Disculpe. Disculpe (Más fuerte, y si no me da bolilla golpeo en la puerta, ventana o hago algún ruido para que me preste atención)”, “espero a que me atienda”	8%
- <b>Justificación:</b> “me podrás dar un formulario? Así adelanto mientras vos hacés tus cosas”, “me podría atender? Pues necesito retirar una planilla”, “podría atenderme por favor, que estoy apurado, solo un minuto”	4%
- <b>Quejarse:</b> “Que si está tan ocupada, tendría que haber otro empleado para atención al público”	3%

**TABLA 8. Situación 4**

A continuación transcribimos las combinaciones de estrategias recogidas en las respuestas:

a) (*Saludo – disculpas – fórmula de tratamiento*) – ***petición indirecta convencionalizada*** – (*por favor*) – (*agradecimiento*)

- Disculpe que la interrumpa, ¿podría facilitarme un formulario para afiliarme a la obra social?
- Disculpe señora, no me daría el formulario que hay que completar para afiliarme a la obra social.

- Disculpe Señora, sería tan amable de facilitarme el formulario para afiliarme? Muchas gracias!
- Perdón señora, me puede atender?
- Hola, disculpame, podrías facilitarme un formulario de afiliación?
- Buenos días. Perdona que la moleste un segundo. Me podría alcanzar un formulario para afiliarme a la obra social? Muchas gracias.
- Buenos días señorita, disculpe que la moleste, si es tan amable me podría dar un formulario para poder asociarme. Muchas gracias.
- Señora ¡Por favor! ¿Me daría un formulario de afiliación? ¡Gracias! ¡Disculpe!
- BUENOS DIAS!!! Me podrías dar un formulario para afiliaciones.
- Buen día, podría atenderme por favor?
- Me podrías hacer el favor de alcanzarme un formulario..... Gracias.
- Buenos días señora, me podría dar un formulario para afiliarme? Muchas gracias.

b) *(Saludo – fórmula de tratamiento – disculpas) – planteo de necesidad/deseo/motivo de su presencia – (por favor) – (pregunta)*

- Disculpe, necesito un formulario para afiliarme a la obra social.
- Disculpe, vengo a buscar el formulario que tengo que completar para afiliarme.
- Buen día señora, disculpe que la moleste, vengo a buscar un formulario que necesito para afiliarme, se lo tengo que pedir a usted?
- Hola! Como va?...Discúlpeme, la molesto, vengo a buscar el formulario de inscripción para poder afiliarme.
- ¡Hola señora! Tengo que rellenar el formulario y necesito que me indique, por favor.
- Buen día... Señora... Señoraaaaa necesito que me atienda por favor.
- Disculpe que la moleste estoy necesitando un formulario para completar.
- Señora, necesito una planilla para afiliarme. Podría atenderme!
- ¡¡Hola buen día!! Disculpa que te moleste, necesitaría completar el formulario para mi afiliación, ¿vos tendrías uno?

d) *(Saludo – fórmula de tratamiento – disculpas – anuncio de la pregunta) – pregunta por la ubicación*

- Disculpá, aca me dan el formulario o en donde?
- Disculpame que te moleste, ¿Dónde puedo retirar el formulario?
- Hola, buenas tardes, te quiero hacer una pregunta ¿en que lugar tengo que pedir un formulario?
- Disculpeme, acá es donde tengo que solicitar el cuestionario?
- Perdón, buen día, los formularios para afiliación donde se retiran?... Gracias.
- Perdón, para solicitar formulario de afiliación, tengo que esperarla a usted o es en otro sector?
- Disculpe: Buenos días. ¿Dónde puedo solicitar el formulario que debo completar para afiliarme?
- Disculpame, te hago una pregunta.... Me podrías indicar donde tengo que ir para afiliarme a la obra social?

f) *Esperar a que atienda o hacer un llamado de atención y esperar*

- Nada espero a que me atienda
- Luego de esperar un tiempo prudencial, pregunto si están atendiendo o hay alguna persona que me pueda atender.
- Disculpe. Disculpe (Más fuerte, y si no me da bolilla golpeo en la puerta, ventana o hago algún ruido para que me preste atención).
- Hola Buenas tardes. (si veo que no me atiende) vuelvo a saludar con un tono más fuerte y le digo –Hola! Venía a retirar un formulario, me lo puede alcanzar por favor.
- Buenos días señora: espero que levante la vista y le digo, vengo a solicitar un formulario.
- Saludo y espero unos segundos para ver si en algún momento percibe que estoy.

- Espero un ratito y si no me atiende le golpeo la ventanilla, luego la saludo y le solicito la planilla.
- Espero un momento, y después interrumpo: Buen día! Necesito retirar el formulario para completar, me lo podría dar?

**g) Quejas hacia la empleada**

- Que si está tan ocupada, tendría que haber otro empleado para atención al público, de hecho el tiempo de la gente es oro, generalmente está trabajando y es una falta de respeto de parte de la obra social hacia la gente.
- Me vuelvo loco.
- Hola, no quisiera ser irrespetuosa... ¿podrías atenderme .... Hace ya casi 10 minutos que estoy esperando...

**Situación 5:** *Usted (vos) acaba de afiliarse a una obra social y desea averiguar cómo es el manejo institucional, es decir, cómo debe proceder para realizar una consulta médica, un análisis clínico, si debe manejarse con órdenes, etc. Lo atiende una empleada de 55 años en un escritorio. Escriba lo que le diría exactamente.*

Los informantes suelen formular este pedido de información como una petición indirecta convencionalizada, en mayor medida, y como un planteo de necesidad o deseo. Además, una cantidad considerable de informantes realiza un planteo de la situación o una justificación de su pedido, informando que son nuevos en la obra social. Asimismo, algunos anuncian la consulta mediante expresiones del tipo de *le hago una consulta*, y en ocasiones recurren al uso de diminutivos: *te hago una preguntita*. El saludo inicial vuelve a registrarse en la mayoría de las formulaciones, mientras que las disculpas, la fórmula *por favor* y las fórmulas de tratamiento ocupan un lugar mucho menor que en la situación anterior. También aparecen algunos marcadores discursivos del tipo de *mirá, mire, sí*. Asimismo, muchos informantes agradecen por el servicio brindado. A continuación presentamos las estrategias relevadas:

<p><b>-Petición indirecta convencionalizada</b> (presente, condicional): “me podría decir cómo es el tema de las consultas médicas?”, “me podría explicar...?”, “podrías asesorarme?”, “serías tan amable de explicarme...?”</p>	<p>50%</p>
<p><b>-Planteo de necesidad/deseo</b> (presente, condicional, pretérito imperfecto de indicativo, pretérito imperfecto de subjuntivo, expresiones de auxiliar): “Desearía saber...”, “me gustaría que me explique...”, “necesitaría saber...”, “quería saber...”, “estaría</p>	<p>38%</p>

necesitando que me explique...”, “quisiera que me informe...”	
<b>-Planteo de la situación/Justificación:</b> “estoy afiliada recientemente...”, “recién acabo de afiliarme, soy nueva”, “disculpe, pero soy nueva en la obra social”, “soy nuevita en esta obra social”, “vengo de Afiliaciones y tengo algunas dudas...”, “me explicarías... ya que me acabo de afiliarse y no sé cómo proceder”	38%
<b>-Anuncio de la pregunta:</b> “Una consulta?”, “te hago una preguntita”, “le hago una consulta”, “puedo hacerte un par de preguntitas?”	9%
<b>-Saludo:</b> “hola”, “buen día”, “buenos días”, “buenas tardes”, “hola, cómo estás?”, “hola, qué tal!”, “qué tal? buen día”, “¡¡hola buen día!!”, “qué tal?”, “hola! cómo va?”, “hola, cómo anda?”, “hola qué tal buenos días”	68%
<b>-Agradecimiento:</b> “Muchas gracias!!!”, “gracias”	17%
<b>-Fórmula de tratamiento:</b> “Señora”, “señorita”	12%
<b>-Disculpas/molestia:</b> “Disculpame”, “disculpe”, “la molesto porque...”	8%
<b>-Diminutivo:</b> “soy nuevita”, “una preguntita”, “un par de preguntitas”	4%
<b>-Fórmula Por favor</b>	4%
<b>-Marcador discursivo:</b> “sí, mire”, “mirá”, “sí”	6%

**TABLA 9. Situación 5**

Las siguientes combinaciones de estrategias son las más frecuentes en las respuestas:

a) (*Saludo – fórmula de tratamiento – por favor – disculpas*) – **petición indirecta convencionalizada** – (*agradecimiento*)

- ¿Me podrías explicar como debo hacer para realizar una consulta, y si necesito algún tipo de orden u otra tramitación.
- Señora, me puede explicar unas cosas, recién me afilié!
- Por favor me puede indicar el mecanismo para manejarme con determinada obra social, como es el sistema de ordenes, etc etc?
- Disculpe, podría asesorarme sobre como es el manejo institucional?

- Señorita acabo de afiliarme a la obra social, me diría que trámite tengo que hacer para realizar las prestaciones médicas?
- Hola me daría información como puedo sacar un turno para una consulta o para un análisis y como se manejan ustedes.
- Buenas tardes, me podría decir como es el tema de las consultas medicas? Digo, se hacen con ordenes o tengo que ir directamente?
- Hola como estas, me podría explicar como tengo que manejarme una vez que obtenga la obra social y deba atenderme?
- Buen día, disculpe, pero soy nueva en la obra social. Me podría explicar qué tengo que hacer para sacar turno para una consulta médica o para hacerme unos análisis. Es necesario sacar alguna orden?
- Buen día señora. Podría explicarme cuáles son los pasos a seguir cuando quiera hacer una consulta médica?
- Buen día soy nuevita en esta obra social. Me informas como se usa.
- Me podrías hacer el favor de decirme como tengo que hacer para hacer estos trámites. Gracias.
- Buenos días. Soy un afiliado reciente de la obra social. Sería tan amable de explicarme cómo me debo manejar?
- Señora: ¿Usted me puede informar que procedimiento debo seguir para realizar consultas médicas, análisis clínicos? Desde ya, muy amable de su parte.
- Buen día, podrías orientarme como tengo que manejarme para los servicios de la obra social?
- Buenos días señora sería tan amable de informarme como debo usar la mutual para hacer una consulta al medico con ordenes o tarjeta?
- Por favor me puede asesorar como trabaja la mutual?

b) *(Saludo – fórmula de tratamiento – marcadores discursivos) – planteo de necesidad/deseo (presente, condicional, pretérito imperfecto de indicativo, pretérito imperfecto de subjuntivo, expresiones de auxiliar) – (pregunta) – (agradecimiento)*

- Que tal!!, necesito hacer una consulta medica, aqui se manejan con ordenes?
- Necesitaría informarme como realizo una consulta medica y otros servicios.
- Que tal, necesito hacer un par de consultas respecto a mi obra social ¿Se las puedo hacer a usted?
- Hola como anda? Quería saber como tengo que hacer cada vez que quiero ver a un medico, tengo que venir aca antes a buscar la orden?
- Hola buen día, necesitaría saber si me puede explicar como es el manejo interno de la obra social, es decir se utilizan órdenes para cada consulta a un profesional o solo con el carnet alcanza.
- Que tal, buen día, necesito que me expliques como hay que manejarse con el medico de cabecera, los bonos, etc.
- Desearía saber como tengo que hacer para realizar consultas o análisis cómo es el sistema con el que se manejan.
- Buenas tardes señora. Estaría necesitando que me explique cual es el procedimiento que debo seguir para el caso que necesite realizar una consulta medica, o si debiera realizarme un análisis, etc. Que debo hacer? es necesario traer una orden? O acaso me debo manejar solo con el carnet de afiliado? Gracias.
- Hola! necesito que me indiques el proceder para realizar cualquier prestación o consulta que necesite. Gracias.
- Buenos días. Necesito una consulta medica como tengo que proceder.
- Mirá, yo necesitaría que me expliques los pasos a seguir para usar la mutual, acabo de asociarme y quiero saber como proceder ante cada prestación...
- Sí, buenas tardes, sí, quería saber si me podés informar cómo funciona esto...

c) *(Saludo – disculpas – fórmula de tratamiento) – anuncio de la pregunta (diminutivo) – pregunta*

- Disculpe señora, le hago una consulta acerca de...
- Te hago una consultita, quería saber los pasos a seguir porque me acabo de afiliar.
- ¿Que tal? Buen día, te hago una preguntita ¿Cómo se maneja la obra social con respecto a las consultas medicas?
- Disculpame, puedo hacerte un par de preguntitas.
- Hola, te hago una consulta. Quisiera saber como es el mecanismo para realizar una consulta ¿Necesito derivación del medico de cabecera?

**Situación 6:** *Necesita un turno con un oftalmólogo y se dirige a la ventanilla de un hospital. Cuando llega su turno en la fila, la empleada, de unos 28 años, le hace un gesto con la cabeza para indicarle que se acerque. Escriba lo que le diría exactamente.*

En esta situación predomina el planteo de necesidad/deseo/motivo de su presencia para formular el pedido del turno, aunque también se registra la petición indirecta convencionalizada. En pocos casos el pedido se realiza mediante la omisión del verbo (*un turno...*). El saludo es formulado por la mayoría de los informantes, y una cantidad importante agradece por el servicio. En algunas respuestas se registra el uso de marcadores discursivos del tipo de *mirá, sí, no*. Las fórmulas de tratamiento registran poca frecuencia de uso en las respuestas. El vocativo *señorita* se registra en las formulaciones de usuarios mayores de 60 años, quienes también formulan quejas por el gesto que la empleada realiza para llamar al usuario, decodificado negativamente de acuerdo con las quejas que exponen. Las estrategias registradas son:

- <b>Planteo de necesidad/deseo/motivo de su presencia</b> (presente, condicional, pretérito imperfecto de indicativo, pretérito imperfecto de subjuntivo, expresiones de auxiliar): “necesito un turno...”, “necesitaría un turno...”, “necesitaba...”, “ando buscando un turnito...”, “andaba buscando...”, “estoy necesitando...”, “vengo a sacar un turno...”, “venía para...”, “vengo por un turno...”, “quería sacar un turno...”, “quería pedirte...”, “quisiera un turno”	72%
- <b>Petición indirecta convencionalizada</b> (presente, condicional, futuro de indicativo): “tendrás turno con...?”, “me podrías...?”, “podrías darme un turno...?”, “me podrías decir...?”, “me podés dar un turno?”, “me daría un turno...?”	30%
- <b>Verbo omitido:</b> “un turno para...”	3%
- <b>Saludo:</b> “hola”, “qué tal?”, “qué tal! buenas tardes”, “buen día”,	83%

“buenos días”, “hola ¿qué tal?”, “hola buen día”, “cómo le va?”, “hola, qué tal? cómo estás?”, “hola! cómo va?”, “hola, cómo te va?”, “hola, qué tal, buen día”, “hola qué tal buenos días cómo estás”	
<b>-Agradecimiento:</b> “gracias”, “gracias!!!”, “muchas gracias”	20%
<b>-Fórmula de tratamiento:</b> “señorita”	11%
<b>-Fórmula <i>Por favor</i></b>	10%
<b>-Queja o pregunta por el gesto:</b> “me llama a mí?”, “ante todo me tendrías que decir buenos días”	9%
<b>-Marcador discursivo:</b> “mirá”, “sí...”, “sí, este...”, “no”, “¡Sí! Mirá”	6%

**TABLA 10. Situación 6**

A continuación presentamos las combinaciones de estrategias más frecuentes en las respuestas:

a) *Saludo – (marcadores discursivos – fórmulas de tratamiento) – planteo de necesidad/deseo/motivo de su presencia (presente, condicional, pretérito imperfecto de indicativo, pretérito imperfecto de subjuntivo, expresiones de auxiliar) – (pregunta – agradecimiento)*

- Hola, necesito atenderme con el oftalmólogo.
- Hola, que tal, buen día, quería pedir un turno con el oculista.
- Hola como andas? Quería un turno para el oftalmólogo.
- ¿Cómo le va? ando buscando un turnito para el oftalmólogo.
- Hola, que tal como estas? Necesitaría un turno para el oculista. Lo pido aca?
- ¡Sí! Mirá venía para sacar un turno al oftalmólogo.
- Hola, buen día, quería pedirte un turno para el oftalmólogo.
- Hola, como te va? necesito un turno con el doctor perez, el oftalmólogo.... Puede ser para mañana?
- Buen día, necesito sacar un turno para un oftalmólogo, para cuando tenés.
- Hola, vengo por un turno.
- Hola que tal? necesito un turno con el oftalmólogo, para que fecha tenés?
- Hola, necesitaría un turno para un oftalmólogo. Gracias!!!
- Hola ¿Qué tal?, andaba buscando un turno para oftalmología.
- Buen día. Vengo a sacar un turno para el oftalmólogo, puede ser para el lunes?
- Si...que tal? buenas tardes, estoy necesitando un turno con el oftalmólogo. Me podrías decir en que días y horario atiende? Gracias.
- Buenos días, señorita. Vengo a pedir un turno para el oftalmólogo.
- Buenos días señorita, necesito un turno con un oftalmólogo. Muchas gracias.
- Qué tal? Venía a sacar un turno con el oftalmólogo.
- Hola que tal buenos días como estas, necesitaría un turno para una consulta con el oftalmólogo.

b) *(Saludo) – Petición indirecta convencionalizada – (agradecimiento)*

- Buen día, me darías un turno para un oftalmólogo ¿para cuando tenés?
- Gracias, buenas tardes me puede dar un turno para tal día??
- Hola! Podrías darme un turno para un oftalmólogo.
- Hola, buen día. Podrías darme un turno para el oftalmólogo?
- Que tal? Me podrías dar un turno para el oculista?
- Buenos días, podría darme un turno para el oftalmólogo? Gracias que tenga buen día.
- ¿Me podés dar un turno? Gracias.
- Me darías un turno para el oftalmólogo. Gracias.

c) (*Fórmula de tratamiento – saludo*) – **queja o pregunta por el gesto de la empleada** (*usuarios mayores de 60 años*) – *planteo de necesidad – (justificación - agradecimiento)*

- Señorita ¿me está llamando a mí? Bueno, necesito un turno para el oculista en forma rápida porque es urgente.
- Buen día, me llama a mí? Bueno gracias, necesito un turno con un oftalmólogo.
- Buenos días señorita me llama a mí. Necesito un turno con el oftalmólogo. Gracias.
- Perdón, me llamas a mí, ok. Necesito un turno para un oftalmólogo. Gracias.
- Señorita el gesto que hizo con la cabeza es dirigido a mi persona?
- ¿A mí? Sí, este..., no, necesitaba un turno para un oftalmólogo, no sé si es esta la ventanilla correcta.
- Buen día, vengo a reservar un turno para el oftalmólogo, para la semana que viene y de mañana por favor. Gracias señorita, no queda muy bien la forma que usastes para hacerme notar que la que seguía era yo. Buenos días.
- Ante todo me tendrías que decir buenos días porque soy una persona mayor.
- Me vuelvo loco.

d) (*Saludo*) – **verbo omitido** – (*por favor*)

- Un turno para el oculista.
- Hola un turno para el oculista por favor

**Situación 7:** *Un familiar cercano a usted (vos) tiene un turno con un especialista en un hospital público para el día 31 de mayo. Unos días antes ese familiar sufre una lesión en la rodilla por lo que debe permanecer en reposo durante un período de quince días. Usted (vos) concurre a la ventanilla correspondiente para pedir que le posterguen unos días el turno y lo atiende una empleada de 45 años. Escriba lo que le diría exactamente.*

En este punto predomina el planteo de la situación o la justificación por el pedido. Asimismo, un número importante de informantes formulan el pedido como una petición indirecta convencionalizada y, en menor medida, como un planteo de necesidad/deseo/motivo de su presencia. La alusión a la posibilidad ocupa un lugar destacado. El saludo también se registra en la mayoría de las respuestas. La fórmula *por favor* aparece en algunas respuestas y se registra la alusión a hacer un favor. Además, los agradecimientos ocupan un lugar más destacado que en las situaciones

institucionales previas. Lo mismo sucede con el uso de marcadores discursivos. Las fórmulas de tratamiento vocativo *señorita* y *señora* se registran principalmente en las respuestas de informantes de sexo masculino. Las estrategias relevadas son las siguientes:

- <b>Planteo de la situación/Justificación:</b> “mi hermano tiene turno para el 31 pero sufrió un accidente”, “porque tuvo un accidente y no va a poder venir ese día”	92%
- <b>Petición indirecta convecionalizada</b> (presente, condicional, futuro de indicativo): “me podrán cambiar el turno?”, “¿podría reprogramármelo?”, “me podés cambiar el turno?”, “no me podrías cambiar...?”, “podemos anular el turno?”, “podremos correr el turno?”, “sería tan amable de...?”	68%
- <b>Planteo de necesidad/deseo/motivo de su presencia</b> (presente, condicional, pretérito imperfecto de indicativo, pretérito imperfecto de subjuntivo, expresiones de auxiliar): “venía a cancelar un turno”, “necesitaría que me postergues unos días el turno”, “quisiera solicitar...”, “quería anular...”	44%
- <b>Saludo:</b> “hola”, “hola, qué tal?”, “hola, qué tal, buen día”, “hola, cómo anda?”, “buen día”, “buenos días”, “buenas tardes”, “hola buen día”, “hola, buenos días”, “buenas”, “hola! cómo va?”	81%
- <b>Agradecimiento:</b> “gracias”, “muchas gracias”, “muchas gracias!!!”, “muchas gracias! y suerte”, “¡gracias! ¡muy amable!”	26%
- <b>Fórmulas de tratamiento:</b> “señorita”, “señora”	13%
- <b>Fórmula Por favor</b>	11%
- <b>Disculpas/molestia:</b> “disculpe”, “discúlpeme”, “disculpe la molestia”, “la molesto señorita”, “te molesto un instante”	7%
- <b>Alusión a la posibilidad:</b> “es posible?”, “sería posible...?”, “será factible...?”, “habrá posibilidad de...?”, “¿qué posibilidades hay?”	19%
- <b>Marcadores discursivos:</b> “mire”, “mirá”, “sí”	12%
- <b>Alusión a un favor:</b> “necesito un favor”, “te tendría que pedir un favor”	2%

**TABLA 11. Situación 7**

Las siguientes son las combinaciones de estrategias que recogimos en las formulaciones de los informantes:

a) (*Saludo – disculpas – marcadores discursivos – alusión a un favor*) – *planteo de la situación/justificación – petición indirecta convencionalizada – (por favor – agradecimiento)*

- Mi hermana tenía turno y no puede venir. Me da otro para dentro de 20 días?
- Mire disculpe la molestia pero tenía un turno programado con X y no voy a poder asistir porque me surgió un imprevisto. ¿Podría reprogramármelo?
- Disculpeme, vengo de parte de “familiar”, el tuvo un accidente y no va a poder venir el día 31 de mayo que es cuando tenía turno, me podría dar otro turno para dentro de dos semanas aproximadamente?
- Que tal vengo de parte de..., el tuvo un problema personal y no va a poder asistir al turno. ¿Usted se lo podría postergar?
- Hola como anda? Mira mi vieja tiene turno para el 31 de mayo pero esta en cama por 15 días, se lo podes pasar?
- Hola que tal? Vengo porque Carlos Perez tenía turno para el 31 y tuvo un problemita en la rodilla y no va a poder venir, podremos correr el turno?
- Que tal, buen día, soy familiar de “fulano”, él tenía un turno con el dentista para el día 31 de mayo. Pero sufrió una lesión y no va a poder venir en esa fecha. Me podrías dar un nuevo turno por favor.
- Buenas tardes mi familiar tenía un turno pero está imposibilitado por quince días, podrías postergarlo?
- Buenos días, señora, mi papá tenía un turno para el 31 de mayo con el Dr. Harris y tuvo un accidente y tiene reposo hasta el 22 de junio. Hay alguna posibilidad de reprogramar el turno.
- Señorita mi familiar tuvo un percance y no puede concurrir en el turno previsto ¿me lo podría postergar?
- Hola, un familiar tenía un turno el 31 de mayo pero sufrió una lesión en la rodilla, no podrá venir ese día, ¿podrán darme algún turno para dentro de 15 días? Muchas gracias!!!
- Hola que tal. Mirá sabes que había sacado un turno pero mi hermano se fracturó la rodilla y no puede asistir a la consulta. Me podrías dar un turno para dentro de 20 días. Muchas gracias! y suerte.
- Hola, necesito un favor, mirá, mi marido tenía un turno con el doc y se lastimó la rodilla, no va a poder venir hasta mediados de junio, vos me podes cambiar el turno?
- Buenos días. Fulano tiene un turno para el día 31 de mayo y sufrió un percance, sería tan amable de extenderlo hasta que se recupere?
- Señora, buenos días. Mi esposa tiene turno con el Dr. Julián para el 31 de mayo. Lamentablemente no va a poder venir porque tuvo un accidente doméstico. ¿sería ud tan amable de cambiarle el turno para más adelante?
- Buen día, te tendría que pedir un favor, tengo a mi primo que tiene un turno dentro de dos días, pero ayer sufrió un accidente que lo tiene imposibilitado por 15 días, me podrías cambiar el turno?

b) (*Saludo – disculpas – fórmula de tratamiento – marcador discursivo*) – *planteo de la situación/justificación – planteo de necesidad/deseo/motivo de su presencia (presente, condicional, pretérito imperfecto de indicativo, pretérito imperfecto de subjuntivo, expresiones de auxiliar) – (por favor – agradecimiento)*

- Vengo en nombre de “...”, tuvo un accidente y necesitaría postergar el turno.
- Mira tengo tal familiar que se accidento hace unos días y no puede venir, quiero saber si se puede postergar el turno.

- Hola, vengo en nombre de mi hermana, que tenía un turno para el 31 de mayo y tuvo un accidente, necesitaría si no me puede postergar el turno hasta que se recupere.
- Hola buen día, la sra. XXX tenía un turno el 31 de mayo, pero se lesiono y debido a un reposo inminente que debe guardar, necesitaría que me postergue unos días el turno.
- Buenos días mi hermano tiene turno para el 31 pero sufrió un accidente y quisiera saber si se podría cambiar el turno para dentro de 15 días.
- Vengo de parte de NN que tiene un turno para el especialista y no va a poder venir porque está en reposo por 15 días de una lesión en la rodilla, necesitaría otro turno para otro día. Gracias.
- Hola! como va?... la molesto señorita, mi abuelo tenía turno para el día 31 de mayo y quería pasarlo para más adelante ya que sufrió una lesión en la pierna y tiene reposo por 15 días
- Hola! necesitaría por favor si me puede cambiar el turno que mi papá tenía para el 31 de mayo con el clínico, sufrió un accidente y tiene que estar en reposo durante 15 días aproximadamente por lo que le va a ser imposible concurrir ese día. Gracias.
- ¡Buenos días! Vengo para ver si puedo postergar el turno de mi familiar, ya que se encuentra con una lesión en la rodilla, y no puede venir a la consulta.
- Buenos días, necesito por favor postergar un turno que tenía mi papá para el 31 de mayo, porque tuvo un accidente y no va a poder venir ese día, es posible?
- Hola, quisiera cambiar el turno que tenía mi hermano porque no puede venir.
- Venía a ver si me podés pasar para más adelante el turno de... pues se encuentra imposibilitado de venir. Gracias.

*c) (Saludo – por favor) – petición indirecta convencionalizada/planteo de necesidad/motivo de su presencia – sin justificación*

- Buen día ¿podés cambiarme un turno?
- Buenas tardes, necesito cambiar un turno por favor.
- Hola que tal venia a cancelar un turno por favor.
- Por favor, necesito cambiar un turno dado para el 31 de mayo para dentro de 15 días. (y si fuera necesario expondría los motivos)
- Me podrá cancelar el turno.

Una mirada de conjunto a las distintas formulaciones realizadas para las situaciones planteadas permite observar que las estrategias que los informantes manifiestan usar en la formulación de pedidos tanto a amigos y familiares como a personas de menor confianza, tal como empleados de atención al público en ventanillas de hospitales y obras sociales, resultan ser muy similares. En la mayoría de las formulaciones aparecen estrategias de atenuación y otras expresiones de cortesía.

Una diferencia notable radica en el uso de fórmulas de tratamiento nominales: resultan más frecuentes, afectuosas, personalizadas y variadas en el marco de la relación de amistad y de familia, más formales y menos frecuentes y variadas en la interacción institucional.

Asimismo, pudimos constatar que los pedidos formulados en puestos de atención al público, a diferencia de los que se realizan en el marco de relaciones de amistad y familia, se expresan con frecuencia como planteos de necesidad / deseo /

motivo de su presencia, con el uso de desactualizadores y otras estrategias de cortesía.

Los saludos registran mayor frecuencia de aparición en las situaciones institucionales, donde parecen estar muy pautados como forma de inicio del intercambio. El agradecimiento, en cambio, predomina ampliamente en los pedidos en las relaciones de amistad y familia, donde recogimos formas muy afectuosas de agradecimiento, mientras que los de la situación institucional registran menor frecuencia y son más formales.

La fórmula *por favor* y la alusión a hacer un favor en el pedido, presentes en ambas situaciones, son más frecuentes en el marco de las relaciones de amistad y familia, en las que el pedido reviste más el carácter de favor.

#### **4.2.3.2. Segunda sección: La conceptualización de la (des)cortesía**

A continuación se analizará el material obtenido, sistematizado según las respuestas dadas a las distintas preguntas y consignas.

##### **4.2.3.2.1. ¿Qué es para usted (vos) la cortesía?**

Las respuestas relativas al concepto de cortesía aluden a la *dimensión afectiva de la cortesía*, a la *dimensión interactiva* y a la *cortesía normativa*. Asimismo, incorporamos una cuarta categoría que incluye las respuestas que no pueden restringirse a una de las categorías anteriores:

a) *Dimensión afectiva de la cortesía: amabilidad*. Las respuestas a la primera pregunta se orientan en un número significativo (37%) a identificar la cortesía con la *amabilidad*, en muchos casos en vinculación con el *respeto* y la *cordialidad*, situándose en la dimensión afectiva de la cortesía, dimensión que también ocupa un lugar destacado en las respuestas recogidas por Murillo Medrano (2005) en su aplicación del cuestionario en Costa Rica. A continuación transcribimos algunas de las respuestas de nuestros informantes:

- Ser *amable*.
- Ser *amable* con todos.
- Ser amable, respetuoso.
- Atenta, *amable*, respetuosa.
- Trato *amable*, predisposición a la ayuda, respeto, servicio.
- Es buen trato y *amabilidad*.

- Es una demostración de atención, *afecto* o respeto hacia o entre las personas.
- Es el modo de hablar y gesticular de las personas, manifestado en sus palabras atentas y *amables*.

b) *Dimensión interactiva*: En vinculación con lo anterior, tal como también observa Murillo Medrano (2005), en muchas respuestas la cortesía está pensada en relación con el interlocutor y sus intereses y sentimientos:

- Manejarse en el trato con los demás con educación y *priorizando a la otra persona*.
- Es la forma de comportarnos de buenas maneras con *nuestros semejantes*.
- Es una manera de mostrar buenos modales y hacernos *más humanos y semejantes!!!*
- Es el desenvolvimiento de una persona que hace sentir cómodo al otro, respetado y considerado.
- Es la mejor manera de entenderse con la gente.
- Es un conjunto de maneras de comportarse que todos usamos para manejar el trato con los demás. Por lo general, queremos quedar bien y que los demás también se sientan cómodos y respetados (...) sobre todo tenemos cuidado cuando tenemos que hacer algo o pedir algo que sabemos que puede molestar.

Este modo de conceptualización de la cortesía (27%) coincide con lo que Murillo Medrano denomina *dimensión interactiva*, a la que el autor identifica con la *cortesía estratégica*.

c) *Cortesía normativa*: Otros informantes (11%) asocian la cortesía con la *norma social*, tal como también Murillo Medrano registra en su aplicación del cuestionario. Esta conceptualización de la cortesía puede apreciarse en las siguientes respuestas:

- Ser *educado*.
- Respeto, *buenos modales*.
- Es la mejor expresión de las *buenas costumbres* o las *normas de etiqueta*.
- Los *buenos modales*.
- Educación* y respeto.
- Ser respetuoso y bien *educado*.
- Una *regla* fundamental de convivencia.

Resulta importante señalar que los informantes que tienen una conceptualización de la cortesía ligada a la norma social pertenecen en su mayoría al nivel educacional bajo.

d) *Otras respuestas*: Incluimos en esta categoría a todas aquellas respuestas (25%) que no pueden asignarse a una de las categorías previas, ya sea porque definen la cortesía en términos que no se adecuan a las categorías propuestas o bien porque en ellas confluyen dos o las tres dimensiones consideradas. Tal es el caso, por ejemplo, de las siguientes respuestas:

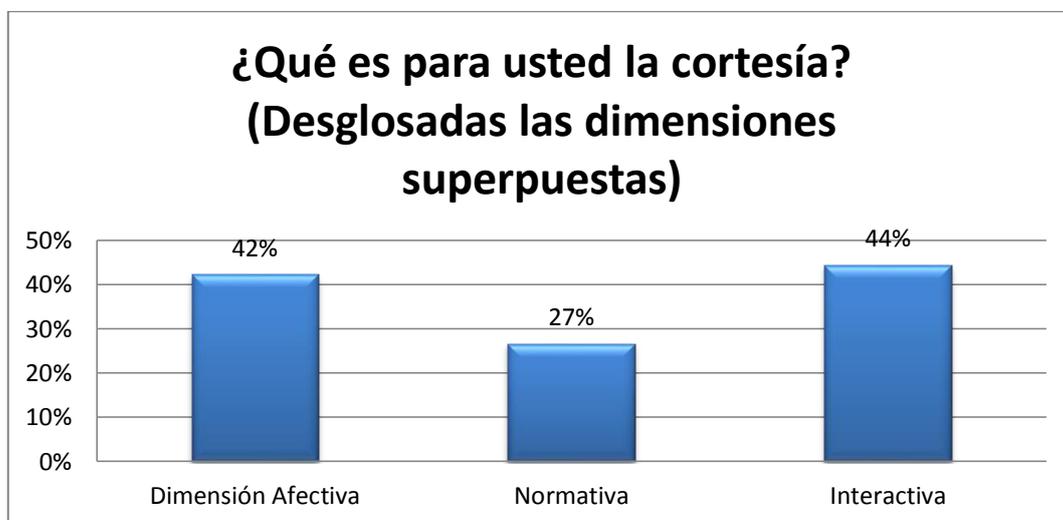
- Parte de la vida.
- Es fundamental para cualquier situación.

- Un principio fundamental para empezar una comunicación.
- La amabilidad, el respeto por y hacia el prójimo.
- Es una forma de relacionarse con los demás de una manera respetuosa, atenta y amable.



**GRÁFICO 12. Conceptualización de cortesía**

Al desglosar la categoría *Otros*, incluyendo sus respuestas en las tres categorías anteriores, obtuvimos un predominio de la dimensión interactiva, tal como ilustra el siguiente gráfico:



**GRÁFICO 13. Conceptualización de cortesía: distribución de dimensiones**

4.2.3.2.2. *¿Puede dar ejemplos reales de manifestaciones de cortesía?*

En este aspecto, siguiendo a Murillo Medrano (2005), clasificaremos los fenómenos relevados en las respuestas a esta pregunta en *formas de cortesía verbal* y *formas no verbales de cortesía*. Sin embargo, a diferencia de este autor, los ejemplos que hemos recogido en nuestros cuestionarios corresponden en su mayoría a las formas de cortesía verbal (65%), y en menor medida se registran ejemplos de formas no verbales de cortesía (9%). No obstante, en algunas respuestas se combinan ambas formas de expresión de la cortesía:

a) *Formas de cortesía verbal: actos de habla*. Los actos de habla asociados con la cortesía son principalmente el saludo, el agradecimiento y, para la expresión de peticiones, el uso de fórmulas como *por favor*. Además, en relación con la cortesía verbal, se menciona en las respuestas la importancia de pedir permiso, dar explicaciones siendo claro y explícito, pedir disculpas, presentarse (diciendo el nombre). Asimismo, se hace referencia al respeto por los turnos de habla, y también se alude a fenómenos paralingüísticos:

- Saludar y responder al saludo.
- Saludar al ingresar a un lugar aunque las personas que se encuentren sean desconocidas.
- El saludo en la calle, en las instituciones.
- Hola, gracias, por favor, pase usted.
- Con permiso, me alcanzas... me prestarías... muchas gracias.
- Pedir por favor, agradecer, pedir permiso.
- En mi trabajo, en la administración pública suele venir gente solicitando diferentes cosas con cortesía.
- Pido siempre las cosas por favor.
- Pedir permiso, saludar, sonreír, no ser grosero/a – No interrumpir cuando otra persona está hablando, decir gracias.
- Gracias, permiso, muy amable, muy atento.
- Sos muy amable, que tengas buen día. Saludar.
- Cuando llamás a Speedy y la persona que te atiende se presenta diciéndote su nombre; cuando el colectivo que ves todos los días te saluda al subir al cole; cuando salís del laburo el viernes y todo el mundo te dice “buen fin de semana”.
- Cuando te dicen al terminar una llamada telefónica o despedirse de algún lugar: “Gracias, que tenga buen día”.
- La manera de saludarnos, la forma en que se realizan los pedidos, usando fórmulas como por favor, gracias o verbos en condicional o futuro.
- Cuando te explican bien las cosas.
- Cuando una persona solicita a otra información de algún tipo, esta última responde con respeto, tratando de brindar la mayor cantidad de información posible.
- Esperar a que la otra persona se exprese y luego hablar.
- Saber escuchar a los demás y no elevar demasiado la voz.
- Cuando la gente te mira a los ojos, te presta atención a lo que vos le estás preguntando.

b) *Formas no verbales de cortesía*: En cuanto a las formas no verbales de cortesía destaca en particular la referencia a *ceder el paso, ceder el lugar en una fila y ceder el asiento*.

- Ceder el asiento a ancianos, embarazadas en los colectivos, respetar las colas x ejem. en los bancos, en los super... etc. etc.
- Cederle el asiento del colectivo a una persona embarazada.
- ceder un asiento.
- Cruzar una persona no vidente – en silla de rueda – dar un asiento en el colectivo.
- En cualquier lugar cuando ofrecen el paso al peatón, en un cruce de calle cuando voy en auto.
- Estoy en una cena familiar y me ofrezco para servir el asado, para que mi padre se pueda sentar, luego de haberlo hecho.
- Normas en cuanto a comportamiento civil.

c) *Ambas*: En un conjunto de respuestas observamos la confluencia de formas verbales y no verbales de cortesía:

- Saludar, ayudar.
- Dar el asiento en un colectivo a personas mayores o embarazadas. Saludar con un buen día/buenas tardes cuando se entra a un comercio u oficina.
- Pararse para ofrecer un asiento. Saludar. Despedir.
- Saludar, dar las gracias, pedir por favor, dejar pasar primero a las mujeres, ceder los asientos a embarazadas y mayores.
- Dar muestras de agradecimiento, escuchar cuando alguien te habla, ayudar a alguien que lo necesita.
- Ayudar a un anciano, persona no vidente a cruzar la calle; ceder el asiento a una persona mayor, embarazada o discapacitada; saludar al ingresar a un local, banco, consultorio; agradecer ante una consulta realizada.
- Decir: Por favor, gracias, no atropellar a los demás, tener paciencia en una fila en el banco.
- En el saludo – en el agradecer – en abrir una puerta – ceder un lugar – sonreír.
- Saludar cuando uno ingresa o se va de algún lugar, ceder un asiento o lugar a una persona que lo necesite mas que yo, dar una mano en los quehaceres de la casa.
- Cuando camino por la calle dejo pasar a la gente mayor. Pido disculpas si me choco a alguien en la calle.
- Cuando se saluda amablemente, cuando se cede el paso o el asiento en un transporte público, cuando se ayuda a alguien en una situación complicada.

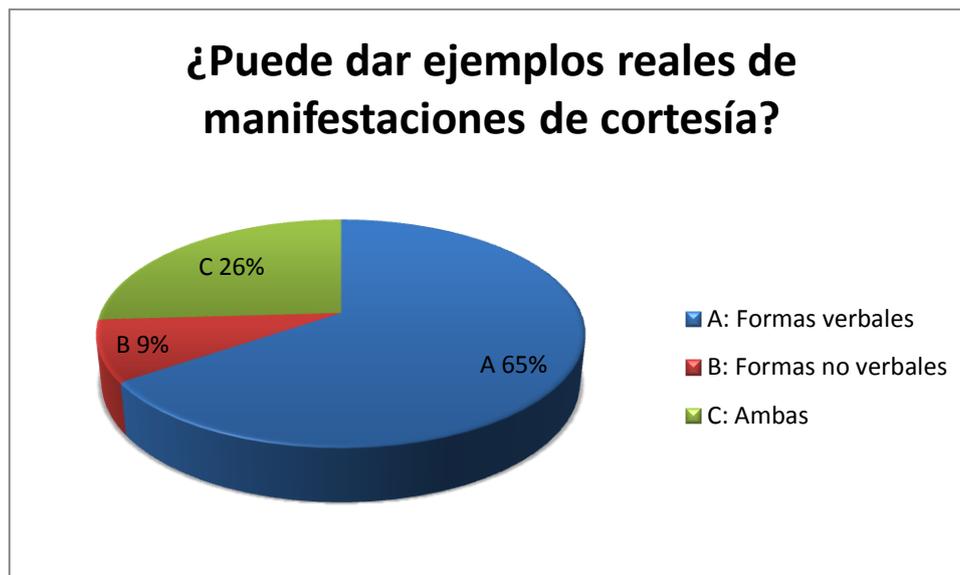


GRÁFICO 14. Ejemplos de manifestaciones de cortesía en la comunidad

#### 4.2.3.2.3. ¿Usted (vos) trata de ser cortés?

Las respuestas a esta pregunta son casi en su totalidad afirmativas, con excepción de un informante hombre de 28 años [M] que sostiene que no trata de ser cortés. El resto de los informantes suele responder *Sí* o *Sí, siempre*, aunque en algunas respuestas hubo ciertos matices que aluden a la posibilidad o no de ser corteses en determinados contextos:

- Casi siempre.
- Sí, siempre, en la medida de lo posible.
- Trato de serlo sobre todo si percibo lo mismo de la otra persona.
- Sí, pero existen ocasiones que a uno no lo dejan.
- Sí, en lo posible.
- Sí, siempre que puedo.
- Por lo general sí.

#### 4.2.3.2.4. ¿Por qué usa la cortesía? ¿Para qué sirve, en su opinión?

En las respuestas a esta pregunta identificamos dos categorías a las que también recurre Murillo Medrano (2005) para clasificar sus respuestas. Se trata de la cortesía orientada a establecer *relaciones interpersonales / sociales* y la cortesía usada con *finés estratégicos*. Al igual que el autor, registramos una mayor tendencia (50%) hacia la cortesía con el fin de establecer buenas relaciones interpersonales. En la segunda categoría se ubica el 30% de las respuestas. Asimismo, incorporamos otra

categoría que agrupa las respuestas en las que los informantes señalan que usan la cortesía para otros fines (20%), como demostrar *educación*.

a) *Cortesía con fines interpersonales / sociales*: En las respuestas predomina la alusión al mantenimiento de buenas relaciones –expresado en la frecuencia del sintagma *bueno relación/buenas relaciones* y en la forma alternante *relación positiva*–, a lograr un clima agradable y al reconocimiento del otro:

- Como *base en cualquier relación*.
- Para *relacionarnos* mejor con el *prójimo*.
- Para mantener las *buenas relaciones humanas*.
- Para llevarse bien con el *prójimo*, para establecer una *bueno relación con las personas*.
- La cortesía no se debería usar para lograr beneficios, fundamentalmente *crea un clima agradable en las relaciones interpersonales*.
- Para vivir con mejor *relación con el prójimo*.
- Para que el contacto con las personas no sea frío y distante.
- Sirve para poder *relacionarnos* bien con los seres humanos.
- Para generar un buen diálogo y *buenas relaciones*.
- Porque a quien me dirijo le hace saber que *su presencia me importa*.
- Porque es la forma más respetuosa de comunicarse con los demás, sirve para mantener un *vínculo de afecto, amabilidad y respeto*.
- Sirve para *demostrar amor al prójimo*, es una cualidad hermosa que deberíamos practicar más seguido... cosa que se está olvidando, el ser amable y respetar a los demás.
- Para que nuestro interlocutor se sienta *reconocido*.
- Para *generar buenas relaciones* con el otro.
- Lleva a una *relación positiva* con el otro.
- Me hace sentir bien, mejora mi humor y sirve para reducir la presión y *mejorar las relaciones interpersonales*.
- Para tener más *afinidad* para la otra persona.

b) *Cortesía con fines estratégicos*: Entre las finalidades estratégicas evidenciadas en las respuestas destacan la búsqueda de reciprocidad y el logro de determinados objetivos:

- Para que *me devuelvan el mismo respeto*.
- Porque siendo cortés se *predispone* al interlocutor a prestar atención a los requerimientos de uno.
- Quiero que *me traten como yo trato*.
- Para resultar agradable a la gente o *cuando se necesita algo* de esa persona.
- Porque mi trabajo (fotógrafa) depende de la cortesía *para lograr mi objetivo*, porque permite que entiendan bien lo que hago y dejo una buena impresión, lo que hace *que me recomienden* luego.
- Porque siendo cortés se puede lograr mayor respeto y amabilidad y *obtener mejores resultados*.
- Porque es más fácil *obtener lo que uno desea*.
- Para evitar molestar al otro, para *evitar conflictos*, para hacerlo sentirse bien y quedar bien con las personas.
- Para que me respondan de la misma forma.

Tal como señala Susana Boretti, este tipo de respuestas que “...aluden a criterios ‘estratégicos’, volitivos e intencionales (...) tienen peso en la competencia comunicativa de los informantes” (2003: 201).

c) *Otros*: En esta categoría incluimos las respuestas que no se adecuan a las categorías anteriores, como sucede con aquellas en las que confluyen ambas finalidades o bien las respuestas en las que los informantes manifiestan usar la cortesía para demostrar educación o simplemente por respeto:

- Por educación, sirve para demostrar a las personas su educación.
- Respeto.
- Es un hábito, una forma de vida, me sirve para mí.
- Sirve para tener la puerta abierta a un futuro lindo (negocios, compañeros, amistad, un emprendimiento de viaje, etc.).

En una única respuesta, que transcribimos a continuación, correspondiente al mismo informante de 28 años [M] que en el punto anterior señala que no trata de ser cortés, se sostiene que la cortesía no sirve:

- No la uso, no creo que sirva hoy en día.



**GRÁFICO 15. Motivaciones en el uso de la cortesía**

Entre los hablantes de nivel educacional bajo predominan las respuestas que asocian el uso de la cortesía con fines estratégicos o con la educación, mientras que los hablantes de nivel educacional medio y alto tienden a vincular su uso con los fines interpersonales.

#### 4.2.3.2.5. *¿Con quiénes es usualmente cortés?*

A esta pregunta la mayoría de los informantes responden que son corteses con toda la gente, aunque algunos hacen hincapié en la cortesía dirigida especialmente hacia las personas mayores y también hacia desconocidos, autoridades o en las interacciones en el ámbito laboral. Un grupo de respuestas señalan algunas restricciones en la producción de los discursos de cortesía que aluden a familiares y amigos y personas que no son corteses:

- Con todos, menos con mis amigos y familia.
- Con los amigos.
- Generalmente fuera del núcleo íntimo familiar.
- Con cliente, vendedores, si ellos también lo son.
- Con todos los que son corteses conmigo.
- Con todos, salvo aquellos que me disgustan y me vuelvo sarcásticamente agresivo.
- Con todo el mundo, salvo cuando me tratan mal.

#### 4.2.3.2.6. *¿Es cortés con familiares y amigos?*

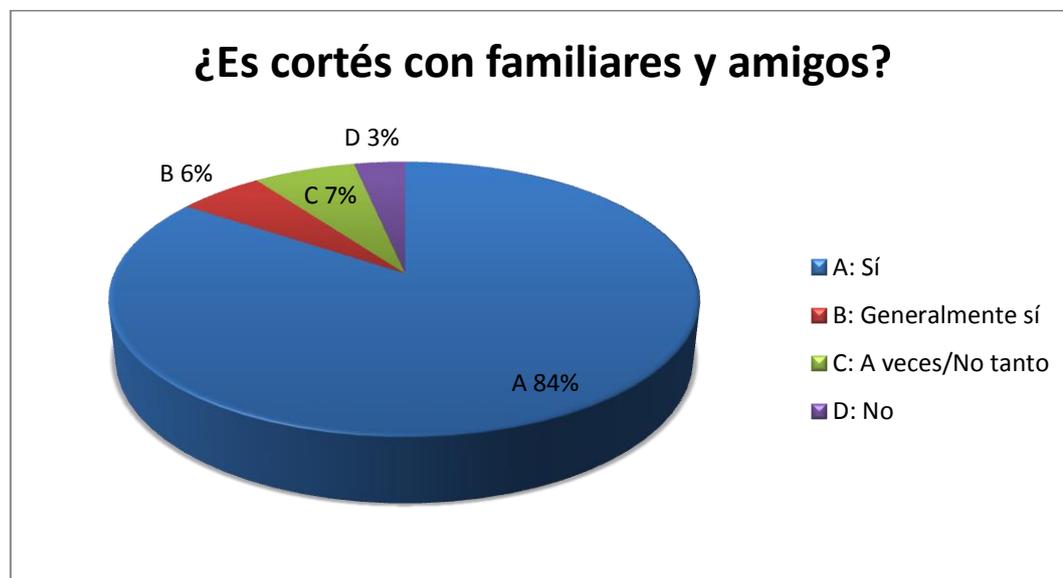
La mayoría de los informantes (84%) responde afirmativamente a esta pregunta. Sin embargo, algunos aclaran que lo son *generalmente* (6%). Por su parte, tres hablantes masculinos, todos ellos pertenecientes al grupo de edad más joven de los tres niveles educacionales, sostienen que no son corteses con familiares y amigos, mientras que otra minoría de informantes (7%) responde *a veces, no siempre o no tanto*. Asimismo, otros destacan la *familiaridad* en ese tipo de relaciones:

- Sí, aunque a veces uno los trata con más familiaridad.
- Sí, aunque el lenguaje suele ser más coloquial, pero la cortesía siempre está.
- Por ahí la confianza me lleva a no ser tan cortés con familiares y amigos, o sea, el trato es más familiar y menos formal pero es bueno.
- Sí, aunque como les pasa a todos seres humanos en el ámbito familiar donde uno se siente seguro y siempre “perdonado” puedo a veces “perder los estribos”.

Otros informantes reconocen el uso de formas de cortesía *divertidas* o menos *acartonadas* para estas relaciones, como se observa en el ejemplo que ofrecemos a continuación (mujer de 34 años [A]), en el que se hace referencia probablemente, al

igual que en los ejemplos anteriores, a formas menos ritualizadas o menos formales de cortesía:

-Sí, pero menos o de formas menos notables, o divertidas, o usando formas más marcadas, por ejemplo, en lugar de decir por favor, digo “porfá” o “plis”. O por ejemplo, en un mail pongo “chas gracias” o “txs”.

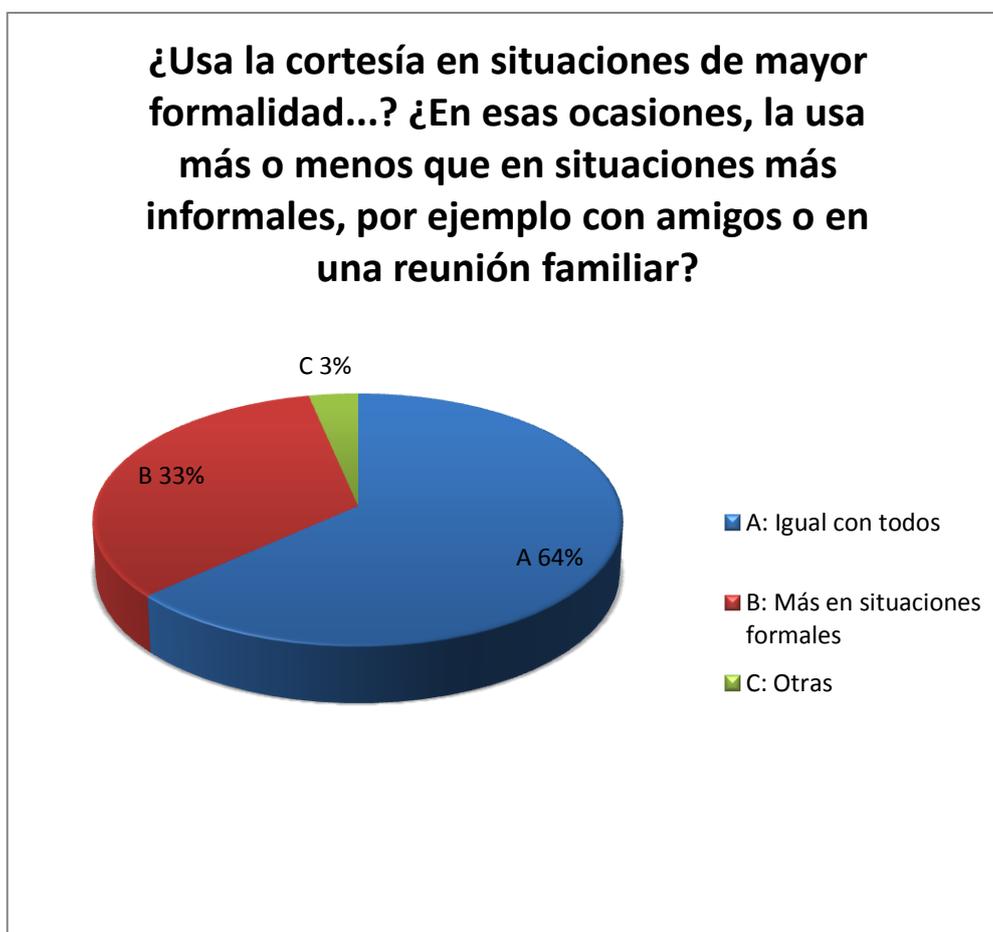


**GRÁFICO 16. Uso de la cortesía con destinatarios concretos**

4.2.3.2.7. *¿Usa la cortesía en situaciones de mayor formalidad, como por ejemplo cuando realiza un trámite o una consulta en instituciones de atención al público? ¿En esas ocasiones, la usa más o menos que en situaciones más informales, por ejemplo con amigos o en una reunión familiar?*

La mayoría de los informantes (64%) sostienen que usan siempre la cortesía, con todos por igual, tanto en las situaciones formales como en las informales, y algunos señalan que lo que puede cambiar es el *lenguaje* o la formalidad, pero que la cortesía está presente en ambas situaciones. En cambio, otros (33%) señalan que la utilizan en mayor medida en las situaciones de más formalidad, como cuando realizan un trámite o al tratar con desconocidos. Como señalamos en el análisis del test aplicado a usuarios del dominio educativo, en el que obtuvimos una tendencia similar en los resultados, estos datos contrastan con los obtenidos por Josefa Contreras para la sociedad española y alemana, cuyos informantes sostienen en su mayoría que son más corteses en situaciones de mayor formalidad y no lo son tanto

con familiares y amigos (2008: 648). En este sentido, en nuestros informantes se observa una mayor conciencia del uso de la cortesía en situaciones informales, lo que puede tener directa relación con su conceptualización de la cortesía, más ligada al concepto de amabilidad y al favorecimiento de las relaciones interpersonales que a la norma social.



**GRÁFICO 17. Expresión de la cortesía según contextos de uso**

#### 4.2.3.2.8. *¿Qué es para usted (vos) la descortesía?*

La mayoría de los informantes (80%) realizan una conceptualización de la descortesía por oposición a la cortesía o la definen por ausencia o falta de los atributos vinculados con esta (amabilidad, cordialidad, respeto, educación, interés, consideración y reconocimiento del otro), tal como se observa en respuestas como las siguientes:

- Todo lo contrario de la cortesía. Se trataría de una persona irrespetuosa, individualista, carente de afecto y respeto por los demás.
- El mal trato y la falta de amabilidad.
- Lo contrario de la cortesía, usar formas que en lugar de hacer sentir cómodo y bien a la otra persona sean agresivas o molestas.
- Ser irrespetuoso y poco amable.
- Cuando uno no es amable con alguien.
- No ser amable y la falta de respeto.
- La ausencia de actos de amabilidad o respeto hacia terceros.
- La falta de interés por el prójimo, no ser amable.
- La falta de buenos modales, la falta de respeto.
- Ser maleducado.
- Falta de respeto.
- Falta de consideración hacia el otro.

En algunas respuestas se registra una tendencia a considerar el fenómeno de descortesía en relación con los sentimientos del interlocutor en tanto ser humano, a veces considerado en términos de *prójimo*, es decir, se pone en foco de atención la dimensión interpersonal:

- La falta de interés por el prójimo, no ser amable.
- No hacer sentir cómodo a alguien.
- Actuar intempestivamente, sin reparar en otros.
- Hacer lo que a uno no quisiera se lo hagan.
- Para mí es fenómeno de mala educación. Una persona desatenta y poco amable en el trato, que se dirige a los otros tratándolos no de igual, es decir como persona, sino como un objeto.
- Es una falta de consideración hacia el otro.
- El maltrato hacia el otro. Es una falta de respeto hacia el otro como persona.
- Es una actitud o comportamiento que resulta ofensivo o desconsiderado para el otro.

En este grupo de respuestas aparecen bastante equilibradas las respuestas que definen la descortesía como ausencia de amabilidad y las que la definen como ausencia de educación o desde su dimensión interactiva, es decir que se equilibran la dimensión afectiva y normativa e interactiva, con un leve predominio de la interactiva, lo que contrasta con los resultados recogidos por María Bernal en su aplicación del test de hábitos sociales adaptado al estudio de la descortesía en la sociedad española, en cuyas definiciones de descortesía predominan los aspectos sociales, en el sentido de normas sociales, sobre los afectivos (2008: 628).

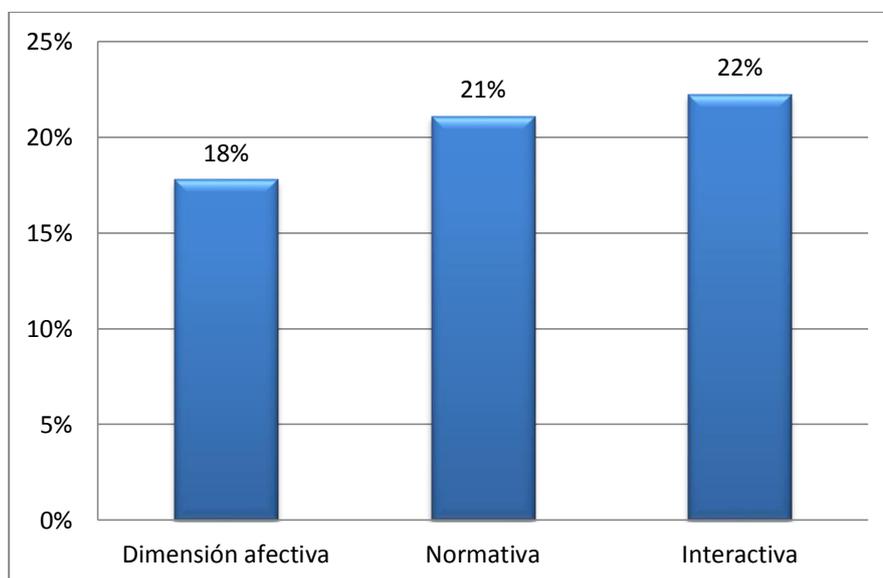
Otras respuestas, en cambio, otorgan una entidad propia a este fenómeno en lugar de definirlo por ausencia y aluden a cuestiones de construcción de imagen soberbia y pedante:

- La soberbia.
- La pedantería, la hostilidad, la indiferencia.
- Cuando alguien abusa de su “personaje”, es soberbio.
- Ser ordinario.
- Formas relacionadas con actitudes egoístas y relacionadas con el descontrol emocional.
- Ser grosera, brusco, egoísta.
- Antipático.

- Para mí es el maltrato, indiferencia, agresión verbal.
- Un estado de ánimo que te hace mal.
- Es generar un clima adverso en cualquier ámbito.
- Es tratar despectivamente a la gente.



**GRÁFICO 18. Conceptualización de descortesía**



**GRÁFICO 19. Conceptualización de descortesía: distribución de dimensiones**

Entre las mujeres y los informantes de nivel educacional bajo se observa el predominio de la asociación de la descortesía con la dimensión normativa, mientras que entre los de nivel educacional alto predomina la dimensión afectiva.

#### 4.2.3.2.9. *¿Puede dar ejemplos reales de descortesía?*

Los ámbitos señalados por los informantes como posibles escenarios en los que tienen lugar las manifestaciones de descortesía son los siguientes: las calles de la ciudad, los locales de venta de ropa, los supermercados, los colectivos, los hospitales, las obras sociales, los bancos, las oficinas públicas, los debates políticos, entre otros. A continuación clasificamos los ejemplos de descortesía en las siguientes categorías: *Formas verbales de descortesía vinculadas con actos de habla, Formas no verbales de descortesía, Fenómenos paralingüísticos asociados a la descortesía y Actitudes asociadas a la descortesía.*

a) *Formas verbales de descortesía vinculadas con actos de habla:* Las formas verbales asociadas a la descortesía se relacionan, en la mayoría de las respuestas, con la ausencia de los actos de habla vinculados con la cortesía: saludos, agradecimientos, disculpas, uso de fórmulas para la expresión de peticiones, como por ejemplo la fórmula *por favor*. Asimismo, aparece aquí la referencia a la práctica del insulto. A continuación transcribimos algunas respuestas:

- No saludar – no dar las gracias – no pedir perdón.
- Cuando llegás a la ventanilla de un hospital y la secretaria no te saluda.
- Cuando los empleados que te atienden dicen “Sí?” en vez de saludar o decir “qué necesita?”.
- Simplemente el no decir buen día.
- No contestar un saludo.
- En empleados que no te saludan.
- No saludar, contestar mal.
- No saludar, tratar imperativamente, no agradecer.
- Cuando al pedir cierta información por desconocimiento se lo maltrate verbalmente solo por “no saber”. También cuando se procede sin dar las gracias, permiso, perdón.
- No pedir disculpas, por ejemplo si uno choca con otro accidentalmente en la calle.
- Poner una excusa, negar el saludo.
- Insultos, desplantes.
- No pedir las cosas por favor.
- Solicitar las cosas de mala manera.
- Cuando no se pide por favor y perdón.
- El maltrato verbal hacia una persona mayor.
- Una profesora trató de “mi amor” aun alumno por no entender algo...
- Tutear a una persona mayor cuando es un desconocido. No pedir las cosas por favor.

b) *Formas no verbales de descortesía:* Se destacan aquí ciertos comportamientos no verbales que acontecen en el tránsito, en comercios, instituciones, transporte público, en la calle:

- Manejar a alta velocidad, usar celular cuando se maneja.
- No ayudar a personas discapacitadas.
- Cuando voy a un negocio, al médico, a una institución, y no espero el turno, me adelanto.
- No ceder el asiento a una persona mayor.
- No dar el asiento a abuelos, no cruzar a gente discapacitada.
- Nadie cede el paso. Nadie cede el asiento. Nadie da lugar a un anciano, niño o discapacitado.

c) *Fenómenos paralingüísticos asociados a la descortesía*: En este punto, y en las respuestas sintetizadas en *Varios* en las que aparecen referencias a fenómenos paralingüísticos, se destacan en particular los gestos, las miradas, el tono y volumen de voz. Asimismo, es de interés la alusión a los comienzos de interacción en los puestos de atención al público:

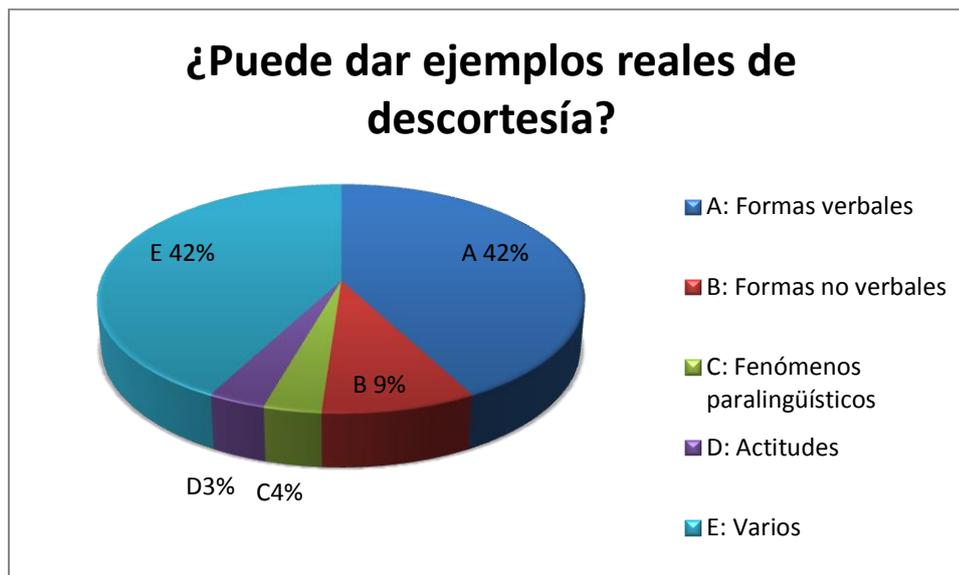
- Cuando los empleados te reciben con un *gesto con la cabeza*.
- Gritar* sin escuchar.
- Que te hagan *gestos con la cara* cuando estás haciendo cola, en lugar de llamarte.

d) *Actitudes asociadas a la descortesía*: Las actitudes mencionadas por los informantes como ejemplos de descortesía son: la falta de predisposición para atender a una persona, la falta de paciencia y el desinterés por el otro, aspectos que se observan en los siguientes ejemplos:

- Cuando te atienden como si fueses un número más. Cuando no están *predispuestos* a explicarte algo que no entendés.
- Estar detrás de un escritorio conversando y no atender a la gente.
- Ignorar* la presencia del otro.
- Que no tengan *paciencia*.
- La *indiferencia* para con las personas mayores.
- En los lugares donde se atiende gente mayor y ante la falta de comprensión de algo en particular pierden la *paciencia* rápidamente y no los tratan bien.

e) *Varios*: Reunimos en esta categoría un conjunto de respuestas en las que confluyen dos o más de las categorías anteriores:

- La falta de saludo, de respeto, que no te miren cuando hablan o usen cel.
- Cuando la gente estaciona en cualquier lado, pide las cosas gritando.
- Entrara a una oficina sin saludar, adelantarse en una fila, no pedir por favor.
- No saludar al ingresar a un lugar donde hay personas, ser atropellado, colarse en filas, hablar fuerte y molestando en lugares públicos.
- un/a secretario/a atiende al cliente sin saludarle ni prestarle atención y nunca mirándolo a los ojos.
- No ceder el asiento a una persona mayor, o a una embarazada – no saludar al ingresar a un lugar – Hablar a los gritos - Algunos empleados bancarios que desaparecen de ventanillas (a las 10.50hs.) sin importarles la cola de gente que espera ser atendido.
- No saludar, no mirar cuando te hablan, hablar por teléfono cuando te atienden.
- Que no te saluden, que no tengan paciencia.
- ¿Qué quiere? (con un tono de desgano). En el jardín ingresa una mamá y no saluda al docente. A veces se es descortés también con la mirada, una mirada sobradora.



**GRÁFICO 20. Ejemplos de manifestaciones de descortesía en la comunidad**

4.2.3.2.10. *¿Considera que usted (vos) es descortés en algunas situaciones? ¿Cuáles?*

En coincidencia con lo relevado en el test aplicado al dominio educativo, la mayoría de los informantes (64%) responde afirmativamente a esta pregunta, contrariamente a lo que esperábamos, ya que en un principio consideramos que los informantes no se iban a expresar con tanta sinceridad sobre sus propias manifestaciones de descortesía. En cambio, las respuestas son en su mayoría afirmativas y se acompañan de ejemplos o explicaciones de los motivos de tal comportamiento. Algunos informantes señalan que son descorteses por distracción; otros atribuyen a sus propios enojos sus manifestaciones de descortesía; para otros la descortesía surge como reacción ante la descortesía del interlocutor; otros, los mismos informantes que manifiestan usar la cortesía en mayor medida en situaciones de formalidad, consideran que son descorteses en situaciones informales, con familiares y amigos; otros admiten ser descorteses cuando juegan al fútbol, en el tránsito y al hablar de política; finalmente, algunos informantes señalan que son descorteses sin darse cuenta. A continuación transcribimos algunas respuestas en tal sentido:

- Si me faltan el respeto, sí!
- Podría ser cuando recibo una mala atención de una persona.
- Sí, cuando me encuentro enojado por algún motivo en especial.

- Sí, cuando me molestan. Cuando el viejo de enfrente deja el camión en la puerta de casa y no lo quiere correr.
- Sí. Con amigos.
- Sí, en situaciones informales con amigos o familiares.
- En alguna discusión con algún amigo o familiar.
- Cuando me gana la ansiedad, generalmente si he visto situaciones injustas, cambio el tono y los modos.
- Cuando recibo descortesía de la otra persona.
- Sí, seguramente. Creo que suelo serlo cuando estoy muy distraída.
- Sí, hay gente que ha llegado a colmar mi paciencia en el trabajo y la trato con un poco de descortesía.
- Soy muy descortés cuando trato a la persona con cortesía y me encuentro que la otra persona es descortés, me pone muy mal y saco lo peor de mí.
- Sí, cuando no lo son conmigo me saco.
- ¡Sí! Cuando me hablan de mala manera.
- Sí, suelo ser descortés en muchas situaciones. No soporto a la gente maleducada, grosera o que discrimina.
- Cuando se meten con la gente que quiero.
- A veces soy descortés, pero suele ser con personas que no me caen bien.
- No me hables de política.
- En el trabajo cuando no me siento respetado.
- Cuando me faltan el respeto o tratan mal a alguna persona.
- Sí, me irritan algunas situaciones en el tránsito.
- A veces soy descortés cuando manejo mi auto... aunque nadie me escucha las cosas que digo....
- Sí, cuando juego al fútbol, con los árbitros...
- Sí, cuando la gente no entiende razones.
- Soy descortés sin darme cuenta.

Resulta importante señalar que algunos informantes admiten en este punto que son descorteses como reacción ante situaciones de atención al público u ofrecimientos telefónicos de servicios que califican negativamente:

- Si me enoja o insulto a alguien (...) Supongamos un trato institucional en el que yo soy la persona ajena, y por ejemplo, no me atienden, lo que hago es no ser cortés. Es decir, no soy descortés en el sentido de enojarme y tratar abiertamente mal al otro, pero sí dejo de ser cortés. Soy más tajante, en casos extremos me descargo cuando agradezco y hago la maldad de decir "gracias por nada", a veces con el tono del "gracias" es suficiente
- Que te atiendan mal o por compromiso, te contagian enseguida la descortesía.
- Si me ponen nerviosa por maltrato en la atención.
- Sí, seguramente. Me enoja cuando insisten con las promociones por teléfono de cualquier producto, cuando uno ya explicó de forma "cortés" que no lo quiere o necesita.

Por otra parte, los informantes que responden negativamente a esta pregunta, en ocasiones realizan aclaraciones que destacan que se trata de su percepción, por ejemplo a través de expresiones como *creo que*, *considero que*. Asimismo, algunas respuestas hacen hincapié en la intención de no ser descortés:

- Creo que no.
- Considero que no.
- Trato de no serlo.
- A conciencia no.
- Siempre intento evitarlo.



GRÁFICO 21. Reconocimiento de expresiones de descortesía propias

#### 4.2.3.3. Tercera sección: Las percepciones de la (des)cortesía en instituciones del ámbito de la salud en Bahía Blanca

Como anticipamos, la tercera sección que abordaremos corresponde a la percepción de los hablantes de la comunidad acerca de la (des)cortesía en puestos de atención al público del ámbito de la salud en la ciudad de Bahía Blanca. A continuación analizamos las respuestas correspondientes a esta parte del cuestionario.

4.2.3.3.1. *Cuando realiza un trámite o consulta en ventanillas de hospitales o en obras sociales ¿cómo debería ser el trato para que usted (vos) considere que ha sido atendido con cortesía?*

En las respuestas a esta pregunta se destacan y prevalecen cuatro cuestiones: la importancia de la *amabilidad* en la atención (41%), del *saludo* como acto de habla fundamental (36%), la necesidad de recibir *explicaciones* precisas (27%) y la *predisposición* y *voluntad* del empleado para resolver los problemas del usuario como actitudes muy valoradas (28%). A continuación clasificamos las respuestas según sean *Formas de cortesía verbal*, *Fenómenos paralingüísticos asociados a la*

*cortesía* y *Actitudes asociadas a la cortesía*. Sin embargo, la mayoría de las respuestas incluyen simultáneamente aspectos de distintas formas de cortesía.

a) *Formas de cortesía verbal*: Los actos de habla asociados a la cortesía en la atención al público en ventanillas del ámbito de la salud son: el *saludo* –tanto de inicio como de respuesta– y las *explicaciones*, de particular frecuencia de aparición en el corpus. Asimismo algunas respuestas aluden al agradecimiento y el uso de fórmulas para la expresión de peticiones. Algunas respuestas de los hablantes en tal sentido son:

- Que me respondan a mi *saludo* inicial, que me *explique* bien lo que le pregunto y que salude cuando me vaya
- Pautas mínimas de *saludo* y *amabilidad*.
- Siempre debe haber un *saludo* previo y posterior a la consulta.
- Saludo* – preguntar qué necesito – dar las directivas lentamente para que el oyente pueda incorporarlas y pueda completar el trámite.
- Ser preciso y en algunos si es necesario *hacer docencia*.
- Amable*, que te *saluden* y que se ofrezcan a asesorarte, *sin monosílabos*.
- Que inicie la conversación *saludando*, que responda *amablemente* las consultas que uno realiza, que si uno no entiende, vuelvan a *explicar* sin impacientarse, y que *saluden* también al finalizar el trámite.
- Primero que me *saluden* y luego una respuesta a lo que pregunto, dándome una solución.
- Que te *saluden* y te den las *gracias*.
- Que me *saluden*, me presten real atención y que me *despidan* al irme.
- El *saludo* tiene que estar siempre “hola” “chau” y poder sacarle todas las dudas a la persona.
- Utilizando palabras clave como: *buenos días* – *por favor* – *gracias* – *disculpe* - ¿en qué lo puedo servir? – lamento no poder serle de utilidad.
- En lo posible me gusta ser recibida con una sonrisa y luego quiero que la información que pido me sea transmitida *amablemente* y con *claridad*.

b) *Fenómenos paralingüísticos asociados a la cortesía*: Entre los fenómenos señalados se destacan principalmente los gestos (sonrisas) y las miradas:

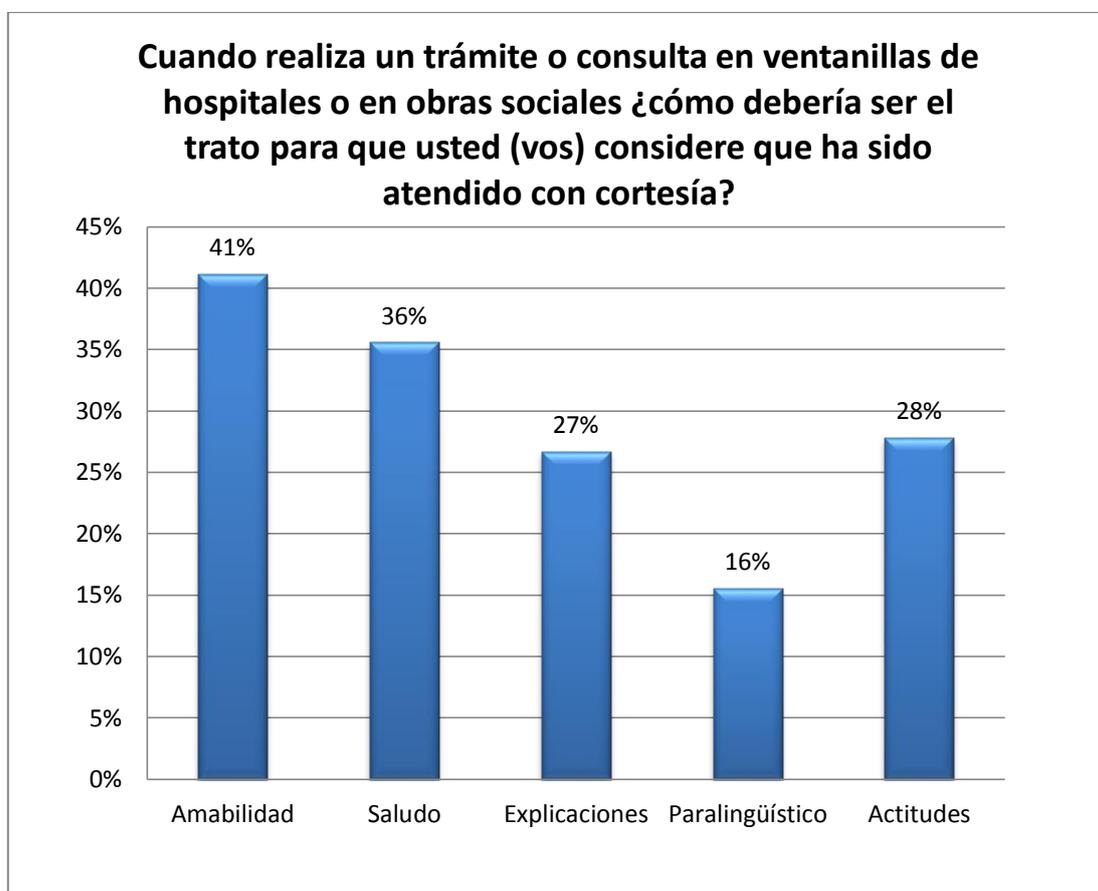
- El saludo formal, si es posible *gestual*.
- Saludar con *simpatía* y *mirar a los ojos*.
- Que presten atención y te *miren* cuando les estoy diciendo lo que necesito.
- Que me atiendan con una *sonrisa* ya es un buen trato para mí.
- Con una *sonrisa*.
- Deberían saludar y atender con una *sonrisa* al menos.

c) *Actitudes asociadas a la cortesía*: Se destacan la voluntad y predisposición para satisfacer las necesidades del usuario y solucionar sus problemas, y el respeto por su tiempo, la paciencia<sup>32</sup>. Nótese cómo en las actitudes asociadas a la cortesía aparece nuevamente en las respuestas de los informantes la referencia a la amabilidad:

---

<sup>32</sup> La valoración de estas actitudes, vinculadas directamente con las necesidades de *imagen positiva* de los usuarios, es decir, la necesidad de que sus deseos se perciban como algo deseable, coincide con lo

- Amable, respetuoso y principalmente *voluntarioso*.
- Amable y *predispuesto* a ayudarme.
- Con respeto, *paciencia, tolerancia, simpatía*.
- Básicamente que sean *pacientes* y sepan explicarme correctamente las dudas que pueda tener.
- Debe ser *amable*, y respetuoso y debería entenderse que uno no va a un hospital u obra social de paseo o a molestar sino por una necesidad vinculada con la salud propia de la familia y eso de por sí genera malestar, preocupación y/o estrés.
- Ser atendido *amablemente* y recibir el tiempo necesario que requiera mi trámite.
- Cuando se dirigen hacia mi persona con buena *predisponibilidad* a mi requerimiento.
- Sentir que la persona que me está atendiendo se ocupa y *presta atención* de lo que le digo.
- Que te *presten atención*, amable y respetuosamente.
- Debería ser cortés y denotar una *amabilidad* y *ganas* de complacer mis necesidades.
- Fundamentalmente, ver en la otra persona el *esfuerzo* por satisfacer las necesidades que uno plantea. No necesariamente que lo logren, *sí que lo intenten*.
- Cuando *tratan* de resolverme la situación y no me “pasean” por todos lados o me piden con “cuentagotas” las cosas que debo llevar.
- ...que se *interese* en mi consulta.
- Si voy con un problema por lo menos que *trate* de solucionarlo y que muestre capacidad para poder resolverlo.
- Cuando tratan de atenderte con *buena onda* y explicarte las cosas de la mejor manera posible para que entiendas o traten de solucionarte en lo posible tu situación.



**GRÁFICO 22. Conceptualización de cortesía en la atención al público en instituciones del ámbito de la salud**

relevado en entrevistas realizadas a usuarios en nuestros estudios previos sobre la interacción en instituciones de carácter económico en Bahía Blanca (Julián, 2010 y 2012).

#### 4.2.3.3.2. ¿Cómo percibe que es en realidad la atención en esos ámbitos en Bahía Blanca?

En este punto las respuestas se pueden ubicar en un continuum: *negativo-regular-variado/depende-positivo*.

a) *Positivo*: Para un 32% de los informantes la atención es *buena*, aunque en muchas respuestas esta opinión aparece matizada:

- Buena.
- Muy buena.
- En la mayoría de los casos es buena.
- En general es buena.
- Es correcta.
- Adecuada.
- Es aceptable el grado de cortesía en promedio.
- Generalmente son muy amables y respetuosos.
- Quiero ser optimista y decir que es buena.

Consideramos que es sugerente la última respuesta transcrita porque trasluce una percepción negativa subyacente.

b) *Negativo*: Un 28% de los informantes manifiesta tener una percepción negativa de la atención en dichos contextos. Es posible observar una gradación en las percepciones negativas, como se observa en las siguientes respuestas:

- Pésima, de las peores.
- Muy mala.
- Mala en general.
- Generalmente la atención es muy mala.
- Muy poco cortés.
- Muchas veces me sorprende la falta de cortesía en esos ámbitos.
- Te atienden mal, la gente se va siempre descontenta por el trato.
- Bastante mala.
- Es en general un poco descortés.
- En general, campea la indolencia y la falta de respeto por el tiempo y la necesidad de quien requiere los servicios y atención de estos ámbitos.
- En casi todos los ámbitos pareciera que uno molesta cuando va a hacer un trámite.

Algunos usuarios justifican la mala atención en esos ámbitos explicando que los empleados tienen muchas exigencias:

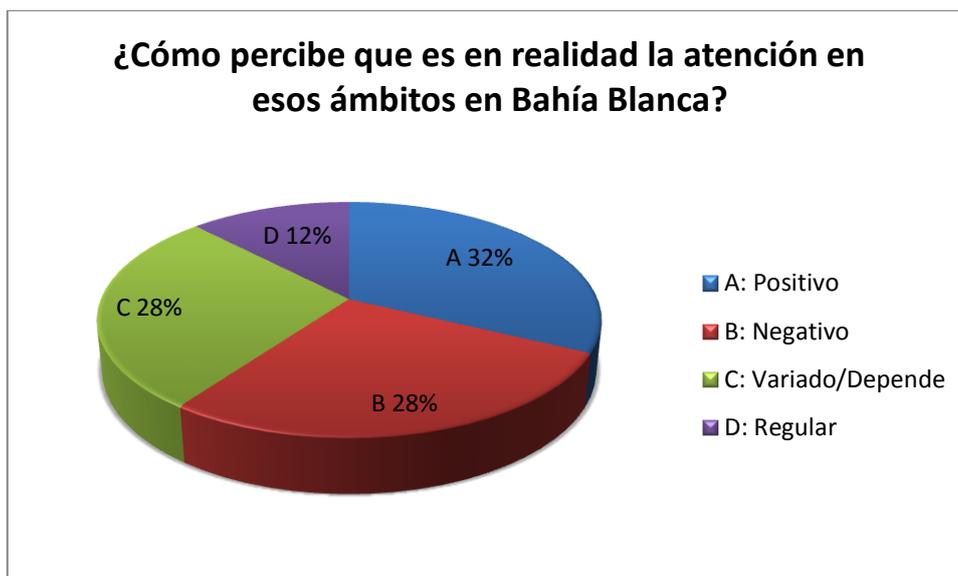
- En muchos casos las secretarías que cumplen esa función están superadas de trabajo y pierden de vista cuestiones básicas de cortesía.

c) *Variado/Depende*: El 28% de los informantes sostiene que el trato es *variado* y que *depende* del empleado o de la institución (si es hospital u obra social o si se trata de una institución pública o privada):

- Depende, no podría generalizar.
- En algunos lugares es buena y en otros no tanto.
- Depende de las personas.
- Depende la repartición que sea.
- Hay de todo un poco.
- No podría generalizar, he pasado por varias situaciones.
- Variado. De muy malos a muy buenos.

d) *Regular*: Finalmente, un 12% de las respuestas consideran que el trato es *regular*:

- Regular.
- Maso.
- Más o menos, no en todos lados atienden bien.
- Más o menos, algunos no dan importancia.
- Algunos lugares dejan que desear.



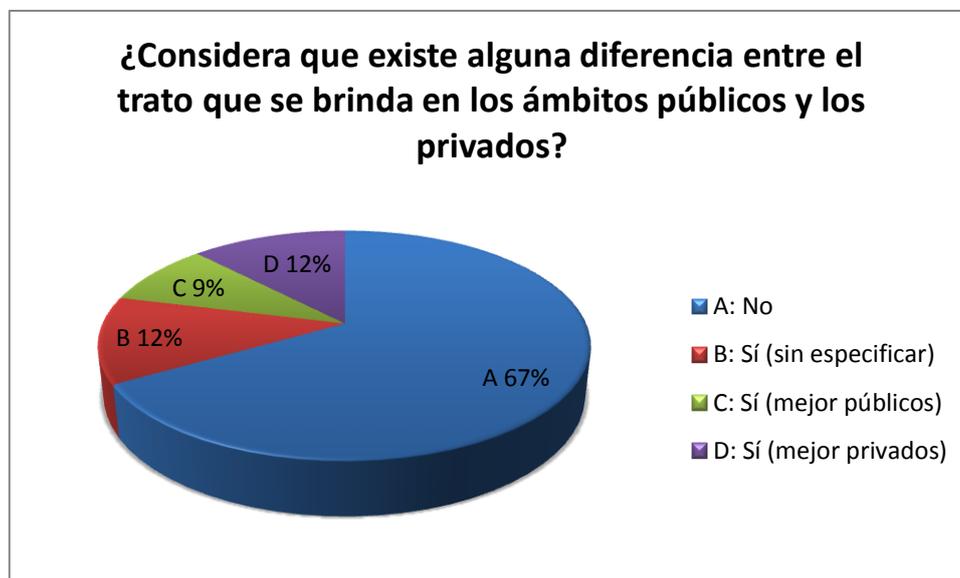
**GRÁFICO 23.** Percepción de los usuarios sobre el trato recibido en instituciones del ámbito de la salud

Entre los informantes más jóvenes predomina la percepción negativa de la atención al público en esos ámbitos, mientras que entre las dos franjas etarias de mayor edad la evaluación de la atención como positiva es levemente predominante sobre las demás respuestas.

4.2.3.3.3. *¿Considera que existe alguna diferencia entre el trato que se brinda en los ámbitos públicos y los privados?*

El 67% de los informantes considera que no hay diferencias entre los ámbitos públicos y los privados en cuanto al trato brindado, mientras que el 12% opina que

en los ámbitos privados el trato al usuario es mejor, y el 9% cree que es mejor la atención en los ámbitos públicos. Por su parte, un 12% de los informantes indica que existen diferencias pero no especifica cuál considera que brinda una mejor atención. En nuestro corpus la variable público/privado no ha condicionado variaciones significativas.



**GRÁFICO 24. Diferencias entre la atención en instituciones públicas y privadas del ámbito de la salud**

4.2.3.3.4. *¿En alguna oportunidad ha sido atendido en ventanillas de hospitales y obras sociales de una manera que considere poco apropiada? ¿Lo hicieron sentir incómodo?*

Como en el test aplicado al dominio educativo, en el ámbito de la salud el 61% de los informantes responde afirmativamente a esta pregunta y en su mayoría explican en el punto siguiente alguna experiencia en la que recibieron un trato descortés. Entre los usuarios más jóvenes predominan ampliamente las respuestas que afirman haber recibido mala atención en esos dominios.

Por su parte, algunos de los informantes que responden negativamente a esta pregunta realizan aclaraciones, mediante expresiones del tipo de *por suerte*, que evidencian cierta percepción negativa subyacente sobre el trato brindado en dichos contextos, a pesar de no haberlo sufrido personalmente:

-Por suerte no pasé por estas situaciones, o por lo menos no me acuerdo.

-No, a lo mejor tuve suerte pero no.

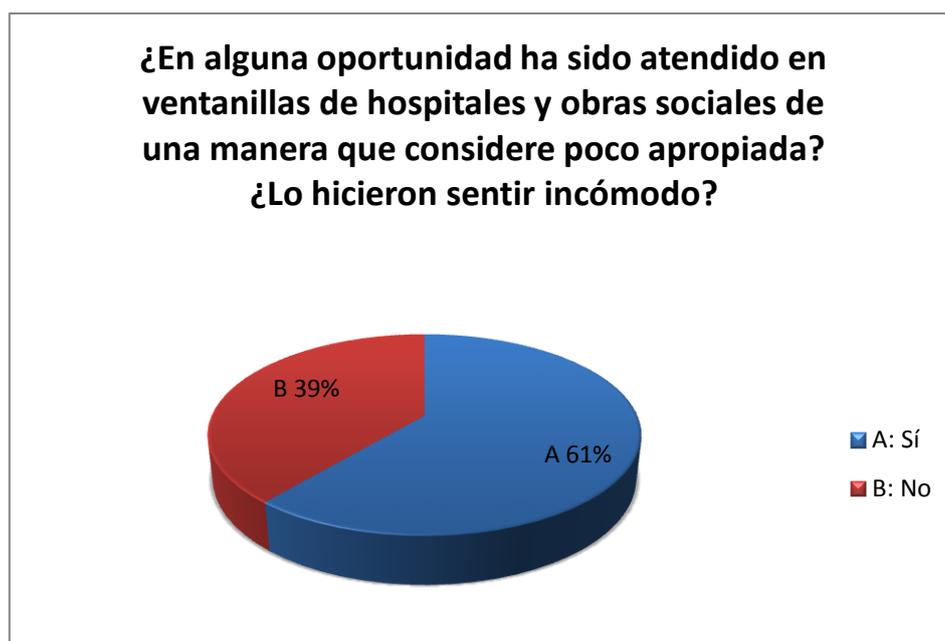
Asimismo, algunos de los informantes que no han recibido directamente un trato descortés señalan que conocen gente que sí ha sufrido este tipo de situaciones.

Algunas de las respuestas en tal sentido son:

-No, pero he escuchado quejas de familiares y amigos.

-Por gracia no, pero a los mayores les tienen poca paciencia, algunos los ignoran.

-Directamente no, pero veo que a las personas mayores no se los trata como corresponde (respeto).



**GRÁFICO 25. Reconocimiento de trato descortés en instituciones del ámbito educativo bahiense**

4.2.3.3.5. *A continuación puede contar alguna experiencia que haya tenido en una obra social o ventanilla de hospital y que quiera compartir.*

En este punto los informantes destacan, a partir de las experiencias narradas, distintos aspectos de la descortesía que se manifiesta en estas instituciones. A continuación ofrecemos una clasificación de las respuestas con algunos ejemplos:

a) *Descortesía verbal*: Los aspectos verbales de la descortesía señalados en los ejemplos recogidos se relacionan con la ausencia de saludos, la falta de explicaciones precisas, el trato imperativo, los retos ante un error del usuario, las mentiras, el estilo

comunicativo distante y el uso de fórmulas de tratamiento del tipo de *nena*, que, como hemos analizado, generan rechazo entre los usuarios:

- En ciertos hospitales el personal no saluda.
- Fueron pocos los casos en los que me he retirado de las obras sociales satisfecha con la información brindada.
- Llenás un formulario mal y que te digan “llenalo otra vez que lo hiciste mal” y no tengan paciencia en explicarte cómo.
- La empleada de la obra social me retó y me contestó mal por preguntar algo que según ella les correspondía averiguar a los padres de mi paciente y no a mí.
- Cuando interné a un familiar y me recorrí todas las ventanillas preguntando cómo llegar a cada lugar porque me contestaban palabras sueltas.
- Suelen tratarte bruscamente e imperativamente.
- En algunas ocasiones la atención, en especial de los administrativos, es algo distante, mecánico, estructurado.
- En la obra social me mienten en la cara diciéndome que el reintegro va a llegar y no es así, o me tratan de mentirosa y niegan lo que me dijeron antes.
- En la obra social me rechazaron los papeles y la empleada me dijo de malos modos “esa firma no sirve para nada, esa persona no es una autoridad”.
- Sí fue en un hospital público y escuche como maltrataba la empleada que tenía que recibir una botella de orin a una anciana y le dijo que ese orin no servía y la anciana agachó la cabeza y se iba yo le dije señora espere un poquito y me dirigí a la empleada y le dije con respeto que de acá no me voy a mover hasta que no le explique a la señora como hacer bien el análisis era un urocultivo si no le volían a explicar iba a volver con el análisis nuevamente mal echo y con una infección peor que la que tenía en el momento la empleada se lo explico pero no le pregunto si lo había entendido por supuesto que termine explicandose lo cuando la señora se retiró hable varios minutos con la empleada haciendole ver que hay gente muy ignorante que no sabe muchas cosas como por ejemplo que no sabía la señora que era un tampon que debía usar para el análisis terminé la charla con una disculpa de la empleada.
- En algunas ocasiones la atención, en especial de los administrativos, es algo distante, mecánica, estructurada.
- En un hospital público (...) yo le dije buen día necesito un turno para el ginecólogo y ella me dijo no hay y (...) yo le pregunto para cuando puede haber turno me respondió nena adelante está el cartel con las fechas en las que tenés que sacar turno no te puedo atender.
- Una vez fui atendida por guardia por un dolor abdominal, no me saludaron (...) tardaron muchísimo tiempo en atenderme, cuando gentilmente consultaba si faltaba mucho porque estaba muy dolorida me respondía que querés que haga yo no soy el médico nena; hay que esperar.

b) *Descortesía manifestada a través de fenómenos paralingüísticos*: Los aspectos paralingüísticos que adquieren relieve en las experiencias narradas son: el volumen de voz de los empleados (gritos), el tono de voz y la importancia de la mirada (no miran a los ojos):

- En la obra social una empleada en vez de explicarme bien me gritaba.
- Cuando ni siquiera te miran cuando te hablan.
- Sí muchas veces, en hospitales públicos cuando realmente los necesitas y te miran mal.
- El tonito de voz que me ponía el otro día la empleada de la obra social, después de hablar por teléfono una hora con ella me pidió que vaya y cuando fui se hacía la que no sabía de qué se trataba, y con su tonito preguntaba “qué era lo tuyo?”, “vos quién eras?”, “Cuál era la escuela del nene?”, tomándose el pelo porque lo sabía, siempre me atiende ella y tenemos problemas.
- Un día fui con mi esposo a la guardia por una urgencia y la señorita de muy malos modos me dijo q....HAY QUE ESPERAR!!! A una pregunta que yo le había hecho con amabilidad.

c) *Descortesía manifestada mediante actitudes*: En muchas respuestas los usuarios narran experiencias en las que destacan actitudes de desinterés por parte de los empleados por el tiempo del usuario y sus problemas:

- En mi obra social hay poco interés por el afiliado y muy poca predisposición para solucionar los problemas.
- En la obra social una empleada me habló con soberbia.
- Cuando ves que los empleados están charlando sin prestar atención a sus funciones.
- Sí, en alguna oportunidad estar esperando 3hs. y el empleado se pone a charlar con un compañero.
- En un hospital me hicieron sentir que molestaba.
- En una obra social me sentí más que incómodo, me sentí con mucha bronca, porque creo que nadie tiene derecho a jugar con el tiempo del otro. Hace poco tuve que dejar una orden para autorizar de un día para el otro, era con urgencia lo que necesitaba, y cuando la fui a buscar la orden al día siguiente, no la encontraban. Yo había salido del trabajo para realizar ese trámite, la verdad me sentí muy mal. En sí el trato en esa obra social en particular es muy descortés.
- En algunos hospitales atienden con una actitud despectiva.
- En un hospital público, cuando fui a pedir turno unas enfermeras estaban tomando mates y yo esperando a que me atiendan, pasaron como 10 minutos y viene una y me dice que querés? yo le dije buen día necesito un turno para el ginecólogo y ella me dijo no hay y ella seguía hablando y riéndose con las amigas yo le pregunto para cuando puede haber turno me respondió nena adelante está el cartel con las fechas en las que tenés que sacar turno no te puedo atender por supuesto que yo le respondí pero no de la mejor manera.
- Sí en el H. Español una empleada, parecía que uno está mendigando para que te den un turno, una falta de respeto total.
- Sería largo de contar; pero cuando en un hospital público tenés que hacerle un estudio a tu hijo enfermo y las empleadas se quedan charlando y no les importa, sentís mucha impotencia.
- Sí, a pesar de haber declarado una discapacidad auditiva, no me tuvieron en cuenta al llamar mi turno.
- Sí, cuando hay indiferencia y poco compromiso.

d) *Descortesía en relación con las normas o políticas institucionales*:

- Hay mucha burocracia, necesidad de mucho papelerío.
- En las obras sociales no aceptan a mi hijo por ser una persona con Síndrome de Down.
- Fui al hospital español con un infarto y como no pertenecía al hospital me dijeron que no me podían atender, que me tocaba el Penna, a lo que le dije que desde ese hospital al otro me podía morir y me dijeron que no era cosa de ellos sino de Pami.
- Mi señora había sufrido una pérdida cuando estaba perdiendo su embarazo, y en un hospital privado para internarla me pedían primero los papeles de la obra social antes de ocuparse de ella, así que nos fuimos a un hospital público en donde se ocuparon primero de nosotros como personas.
- Tenía internado a mi hermano en terapia intensiva y nos molestaban las señoras de las obras sociales porque no habíamos llevado el recibo de sueldo de mi mamá, pero era porque no se lo habían liquidado. En situaciones difíciles las obras sociales no se ponen en el lugar de la persona, lo único que les importa es facturar.
- En un hospital público una empleada se paraba en el pasillo y preguntaba ¿tiene obra social? (ni hola decía) y si no tenía decía con cuánto dinero puede colaborar? Ahí se veía una falta de cortesía, uno pasaba a ser un número. Una persona con una problemática de salud necesita ser tratado sobre todo con respeto y amabilidad.
- En cierta ocasión, ante un accidente de una niña la empleada del sanatorio no permitió que se la empezara a atender hasta que no se completaran todos los trámites de la obra social. La situación se solucionó con la intervención del m. pediatra. Instantes después llegaron los padres con todo lo necesario para completar la parte administrativa.
- A veces lo burocrático es bastante descortés.

e) *Descortesía manifestada a través de prácticas discriminatorias:*

-En una obra social en donde queríamos afiliar a nuestro hijo con Síndrome de Down, luego de hacernos esperar media hora a mi marido y a mí, nos atendieron parados en el fondo del salón, en un rincón bien alejado de la gente que estaba esperando, y nos dijeron que no podíamos afiliar al nene por su condición.

Es importante señalar que en muchas de estas respuestas los informantes destacan con marcada sinceridad que ante situaciones en las que se sienten maltratados o incómodos, o bien que consideran injustas o discriminatorias, reaccionan de manera descortés, aunque algunos no dan demasiados detalles al respecto:

-Le contesté muy mal a la empleada.  
-...por supuesto que yo le respondí pero no de la mejor manera.  
-Sí, te hace reaccionar de igual manera, poco apropiada.  
-Fui muy descortés ante la respuesta de no aceptar a mi hijo en algunas obras sociales por ser una persona con Síndrome de Down.  
-Acudí a la obra social un caluroso 6 de enero de no recuerdo que año. La empleada no paró de recriminarme que faltaba esto, que sobraba aquello etc. y de mal modo... se me saltó el chip y le dije en voz bien alta para que todos los que estaban en el recinto pudieran oírme: “Qué te pasa hoy querida que tenés esta mal humor, pusiste los zapatitos y los Reyes Magos pasaron de largo? Acto seguido le exprese cómo yo consideraba que debía ser atendida y sobre todo en una obra social donde uno concurre generalmente porque tiene un problema de salud personal o de algún familiar. Esa persona no me saludó nunca más, cosa que no me ha quitado el sueño en absoluto..

A partir de las experiencias narradas podemos corroborar nuestra hipótesis acerca de que el éxito o el fracaso de las interacciones desarrolladas entre empleados y usuarios en puestos de atención al público se vincula con la construcción de discursos de cortesía y descortesía y con las percepciones de los usuarios acerca de qué es un modo de trato cortés y descortés en esos contextos de interacción.

#### **4.2.4. Síntesis**

El análisis de la primera sección del cuestionario permitió advertir que las estrategias que los informantes manifiestan usar en la formulación de pedidos tanto a amigos y familiares como a personas con la que tienen menos confianza, como empleados de atención al público en ventanillas de instituciones del dominio de la salud, resultan ser muy similares y frecuentes. Hemos relevado el uso de estrategias de atenuación en la mayoría de las respuestas a las situaciones planteadas. En consecuencia, probablemente los informantes esperan, en tal sentido, comportamientos similares por parte de los empleados en dichos contextos.

Las diferencias más evidentes de acuerdo con el destinatario son, por un lado, el uso de fórmulas de tratamiento nominales, que resultan más frecuentes, afectuosas, personalizadas y variadas en el marco de la relación de amistad y de familia, mientras que en la interacción institucional se utilizan fórmulas más formales, menos frecuentes y variadas. Por otro lado, los saludos registran mayor frecuencia de aparición en las situaciones institucionales, donde están muy pautados como forma de apertura de los intercambios. Asimismo, en cuanto al modo de formular los pedidos hemos constatado que aquellos pedidos formulados en puestos de atención al público se expresan en ocasiones como planteos de necesidad / deseo / motivo de su presencia, con el uso de desactualizadores y otras estrategias de cortesía, a diferencia de los que se realizan en el marco de relaciones de amistad y familia, en los que predomina en ambos casos el uso de estrategias indirectas convencionalizadas.

Los datos obtenidos del análisis de la segunda sección del cuestionario permiten observar una marcada tendencia por parte de los hablantes bahienses a identificar el concepto de *cortesía* con la *amabilidad*, muchas veces ligada al *respeto* y la *cordialidad*. En esta conceptualización predominan las respuestas que priorizan las dimensiones afectiva e interactiva por sobre la norma social. La cortesía se orienta, en general, al establecimiento de relaciones interpersonales con el interlocutor en tanto ser humano, en ocasiones mencionado en términos de *prójimo*, y no solo se emplea en situaciones formales sino que también se destaca su uso con familiares y amigos en la vida cotidiana y se hace especial hincapié en el uso de la cortesía al interactuar con las personas mayores. En cuanto a la conceptualización de la descortesía, en general se asocia a la ausencia de amabilidad o educación y respeto, y en muchas respuestas se observa una tendencia a considerar el fenómeno en relación con los sentimientos del interlocutor como persona. Tanto en la conceptualización de cortesía como en la de descortesía adquieren relevancia las definiciones vinculadas con la dimensión afectiva, coincidiendo con los resultados de Murillo Medrano para el español de Costa Rica (2005: 134). Asimismo, los informantes sostienen en su mayoría que no siempre es posible mantener la cortesía, y reconocen ser descorteses en muchas ocasiones, pero siempre se justifican señalando que se trata de situaciones en que reciben agresiones o trato descortés hacia su persona o hacia sus seres queridos, o ante situaciones injustas, o bien cuando se trata de temas que despiertan pasiones (fútbol y política). A partir de esto se

infiere que los informantes esperan ser tratados con cortesía y en caso contrario suelen reaccionar con descortesía.

En cuanto a los ejemplos de cortesía y descortesía propuestos por los informantes, en general son ejemplos de *(des)cortesía verbal*, aunque también incluyen aspectos no verbales, y, para la descortesía en particular, proponen ejemplos relacionados con *actitudes*, e incluyen además fenómenos *paralingüísticos* y ejemplos en su mayoría vinculados a la atención al público. En cuanto a los actos de habla relacionados con la (des)cortesía, el saludo se destaca en la mayoría de las respuestas como acto de habla fundamental y muy apreciado por los hablantes.

Con respecto a la (des)cortesía en puestos de atención al público en obras sociales y ventanillas de hospitales, los informantes asocian nuevamente en este contexto la cortesía con *amabilidad* y destacan como fundamentales el *saludo*, las *explicaciones* y la *predisposición y voluntad* del empleado. La mayoría de los informantes manifiestan haber sido atendidos de una manera poco apropiada en esos ámbitos y muchos de ellos se animan a narrar experiencias en tal sentido. En esas experiencias relacionadas con la descortesía prevalecen los aspectos *verbales*, *paralingüísticos*, *actitudinales* y todo lo que se vincula con las *normas* y la *burocracia* institucional. Muchos informantes hacen especial hincapié en la necesidad de un trato más *humano* en esos ámbitos a los que la gente recurre por problemas de salud, adquiriendo relevancia aquí también la dimensión afectiva de la cortesía.

Consideramos que el cuestionario de hábitos sociales, que hemos aplicado al estudio de la (des)cortesía en puestos de atención al público del ámbito de la salud en la ciudad de Bahía Blanca, resulta válido para conocer las percepciones de los hablantes de la comunidad acerca de lo que consideran discurso cortés y descortés en general, y en esos ámbitos en particular.

Finalmente, podemos concluir que los resultados corroboran las premisas socioculturales que elaboramos a partir de la aplicación del test aplicado al dominio educativo.

### **4.3. Conclusiones parciales**

Tal como hicimos en el capítulo anterior, referido a la expresión y percepción de la (des)cortesía en instituciones del ámbito educativo, en este capítulo hemos

examinado las manifestaciones de (des)cortesía en puestos de atención al público del dominio de la salud en vinculación con las percepciones y evaluaciones de los usuarios acerca de esos usos.

En coincidencia con lo registrado en las instituciones del ámbito educativo, en los puestos de atención al público en el dominio de la salud ocupan un lugar destacado las manifestaciones de cortesía positiva, en los actos de habla expresivos (saludos, agradecimientos y cumplidos), el uso de fórmulas de tratamiento y la conversación de contacto, y las manifestaciones de cortesía negativa, que se plasman en el uso de estrategias de atenuación. A diferencia de aquellos contextos, en el ámbito sanitario se registra menor frecuencia de trato entre los participantes, por lo que no resulta tan operativa la variable de conocimiento previo.

Las percepciones de los usuarios, relevadas a partir de la aplicación de un test de hábitos sociales adaptado a dichos contextos, resultan coincidentes en términos generales con los resultados del aplicado al ámbito educativo. Sin embargo, para los usuarios de instituciones del ámbito de la salud adquiere mayor relevancia la necesidad de un trato que atienda a la persona en su dimensión más *humana*. Asimismo, el análisis de estos cuestionarios nos ha permitido confirmar las premisas socioculturales, vinculadas a las categorías de autonomía y afiliación (Bravo, 2003), que habíamos esbozado en el test aplicado al ámbito educativo.

Finalmente, el conocimiento de las percepciones de los usuarios nos ha permitido vincular sus evaluaciones sobre la atención al público en los dominios de salud objeto de estudio y los distintos fenómenos relevados, observando, como en el dominio de la educación, una correspondencia entre los usos registrados y las diversas cuestiones señaladas por los usuarios. En este sentido, constatamos que la construcción de discursos de (des)cortesía y la conceptualización de los usuarios sobre qué es cortés y qué no lo es en esos contextos se vinculan con el éxito o el fracaso de las interacciones en el dominio.

## **Capítulo V – La (des)cortesía en la atención al público. Análisis de casos**

En el presente capítulo incluimos y analizamos un conjunto de casos en los que predomina, entre los primeros, la expresión de cortesía y, entre los del segundo apartado, la expresión de descortesía en la atención al público. En el análisis consideramos tanto la expresión de (des)cortesía como las percepciones de los hablantes bahienses. En tal sentido, los fenómenos estudiados son examinados a la luz de las percepciones de los usuarios que participaron en los cuestionarios de hábitos sociales. Además, siguiendo la propuesta metodológica de Gumperz (1982 a y b), sometemos nuestras propias interpretaciones a las evaluaciones de un conjunto de hablantes a los que les presentamos las grabaciones de las interacciones seleccionadas 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.

### **5.1. La cortesía. Análisis de casos**

A continuación presentamos dos interacciones que hemos seleccionado como representativas de expresión de cortesía en la atención al público. El primero de los casos escogidos corresponde a una interacción desarrollada en una institución del ámbito de la salud, mientras que el segundo tiene lugar en una institución del ámbito educativo.

### 5.1.1. Interacción 1

La interacción que transcribimos a continuación se desarrolla en una ventanilla de un hospital público de la ciudad:

EMISOR-----→DESTINATARIO  
Usuario ←----- Empleado  
(hombre-56 años) (mujer-45 años)  
*Contexto:* Un usuario se dirige a una ventanilla de un hospital público para cambiar un turno que su esposa había solicitado y al que no podrá asistir:  
01-[U] [*buen día*]  
02-[E] [*hola (.) buen día*] ((*sonriendo*))  
03-[U] [*qué tal (.) cómo le va?*] (2) ehh mi esposa tiene turno con el doctor corvalán el treinta y uno de  
04 este mes= ((le muestra el papelito en donde consta el día y horario del turno))  
05-[E] =el martes  
06-[U] pero:: está con una fisura: en la rodilla y el médico le dijo una semanita: diez días de reposo  
07 (1) *podrá ser* para dentro de quince días?  
08-[E] ((desplazándose hacia la computadora)) qué apellido?  
09-[U] rodríguez (.) maría (.) maría alejandra (2) acá está ((mostrando el carnet con el número de  
10 paciente)) ah (.) perdón acá está e::l  
11-[E] sí ya está si yo eso lo:: lo saqué de la compu:: y:: ( ) (7) dieciséis de junio? puede ser?  
12-[U] ehh mediados de mes (.) [bueno (.) está bien]  
13-[E] [jueves puede ser?]  
14-[U] *sí sí (.) sí sí (1) bárbaro (.) gracias*  
(10)  
15-[U] tiene que hacer lo mismo que si fuera este turno: venir acá y:  
16-[E] cuando ella viene el día del turno directamente la va a llamar [el médico]  
17-[U] [ah la llaman (.) ah (.) bueno]  
18-[E] lo único que ella tiene que venir y está todo (.) [no tiene que avisar ni nada]  
19-[U] [claro (.) sí sí (.) perfecto] (6) entonces (x) éste queda anulado  
20-[E] ese ya lo cancelé::  
21-[U] bárbaro  
22-[E] eh? ((se acerca con un papelito con los datos del turno anotados y se lo entrega)) *muchísimas*  
23 *gracias [por avisar eh?]*  
24-[U] [*no por favor (.) no no*]  
25-[E] porque este turno yo ahora lo uso para otro paciente  
26-[U] perfecto (.) por [eso]  
27-[E] [*gracias eh? ((sonriendo))*]  
28-[U] bueno ((sonriendo)) (.) *muy amable (.) gracias (.) buen día*

La interacción comienza con los saludos de inicio de interacción en boca de ambos participantes, que en un principio se superponen. Se produce una acumulación de saludos: en boca de la empleada aparece, siguiendo la clasificación propuesta por Ferrer y Sánchez Lanza (2002: 31-34), una forma simple (*hola*) más una forma alusiva al tiempo (*buen día*), mientras que el usuario utiliza una forma alusiva al tiempo (*buen día*) a la que se suman preguntas alusivas a la salud o a actividades personales (*qué tal? (.) cómo le va?*). Destaca en el saludo de la empleada el gesto de sonreír al saludar, muchas veces resaltado como elemento paralingüístico muy valorado por los usuarios que participan de los tests de hábitos sociales.

A continuación el usuario plantea la situación, explicando que su esposa tenía un turno que debe posponer debido a un accidente que ha sufrido, que la obliga a permanecer en reposo durante varios días. Entonces realiza el pedido, formulado como una pregunta –una petición indirecta convencionalizada–, atenuado a través de un desactualizador, el uso del futuro imperfecto (*podrá ser...?*). Inmediatamente la empleada le pide los datos de la paciente, el usuario se los da y luego se disculpa por no haberle dado el carnet con los datos, pero ella le responde minimizando la molestia. Le propone una fecha y le pregunta si puede ser ese día (líneas 11-13). El usuario acepta repitiendo varias veces la afirmación, en una clara manifestación de acuerdo con la empleada, y agradece inmediatamente (línea 14). A continuación la empleada le explica cómo debe proceder la paciente al concurrir al hospital el día del turno. Luego el usuario trata de corroborar si el turno anterior quedó anulado y la empleada le confirma que ya lo canceló, e inmediatamente después le entrega un papel con los datos del turno, agradeciendo al usuario por haber avisado (líneas 22-23) mediante el uso del superlativo *muchísimas* que funciona como intensificador, a lo que se suma el uso del marcador discursivo *eh?*, que también tiene la función de intensificar y focalizar el agradecimiento. El usuario responde al agradecimiento *no por favor* y repite *no no* (línea 24) y la empleada justifica su agradecimiento resaltando la importancia de cancelar los turnos ya que dicha acción permite que el turno pueda otorgarse a otro paciente. La empleada repite el agradecimiento con una sonrisa (línea 27) y el usuario se despide agradeciendo y calificando la atención como muy amable (línea 28).

En nuestra experiencia con hablantes de la comunidad que actuaron como jueces de la interacción, recogimos evaluaciones positivas de los participantes sobre la atención de la empleada, coincidiendo con nuestras interpretaciones. En tal sentido, todos destacan la inmediata disposición de la empleada para cambiar el turno, el tono amable para explicarle al usuario cómo proceder el día del turno y la expresión de agradecimiento hacia el usuario por haber avisado que su esposa no podría asistir el día acordado. Algunas de tales apreciaciones son las siguientes:

- Se saludan re bien, la empleada sonrío y no le hace ningún problema para cambiarle el turno.
- Le explica bien al señor todas las dudas que tiene, le habla amablemente y al final es muy amable cuando le agradece por haber avisado, así ella le puede dar el turno a otro paciente, está buena la actitud de los dos, se ve que algunos faltan al turno y ni avisan, por eso ella le agradece tanto y tan sinceramente.

### 5.1.2. Interacción 2

En segundo lugar, transcribimos a continuación una interacción desarrollada en un escritorio de atención al público de una institución pública del ámbito educativo bahiense a la que concurren docentes para realizar diversos trámites vinculados con la labor docente:

EMISOR	----->	DESTINATARIO
Usuario 1	Usuario 2	Empleado 1    Empleado 2
(mujer-30 años)	(mujer-60 años)	(mujer-45 años) (hombre-50 años)

*Contexto:* U1 se dirige a un escritorio de una institución del ámbito educativo bahiense en la que los docentes realizan diversos trámites para solicitar una modificación de datos. Pregunta qué fotocopias tiene que presentar, la empleada le indica y vuelve unos minutos después con las fotocopias solicitadas:

01-[U1] *hola*  
02-[E1] *buen día (.) qué tal?*  
03-[U1] *para rectificar? ((le muestra las planillas a E1))*  
04-[E1] *sí (1) tomá asiento (7) rectificás antigüedad (.) calificación y cursos?*  
05-[U1] *ehh no*  
06-[E1] *qué rectificás?*  
07-[U1] *rectifico: eh esto ((señala en la planilla))*  
08-[E1] *datos persona:les*  
09-[U1] *eh que ahora me casé: y: el número de cuil que no me figura*  
10-[E1] *sí:*  
11-[U1] *esto no: y un título nuevo*  
12-[E1] *ah perfecto!*  
13-[U1] *lo anoté mal?*  
14-[E1] *no no no está bien (.) ta bien*  
15-[U1] *yo: eh era profesora y ahora soy licenciada*  
16-[E1] *perfecto:*  
17-[U1] *agregué el título: (.) no sé si me faltó algún dato (.) no sabía qué tenía que poner ahí ((señala*  
18 *la planilla))*  
19-[E1] *y: estos igual los tenemos que: completar ((señala espacios en la planilla))*  
20-[U1] *ah (.) esto todo?*  
21-[E1] *esto sí (.) lo vamos a completar igual*  
22-[U1] *está bien (.) pensé que era solamente: ((empieza a completar))*  
23-[E1] *y vamos a: autenticar estos*  
24-[U1] *acá tengo los originales (.) y de:l certificado de matrimonio también traje el*  
25 *original*  
26-[E1] *me vas a mata:r ((lamentándose)) sabés qué te falta:? recién venís de la fotocopiado:ra: (.)*  
27 *cambio de domicilio aunque figure en blanco*  
28-[U1] *ahh (.) bueno ((se ríe)) bueno ahora voy*  
29-[E1] *ah pero traés modificación de:: (.) no esto es matrimonio (2) sí te tenés que*  
30-[U1] *bueno ahora voy=*  
31-[E1] *=no importa no importa! porque: te espero (2) igua:l sí (.) agregalo: después me lo traés*  
32-[U1] *sí sí*  
(...)  
33-[E1] *perfe:cto (.) todo bie:n (.) falta solamente e:so (.) tanta burocracia pero nos hi:ncan ((U1 se*  
34 *ríe)) para que ( ) que acá viviendo en bahía bla:nca (.) es todo una ( ) ((U1 y U2 ríen))*

- 35-[E1] ((a E2)) fede: me das la planilla? (.) yo me olvidé el sello le pongo a todo: que es copia fiel  
36 (.) firmo y después (.) te paso la planilla (.) pasame esta ((por la lapicera)) porque la chica tiene la  
37 azul (.) la azul  
38-[U1] ah (.) si no saco otra  
39-[E1] no no importa me la presta él ya que está sin hacer nada ((U1 y U2 se ríen con complicidad  
40 con E1, E2 rezonga, no se entiende lo que dice)) está sin hacer nada  
41-[E2] ( )  
42-[E1] la chica? se casó! lo mejor que le pudo pasar a ella ((U1 se ríe)) mirá nosotros yo llevo  
43 veinticinco este año y fede cuánto?  
44-[E2] ahh no me hagás acordar::r  
45-[E1] y fede por ahí así que:  
46-[U1] ah bueno!  
47-[U2] eso no nos tienen que recordar  
48-[E1] mirá (.) rectifica lo mejor que le pudo haber pasado:  
49-[U1] ahh qué bue::no (.) alguien que me dice que es bue:no  
50-[E1] y: según cómo te vaya  
51-[U1] ((se ríe)) y sí  
52-[E1] ahí viene mi chica (.) atendemela fede tomá ((E2 se queja)) está todo hecho (.) atendémela  
53 bien (.) tiene todo le faltaba la planillita fede: ((se refiere a otra usuaria que vuelve a traer  
54 documentación faltante))  
(20)  
55-[E1] tu número de rectificación va a ser el cero...  
56-[U1] bueno: lo pongo acá?  
57-[E1] sí (.) en las tres *planillitas* (5) un número de celular *vanesa*?  
58-[U1] ((se lo dice y E1 lo anota)) le saco fotocopia solamente a la hoja de cambio de domicilio?  
59-[E1] sí pero esperá que ya te llevás todo y me traés solamente eso  
60-[U1] perfecto (5) esto ya está no? ((por el título original))  
61-[E1] ya está todo ((U1 intenta guardar el título en el tubo y se le traba)) *sí ojo con el título* porque  
62 (.) *sabés lo que te conviene? te conviene* ya sacarle un montón de:  
63-[U1] sí: le saqué otra para que ya me quede  
64-[E1] le hacés copia fiel (.) yo porque no tengo el sello porque si no:  
65-[U1] ah se puede poner?  
66-[E1] sí (.) *traete la fotocopia* otro día cualquiera  
67-[U1] *traigo la fotocopia* directamente  
68-[E1] sí sí: porque si no andar con e:so  
69-[U1] sí (.) no sabía (.) bueno:  
70-[E1] pero: si no cualquier consejero: escolar también te lo puede poner  
71-[U1] *claro* (.) *sí*  
72-[E1] venite cualquier día (.) yo estoy de una a seis te lo pongo porque si no tenés que andar con  
73 eso:  
74-[U1] ay sí  
75-[E1] por eso te estoy aclarando todo porque: me olvidé el se:llo (.) bueno (.) *escuchá bien* lo que te  
76 digo (.) a partir del veintitrés del cero nueve: ingresás a la página del ... ((lo escribe en la planilla))  
77 y te fijás que todo lo que rectificaste esté modificado (.) y que además estés bien con todos tus  
78 datos  
79-[U1] *sí*  
80-[E1] que vuelvas a estar bien  
81-[U1] *cla:ro*  
82-[E1] en caso contrario venís y hacemos nuevamente la segunda rectificación de datos porque vos  
83 tenés esto tiempo hasta noviembre (.) fines de noviembre (.) si no vas a venir mal de nuevo para el  
84 listado oficial  
85-[U1] desde esta fecha hasta fines de noviembre  
86-[E1] a partir claro (.) yo te diría que en cuanto te veas (.) si te ves bien (.) listo  
87-[U1] sí (.) ya directamente: (.) claro  
88-[E1] eso si lo imprimís (.) si te ves bien (.) imprimís todo (.) eh?  
89-[U1] está bien  
90-[E1] eh y te queda ya porque esa va a ser la oblea que te va a servir para el listado oficial ya el año  
91 que viene (.) acto público (.) si estás mal ahí mismo te venís  
92-[U1] ah está bien

- 93-[E1] y hacemos la rectificación (.) eh?  
94-[U1] bue:no  
95-[E1] faltó solamente eso así que *traemeló* y ya lo agregamos  
96-[U1] listo (.) ahora te lo traigo: (.) *gracias*  
97-[E1] *te espero te espero (.) no hagas cola (.) no te apures*  
(vuelve y E1 atiende a otro usuario)  
98-[E1] ((mientras U1 espera)) ya te lo agrego eh?  
99-[U1] bueno ((se lo da)) está bien?  
100-[E1] bue:no (.) bárbaro  
101-[U1] eso era? nada más?  
102-[E1] nada más que eso  
103-[U1] *bue:no muchas gracias!*  
104-[E1] *chau [hasta luego]*  
105-[U1] *[nos vemos] (.) hasta luego*

La interacción comienza por los saludos (líneas 01 y 02). Mientras que la usuaria, quien saluda en primer lugar, elige la forma simple *hola*, la empleada acumula las formas *buen día y qué tal?*. Luego la usuaria plantea el motivo de su visita y la empleada la invita a tomar asiento (línea 04).

A continuación se produce un malentendido cuando la empleada confunde los datos que la usuaria debe modificar, lo que provoca que esta última dude acerca de si ha completado correctamente las planillas. En la línea 14 la empleada le confirma que efectivamente lo ha completado de manera correcta, recurriendo a la autorrepetición (*no no no está bien (.) ta bien*) como modo de corroborar lo dicho y dejar tranquila a su interlocutora. Además, la empleada recurre constantemente al uso de expresiones para manifestar acuerdo e indicar que el trámite va bien encaminado: *perfecto* (líneas 16, 33), *todo bie:n* (línea 33). Asimismo, utiliza expresiones, que operan como *back channel signals* (Gumperz, 1982a), para indicar que está siguiendo los planteos de la usuaria, tales como *sí:* (línea 10), *ah perfecto!* (línea 12), *perfecto:* (línea 16). La usuaria, por su parte, también emplea signos de este tipo para comunicar cooperación conversacional (por ejemplo, *sí, claro* – líneas 79, 81).

En las líneas 19 y 21, para indicarle a la usuaria que debe completar datos de las planillas que no había completado, la empleada recurre a una forma de atenuación: *estos igual los tenemos que: completar* (línea 19), *lo vamos a completar igual* (línea 21). Mediante el uso del *nosotros* inclusivo en las formas verbales, como modo de elisión de las marcas enunciativas, la empleada se incluye en la realización de la tarea y de ese modo atenúa la orden a la usuaria, que es quien realmente debe completar las planillas.

A continuación, en la línea 26 (*me vas a mata:r ((lamentándose)) sabés qué te falta: ? recién venís de la fotocopiado:ra:.*), registramos una expresión de lamento de la empleada que funciona como disculpa y con la que manifiesta su solidaridad con la usuaria. La expresión coloquial *me vas a matar* intensifica la disculpa y el acercamiento, y funciona asimismo como una clara manifestación de personalización del discurso institucional. Luego, cuando la usuaria se dispone a regresar a la fotocopidora la empleada recurre nuevamente a la autorrepetición (*no importa no importa!* - línea 31) con valor afiliativo y de expresión de solidaridad. Además, vuelve a recurrir a la personalización de su discurso a través del uso de una expresión coloquial (*tanta burocracia pero nos hi:nchan* – línea 33) que la empleada produce con el fin de justificar su solicitud considerando la molestia que representa para la usuaria el hecho de tener que regresar a la fotocopidora y aguardar nuevamente su turno en dicho local.

Entre las líneas 42 y 51 se desarrolla la conversación de contacto (véase supra apartado 3.1.4.) iniciada por la empleada que aborda un tema personal de la usuaria, su matrimonio, y se extiende a la experiencia personal de los empleados en ese aspecto. Resulta fundamental en estas líneas y en toda la conversación entre los empleados (líneas 35-54) el tono jocoso, tanto en lo que respecta al tratamiento del tema del matrimonio, como en lo que hace a los comentarios que realiza la empleada a su compañero en torno a su trabajo en un evidente tono de broma. Dichos comentarios (líneas 39-40, 52) se orientan, por el tono en que los emite la empleada, a promover la afiliación entre compañeros de trabajo, y al mismo tiempo incluyen a la usuaria, que se ríe al escucharlos.

En la línea 57 la empleada le indica a la usuaria, luego de que ella le preguntara, dónde debe escribir el número de trámite, para lo cual recurre al uso del diminutivo *planillitas* como modo de atenuación. A continuación utiliza el nombre de pila de la usuaria como fórmula de tratamiento de tipo vocativo al finalizar el pedido de un dato: “un número de celular *vanesa?*”. De ese modo la empleada logra personalizar su interacción mediante el uso del nombre de la usuaria, dato que recupera probablemente de las planillas presentadas.

Asimismo, continúa apareciendo en el discurso de la empleada el uso de expresiones coloquiales, propias de la conversacionalización (Fairclough, 1995) del discurso institucional. Tal es el caso de la expresión *ojo con el título* (línea 61),

proferida a modo de consejo: *sabés lo que te conviene? te conviene...* (línea 62). La usuaria manifiesta acatar el consejo a través del uso de la alo-repetición (líneas 66-67) para manifestar acuerdo. Otro consejo de la empleada aparece más adelante en la línea 86, atenuado mediante la expresión *yo te diría*.

En la línea 75 la empleada utiliza una forma directa que no constituye una amenaza para la usuaria sino que se trata de una forma directa a favor del oyente (Sánchez Lanza, 2002), ya que se orienta a promover un beneficio en la usuaria por tratarse de información importante que la joven debe retener por su propio bien. En el mismo sentido, la forma directa *traemelo* de la línea 95 tampoco podría interpretarse como amenazante debido al tono de voz de la empleada y a que ella misma le está otorgando la posibilidad a la usuaria de llevar la documentación faltante sin hacer nuevamente la fila, tal como lo expresa en la línea 97 a través de la autorrepetición, con el uso de formas directas a favor de la usuaria: *te espero te espero (.) no hagas cola (.) no te apures*. Finalmente, en la línea 102 la empleada vuelve a utilizar la alo-repetición (*nada más? – nada más que eso*), en esta ocasión con la finalidad de manifestar acuerdo con la usuaria. Al concluir la interacción la usuaria produce exclamativamente el agradecimiento *muchas gracias!*, y ambas participantes se despiden con la acumulación de saludos.

Como característica general de esta interacción se destaca la constante orientación de la empleada a la conversacionalización, en una clara tendencia a la personalización de su discurso. Dicha tendencia se manifiesta a través del uso de un conjunto de rasgos tales como: el uso de expresiones coloquiales (*nos hi:nchan, ojo con...*), uso de aféresis (*ta bien*), inicio de temas personales, uso de repeticiones con valor afiliativo y otras formas de expresión de solidaridad.

A partir de la experiencia con jueces logramos corroborar nuestras interpretaciones acerca de las expresiones de cortesía que caracterizan esta interacción. Los participantes coincidieron en su evaluación positiva de la atención de la empleada y de su estilo comunicativo, destacando especialmente el clima de confianza creado en la interacción, las manifestaciones de humor, la conversación de contacto y el favor que le hace a la usuaria al permitirle llevar la documentación faltante sin volver a hacer la fila. Algunas de tales apreciaciones son las siguientes:

-Le pone buena onda, le habla con confianza, con palabras comunes, le da consejos. Me parece bueno que mientras la chica completa las planillas hablan de un tema común, de la vida personal.

-Está bien que los empleados hagan chistes, se hace más descontracturado el trámite.

-La empleada se siente culpable por no haberle dicho bien lo de la fotocopia, y después le dice que no se haga problema y que se la lleve después, que no se apure, es muy considerada. Además le explica muy bien todo.

## **5.2. La descortesía. Análisis de casos**

Retomando las categorías de análisis presentadas en el capítulo II, resultan relevantes para el tratamiento específico de la descortesía los conceptos operativos de Culpeper (1996 y 2005), Kaul (2008 a y b y 2010) y Bernal (2007 y 2008). En ese marco, tenemos en cuenta las categorías de: *descortesía directa, positiva, negativa, sarcasmo o cortesía fingida y escatima de la cortesía debida* (Culpeper, 1996), y los tipos de descortesía propuestos por Kaul: *actos formalmente descorteses animados de un propósito cortés, actos descorteses involuntarios (metedura de pata, escatima involuntaria de la cortesía esperada por el oyente, prescindencia involuntaria de cortesía), autodescortesía, actos formalmente corteses animados de un propósito descortés, escatima deliberada de la cortesía esperada por el oyente, silencio abrumador, descortesía de fustigación* (Kaul, 2008a: 263).

A lo largo de este apartado analizamos las manifestaciones de descortesía en la atención al público a partir de casos seleccionados de instituciones bahienses del ámbito educativo y de la salud. Asimismo, en forma complementaria, para nuestro análisis de los dos primeros casos planteamos una comparación con la descortesía que manifiesta el personaje de Flora, la empleada administrativa de un sketch televisivo sobre la atención al público de un famoso actor cómico argentino, Antonio Gasalla, intentando determinar cuáles son los rasgos compartidos que llevan a un usuario a plantearle a la propia empleada de uno de los puestos de atención al público que integran nuestro corpus su parecido con Flora, luego de recibir una atención que podría calificarse como descortés.

Además de la aplicación de la técnica de participante-observador y observador no participante (Moreno Fernández, 1990), siguiendo la propuesta metodológica de Gumperz (1982), como en el caso de las interacciones seleccionadas para el apartado anterior, presentamos a dieciocho hablantes de la comunidad fragmentos de las grabaciones con el fin de que actúen como jueces o

evaluadores de dichas interacciones y detecten la presencia posible de problemas de comunicación y de manifestaciones de (des)cortesía. Además, para el análisis de algunos fenómenos en particular recuperamos los resultados obtenidos de la aplicación de entrevistas a usuarios analizadas en trabajos previos (Julián, 2010) y de los cuestionarios de hábitos sociales.

A continuación presentamos el análisis individual de los casos seleccionados, precedido de la transcripción de las interacciones. Los casos concretos han sido seleccionados de acuerdo con el interés que despiertan para ilustrar manifestaciones de descortesía. En un primer grupo de interacciones ofrecemos un análisis más exhaustivo por resultar particularmente ilustrativas de la articulación de fenómenos de descortesía, mientras que las siguientes son tomadas en forma complementaria.

### **5.2.1. Análisis**

En el análisis de los casos abordados tenemos en cuenta las relaciones de poder establecidas en las interacciones y sus elementos dinamizantes, tales como la elección de fórmulas de tratamiento, tono y volumen de voz, tempo de las emisiones, cantidad y calidad de información brindada al usuario, el manejo por parte de los empleados del desconocimiento del usuario acerca del modo en que debe conducirse en la institución, entre otros aspectos a tener en cuenta. Por otro lado, analizamos las *interpretaciones* de tales usos que tienen los hablantes bahienses. Nuestro análisis se orienta al estudio de dichos fenómenos guiado por investigaciones previas sobre el tema en otras variedades de español (Placencia, 2001; Ferrer, 2003; Sánchez Lanza, 2003; Rigatuso, 2003) y por nuestras propias investigaciones a partir de entrevistas (Julián, 2009, 2010 y 2012) y de los tests de hábitos sociales realizados a usuarios en los que los hablantes de la comunidad expresan sus percepciones acerca de lo que constituye trato (des)cortés en puestos de atención al público.

A lo largo del análisis hemos observado que en los casos estudiados se pone en escena una relación vertical. En tal sentido, Gabbiani y Madfes señalan que “en la relación vertical, hay alguien que ocupa el lugar alto y otro alguien que ocupa el bajo. Podemos llamarla ‘poder’, ‘rango’, ‘autoridad’ o ‘dominación’ (en oposición a la ‘sumisión’)...” (2006: 21). Se trata de una relación de tipo disimétrica, reflejada a través de marcadores de posición. Tal como señalan las autoras, los marcadores de

posición pueden ser “...de índole no verbal –tono, gestos y movimientos, mirada, apariencia física–, o bien de tipo verbal –elección de fórmulas de tratamiento, dominio del espacio interlocutivo, iniciativa tópica y manejo de actos amenazadores como órdenes, consejos y hasta prohibiciones” (2006: 23). Asimismo, el que ocupa el lugar más alto es aquel que se presenta como “poseedor de un saber” del que carece la persona que busca dicho saber. A continuación analizaremos el modo en que se manifiestan en nuestro corpus ciertos marcadores de posición que son al mismo tiempo elementos codificadores de (des)cortesía. Nos centramos en algunos marcadores de tipo verbal, tales como la elección de fórmulas de tratamiento y el manejo de actos amenazadores, incorporando en el análisis los marcadores de posición de índole no verbal, como el tono y volumen de voz, el tempo de las emisiones, los gestos y las miradas, que, en ocasiones, determinan la interpretación de las emisiones por parte del usuario como corteses o descorteses. Asimismo, consideramos los distintos fenómenos relevados en el análisis de uso y percepción a lo largo de nuestra investigación con el fin de examinar cómo funcionan en conjunto.

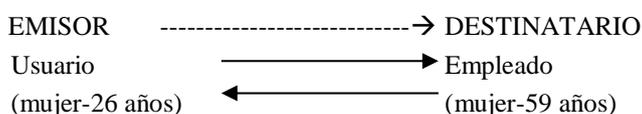
Para analizar la descortesía en los casos seleccionados consideramos necesario problematizar el fenómeno y plantear la dificultad de clasificar una emisión como descortés, ya que, como sostiene María Bernal, en muchas ocasiones puede resultar difícil clasificar la descortesía, y es importante tener en cuenta el efecto acumulativo que puede tener la producción de una serie de actos de habla descorteses en el marco de un mismo discurso (Bernal, 2007: 69-70). Es por eso que Bernal considera la *atribución de descortesía* que el ofendido haga al ofensor, para lo cual se puede acudir al *efecto social* que se pone en evidencia en la interacción (Bernal, 2007: 69), y destaca el valor de la consulta con otras personas para evaluar la descortesía (2007: 70).

En las interacciones que analizamos, que tienen lugar en ámbitos institucionales y en las que el polo de mayor poder lo ocupan los empleados, muchas veces los usuarios no evidencian en forma explícita su rechazo ante las manifestaciones de descortesía de aquellos, tal vez por ocupar el polo de menor poder en la interacción y porque la concreción del trámite que deben realizar depende de los mismos. En estos casos resulta una herramienta muy útil para evaluar la descortesía aplicar la propuesta metodológica de Gumperz (1982), que consiste en presentar las grabaciones a algunos hablantes de la comunidad con el fin de que ellos

actúen como jueces o evaluadores de dichas interacciones y detecten la presencia posible de problemas de comunicación así como manifestaciones de descortesía. Sin embargo, en algunas de las interacciones seleccionadas para nuestro análisis también es posible advertir el efecto social de la descortesía de los empleados en el uso concreto a través de las reacciones de rechazo de los usuarios que incluso se defienden o contratacan (Kaul, 2008a) cuando perciben la descortesía de la empleada. En tal sentido, tenemos en cuenta en nuestro análisis los datos recogidos a partir de entrevistas (Julián, 2010) y de los tests de hábitos sociales que analizamos, en los que los hablantes de la comunidad expresan sus percepciones acerca de lo que es trato (des)cortés en puestos de atención al público.

A continuación analizamos seis interacciones, tres de las cuales corresponden al dominio educativo y las otras tres al ámbito de la salud. En primer lugar presentamos dos interacciones seleccionadas de una institución perteneciente al ámbito educativo bahiense seguidas del análisis de los principales fenómenos de descortesía que en ellas se manifiestan. Ambas tienen lugar en el mismo puesto de atención al público, en el que atiende, en ambos casos, la misma empleada, mientras que los usuarios varían en una y otra interacción: en el primer caso la usuaria es una mujer de 26 años y en el segundo un hombre de 38 años.

### 5.2.1.1. Interacción 1



*Contexto:* La usuaria de una institución pública del ámbito educativo en la que los docentes realizan diversos trámites y su acompañante están por llegar a la fila cuando la empleada interrumpe la fila por estar próximos al horario de cierre. Las usuarias que se acercan a la cola después del corte deciden ir a preguntarle a E si pueden hacer la fila porque son las 11.59 o 12 en punto:

- 01-[U] ((se acercan al escritorio, U espera unos segundos a que E la mire, como no lo hace introduce  
02 su consulta)) *te hago una consulta* (.) no me puedo quedar? porque siempre trabaja:jo yo:  
03 ((lamentándose))  
04-[E] ((muy seria, sin mirar a U, continúa controlando documentación de otro usuario)) *no mi vida*  
05 *YA ESTÁ* (.) *YA CORTAMOS LA COLA Y NO ESTÁ CORAZÓN*  
06-[U] pero son las doce recién  
07-[E] ((mostrando su reloj a las usuarias, desafiante)) las doce un minuto (.) ya está *mi vida* (.)  
08 *CHICAS NO SE PUEDE MÁS* (.) *YA ESTÁ [CHICAS VENGAN ANTES* (.) *ESTAMOS*  
09 *DESDE LAS SIETE ACÁ]* ((seria, tono desafiante))  
10-[U] [es que en realidad son las doce] (.) es que yo trabajo (emisión que no se entiende)  
11-[E] *MANDÁ A A:LGUIEN CORAZÓN* (.) ((sin mirarla)) *PODÉS MANDAR A CUALQUIER*  
12 *PERSONA MI VIDA:* ((tono soberbio y desafiante)) [eh?]  
13-[U] [bue:no::] ((se retiran enojadas))

La primera interacción que analizaremos presenta en su desarrollo la acumulación de una serie de fenómenos tanto de índole lingüística como paralingüística que, por el modo en que se insertan en la producción del discurso, resultan marcadores de descortesía. Entre ellos, se destacan el uso de las fórmulas de tratamiento, la seriedad, la ausencia de contacto visual, el volumen de voz elevado y el tono enfático o irónico usado por la empleada.

La interacción entre empleada y usuaria comienza con una intervención de esta última, quien introduce su consulta a partir de una estrategia de atenuación que consiste en anunciar la pregunta mediante la expresión *te hago una consulta*, y luego realiza el pedido mediante una pregunta acompañada de una justificación: *no me puedo quedar? porque siempre traba:jo yo: ((lamentándose))*. A pesar del empleo de estas estrategias de cortesía, la usuaria, como analizamos a continuación, no consigue una respuesta favorable de la empleada.

Uno de los aspectos más evidentes a lo largo de la interacción es la recurrencia, en boca de la empleada, del uso de fórmulas de tratamiento de trato familiar para dirigirse a las usuarias, tales como *mi vida y corazón* (líneas 04, 05, 07, 11 y 12), con varias repeticiones de cada una. Las fórmulas *mi vida y corazón*<sup>33</sup> pertenecen a los términos *de amistad, cordialidad y afecto*, de acuerdo con el subsistema de fórmulas nominales del español bonaerense de las categorías establecidas por Rigatuso (1994: 21).

Como hemos anticipado, según los estudios previos de esta investigadora sobre los tratamientos bonaerenses, la aparición de formas marcadamente afectuosas en contextos formales se encuentra en correlación con el problema del vacío léxico generado por el avance de *vos* en detrimento de *usted*, que ha favorecido el surgimiento en español bonaerense de usos de este tipo como una de las alternativas para cubrir dichos vacíos ante la ausencia de otras formas para dirigirse a las destinatarias jóvenes en ciertos contextos<sup>34</sup> (Rigatuso, 2000, 2003, 2015a).

Precisamente para cubrir esos vacíos suelen emplearse, en determinados puestos de atención al público, formas de trato familiar, propias de otros contextos de

---

<sup>33</sup> En la clasificación de Rigatuso, el empleo de las formas metafóricas de esta índole corresponde al grupo de tratamientos nominales del español bonaerense que son resultado de extensiones semánticas de distintas formas léxicas (Rigatuso, 2009: 377).

<sup>34</sup> Como anticipamos, según el estudio de Rigatuso, la forma *señorita* registra poca frecuencia en español bonaerense actual en la interacción comercial (2000: 333).

interacción más informales en los que tales usos demuestran familiaridad y afecto, como en el contexto de la familia y las amistades. En cambio, su uso en contextos formales como el que estudiamos, en donde la relación entre los hablantes es vertical, puede resultar abusivo por emplearse entre desconocidos y asimétricamente. Tal como destacamos en el apartado sobre fórmulas de tratamiento del Capítulo III, los usuarios entrevistados por Placencia en su estudio sobre la atención al público en una institución pública ecuatoriana (2001a), califican estos usos como un “abuso de confianza”. En tal sentido, es importante señalar que las formas de trato muy afectuoso suelen ser evaluadas negativamente por los hablantes de nuestra comunidad, como una invasión a la intimidad, cuando son empleadas por hablantes no autorizados en determinados ámbitos de interacción, como por ejemplo el uso en la interacción comercial de *mi vida, mi amor, negri, mami, mamita* (Rigatuso, 2003 y 2015a), o en puestos de atención al público en ámbitos institucionales, actitud que ha sido relevada también en otras comunidades (Placencia, 2001a). Así, tanto a partir del registro de comentarios metalingüísticos de hablantes de la comunidad, como por medio de entrevistas que realizamos previamente (Julián, 2010) y de los tests de hábitos sociales aplicados para conocer la percepción de los usuarios acerca del trato (des)cortés en la atención al público en instituciones y en la vida cotidiana, hemos recogido comentarios de rechazo hacia estas fórmulas de tratamiento, que fueron calificadas como descortesés en determinados contextos.

En el caso que analizamos las fórmulas de tratamiento *mi vida* y *corazón*, se emiten en un tempo acelerado a lo largo de la interacción, por momentos en un volumen de voz muy elevado, y en un tono soberbio y desafiante, que además deja ver la falta de paciencia y el desinterés de la empleada por escuchar el planteo de la usuaria. Al respecto, algunos participantes de la experiencia de jueces señalan al evaluar este aspecto de la interacción:

-Le habla malhumorada pero le dice *corazón*, pero no se lo dice cariñosa ni atenta, se la quiere sacar de encima de una manera más fina. Además la corta todo el tiempo, no tiene la amabilidad de escuchar lo que la chica le quiere decir. Y te choca más que le diga *corazón* y *mi vida* porque parece que se está burlando, me resulta falso.

-Es sobradora, desafiante. *Corazón* y esas cosas las usa como sobrándola, es despectiva, irónica, te hace sacar con esas palabras.

Asimismo, toda la interacción está signada por la ausencia de contacto visual de la empleada, que prácticamente en ningún momento dirige su mirada a las

usuarias. Al respecto, tal como se desprende del análisis de nuestros cuestionarios a usuarios de la comunidad, la ausencia de contacto visual aparece entre los fenómenos asociados a la descortesía en la atención al público, cuestión que tiene directa vinculación con la despersonalización que suele caracterizar muchas interacciones institucionales. Esta ausencia de contacto visual se puede interpretar, en el caso analizado, como un intento por parte de la empleada de ignorar a las usuarias y no dar lugar ni importancia a su reclamo. Se trata de una estrategia de descortesía positiva (Culpeper, 1996), orientada a dañar la imagen positiva de las usuarias a partir de ignorar su presencia y mostrar desinterés en atender su solicitud, excluyéndolas finalmente de la posibilidad de ser atendidas.

A todo esto se suma, en la interacción analizada, la seriedad de la empleada y el elevado y enfático tono de voz con que se dirige a las usuarias delante de los demás usuarios que esperan en la fila, fenómenos que también son calificados como descorteses en entrevistas y cuestionarios referidos a la vida cotidiana y a la atención al público en instituciones (Julián, 2010). Se produce entonces una escatima deliberada de la cortesía esperada por el oyente (Kaul, 2008a), que consiste en ser atendido preferentemente con una sonrisa, que lo miren a los ojos y le expliquen las cosas sin elevar el volumen de voz.

Ante la acumulación de incidentes descorteses (Bernal, 2007), percibidos probablemente como un ataque a su imagen, la usuaria reacciona con un rechazo del ataque bajo la forma de defensa (Kaul, 2008a), que consiste en discutir acerca del horario real (“es que en realidad son las doce”), resguardando así su propia imagen, que se vería perjudicada si estuviera exigiendo algo que es injusto para la empleada.

Además, hay un esbozo de sarcasmo (Culpeper, 1996) en el consejo final de la empleada (líneas 11 y 12): “MANDÁ A A:LGUIEN CORAZÓN (.) ((sin mirarla)) PODÉS MANDAR A CUALQUIER PERSONA MI VIDA: ((tono soberbio y desafiante))”. Así la empleada simula aconsejar a la usuaria proponiéndole una posibilidad que facilite la concreción de su trámite, y utiliza las fórmulas de tratamiento *corazón* y *mi vida*, que operan como elementos de ponderación del mensaje (Rigatuso, 2011). El tono de la emisión permite comprender que esas estrategias de cortesía son obviamente insinceras, por lo que la emisión puede clasificarse como una instancia de sarcasmo en el marco de las estrategias de descortesía propuestas por Culpeper (1996).

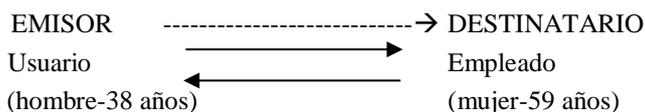
Al final de la interacción la descortesía es mutua, porque la usuaria ya está enojada, y no se producen los saludos de despedida esperables en este tipo de interacciones, en donde lo habitual es el par adyacente saludo/saludo, y la empleada continúa con su labor sin darle importancia a la situación. Esta actitud es coincidente con los señalamientos de los informantes en los tests de hábitos sociales, cuando reconocen ser descorteses como reacción o respuesta a un trato descortés.

Por otra parte, consideramos importante detenernos en el estilo comunicativo de la empleada en relación con la producción de discurso descortés. En este caso, en la interacción predomina lo que Prego Vázquez (2007a) denomina *estilo de despersonalización*, que, como veremos en el próximo capítulo, se caracteriza por una relación distante y asimétrica entre los participantes, en la que prevalecen los papeles de ‘representante institucional’ y ‘cliente’, y funciona como una “estrategia de autorización”. Entre los recursos verbales propios de este estilo se encuentran las estructuras sintácticas impersonales, pasivas reflejas, pronombres en primera persona del plural con los que los empleados se presentan como portavoces de la empresa; jerga y léxico técnico; perífrasis de obligación; actos de habla ejercitativos; argumentos basados en datos objetivos para responder a las quejas o preguntas de los clientes (Ibídem: 117).

En la interacción analizada registramos el uso por parte de la empleada de estructuras sintácticas impersonales y oraciones cuyo sujeto es el pronombre de primera persona del plural, como podemos observar en las siguientes emisiones: *YA ESTÁ* (línea 05), *YA CORTAMOS LA COLA* (línea 05), *NO SE PUEDE MÁS* (línea 08), *ESTAMOS DESDE LAS SIETE ACÁ* (línea 09). Asimismo, en el acto de mostrarles el reloj a las usuarias (línea 07) la empleada recurre a un acto de habla ejercitativo y a argumentos basados en un dato objetivo para responder a la queja de la usuaria respecto del horario. Mediante estos usos, que funcionan como estrategias de autorización, la empleada pretende clausurar la discusión. Demostrando una clara conciencia acerca de estos recursos de estilo que eliminan posibles réplicas, un participante de la experiencia de jueces señaló:

-No les dice que se vayan pero les dice *ya está*, como diciendo que ya perdieron la oportunidad.

### 5.2.1.2. Interacción 2



*Contexto:* Cuando llega su turno en la fila, U se acerca a un escritorio de una institución pública del ámbito educativo en la que los docentes realizan diversos trámites. Se escucha música de fondo:

01-[U] *hola!*

02-[E] *buen día*

03-[U] *qué tal?* (.) bueno a ver ((U le presenta la documentación y E la mira seria))  
(10)

04-[E] *acá lo que te falta* (emisión que no se entiende)

05-[U] *ah bueno* (.) *ah mirá?*

06-[E] *fotocopia no todo original eh?* ((tempo acelerado, tono autoritario, deja a un lado las fotocopias))

07-[U] *ahí están los originales*

08-[E] *pero este te digo que es fotocopia* ((comiendo))

09-[U] *bien* (1) *bueno no esto no porque lo tengo en un cuadro* ((se refiere al título))

10-[E] ( ) **QUÉ TENÉS QUE REGISTRAR ENTONCES VOS CORAZÓN?** ((enojada)) **A VER?**

11 **DAME ESTE**

12-[U] *y esto* [e::s]

13-[E] **[NO ESTO] ES EL SECUNDARIO**

14-[U] *sí* (.) *y esto: pertenece a esto*

15-[E] **Y ES FOTOCOPIA QUE NO TE CORRE** (1) **ACÁ HAY QUE TRAER TODO POR**

16 **ORIGINAL** ((enojada, tempo acelerado))

17-[U] *está:: avalada=*

18-[E] **=NO IMPO:RTA:** ((gesto con los hombros)) (1) **O-RIGINAL NIÑO**

19-[U] *no?*

20-[E] **NO:**

21-[U] *pero por más que esté por escribano público:?*

22-[E] *no:* (.) *esto mirá* ( ) **EL RECTO:R** (.) ( ) **LA ESCUELA TE LO:** (.) **LA**

23 **ESCUELA TE LO AUTENTICÓ DIGAMOS** (.) **NO** (.) **NO CORRE** ((tempo acelerado y gesto específico))

24-[U] *no?* *y ahora qué hago* (.) *tengo que venir con el diploma?*

25-[E] *tenés que traer el* (x) *original* ((tono que indica que eso es una obviedad))

26-[U] *sí* (.) *yo lo tengo*

27-[E] **BUE:NO** (.) **DAMELÓ** *dameló* ((gesto con la mano, tempo acelerado))

28-[U] *(a ver)* ((se lo da))

(3)

29-[E] *no* (.) *esto no sirve* ((le devuelve el documento bruscamente)) (1) *las materias que rendiste no va* ((enojada))

31-[U] *esto no va?*

32-[E] *no* (.) *lo lamento* ((gesto y tono que indican lo contrario)) *este papel dice como que rendiste a la fecha tantas materias* ( ) *volvé* (.) *si tenés tiempo volvé*

34-[U] *traigo esto?*

35-[E] *y traé todo original* (.) *y el secundario ori-ginal eh?*

36-[U] *hasta que hora tengo tiempo* (.) *hasta las doce?*

37-[E] *a las doce menos cinco corto la cola:* ((gesto que indica que no le importa el que no llega)) *y no atiende más hasta mañana*

39-[U] *y mañana atienden?*

40-[E] *sí creo que sí no sé* (.) *depende qué resuelven* ((se refiere al paro, se dirige a la siguiente

41 *usuaria en la fila, una mujer de 28 años)) dale corazón (.) *vamos querida:* ((tempo acelerado, gesto con la mano para que se apure))*

43-[U] *le falta la flor acá* (.) *así* (.) *como:* (.) *como gasalla=*

44-[E] **=no pero tengo esto** ((señalando la escarapela))

45-[U] *eh?*

46-[E] *tengo la escarapela* (.) *que es mejor* ((sonrisa sobradora, tono irónico))

47 ((U se retira, ninguno saluda))

A lo largo de la interacción correspondiente al segundo caso analizado, también se van acumulando distintos incidentes que pueden calificarse como descorteses en ese contexto. En cuanto a los aspectos paralingüísticos, la empleada utiliza frecuentemente en sus emisiones un tempo acelerado, un tono autoritario o que expresa obviedad, un énfasis particular y, por momentos, un volumen de voz elevado, especialmente cuando proporciona al usuario información que a su criterio es evidente o cuando rechaza la documentación que le presenta. Esto se acompaña de una gestualidad particular que avala la interpretación de estos fenómenos como descorteses.

Con respecto a los fenómenos lingüísticos, vuelven a aparecer en boca de la empleada las fórmulas de tratamiento propias del trato familiar para dirigirse a los usuarios. Primero utiliza las fórmulas *niño* y *corazón* (líneas 10 y 18) con el hombre que está atendiendo, y luego *corazón* y *querida* (línea 41) para dirigirse a la próxima usuaria de la fila. Esas formas, que podrían resultar corteses, expresan en estos casos cierto fastidio e impaciencia por parte de la empleada, especialmente cuando se dirige a la usuaria que espera ser atendida, donde esos usos acompañan apresuramientos, como analizamos a continuación. Además, con respecto a la fórmula *querida*, es importante tener en cuenta que, según comentarios metalingüísticos que hemos registrado en diversas situaciones de interacción cotidiana, las hablantes de la comunidad suelen evaluar muy negativamente dicha fórmula de tratamiento cuando es utilizada por personas con las que no existe vínculo afectivo. Asimismo, algunos de los participantes de la experiencia de jueces consideran inadecuado el uso de las fórmulas de tratamiento *corazón* y *niño* para dirigirse al usuario, quien no tiene con la empleada un vínculo afectivo:

-Le dice *niño* y *corazón* a él, un tipo de treinta y pico de años, no es un nene para decirle *corazón*.

-Al decirle *niño* al hombre parece como que ella se ubica en otro lugar, en un lugar de superioridad, como que el otro siempre es menos.

Los apresuramientos aparecen con frecuencia a lo largo de la interacción, como sucede cuando la empleada le solicita al usuario un certificado en los siguientes términos:

-[E] BUE:NO (.) DAMELÓ dameló ((gesto con la mano, tempo acelerado))

Este fenómeno también ha sido registrado por Placencia (2001a) en sus observaciones en puestos de atención al público en una institución pública ecuatoriana, y fue mencionado por muchos usuarios entrevistados por la investigadora. Al respecto sostiene que la duplicación del imperativo tiene el efecto de apresurar al oyente y “atenta contra las necesidades de imagen del oyente de su libertad de acción. Sería por tanto, en el marco de Culpeper (1996), una instancia de descortesía negativa” (Placencia, 2001a: 190). Asimismo, en el ejemplo transcripto, además de la duplicación del imperativo sin atenuación, se acumula el volumen de voz elevado, el tempo acelerado de la emisión y el gesto con la mano, elementos que aumentan el efecto de descortesía que produce la emisión. Unas líneas más arriba aparece otro imperativo sin atenuación en el pedido de documentación (línea 11), que también puede interpretarse como un apresuramiento:

-[E] ( ) QUÉ TENÉS QUE REGISTRAR ENTONCES VOS CORAZÓN? ((enojada)) A VER? DAME ESTE

Asimismo, en un intento por finalizar la interacción con el usuario, la empleada apresura en tono enfático a la próxima usuaria en la fila para que se acerque para ser atendida mediante las formas *dale* y *vamos*:

-[E] dale corazón (.) vamos querida: ((tempo acelerado, gesto con la mano para que se apure))

Aquí aparece nuevamente el tempo acelerado y el gesto con la mano que acentúan el apresuramiento. Tal como sostiene Placencia, en estos contextos en donde los usuarios están pendientes de su turno no parece necesario recurrir a apresuramientos, por lo que esos actos pueden considerarse como descortesés, ya que son actos en los que el hablante –en este caso la empleada de la institución– intenta imponerse sobre el oyente (2001a: 197-198). En este ejemplo en particular el apresuramiento tendría un doble fin: por un lado, indicarle al usuario que ya terminó la interacción entre ellos, ignorando su presencia y mostrando desinterés en seguir atendándolo hasta que traiga todo lo que ella le exige, actitud que puede considerarse como una manifestación de descortesía positiva (Culpeper, 1996); por otro, indicarle a la usuaria que ha llegado su turno y que debe apurarse,

imponiéndose ante ella. En tal sentido, nuestros jueces señalan al evaluar este fragmento:

-Cuando le dice “dale corazón, vamos querida” la apura a la usuaria, que no tardaba porque estaba ahí, en realidad no tenía que apurarse porque la chica la estaba esperando a la empleada. Encima la empleada no la saluda, y cuando le dice *corazón* y *querida* me choca. El usuario le dice lo del sketch en el momento exacto, cuando apura a la chica y a él ni lo despidió, lo hace sentir como el sketch cuando dice *Atrás* y les rechaza todo.

-Cuando apura a la chica es para que el chico se vaya, y a ella le dice *corazón* y *querida* pero las usa sobrándola, es despectivo.

Según Placencia, en los casos de apresuramiento sería esperable algún tipo de atenuación. En este último ejemplo, las fórmulas de tratamiento *corazón* y *querida* podrían considerarse como atenuadores. Sin embargo, como ya analizamos, y como también indica Placencia para el contexto que estudia, ese tipo de fórmulas de trato familiar no son apreciadas como corteses por los usuarios en estos contextos, y en este caso incluso parecen acentuar el efecto descortés, dando lugar a una reacción inesperada del usuario: la comparación explícita de la empleada que lo está atendiendo con el personaje de la empleada pública interpretada por el actor cómico argentino Antonio Gasalla:

-[U] le falta la flor acá (.) así (.) como: (.) como gasalla<sup>35</sup>

Ante la ausencia de la cortesía esperada por el usuario, y su posible interpretación del comportamiento de la empleada como un ataque a su imagen –y probablemente la de la usuaria, a quien la empleada apresura–, el hombre reacciona rechazando el ataque bajo la forma de contrataque (Kaul, 2008a), mediante la comparación con el personaje de Gasalla. Este contrataque del usuario puede interpretarse como una manifestación de descortesía hacia la empleada, ya que la compara con un personaje que se caracteriza por atender muy mal a los usuarios. Dicha actitud nos lleva a retomar los resultados que obtuvimos a partir de la realización de los cuestionarios de hábitos sociales, en donde, entre otras preguntas, interrogamos a los hablantes de la comunidad acerca de sus propias manifestaciones de descortesía, y sorprendentemente, como hemos señalado, la mayoría reconoció ser descortés en algunas situaciones, entre las que incluyen precisamente aquellas en las

---

<sup>35</sup> El usuario hace referencia aquí a un accesorio de la vestimenta del personaje de Flora. En tal sentido, cabe aclarar que, si bien el hablante menciona una flor, en los videos que pudimos recoger el personaje usa en realidad una chalina atada en forma de moño.

que reciben un trato descortés de otra persona. Algunas de las respuestas de los usuarios en tal sentido son las siguientes:

- Soy muy descortés cuando trato a la persona con cortesía y me encuentro que la otra persona es descortés, me pone muy mal y saco lo peor de mí
- Sí, cuando no lo son conmigo me saco

Por lo tanto, entendemos que los hablantes de la comunidad pretenden ser tratados con cortesía y, de lo contrario, consideran justificada una reacción descortés de su parte. Ante la acumulación de incidentes descorteses en el segundo caso seleccionado, el usuario reacciona con un contrataque, que es respondido con ironía por la empleada (*tengo la escarapela (.) que es mejor*), asumiendo instantáneamente la semejanza atribuida con el personaje. Así, algunos de nuestros jueces señalan:

- Yo no hubiese captado tan rápido lo de Gasalla, y ella lo capta de una porque ya lo sabe, lo tiene incorporado porque seguramente se lo han dicho muchas veces.
- ...y cuando le dice “tengo la escarapela, que es mejor” lo dice burlándose, sobrando, como que no le importa lo que él le diga y ni la sorprende.

Nuevamente, como en el primer caso, están ausentes los saludos de despedida esperables en las interacciones en estos contextos.

A lo largo de toda la interacción se observa la ausencia de la cortesía esperada en lo que respecta al rechazo, por parte de la empleada, de la documentación que presenta el usuario. En esas instancias de la interacción sería esperable el uso de recursos de atenuación. En relación con este comportamiento, algunos participantes de la experiencia de jueces señalan:

- Todo le dice NO NO con una descortesía total, no le explica nada, no le dice “mirá, tenés que traer tal cosa”, es como Gasalla, le dice NO NO y él se va sin entender nada, se sintió que lo trataban de la misma manera que Flora a los usuarios, le dice lo de Gasalla porque considera que es una maleducada total.
- Hay otras formas de rechazar las cosas, pero ella lo caga a pedos. No le gusta trabajar, está como acelerada y quiere hacer todo apurada para sacárselo de encima y que no le siga preguntando, es desafiante, como cuando le dice “si tenés tiempo volvé”.

Al momento de rechazar las fotocopias, la empleada recurre nuevamente, como en el primer caso, al estilo de despersonalización (Prego Vázquez, 2007a) mediante el empleo de expresiones con estructuras sintácticas impersonales y perífrasis de obligación del tipo de: *fotocopia no todo original* (línea 06), *ES FOTOCOPIA QUE NO TE CORRE (1) ACÁ HAY QUE TRAER TODO POR ORIGINAL ((enajada, tempo acelerado))* (líneas 15 y 16), *NO (.) NO CORRE ((tempo acelerado y gesto específico))* (línea 23), *no (.) esto no sirve ((le devuelve el*

*documento bruscamente)) (1) las materias que rendiste no va ((enojada))* (líneas 29 y 30). Mediante estos y otros recursos la empleada asume su poder como principal. Tal como señala 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” (2007a: 117).

En una única oportunidad la empleada utiliza una expresión que podría atenuar la acumulación de rechazos no atenuados. Se trata de la expresión *no (.) lo lamento ((gesto y tono que indican lo contrario))* (línea 32) que emite luego de rechazar la documentación del usuario. Sin embargo, como aclaramos en la transcripción, la emisión se produce en un tono y se acompaña de un gesto que no indican precisamente sinceridad. En tal sentido, la emisión podría interpretarse como lo que Culpeper (1996) denomina *Sarcasmo* o *mock politeness*, que consiste en una amenaza que se realiza a través de estrategias de cortesía obviamente insinceras. Asimismo, entre los tipos de cortesía propuestos por Kaul (2008a), esta expresión podría ubicarse entre los *Actos formalmente corteses animados por un propósito descortés*.

#### **5.2.1.2.1. “Flora”, la empleada pública de Antonio Gasalla. Rasgos compartidos entre la persona y el personaje**

La interacción entre los empleados encargados de la atención al público y los usuarios de instituciones públicas constituye un tipo de interacción que ha sido tradicionalmente conflictiva en nuestro país, tal como puede advertirse a partir de la aplicación de los tests de hábitos sociales y de comentarios metalingüísticos de un número significativo de hablantes recogidos en el comportamiento lingüístico cotidiano así como también a través de ficciones y opiniones difundidas en los medios de comunicación. Tal es así que se ha ido construyendo un estereotipo (Amossy, 2001) del empleado público, que fue representado en su máxima expresión por el actor cómico argentino Antonio Gasalla en un famoso sketch televisivo, protagonizado por una empleada llamada Flora. Este sketch, que comenzó en la década de 1980 y continúa hasta la actualidad a través de presentaciones esporádicas del personaje en programas de entretenimiento y en teatro, parodia a los empleados

públicos argentinos a partir del personaje de una empleada que nunca trabaja y atiende de forma muy descortés a los usuarios. Incluso, en algunas entrevistas a usuarios que analizamos en trabajos previos (Julián, 2010), la opinión negativa del trato de los empleados públicos está acompañada de una imagen estereotipada del empleado, y aparecen referencias al mencionado sketch televisivo.

A partir de estas observaciones, que venimos relevando desde el comienzo de nuestra investigación acerca de la presencia del personaje de Gasalla en el imaginario colectivo de los argentinos, resulta de sumo interés que en el segundo de los casos seleccionados la referencia a Flora aparezca en boca de un usuario durante el desarrollo de una interacción con una empleada pública, que es comparada explícitamente con el personaje del sketch. Por eso consideramos interesante analizar cuáles son los rasgos compartidos que llevan al usuario a evocar la semejanza entre la empleada y el personaje. Para ello seleccionamos dos episodios del sketch televisivo<sup>36</sup>, titulados “Cambio de escuela” y “Celeste o rosa”, que consideramos representativos de las características y comportamientos del personaje. A continuación proponemos una comparación entre las características de Flora y las que presenta la empleada de la institución estudiada. Las mismas han sido clasificadas en *características lingüísticas, paralingüísticas y actitudinales*:

a) Características lingüísticas:

- Interrupción de la interacción: El personaje de Flora deja de atender al usuario, llamando al que sigue, cuando ella quiere terminar la interacción:

*Contexto:* El usuario le plantea a Flora que tiene que hacer un trámite para cambiar a sus hijos de escuela y ella le responde en los siguientes términos:

-[Flora] ...la escuela no me corresponde señor (.) la escuela es ministerio de educación señor (.) en qué país vive usted?

-[U] no (.) cómo ministerio [de educación?]

-[F] [a mí no me] corresponde EL QUE SIGUE:!! (“Cambio de escuela”)

Un comportamiento similar de descortesía positiva (Culpeper, 1996) tiene la empleada en el segundo caso seleccionado cuando decide dejar de interactuar con el usuario llamando a la próxima usuaria y mostrando desinterés en seguir

---

<sup>36</sup> Los videos, correspondientes a los episodios “Celeste o rosa” y “Cambio de escuela”, pueden observarse a través de los siguientes links:

<http://www.youtube.com/watch?v=npRDhGri88E>

<http://www.youtube.com/watch?v=LkJGSUhkYnk>

atendiéndolo, actitud que provoca en el hombre la comparación de la empleada con el personaje de Flora.

- Ausencia de atenuación de los enunciados:

*Contexto:* Cuando el personaje de Flora entra a la oficina un usuario se acerca al escritorio y la saluda. Flora, con un volumen de voz muy elevado, le ordena lo siguiente:  
-[F] *HAGA LA COLA ... VAYA PARA ATRÁS SEÑOR ... tiene que hacer la cola* (“Cambio de escuela”)

*Contexto:* Luego de discutir con un usuario y echarlo de la oficina, Flora se dirige a los usuarios que esperan en la fila:  
-[F] *ustedes hacen silencio Y ESPERAN QUE YO LOS LLAME SEÑORES* (“Cambio de escuela”)

La empleada de los dos casos seleccionados tampoco suele atenuar sus enunciados, como vimos en el análisis. Además, registramos el siguiente ejemplo mientras esperamos en la fila durante el trabajo de campo:

-[E] ((a una usuaria que hace la fila y se acerca al mostrador)) *ATRÁS DEL MOSTRADOR tenés que esperar (.) tenés que esperar que te llame* ((tempo acelerado))

- Uso de apresuramientos:

*Contexto:* Ante el insistente pedido del usuario, Flora accede a hacer el trámite:  
-[F] *bueno está bien (.) deme:: eh: deme que le hago el trámite* ((gesto con la mano que indica apresuramiento)) (“Cambio de escuela”)

*Contexto:* El personaje de Flora solicita documentación al usuario y mientras él la busca ella agrega:  
-[F] *rapidito que yo no tengo todo el día* (“Cambio de escuela”)

Como ya analizamos, la empleada de los casos seleccionados usa con frecuencia los apresuramientos, manifestaciones de descortesía negativa (Culpeper, 1996), recurriendo incluso al doble imperativo como en el primer ejemplo transcripto.

- Uso de fórmulas de tratamiento sin expresar cortesía:

*Contexto:* Al ver la desorganización en los turnos de la ventanilla, una usuaria se acerca para plantearle su situación al personaje de Flora:  
-[U] *señorita yo estoy primera (.) estoy desde las cinco de la mañana [esperando así que por favor]*  
-[F] *[A::Y! SÍ:!] DESDE LAS CINCO DE LA MAÑANA MIRÁ CÓMO TIE:MBLO SEÑORA:* ((tono irónico)) (“Celeste o rosa”)

*Contexto:* La usuaria se queja del frío que pasó haciendo la fila en la calle. El personaje de Flora le responde:

-[F] ...((tono irónico)) si tiene frío en la calle es porque este país tiene todos los climas *m'hija* (.) cuando no hace frío hace calor (.) cuando no llueve está nublado *m'hija* (.) además hacer una cola es algo que ya forma parte de la vida de los argentinos (.) esto es una cosa telúrica (.) ya forma parte (.) es como el dulce de leche como el colectivo como el alfiler de gancho *señora* (.) A QUIÉN NO LE GUSTA? (“Celeste o rosa”)

En los casos seleccionados la empleada utiliza constantemente fórmulas de tratamiento que, como ya analizamos, tampoco expresan cortesía ni son decodificadas como formas corteses en esos casos.

#### b) Características paralingüísticas

- Volumen de voz elevado/ gritos:

*Contexto:* Al finalizar el episodio “Cambio de escuela”, Flora se dirige a los usuarios con la expresión que caracteriza al personaje:

-[F] ATRÁS (.) se va para atrás (.) SE VA PARA ATRÁS (.) PA::::RA::::TRÁ:::::S

Como registramos en nuestras transcripciones, el volumen de voz elevado es frecuente en boca de nuestra empleada. Asimismo, como vimos en el apartado anterior, también suele utilizar la expresión *ATRÁS*, tan característica del personaje televisivo y que remite directamente al mismo.

- Seriedad en la atención y gestualidad específica: estos son rasgos paralingüísticos que caracterizan tanto al personaje como a la empleada de nuestros casos, por ejemplo, al realizar gestos con la mano para apresurar a los usuarios.
- Solicitud de originales de malos modos, con un tono de voz autoritario y volumen elevado:

*Contexto:* El personaje de Flora le indica al usuario qué documentación debe entregarle:

-[F] ...me tiene que dar partida de nacimiento (.) el original legalizado (.) NO ME DE LA FOTOCOPIA SEÑOR EH? ((enojada y agresiva, tono autoritario, gestualidad específica)) (“Cambio de escuela”)

En la segunda interacción que analizamos la empleada también usa un tono de voz autoritario para exigir originales, con frecuencia acompañado de un tempo acelerado y volumen de voz elevado:

-[E] fotocopia no todo original eh? ((tempo acelerado, tono autoritario, deja a un lado las fotocopias))

-[E] Y ES FOTOCOPIA QUE NO TE CORRE (1) ACÁ HAY QUE TRAER TODO POR ORIGINAL ((enojada, tempo acelerado))

- Monotonía y tempo acelerado:

*Contexto:* El usuario le dice a Flora que el director de la escuela de sus hijos lo mandó a esa oficina a hacer un trámite. Ella le exige los datos personales del director, hablando con monotonía y con un tempo acelerado:

-[F] dígame nombre apellido y número de documento de la persona que lo mandó señor (“Cambio de escuela”)

Como se puede observar en la transcripción de las interacciones, el tempo acelerado resulta constante en las emisiones de la empleada.

- Empleo de tono irónico:

*Contexto:* El personaje de Flora responde con ironía ante la exigencia del usuario para que ella le haga un trámite:

-[U] usted me tiene que certificar que yo vivo en este barrio

-[F] por qué le tengo que certificar? ((en tono irónico)) qué a usted hoy a la mañana lo llamó Horangel por teléfono y le dijo a usted le van a certificar el documento? qué me está diciendo seño::r? (“Cambio de escuela”)

En las interacciones analizadas se registra la producción de un enunciado de tono irónico al final del segundo caso, en la instancia de cierre, cuando la empleada le señala al usuario que su escarapela es mejor que la flor que él le atribuye a Flora.

### c) Características actitudinales

- Desinterés manifiesto en colaborar con el usuario:

*Contexto:* El usuario le entrega a Flora la partida de nacimiento y ella se niega a aceptarla porque el documento está doblado:

-[F] cómo va a doblar la partida de nacimiento señor? no se lo puedo agarrar eh? ... no me lo agarra la computadora señor (.) después la computadora me lo escupe para afuera

-[U] y bue: no póngalo en un bibliorato planchélo

-[F] CLA:::RO ((gesticulando con las manos)) YO TE VENGO A PLANCHAR LOS DOCUMENTOS A VO (.) NO TENGO NADA QUE HACER QUE TE VOY A PLANCHAR LA PARTIDA DE NACIMIENTO (“Cambio de escuela”)

Actitudes similares de desinterés por los problemas del usuario se observan, por ejemplo, en la primera interacción analizada, cuando la empleada no tiene en cuenta la situación de la usuaria y le impide hacer la cola por haber llegado sobre la hora.

A partir de esta enumeración, puede observarse claramente que son evidentes los rasgos compartidos entre la empleada encargada de la atención al público en los casos seleccionados y el personaje de Flora. Por su parte, Gasalla incorpora a su empleada rasgos que obviamente no se verifican en nuestras observaciones, tales como los insultos a los usuarios o los gestos groseros, que contribuyen a intensificar el humor en el sketch. Es necesario tener en cuenta que el personaje de Gasalla es una versión parodiada de una empleada pública, por lo que sus actitudes y comportamientos aparecen muy exagerados para lograr justamente el efecto humorístico deseado. Asimismo, cabe destacar que los usuarios que aparecen en la ficción televisiva también manifiestan comportamientos descorteses para dirigirse a la empleada como forma de respuesta al trato descortés recibido, mostrándose impacientes y reaccionando con contrataques ante sus malos tratos.

En los dos casos seleccionados que analizamos más arriba es evidente la desconsideración de la empleada con los usuarios, la falta de atenuación para realizar pedidos, rechazar documentación o negarles la atención, el tono soberbio, desafiante y autoritario, la ironía, el volumen de voz elevado, el tempo acelerado, los apresuramientos, los gestos y sus manifestaciones de poder como *gatekeeper* (guardián de la institución). A partir de la acumulación de incidentes descorteses (Bernal, 2007), pudimos analizar distintas formas de descortesía que corresponden, siguiendo las categorías propuestas por Culpeper (1996), a la *descortesía positiva* (ausencia de contacto visual, desinterés en atender al usuario), *descortesía negativa* (apresuramientos, ausencia de atenuación de los pedidos), *sarcasmo* y *ausencia de cortesía*, mientras que desde la propuesta de Kaul (2008a) registramos la existencia de *escatima deliberada de la cortesía esperada por el oyente* (seriedad, volumen de voz elevado, ausencia de contacto visual, falta de atenuación de los pedidos), *actos formalmente corteses animados por un propósito descortés* (sarcasmo, uso de fórmulas de tratamiento sin expresar cortesía) y la interpretación, por parte de los usuarios, del comportamiento de la empleada como un ataque a su imagen y el rechazo del ataque bajo la forma de defensa o contrataque.

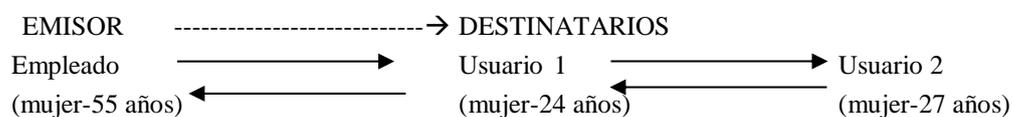
Asimismo, la confrontación con el personaje de la empleada pública creada por el actor argentino Antonio Gasalla permite ver los rasgos compartidos que llevaron a un usuario a evocar al personaje, que es asumido en su similitud por la misma empleada en un tono irónico y provocador fiel al personaje. En tal sentido,

relevamos características compartidas entre el personaje de ficción y la empleada relativas tanto a lo lingüístico como a lo paralingüístico y actitudinal.

Finalmente, consideramos que los usuarios de ambos casos reaccionan a la descortesía de la empleada porque, probablemente, no dejarse maltratar y exigir respeto como usuarios forme parte de una imagen de sí mismos que valoran y defienden. Precisamente, en dicha actitud se manifiesta la idea de *interacción* como una construcción entre los participantes, en donde los comportamientos (des)cortesés de uno condicionan los del otro.

### 5.2.1.3. Interacción 3

A continuación transcribimos un fragmento de otra interacción desarrollada en esa misma institución, donde analizamos las manifestaciones de (des)cortesía:



*Contexto:* Al finalizar un trámite de inscripción en una institución pública del ámbito educativo en la que los docentes realizan diversos trámites, las usuarias consultan por las dudas que les quedaron:

01-[E] el folio *vena* ((tempo acelerado)) ((se lo da)) listo chicas (.) tomaron nota de esta página?

02-[U1] ehh

03-[E] ahí tienen la fecha de exposición: n y:: de reclamo de los listados

04-[U1] ((le pide a U2 que anote la página mientras le pregunta algo más a E)) para la 108?

05-[E] ((la mira muy seria, fastidiada, y *no responde*, probablemente porque ya lo había señalado antes, al pasar))

06-[U1] ((desconcertada ante la reacción de E)) bueno (.) después te pregunto (x) en agosto es?

07-[E] pero (1) *escuchame* ((seria)) esta inscripción está hecha ya? (1) la hiciste? ((con tono de fastidio))

08-[U1] el año pasado

09-[E] no pero: (x)

10-[U1] es todos los años

11-[E] el infine 108 a infine o b infine ((*habla muy pausada*)) caduca con el ciclo lectivo (.) este año

12 no la hiciste

13-[U1] no

14-[E] venite el 3 de agosto con esta *planillita* y hacemos la inscripción

15-[U1] okey

16-[U2] a mí siempre me dijeron que si yo me anotaba en agosto estaba anotada para el año siguiente

17-[E] no pero mi amor (.) *a ver* (.) esto es IN FI NE

18-[U2] ah infine perdón (.) yo me anoto en el complementario

19-[E] es una inscripción fu:era de término (.) por lo tanto está abierta durante todo el año y caduca

20 cuando termina el ciclo lectivo (1) la inscripción infine (.) ahora el 108b complementario es otra

21 cosa (.) es la inscripción que se hace en agosto septiembre y que es para el 2012 ((explica todo

22 como con un cantito))

- 23-[U2] ((a U1)) claro vos te anotaste el año pasado en el complementario entonces  
24-[E] ((a U1)) y te fija:ste (.) te viniste a ver en ese momento?  
25-[U1] no  
26-[E] *mmm* ((*abre grandes los ojos*))  
27-[U1] [error]  
28-[E] [*chicas*] (.) *chicas* (.) tienen esta página  
29-[U1] sí ya sé (.) es hasta aprender (.) es hasta aprender ((*avergonzada*)) sí:  
30-[E] tienen esta página anotada?  
31-[U1] la acabamos de anotar  
32-[E] ahí tienen to::das las novedades cotidianas (.) es más (.) si quieren consultar y a través del chat  
33 hacer alguna pregunta a los chicos ellos se encargan de contestarles (.) están las difíciles  
34 coberturas (.) las emergencias (.) los cds (.) todo lo cotidiano que hay en la secretaría está en esta  
35 página  
36-[U1] bueno  
37-[E] no es que después me digan *no me enteré* ((*volumen de voz alto*)) *NO PUDE LLEGAR A LA*  
38 *SECRETARÍA* ((*tono de burla*)) (.) la tienen al alcance de la mano  
39-[U1] está bien (.) *gracias* (.) *hasta luego* ((E no responde))

Resulta evidente en este fragmento la acumulación de incidentes descorteses (Bernal, 2007), que parece aumentar el efecto de descortesía a lo largo de la interacción.

En la línea 01 la empleada realiza un pedido sin atenuación, hablando con un tempo acelerado y usando la fórmula de tratamiento *mena*, interpretada como descortés por los hablantes en este contexto. En la línea 04 la usuaria realiza una pregunta a la empleada y no recibe respuesta, que sería lo esperado cuando un usuario pregunta algo en una institución de este tipo. Probablemente la empleada considera que la usuaria ya tendría que conocer esa información y que fue suficiente cuando ya lo mencionó al pasar hace varios minutos. En lugar de la respuesta, la usuaria recibe un profundo silencio y la mirada seria y juzgadora de la empleada, lo que la lleva a desconcertarse y decirle que se lo va a preguntar después. No se trata simplemente de la falta de respuesta sino que se produce un silencio que comunica. La presencia de este silencio en lugar de la respuesta podría vincularse con lo que Silvia Kaul, en su tipología del comportamiento verbal descortés, denomina *silencio abrumador*. Según Kaul, “*El silencio abrumador constituye un caso extremo de escatima deliberada por parte del oyente de la cortesía esperada por el hablante (...) el silencio tiene auténtico valor comunicativo cuando se presenta como alternativa real al uso de la palabra*” (Kaul, 2008a: 262, la cursiva corresponde al original). A todo esto se le suma el tono de fastidio de la empleada, por ejemplo en la línea 10 y el empleo del imperativo sin atenuación *escuchame*.

Por su parte, en la línea 17 se observa un conjunto de elementos codificadores de descortesía verbal. Aparece, como ya analizamos, la fórmula de tratamiento *mi amor*, pronunciada enfáticamente, interpretada como descortés en este caso por la mayoría de los hablantes que actuaron como jueces en las entrevistas efectuadas. Asimismo, se hace evidente la impaciencia de la empleada al producir la expresión *a ver* y la pronunciación enfática, con tono muy elevado de voz y por sílabas de *IN FI NE*. En la línea 26 aparece un elemento gestual, los ojos muy abiertos, mediante el cual la empleada juzga a la usuaria y la hace sentir avergonzada (línea 29) ya que se ha vulnerado su imagen, lo que provoca que se justifique diciendo *es hasta aprender* (.) *es hasta aprender*. En el final de esta interacción, la empleada se dirige a las usuarias en tono burlesco imitando las emisiones de los usuarios en un volumen de voz elevado (líneas 37-38), en una clara expresión de descortesía. En la última línea la usuaria agradece y saluda pero no recibe respuesta de la empleada como sería esperable en una interacción de este tipo, en donde lo habitual es el par de adyacencia saludo/saludo. La usuaria 2, en cambio, no saluda, probablemente por retirarse disconforme con el trato recibido.

En tal sentido, a lo largo de todo el fragmento puede verse cómo la empleada va vulnerando la imagen de la usuaria, tanto en su vertiente negativa como positiva. Resulta interesante señalar que, en relación con el manejo de los actos amenazadores, el consejo de la empleada para que la usuaria consulte la página web y esté al tanto de las novedades y las fechas importantes se realiza de un modo que vulnera su imagen y la hace sentir avergonzada porque es probable que se sienta más juzgada que aconsejada. Además, la empleada se ubica en la posición de quien posee un saber del que carecen las usuarias, pero en lugar de brindar la información requerida en un discurso instruccional parece transferirles la responsabilidad por no saber y, en consecuencia, explica todo como si se tratara de una obviedad, priorizando así la orientación hacia su identidad institucional a través de su discurso más que la cortesía y la solidaridad con las usuarias.

La misma actitud se observa, entre otros, en el ejemplo (150) que transcribimos más arriba, donde la usuaria no sabe cómo completar una parte del formulario ya que desconoce a qué se refiere la pregunta “¿Posee cambio de funciones?” y le plantea la duda a la empleada, a lo que ella responde *no*: ((*con tono de fastidio y volumen de voz bajo*)) *no mamita* (.) *estás en la dirección general de*

*escuelas vos?* [*no*], considerando probablemente que la usuaria debería conocer que la pregunta se refiere a la posibilidad de estar desempeñándose en la Dirección General de Escuelas. De este modo, la empleada prioriza una vez más la orientación hacia su identidad institucional a través de su discurso. Es importante destacar aquí el efecto de descortesía que produce, en la evaluación de los hablantes, la repetición de la negación en el tono de fastidio en que se emite, sumado a la pregunta con que la empleada pretende explicarle a la usuaria, que parece ser una ironía, y el énfasis con que la empleada se responde a sí misma.

A lo largo de este fragmento de la grabación les solicitamos a los hablantes que participaron de la experiencia de jueces que fueran interrumpiendo la grabación cuando detectaran algún problema de comunicación o alguna señal de descortesía, con el fin de confirmar o refutar nuestras interpretaciones sobre la interacción. Así, los entrevistados fueron señalando diversos aspectos que enumeramos a continuación, algunos de los cuales complementan nuestro análisis previo:

-La fórmula de tratamiento *nená* (01):

-Con *nená* marca una posición, autoridad, jerarquía, todo el tiempo la hace sentir como que ella está en otra posición, la hace sentir que es una tonta.

-La falta de respuesta a la usuaria (05):

-Al principio no le responde lo que la chica le pregunta.

-La chica tiene que esperar y responderse sola, es una falta de respeto total.

-Órdenes (07):

-Le dice *escuchame* como diciendo *a ver si me entendés*.

-Tempo lento (11):

-...después habla pausada porque está perdiendo la paciencia.

-Énfasis en las emisiones (19 a 22):

-Pone énfasis en las palabras, como para ver si me entienden nenas.

-Cuando explica todo el cantito no me gusta mucho, está dando por sentado lo que explica.

-Explicaciones (19 a 22 – 32 a 35):

-Al final explica lo que tendría que haber explicado al principio pero ya está cansada y lo explica fastidiada, como si fueran errores del usuario, las responsabiliza por no saber.

-Gestos (26):

-Cuando le dice *mmm* y abre los ojos, las trata como taradas.

-Fórmula de tratamiento *chicas* (28):



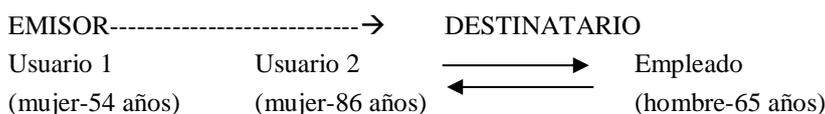
manifiesta que no tiene clínico. El usuario pregunta si no hay clínico, recurriendo a la alorrepeticón, muy probablemente esperando que la empleada le explique mejor la situación o le indique en qué horario se resolverá. Sin embargo, la respuesta es nuevamente una negación. En la producción de la misma puede observarse la escatima de la cortesía esperada por el paciente, quien claramente aguarda por un par de segundos una explicación o una expresión de lamento por parte de la empleada que en ningún momento se produce. Asimismo, la escatima de la cortesía esperada se registra en la ausencia de respuesta por parte de la empleada al saludo de inicio de interacción del usuario. Al finalizar la interacción, ante la ausencia de cualquier tipo de expresión de solidaridad de la empleada, la reacción del usuario, muy desanimado, consiste en retirarse sin saludar.

Los participantes de la experiencia con jueces coinciden en su calificación de la atención de la empleada como descortés, fundamentando su respuesta con cuestiones vinculadas a la ausencia de la cortesía esperada. Algunas de las apreciaciones en tal sentido son las siguientes:

- Pobre pibe, le vuelve a preguntar si no hay clínico como esperando que le diga algo más y ella le dice *no*.
- El chico la saluda, le dice *hola qué tal?* y ella no le responde, y le dice re cortante que no hay clínico, y no le explica nada. Después se nota que el chico se va medio enojado porque no saluda y ella tampoco.

### 5.2.1.5. Interacción 5

El intercambio comunicativo que transcribimos a continuación tiene lugar en una ventanilla de un hospital privado a la que la paciente y su acompañante concurren para solicitar la realización de una radiografía. La paciente, una mujer de 86 años, ya había llamado previamente por teléfono y le habían comunicado que podía ir sin turno y realizarse el estudio.



- Contexto: U1 y su acompañante (la paciente) se dirigen a una ventanilla de un hospital privado:
- 01-[U1] *buenas tardes* (.) para hacer unas radiografías?
  - 02-[E] ((sin responder al saludo)) el técnico subió a cirugía (.) puede demorar media hora como dos
  - 03 horas porque está solo
  - 04-[U2] yo llamé por teléfono y me dijeron que venga hasta las dieciocho horas sin turno
  - 05-[U1] ella es socia vitalicia
  - 06-[E] por ser socia (.) por lo único que le tomo la orden (.) si no no se la tomaba ((de malos modos))
  - 07 pero le repito (.) puede tardar media hora (.) dos o tres horas (.) si quieren se pueden ir y vuelvan
  - 08 en otro momento

09-[U2] mañana a la mañana puede ser?

10-[E] mañana es lo mismo que hoy (.) a la mañana o a la tarde (1) qué van a hacer? se quedan o se

11 van? ((casi gritando))

12-[U1] nos quedamos

13-[E] entonces *ni se les ocurra venir a preguntarme cuánto falta* para que llegue el técnico radiólogo

14 (.) *se los vuelvo a repetir (.) ni se les ocurra venir a preguntarme* ((casi a los gritos. Las usuarias se sientan a esperar))

A lo largo de este intercambio comunicativo, desarrollado en una ventanilla de un hospital privado, se observa también, como en las interacciones anteriores, la acumulación de incidentes descorteses (Bernal, 2007).

En tal sentido, el intercambio se inicia con un saludo de la usuaria que no es respondido por el empleado y una respuesta completamente imprecisa de parte de este último, que no tiene en consideración la situación de la paciente. Únicamente cuando le indican que la paciente es socia del hospital el empleado accede a tomar la orden pero sin dejar de insistir nuevamente en que tienen la opción de retirarse. Cuando la paciente le pregunta por la posibilidad de regresar al día siguiente el empleado vuelve a dar una respuesta imprecisa y a poner a las usuarias en una situación incierta, y comienza a apresurarlas exigiendo una respuesta instantánea. Finalmente, al expresar su decisión de quedarse a esperar, el empleado les advierte a las usuarias, en tono absolutamente admonitorio y amenazante, que no pueden ir a preguntarle cuánto falta, y se los vuelve a repetir para que les quede claro. En este caso, la repetición tiene un efecto descortés ya que se realiza con el fin de resaltar la prohibición.

Resulta evidente que en esta interacción, como en la anterior, tampoco el empleado adopta una actitud muy valorada por los informantes de nuestro test de hábitos sociales, que es la actitud de paciencia y predisposición para solucionar los problemas, notablemente ausente en el caso analizado. Por el contrario, en todo momento ostenta el poder que le da su posición.

En la experiencia con jueces hemos recogido las siguientes evaluaciones negativas sobre la atención al público en esta interacción, que coinciden con nuestras interpretaciones:

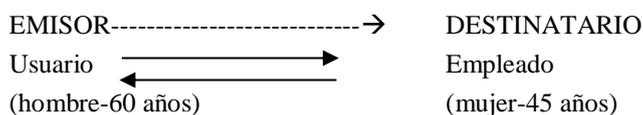
-Me parece descortés que el empleado no las salude. Y lo que les dice al final es re maleducado, cómo les va a decir que ni se les ocurra preguntarle?

-No tiene paciencia para atender a la gente, tampoco muestra voluntad para dar una solución y que la viejita no tenga que volver otro día.

-Si por teléfono le dijeron que vaya sin turno no la pueden tratar así, encima la paciente es una persona mayor.

### 5.2.1.6. Interacción 6

Finalmente, ofrecemos la transcripción de una interacción desarrollada en una ventanilla de un hospital público a la que concurre un usuario para solicitar un turno.



*Contexto:* Un usuario se dirige a una ventanilla de un hospital público para solicitar un turno por una urgencia:

- 01-[U] buen día (.) quisiera un turno para un médico clínico porque se me está hinchando la boca y la  
02 garganta: me está costando respirar  
03-[E] no hay más turno a esta hora  
04-[U] pero yo soy de pami y fui al médico de cabecera y me dijeron que no atiende hasta el  
05 veinticinco  
06-[E] sí pero turno ya no damos a esta hora  
07-[U] bueno: voy a la guardia?  
08-[E] no creo que lo vayan a atender (.) la guardia es para urgencias  
09-[U] pero qué hago? estoy con el labio todo hinchado y se me está cerrando la garganta  
10-[E] bueno vaya pero no creo que lo atiendan

Al comenzar la interacción el usuario saluda a la empleada sin recibir una respuesta al saludo. Inmediatamente después del saludo plantea su necesidad de un turno con un médico clínico (*quisiera un turno...*) y justifica su pedido explicando los síntomas que padece (líneas 01-02). La respuesta negativa de la empleada es contundente: *no hay más turno a esta hora* (línea 03). A continuación el hombre manifiesta los motivos por los que considera que debe obtener un turno, explicando que su médico de cabecera, el que le corresponde por su obra social, no atiende por muchos días (líneas 04-05), de lo que se deduce que no tiene otra opción más allá de la atención del hospital que le corresponde. Sin embargo, la empleada vuelve a reiterar la negativa (línea 06), sin proponer ninguna alternativa para el paciente, y recurriendo al uso de la primera persona del plural como forma de despersonalización de su discurso (*turno ya no damos...*). El usuario plantea entonces la posibilidad de ir a la Guardia y nuevamente obtiene la negativa de su interlocutora, que manifiesta que no lo van a atender allí porque la guardia es para urgencias. Entonces el hombre pregunta qué puede hacer, ya que presenta una reacción alérgica que ya le está causando dificultades respiratorias que,

evidentemente, pueden ser muy graves (09). Finalmente la empleada le dice que vaya a la guardia pero vuelve a manifestar que probablemente no lo atiendan.

En todo momento se observa la asimetría de poder que pretende instalar la empleada al negarle al usuario el acceso a la posibilidad de obtener el servicio de atención médica que necesita de manera urgente (Placencia, 2009: 197).

Resulta evidente a lo largo de esta breve interacción la escatima constante de la cortesía esperada por el oyente (Kaul, 2008a), que en todo momento parece esperar alguna respuesta que signifique una alternativa o propuesta coherente que dé respuesta a su situación. La insistencia del usuario permite inferir que sus expectativas en cuanto a la atención no se cumplen, ya que ni siquiera recibe una actitud de predisposición o intención de colaborar con él, o bien de ofrecerle alguna alternativa.

La experiencia con jueces aporta interpretaciones negativas de la actitud de la empleada, tales como las siguientes:

- Pobre hombre, ni siquiera intenta solucionarle el problema o decirle cuándo lo pueden atender... Encima puede tener consecuencias graves con una reacción alérgica, se le puede cerrar la garganta y a ella ni le importa.
- Se ve la falta de interés de la señora, podría tener otra actitud, estar mejor predispuesta a ayudarlo, sobre todo en un hospital...

### **5.3. Conclusiones parciales**

A lo largo de este capítulo hemos examinado un conjunto de interacciones desarrolladas entre empleados y usuarios en puestos de atención al público del ámbito de la salud y de la educación. El análisis ha demostrado la operatividad de los distintos fenómenos dinamizantes de la (des)cortesía considerados en los capítulos anteriores, así como también de las distintas categorías referidas específicamente al estudio de la descortesía. En este sentido, hemos identificado ciertas prácticas de los empleados que lesionan la imagen de los usuarios e inciden negativamente en el éxito de la comunicación, y otras que tienen una incidencia positiva. Asimismo, relevamos un conjunto de comportamientos de los usuarios asociados a las prácticas descorteses de los empleados, tales como escatima de cortesía, contraataque o autocrítica del propio usuario que se ubica en el polo de menor poder mediante la manifestación de vergüenza y el pedido de disculpas por su desconocimiento de las

prácticas institucionales. Tal vulneración de imagen incide negativamente en el éxito de la comunicación.

Finalmente, el análisis ha puesto de manifiesto la validez de la experiencia con usuarios jueces, técnica orientada a conocer las percepciones y evaluaciones de los hablantes sobre interacciones concretas, para nuestra interpretación de los fenómenos de (des)cortesía.



## **Capítulo VI – Identidad institucional: el/los estilo/s comunicativo/s en puestos de atención al público en instituciones bahienses del ámbito de la salud y la educación**

Para considerar el tema de la identidad<sup>37</sup> institucional, partimos del concepto de identidad que presenta Gabriela Prego Vázquez en su estudio “Los recursos interaccionales del poder como mecanismos de negociación de identidades profesionales” (2007a), en el que aborda la construcción de identidades en la interacción institucional desarrollada en una empresa semi-pública de agua de Galicia:

Las identidades son construcciones socio-discursivas, resultantes de un proceso dinámico en el que se negocian las distintas presentaciones realizadas por los actores sociales en el intercambio comunicativo. Así, por medio de los mecanismos discursivos, los participantes redefinen interaccionalmente sus adscripciones grupales y se orientan hacia las diferentes estructuras y categorías sociales (Prego Vázquez 2000: 73). Como señala Kroskrity (1993, 2000), los individuos disponen de un repertorio de identidades entre las que pueden elegir cuál va a ser evocada, negociada y redefinida en cada contexto interaccional (Prego Vázquez, 2007a: 111).

El concepto de negociación resulta de fundamental importancia a la hora de conceptualizar la identidad. En tal sentido, Fant y Granato (2002) conciben la identidad como producto de un proceso de negociación:

El término 'identidad' -no menos que el de 'cultura'- es de naturaleza polisémica y abarca toda una serie de aspectos relacionados con

- A. *la pertenencia* a un grupo social;
- B. *las características* que a tal grupo van atribuidas;

---

<sup>37</sup> La temática de la identidad ha sido ampliamente abordada desde los estudios lingüísticos, especialmente desde la Sociolingüística en sus distintas vertientes, en particular la Sociología del lenguaje y la Sociolingüística interaccional, atravesando además disciplinas como el Análisis del discurso y la Pragmática sociocultural. En ellos, y en el abordaje que proponen otras disciplinas, como la Sociología, la Antropología y la Psicología social, se reconoce la relación entre lengua e identidad. En tal sentido, John Joseph sostiene:

...the entire phenomenon of identity can be understood as a linguistic one. Beyond this, an impressive body of research in several areas of sociolinguistics, social psychology and social and linguistic anthropology points to the central importance of the language-identity nexus (...) language and identity are ultimately inseparable (Joseph, 2004: 12-13).

- C. *los roles o identidades relacionales* del individuo o del grupo;
- D. las diversas clases de *autoimagen* interiorizadas por el individuo;
- E. las diversas clases de *aloimagen* interiorizadas por el individuo.

En conformidad con propuestas anteriormente hechas por Fant (2000, 2001) y aplicando una perspectiva dialógica y co-construccionista, vemos la identidad como el producto de un proceso que mejor se deja describir mediante la metáfora de la negociación... (2002: 7).

Tal como sostienen Drew y Sorjonen, la Sociolingüística interaccional desplaza el paradigma sociolingüístico desde su centro de interés tradicional (relacionado con los atributos del hablante que permiten explicar la variación del lenguaje) a un centro de interés alternativo que estudia la realización situacional de la identidad social. Al respecto señalan:

La contribución fundamental de este enfoque es la reformulación de las identidades de los hablantes, ya no como componentes “predeterminados”, sino como productos interactivos en aquellos contextos que son sitios estratégicos cruciales en las sociedades industriales burocráticas modernas (2000: 145).

Según las define Gabriela Prego Vázquez, las identidades socio-discursivas constituyen “La articulación de las diferentes identidades discursivas en un género específico, esto es, un espacio-socio-discursivo institucionalizado culturalmente (identidades profesionales, comprador-regateador, un juez o un fiscal actuando en un juicio)...” (2007a: 115).

En tal sentido, en los contextos institucionales que estudiamos, las personas negocian sus identidades institucionales en los intercambios comunicativos de los que participan. Tal como sostienen Drew y Sorjonen, las identidades institucionales de los participantes son realizadas en la interacción (2000: 148). Así, como hemos anticipado, los autores definen el análisis del diálogo institucional en los siguientes términos:

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).

Entre los recursos lingüísticos que usan los participantes para orientar sus identidades institucionales, Drew y Sorjonen (2000) proponen: la *referencia personal*, la *selección léxica*, la *construcción gramatical*, la *toma de turnos* y las *inferencias institucionalmente específicas*.

Prego Vázquez sostiene, siguiendo a Heritage y Greatbatch (1991) y a Drew y Heritage (1992), que “...los mecanismos discursivos del habla profesional e institucional no son distintos a los que se utilizan en la conversación cotidiana. Más bien, la diferencia está en el uso específico y en la recurrencia que ciertos recursos tienen en este tipo de discurso...” (2007a: 116), y señala que existen restricciones y especializaciones que ciertos patrones conversacionales experimentan en contextos profesionales (Ibídem). Así, la investigadora establece una distinción entre dos estilos comunicativos que responden a dos modos de construir interaccionalmente el discurso institucional en el contexto sociocultural objeto de su investigación: el *estilo de despersonalización* y el *estilo de personalización*:

-El *estilo de despersonalización* se caracteriza por una relación distante y asimétrica entre los participantes, en la que prevalecen los papeles de ‘representante institucional’ y ‘cliente’, y funciona como una estrategia de autorización: “...consiste en legitimar la autoridad o institucionalidad de una identidad con el uso estratégico de jergas especializadas o marcadores lingüísticos y discursivos de experto” (Prego Vázquez, 2007a: 117).

-Con respecto al *estilo de personalización*, según Prego Vázquez consiste en la introducción, por parte de los empleados, de recursos conversacionales tal como aparecen en ámbitos informales, con el fin de establecer alianzas afiliativas con el cliente. Se trata de una táctica encubierta que Fairclough ha denominado *conversacionalización*: “...consiste en integrar recursos coloquiales en el discurso institucional para simular un contexto cercano, cordial e informal y, de este modo, encubrir las relaciones interactivas asimétricas propias de los encuentros institucionales” (2007a: 119). A partir del uso de determinados recursos se simula una interacción simétrica. Así los empleados abandonan estratégicamente su papel de principal<sup>38</sup>. Sin embargo, en coincidencia con lo señalado por Fairclough, Prego Vázquez sostiene que el uso de este estilo constituye una estrategia simbólica de la identidad profesional y puede funcionar como estrategia de poder encubierto (2007a: 119-120).

---

<sup>38</sup> De acuerdo con la perspectiva de Prego Vázquez, los empleados en su rol de ‘principales’ controlan la interacción utilizando ciertos recursos que legitiman su papel como expertos.

Siguiendo los postulados de Fant y Granato (2002) en cuanto a las necesidades de imagen de los individuos, podemos establecer una relación entre el *estilo de personalización* y la *imagen de semejanza* y entre ciertos recursos propios del *estilo de despersonalización* y la *imagen de rol*. En este sentido, Fant y Granato definen estas imágenes en los siguientes términos:

A. *Imagen de semejanza*. Dada su pertenencia a un grupo permanente o transitoria, es necesario que el individuo proyecte un cierto grado –a veces más, a veces menos elevado– de semejanza con los otros miembros: 'yo soy igual a los demás'. Si esto no se logra, el individuo percibirá que enfrenta una amenaza de exclusión. (...)

D. *Imagen de rol o de identidad relacional*. La interacción humana se realiza, independientemente del tipo de actividad, a través de identidades socialmente confirmadas, los cuales, siguiendo a Zimmermann (1998), pueden ser permanentes (o, con las palabras del mencionado autor, *transportable identities*, 'identidades transportables') –posiblemente ligados a un oficio o profesión–, o relacionados con un determinado tipo de situación o actividad (*situated identities* 'identidades situadas' o 'situacionales'), que en el caso más fundamental tiene un carácter muy transitorio y/o local (*discourse identities*, 'identidades discursivas', p.e. el caso en que entre dos desconocidos uno le pide la hora al otro, quien le contesta). A este tipo de identidades, que tienen el carácter de 'roles' repartidos entre los interactuantes de una determinada situación o actividad, se les podría denominar 'identidades relacionales'. (...)

Las diversas identidades relacionales (auto-)atribuidas a un individuo pueden variar con respecto al grado en que le sean importantes para constituir su identidad personal. Cuanto más importante le sea, tanto mayor será su propensión a proyectar su imagen de detentor del rol en cuestión. Si el individuo no tiene éxito en este empeño, enfrenta el peligro de verse disminuido o hasta excluido socialmente (Fant y Granato, 2002: 11-12, la cursiva corresponde al original).

Ahora bien, basándonos en las observaciones realizadas en la presente investigación, los datos recogidos en las instituciones de atención al público del ámbito de la salud y la educación estudiadas han mostrado la fluctuación entre ambos estilos comunicativos. Puede observarse la preponderancia de uno u otro estilo según el empleado, o bien, suelen presentarse con frecuencia casos en los que confluyen simultáneamente ambos estilos en distintas instancias de la interacción. A continuación analizaremos los recursos propios de los distintos estilos empleados en esas instituciones.

### **6.1. El estilo de despersonalización como estrategia de autorización**

Como ya señalamos, el estilo de despersonalización se caracteriza por una relación distante y asimétrica entre los participantes en la que prevalecen los papeles de 'representante institucional' y 'cliente'. Gabriela Prego Vázquez enumera una serie de recursos verbales propios de este estilo que releva en las interacciones

desarrolladas en el contexto sociocultural objeto de su estudio, los cuales serán analizados en relación con los datos recogidos en nuestro corpus:

- Estructuras sintácticas impersonales, pasivas reflejas, pronombres en primera persona del plural con los que los empleados se presentan como portavoces de la empresa;
- Jerga y léxico técnico;
- Variedades estándares y registros formales;
- Perífrasis de obligación para acentuar que los comportamientos de los empleados se rigen por normas determinadas del Ayuntamiento y legalmente establecidas;
- Actos de habla ejercitativos orientados a que el cliente compruebe lo dicho con los datos de la factura;
- Argumentos basados en datos objetivos, vinculados a los procedimientos y ordenanzas de la empresa y del Ayuntamiento, para responder a las quejas o preguntas de los clientes;
- Prácticas interaccionales rutinarias con una organización secuencial recurrente;
- Un sistema inferencial específico del ámbito institucional;
- Restricciones en la progresión temática y en el tipo de tópicos movilizados (2007a: 117).

Nuestro corpus ha puesto de manifiesto la recurrencia de muchos de los recursos señalados por la investigadora, que resultan representativos de las instituciones estudiadas. Asimismo, algunos son coincidentes con los que proponen Drew y Sorjonen (2000) al enumerar los recursos lingüísticos que usan los participantes para orientar sus identidades institucionales: la referencia personal, la selección léxica, la construcción gramatical, la toma de turnos y las inferencias institucionalmente específicas.

Entre los recursos verbales relevados en nuestro corpus como estrategias de despersonalización se encuentran los siguientes: *estructuras sintácticas impersonales y pasivas reflejas, pronombres en primera persona del plural, registro formal y léxico técnico, perífrasis de obligación, actos de habla ejercitativos y argumentos basados en datos objetivos y ordenanzas, prácticas interaccionales rutinarias*. A dichos recursos incorporamos otros que nuestro corpus pone de manifiesto y que contribuyen a plasmar el estilo de despersonalización, tales como la *ausencia de contacto visual* y la insistencia en *derivar las responsabilidades al Sistema o base informática de la institución*.

#### **a) Estructuras sintácticas impersonales y pasivas reflejas**

En lo que hace al *uso de estructuras sintácticas impersonales y pasivas reflejas*, hemos constatado la presencia de un conjunto de formas que se emplean en las instituciones estudiadas como usos orientados a la despersonalización del discurso. Las mismas se observan en expresiones como las siguientes: *está todo*

da:do ((se refiere a los turnos)); se dieron bastante me:nos turnos; los turnos ya fueron dados la semana pasada; se dio to:do; el martes se dan turnos para: para noviembre; me: parece que se mandaron ya; no se cobra; se autoriza; no se le puede descontar por recibo de haberes; se cubre al cien por cien; no te da el tiempo que se establece para poder acceder. Los siguientes ejemplos resultan ilustrativos del empleo de este recurso:

(303) EMISOR -----> DESTINATARIO

Empleado                      →                      Usuario  
(mujer-40 años)                      ←                      (mujer-57 años)

Contexto: Una usuaria se dirige a una ventanilla de un hospital público para averiguar dónde debe pedir turno para hacerse un control:

-[E] todo lo que es control primario *se está pidiendo* que la gente: ehh que las pacientes o sea vayan a la sala médica del barrio que les queda más ce:rca y bueno (.) si el médico de la sala considera que necesita una atención más compleja o un estudio como una colpo o lo que fuera la van a derivar (.) al hospital

(304) EMISOR -----> DESTINATARIO

Empleado                      →                      Usuario  
(mujer-45 años)                      ←                      (mujer-57 años)

Contexto: Una usuaria se dirige a una ventanilla de un hospital público para solicitar un turno con un especialista. E responde:

-[E] ya *están dando* a fin de me:s (.) porque ya desde la semana pasada *se están entregando* los turnos de mayo

En otra interacción con la misma usuaria:

-[E] no: ha::y turnos ((lamentándose)) noviembre ya *está todo da:do*:

(305) EMISOR -----> DESTINATARIO

Empleado                      →                      Usuario  
(mujer-45 años)                      ←                      (hombres y mujeres de diversas edades)

Contexto: La empleada de un sector de ventanillas de un hospital público anuncia por micrófono:

-[E] ATENCIÓN (.) *SE RECUERDA QUE HOY NO SE ENTREGAN TURNOS PARA CLÍNICA MÉDICA (.) PARA ODONTOLOGÍA Y OFTALMOLOGÍA (1) SE RECUERDA QUE NO HAY MÁS TURNOS PARA GINECOLOGÍA*

(306) EMISOR -----> DESTINATARIO

Empleado                      →                      Usuario  
(hombre-35 años)                      ←                      (mujer-27 años)

Contexto: La usuaria de una ventanilla de una institución educativa pública de nivel superior le pregunta al empleado si existe la posibilidad de retirar su inscripción a una materia. E duda y le responde:

-[E] me: parece que *se mandaron* ya

(307) EMISOR -----> DESTINATARIO

Empleado                      →                      Usuario  
(mujer-30 años)                      (hombre-20 años)

Contexto: La empleada de una institución educativa privada de nivel superior responde a la consulta de un alumno:

-[E] eso lo tenés que hacer sí o sí para que *se te acredite* el pago

## b) Pronombres en primera persona del plural

En las interacciones que integran nuestro corpus detectamos el uso muy frecuente de *pronombres en primera persona del plural* por parte de los empleados, elección pronominal con la que se presentan como portavoces o representantes de la institución y que contribuye a despersonalizar su discurso, y con la que también, en muchas ocasiones, protegen su propia imagen individual. La pertenencia institucional a través del uso pronominal se verifica también mediante el empleo del pronombre posesivo de primera persona del plural. A continuación transcribimos algunos ejemplos correspondientes a cada una de las instituciones estudiadas:

(308) EMISOR -----> DESTINATARIO

Usuario                      →           Empleado  
(mujer-58 años)                      ←           (mujer-30 años)

*Contexto:* Una usuaria concurre a una ventanilla de un hospital público para averiguar cómo pedir turno para un especialista:

-[U] y: hasta que hora dan turno:?

-[E] y: es hasta que se terminan (.) *tenemos* una capacidad limitada (.) entre diez y veinte turnos

(309) EMISOR -----> DESTINATARIO

Empleado                      →           Usuario  
(mujer-28 años)                      (hombre-31 años)

*Contexto:* La empleada de una ventanilla de un hospital privado le pregunta a U, a quien van a hacer un estudio:

-[E] las placas del estudio el doctor te las pidió? (1) porque *nosotros* sin costo te *entregamos* el informe médico...

(310) EMISOR -----> DESTINATARIO

Empleado                      →           Usuario  
(mujer-50 años)                      (mujer-55 años)

*Contexto:* La empleada de una ventanilla de Guardia de un hospital privado le indica a U cuál es la documentación que debe presentar para la internación de un familiar:

-[E] bue:no (.) esto es lo que *necesitamos* (.) dos fotocopias del docume:nto (.) una de...

(311) EMISOR -----> DESTINATARIO

Empleado                      →           Usuario  
(mujer-55 años)                      (mujer-27 años)

*Contexto:* La empleada de una obra social le explica a U cuál es la cobertura de la obra social para pastillas anticonceptivas:

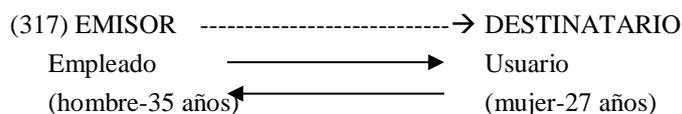
-[E] hay una cobertura de un monto que ya te van a decir cuánto es (.) entonces (.) si:: lo que vos comprás a lo que *nosotros* te *reintegramos* es digamos superior no tenés que pagar diferencia (.) y si no tendrás que pagar la diferencia que existe entre lo que la obra social te cubre y lo que te salen las pastillas

(312) EMISOR -----> DESTINATARIO

Empleado                      →           Usuario



- [E] tiene que ir al ( ) y preguntar
- [U] dónde?
- [E] ((señalando)) va saliendo ahí ah una galería (.) ahí

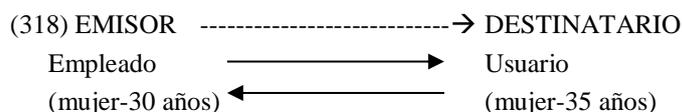


*Contexto:* El empleado de una ventanilla de una institución educativa pública de nivel superior le explica a U cuáles son los pasos por los que debe pasar su trámite:

-[E] eh acá *nos* llega un expediente con una resolución del consejo superior donde se acepta tu inscripción (.) porque *nosotros* lo mandamos para:: comité de doct- no (.) perdón (.) a::: dirección de posgrado

-[U] cla:ro

-[E] en ((nombra la dirección en la que funciona ese sector de la institución)) y *ellos* lo elevan a consejo superior que hace la resolución (.) esa resolución que es la mejor de las constancias la vas a tener cuando llegue el expediente pero si vos vas a ((vuelve a mencionar la dirección)) (.) al departamento de posgrado: (.) por ahí *ellos* te: generan algo

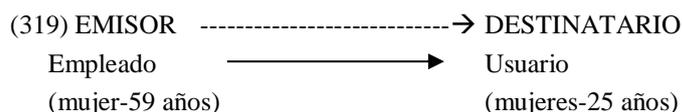


*Contexto:* La empleada de una ventanilla de una institución educativa pública de nivel superior le explica a U dónde debe solucionar un error administrativo que le afecta el cursado de una materia:

-[E] eh este tema de vos no querés que te aparezca tenés que solucionarlo en ((nombra un sector de la institución))

-[U] sí sí ayer me dijo (.) es de *ellos* eso ese tema

-[E] claro (.) porque *nosotros* no *podemos* entrar por sistema y borrar teló



*Contexto:* U va a registrar cursos a una institución pública del ámbito educativo en la que los docentes realizan diversos trámites y E no se los registra porque les faltan datos:

-[E] no no (.) el problema es de *ellos* ((se refiere a otra institución)) no de *nosotros*

Los empleados, entonces, se presentan como representantes institucionales a través del uso del pronombre *nosotros* o la forma posesiva de la primera persona del plural, mientras que los usuarios, por su parte, se ubican en el lugar de alguien que necesita asesoramiento, o que tiene que hacer una consulta o trámite, a través de expresiones que manifiestan pedidos, atenuados en su producción discursiva a través de distintos recursos: *te quería hacer una consulta; te quería preguntar...; yo necesitaría saber; quería saber...; quería hacerte una consulta; yo quisiera un turno; quería saber...; yo necesitaba un turno; yo quería averiguar; venía a consultar; te hago una consultita; otra preguntita.*

### c) Selección léxica



-[U] no: ((volumen de voz más alto)) todos los días no (.) pero es un tratamiento que (.) justamente (.) *es un tratamiento prolongado* (.) °pero bueno°  
-[E] claro (1) eh la idea del *tratamiento prolongado* es de aquellos que utilices todos los días (.) que son en forma crónica

En el mismo sentido, relevamos otros casos en los que los usuarios utilizan términos que para los empleados tienen un significado diferente del que le otorgan los usuarios, lo cual puede llevar a malentendidos o confusiones como sucede en el ejemplo que transcribimos a continuación, en el que la usuaria llama *terapia* a las sesiones de *psicología*, mientras que la empleada asocia ese concepto con el de *terapia intensiva*, situación que provoca un breve malentendido:

(321) EMISOR -----> DESTINATARIO  
Empleado -----> Usuario  
(mujer-40 años) <----- (mujer-27 años)

*Contexto:* U se dirige a un escritorio de su obra social para autorizar una orden. Finalizado ese trámite, E pregunta:

-[E] bue::n tenés algo más? para autorizar?  
-[U] sí: (.) eh esto:s eh (.) sesiones de: mm *terapia*? (1) traje: la: historia clínica y:: el recibo [no sé cómo]  
-[E] [de *psicología*] me decís?  
-[U] sí (.) de [*psicología*]  
-[E] [ahh]  
-[U] ah (.) perdón ((ríe))  
-[E] no no (.) pensé que era de *terapia* que había alguien en *terapia*  
-[U] no no (.) perdón (.) perdón [perdón]  
-[E] [no:: no no] yo para:  
-[U] *psicología*

En ocasiones también puede suceder que los usuarios no conozcan el significado de conceptos que son del uso común y cotidiano de los empleados, como en los siguientes ejemplos:

(322) EMISOR -----> DESTINATARIO  
Usuario -----> Empleado  
(mujer-24 años) <----- (mujer-55 años)

*Contexto:* U realiza un trámite en una institución pública del ámbito educativo en la que los docentes realizan diversos trámites, y le indica a E que no pudo completar una parte del formulario porque no entiende la pregunta:

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

(323) EMISOR -----> DESTINATARIO  
Empleado -----> Usuario

(mujer-27 años) ← (hombre-50 años)

*Contexto:* U se dirige a una ventanilla de una institución educativa pública de nivel superior para solicitar un certificado para su hijo:

- [E] es *graduado*?
- [U] eh (.) y eso qué vendría a ser?
- [E] si está recibido

(324) EMISOR -----→ DESTINATARIO

Empleado → Usuario  
(mujer-27 años) ← (hombre-18 años)

*Contexto:* U se dirige a una ventanilla de una institución educativa pública de nivel superior para solicitar un certificado:

- [E] numerito?
- [U] de qué?
- [E] de *libreta universitaria*
- [U] ehh (1) cuál sería?
- [E] el *número de registro*

(325) EMISOR -----→ DESTINATARIO

Usuario → Empleado  
(mujer-45 años) ← (mujer-23 años)

*Contexto:* Un alumno se encuentra realizando un trámite en una ventanilla de una institución educativa pública de nivel superior. Le pide ayuda a E para completar un formulario:

- [U] y otra pregunta (.) a mí me piden *libreta universitaria* y nosotros no tenemos *libreta universitaria*
- [E] ((con tono de obviedad)) es el *registro* (.) el *número de alumno* (.) eso ((muy seria, como cansada))
- [U] ah el *número de alumno*? ((E no responde))

En su carácter de expertos, los empleados se atribuyen el rol de traductores de las necesidades del usuario al léxico específico que ellos manejan para dar cauce a los diversos trámites:

(326) EMISOR -----→ DESTINATARIO

Empleado → Usuario  
(mujer-45 años) ← (mujer-24 años)

*Contexto:* Una alumna se dirige a una ventanilla de una institución educativa pública de nivel superior para solicitar un certificado:

- [E] hola
- [U] hola! ando buscando analítico de: la materia informática de farmacia?
- [E] sos alumna regular?
- [U] yo me cambié (.) a un instituto (.) y ahora me están pidiendo el analítico
- [E] (x) vos de acá no sos más alumna?
- [U] no
- [E] y necesitás para un *pase de carrera* pedir una *equivalencia* que hiciste acá?
- [U] claro

(327) EMISOR -----→ DESTINATARIO

Usuario → Empleado  
(mujer-30 años) ← (mujer-32 años)

*Contexto:* Una docente de una institución educativa privada de nivel superior conversa con una empleada sobre un certificado que debe presentar para efectuar un trámite bancario:

- [U] ah está bien (.) hasta cuándo llega hasta diciembre el contrato?  
-[E] eh sí (.) *los nombramientos* se renuevan eh no (.) hasta febrero  
-[U] ahh  
-[E] febrero y febrero arranca el otro (.) ves? se pisan (.) eh no: si querés te puedo pedir que hagan que la liquidación es por hora y eso (.) tengo que pedir a los chicos de allá de la plata que lo agreguen  
-[U] si lo pueden agregar mejor (.) para que quede claro: que por eso no figura un sueldo: bruto  
-[E] dale yo se lo aclaro en el mail que te lo preparen para esa fecha  
-[U] bueno (.) bárbaro (.) y después en enero no me convendría:? no en enero no voy a tener ya el cargo [renovado]  
-[E] [*el otro nombramiento*] (.) lo que pasa que...

Asimismo, se atribuyen la capacidad y la autoridad para identificar y definir cuáles son los problemas del usuario, a través de expresiones como *el problema acá es este, el tema radica en eso*, en coincidencia con lo relevado por Ciapuscio y Kesselheim, que señalan que “el funcionario se atribuye el derecho de definir el problema y de determinar qué informaciones son las relevantes y se constituye así como experto” (1997: 116). A continuación transcribimos fragmentos de interacciones que consideramos representativos de este modo de construir la identidad y el rol institucional:

(328) EMISOR -----> DESTINATARIO  
Empleado                      →                      Usuario  
(mujer-35 años)                      ←                      (hombre-28 años)

*Contexto:* Un alumno se dirige a una ventanilla de una institución educativa pública de nivel superior para realizar un trámite, que se ve trabado por un error en el Documento Nacional de Identidad del usuario:

- [E] este:: yo te caratulé acá como ((le dice el apellido)) (1) eso se arregla no hay problema (.) hay que ver cómo estás en el sistema (.) aparentemente estás con doble apellido  
-[U] sí sí no (.) si figuro en: todos lados con doble apellido  
-[E] bien (.) por eso (.) entonces (.) *el problema acá es este* a ver se genera tu partida de nacimiento (.) tiene doble apellido (.) tu documento tiene uno (.) por qué preciso tu documento? porque puede ser que vos te quitaste un apellido (.) sí? hay veces que los chicos por equis problema de filiación se quitan un apellido...

(329) EMISOR -----> DESTINATARIO  
Empleado                      →                      Usuario  
(mujer-55 años)                      ←                      (mujer-27 años)

*Contexto:* La empleada de una obra social le explica a U por qué ella debe autorizar muchas prácticas mientras que otros afiliados no deben hacerlo:

- [E] en el caso de que vaya al médico ((se refiere a afiliados de otra categoría)) no va a llevar este bono (.) si no el médico te completa un bono contro:l que también después sale descontado por recibo de haberes (.) *el tema radica en eso* (.) en que hay casos que se pueden descontar  
-[U] y en mi caso no se puede

(330) EMISOR -----> DESTINATARIO  
Usuario                              →                      Empleado  
(hombre-38 años)                      ←                      (mujer-59 años)

*Contexto:* U pretende realizar un trámite en una institución pública del ámbito educativo en la que los docentes realizan diversos trámites, pero E le rechaza toda la documentación porque no son los originales, entonces U le indica a E:

-[U] está:: avalada=

-[E] =NO IMPO:RTA ((gesto con los hombros)) (1) O-RIGINAL NIÑO

Resulta interesante destacar el uso de conceptos como *inscripción, ingresar, anotar, autorizar, exposición, rectificación*, entre otros que, pese a no ser términos técnicos, constituyen en esos contextos de uso selecciones léxicas vinculadas con la orientación que hace el empleado hacia una tarea institucional (Drew y Sorjonen, 2000). Así, en un ejemplo correspondiente a una institución en la que los docentes realizan diversos trámites, la empleada le dice a la usuaria: *°es que todos los años se tienen que anotar corazón°*. Si bien el uso del verbo *anotar* no está restringido a ámbitos institucionales, su uso en este contexto se vincula con la conducción de una tarea vinculada a esa institución: la inscripción o incorporación en un listado de docentes. En tal sentido, Drew y Sorjonen señalan:

Potencialmente, *cualquier* selección léxica en el diálogo institucional puede investigarse en cuanto a su relevancia constitutiva y situada de acuerdo con el tipo de discurso en el que los participantes están involucrados y en lo que se refiere a las tareas que estos realizan por medio de sus selecciones léxicas. Es así como cualquier selección léxica es *informativa* de las orientaciones de los participantes hacia los contextos institucionales y sus papeles dentro de los mismos (2000: 154, la cursiva corresponde al original).

Consideramos de interés la posibilidad de vinculación de estos usos con las categorías de *autonomía* y *afiliación* propuestas por Diana Bravo, en el marco de la Pragmática sociocultural. La investigadora plantea estas categorías como categorías vacías que surgen como alternativas a las de *imagen positiva* y *negativa* de Brown y Levinson (1987). Como hemos anticipado, la *autonomía* “abarca todos aquellos comportamientos que están relacionados con cómo una persona desea verse y ser vista por los demás como un individuo con contorno propio dentro del grupo” (Bravo, 2003: 106), mientras que la *afiliación* “agrupa aquellos comportamientos en los cuales se refleja cómo una persona desea verse y ser vista por los demás en cuanto a aquellas características que la identifican con el grupo” (Ibídem). En tal sentido, es importante señalar que mediante el uso del pronombre de primera persona del plural y del léxico específico institucional, los empleados muestran su autonomía con respecto a los usuarios y al mismo tiempo su afiliación al grupo de los miembros de la institución. Por su parte, según datos relevados en nuestro trabajo de campo, los usuarios establecen lazos de afiliación entre sí mientras esperan para ser atendidos haciendo las filas y comparten experiencias y, en ocasiones, las quejas por las largas

esperas, la falta de información y, en muchos casos, por la falta de cortesía de algunos empleados en la atención al público.

#### **d) Perífrasis de obligación**

Continuando con los recursos verbales propios del estilo de despersonalización, hemos registrado el uso de *perífrasis de obligación* para acentuar que los comportamientos de los empleados se rigen por normas a las que los usuarios deben adscribirse. Tal como la define Gómez Torrego, una perífrasis verbal es:

...la unión de dos o más verbos que constituyen un solo ‘núcleo’ del predicado. El primer verbo, llamado ‘auxiliar’, comporta las informaciones morfológicas de número y persona, y se conjuga en todas (o en parte de) las formas o tiempos de la conjugación. El segundo verbo, llamado ‘principal’ o ‘auxiliado’, debe aparecer en infinitivo, gerundio o participio, es decir, en una forma no personal. Según se trate de una u otra formas, hablamos de perífrasis verbales de infinitivo, de gerundio y de participio (En Bosque y Demonte, 1999: 3325).

Las perífrasis de infinitivo, que son las más evidentes y de mayor interés en nuestro corpus, se construyen con un *verbo auxiliar + infinitivo*. Entre ellas, las que nos interesan particularmente para el estudio del estilo de despersonalización son las perífrasis verbales modales con valor de obligación o necesidad, que se construyen con: *<deber (de) + infinitivo>*, *<tener que + infinitivo>* y *<haber que + infinitivo>* (Bosque y Demonte, 1999). Los datos de nuestro corpus muestran una amplia variedad de ejemplos en tal sentido, entre los que destacan los siguientes fragmentos: *hay que venir; tiene que firmar el docente; tenés que traer una notita; tenés que pedir el o ri gin al; tiene que haber uno independiente de cada persona; tiene que estar firmado por...; te tenemos que cobrar acá; tiene que ser algo que vos...; el borradorcito hay que guardarlo; tiene que tener un año eh de antigüedad; tiene que estar ingresa- a este sistema; tiene que decir el dos mil once dos mil doce; tiene que estar registrado; HAY QUE TRAER TODO POR ORIGINAL.*

(331) EMISOR -----→ DESTINATARIO  
Empleado                    → Usuario  
(mujer-59 años)           ← (hombre-38 años)

*Contexto:* Un usuario pretende realizar un trámite en una institución pública del ámbito educativo en la que los docentes realizan diversos trámites, pero E le rechaza toda la documentación:

-[E] Y ES FOTOCOPIA QUE NO TE CORRE (1) ACÁ HAY QUE TRAER TODO POR ORIGINAL ((enojada, tempo acelerado))

-[U] está:: avalada=

-[E] =NO IMPO:RTA ((gesto con los hombros)) (1) O-RIGINAL NIÑO

### **e) Actos de habla ejercitativos y argumentos basados en datos objetivos y ordenanzas**

En cuanto a los recursos referentes a los *actos de habla ejercitativos* y a los *argumentos basados en datos objetivos* y en *ordenanzas de la empresa*, se ha observado en las instituciones estudiadas que en ciertas ocasiones los empleados proporcionan información a los usuarios mientras señalan esos datos en la computadora, en planillas o en documentación para que comprueben lo dicho. También se han registrado casos en los que el empleado, luego de suministrar la información requerida, le muestra al usuario la norma de la institución a la que se refiere y se la lee en voz alta, o bien menciona que actúa según la norma. A continuación ofrecemos ejemplos que ilustran estos recursos:

(332) EMISOR -----> DESTINATARIO  
Empleado -----> Usuario  
(mujer-35 años) -----< (mujer-30 años)

*Contexto:* Una usuaria realiza una consulta en una ventanilla de una institución educativa pública de nivel superior y E responde apoyándose en la lectura de una norma:

-[E] cuando vos vengas a buscar el certificado (.) vení con esto (.) porque *acá dice (.) ((lee del papel)) para estos trámites pertinentes ( ) el diploma (.) como asimismo todo tipo de certificaciones* o sea que con esto podés buscar esto (.) sí?

(333) EMISOR -----> DESTINATARIO  
Empleado -----> Usuario  
(mujer-55 años) -----> (mujer-27 años)

*Contexto:* La empleada de una obra social le explica a U cuáles son las prácticas que cubre la obra social y cuáles son los períodos de carencia para cada una. Para ello va leyendo una planilla y se la muestra:

-[E] *ves? mirá ((señalando)) a partir de los trescientos sesenta días lentes de contacto (...) eh (.) este (.) fijate vos que ahí dice cobertura inmediata (.) a los sesenta días (.) noventa (.) ciento veinte (.) no es cierto? y trescientos sesenta ves? al año (.) esto es lo que yo te decía (.) si vos tenés esa graduación entonces vos estarías comprendida dentro de la posibilidad de cobertura (.) pero por ahí no te da el tiempo que se establece para poder acceder al tema de: de los lentes de contacto*

(334) EMISOR -----> DESTINATARIO  
Empleado -----> Usuario  
(mujer-45 años) -----< (mujer-34 años)

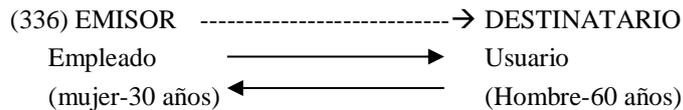
*Contexto:* U realiza un trámite en el sector de odontología de una obra social. E redacta un documento:

-[E] entonces ponemos co:rrespo::nde:: (2) fa:ctura::r ((escribe en la hoja)) ( ) *segú:n* (1) *norma* ((pone sellos)) (5) bueno ahora en mostrador ((señala con la mano)) allá en la parte de la caja?

(335) EMISOR -----> DESTINATARIO  
Empleado -----> Usuario  
(mujer-50 años) -----< (mujer-27 años)

*Contexto:* La empleada de una obra social le informa a U cuál es la documentación que debe presentar para afiliarse a la obra social:

-[E] bueno (.) ehmm tenés que trae:r *no sé si viste en la reglamentación?* (.) aparte de completar é:sto ((señala los formularios que buscó)) fotocopia de la resolución



*Contexto:* La empleada de la ventanilla de Guardia de un hospital público le impide el ingreso a un hombre cuya esposa se encuentra en observación. El hombre estaba acompañándola y había salido un momento para comprarle agua:

-[E] ((U se acerca)) averigüé y me dijo que no ((se refiere al médico))

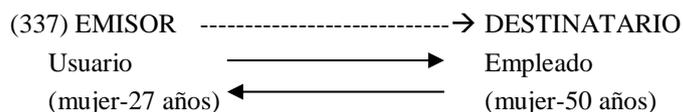
-[U] ((evidentemente enojado)) y pero él me hizo venir

-[E] está bien pero *son las reglas*

Como se puede observar en los ejemplos transcritos, las empleadas leen las normas o bien mencionan la norma o reglamento para que los usuarios comprueben lo dicho y mostrar que se basan en datos objetivos y ordenanzas. De este modo, los empleados validan su palabra y focalizan la responsabilidad en las ordenanzas de la institución, lo que contribuye al estilo de despersonalización de su discurso.

#### **f) Prácticas interaccionales rutinarias**

En todos los encuentros entre empleados y usuarios en las instituciones objeto de estudio se observan *prácticas interaccionales rutinarias con una organización secuencial recurrente*, es decir, las consultas y trámites son llevados a cabo siempre siguiendo la misma secuencia y repitiendo prácticamente las mismas prácticas interaccionales, especialmente en ventanillas de turnos o en aquellas en las que se hacen trámites frecuentes que suponen cierta monotonía. Incluso hemos registrado casos, como en el siguiente ejemplo de una obra social, donde la empleada le niega a la usuaria la información que requiere porque considera que si se la proporcionara estaría saltando pasos:



*Contexto:* Una mujer se dirige a una obra social para averiguar los pasos a seguir para afiliarse. Durante la interacción en la ventanilla correspondiente le pregunta a E:

-[U] bueno eh una consu:lta? cuando tenga que ir a un mé:dico tengo que llevar una o:rden?

-[E] *primero incorporate*

-[U] sí

-[E] me pare:ce

-[U] sí: después lo hablamos

-[E] cla:ro (.) después lo: *después una vez que ya tenés el okey=*

-[U] =averiguo todo=

-[E] =*vas a la oficina de acá de autorizacio:nes bah oficina (.) ahí donde están las chi:cas (.) y le preguntás to:do eh?*

-[U] bueno

-[E] pero *primero me parece que es conveniente que ya estés incorporada* (.) [está bien?]

-[U] [sí sí está bien]

En la siguiente interacción con la misma usuaria E dice:

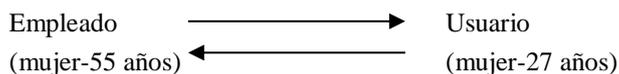
-[E] *una vez que ya esté el okey y demás después averiguás* en la parte de acá adelante

Cabe señalar, por último, en relación con el estilo de despersonalización, que además de los rasgos y estrategias señalados por Prego Vázquez para la construcción de dicho estilo, los datos relevados ponen de manifiesto la presencia de otros recursos que contribuyen a plasmar el estilo de despersonalización en los ámbitos que estudiamos. Entre ellos se destacan: la *ausencia de contacto visual* y la insistencia en *derivar las responsabilidades al Sistema o base informática*.

La *ausencia de contacto visual* de los empleados se observa en muchas interacciones, especialmente durante los trámites que suponen un trabajo de ingreso de datos en la computadora por parte de los empleados, trámites en donde el contacto visual con frecuencia es casi nulo. Precisamente, como hemos observado a partir de la aplicación de los cuestionarios de hábitos sociales, los usuarios señalan la ausencia de contacto visual como uno de los factores que manifiestan descortesía en las interacciones institucionales. Asimismo, en vinculación con esta cuestión, observamos que en algunas ventanillas, especialmente en el sector Guardia del hospital público seleccionado para el análisis, se hace muy dificultoso el contacto visual e incluso la posibilidad de escuchar las palabras del empleado debido a que las ventanillas son de un vidrio blindado bastante oscuro y tapado por rejas cuadrículadas. Todo ello dificulta enormemente la posibilidad de una interacción personalizada, en la que empleados y usuarios puedan tener una comunicación fluida y con contacto visual.

Con respecto al segundo de los recursos que proponemos, la insistencia de los empleados en *derivar las responsabilidades al Sistema o base informática* de la institución, resulta frecuente que en muchas de sus respuestas los empleados ubiquen al *sistema* como sujeto de las oraciones, mediante el uso de metáforas de personificación, dejando en claro su falta de responsabilidad ante diversas situaciones, para mantener así el control de las interacciones. En tal sentido, este punto se vincularía con el ítem e), referido a los *argumentos basados en datos objetivos y ordenanzas*:

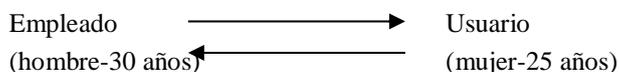
(338) EMISOR -----> DESTINATARIO



*Contexto:* La empleada de una obra social le explica a U que hay prácticas que tienen un período de carencia:

-[E] yo la empiezo a cargar y *la máquina* ya me advierte (.) práctica en período de carencia

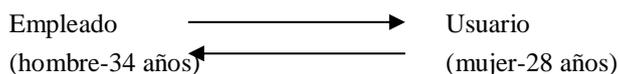
(339) EMISOR -----→ DESTINATARIO



*Contexto:* La usuaria de una institución educativa pública de nivel superior se dirige a una ventanilla para consultar por qué no aparece en el sistema su inscripción a una materia que se encuentra cursando. Mirando en la computadora, E le explica:

-[E] debe ser porque: *el sistema* no te toma la inscripción porque ese seminario *el sistema* no lo tiene

(340) EMISOR -----→ DESTINATARIO



*Contexto:* La usuaria de una institución educativa pública de nivel superior se dirige a una ventanilla para hacer un reclamo por un error en el porcentaje de materias que figura en su analítico. Después de revisarlo por varios minutos, E le dice:

-[E] es lo que decís vos (.) hay una que no te está contando pero no me dice cuál e:s ((se refiere al *sistema*))

A partir de los distintos recursos propios del estilo de despersonalización que hemos relevado, los empleados se ubican en el rol de principales. En este sentido, Prego Vázquez se refiere a la identidad de principal señalando que la misma “constituye un recurso simbólico de poder que los actores sociales movilizan para controlar la interacción y legitimar su autoridad como expertos” (2007a: 117).

Así, las identidades institucionales de los empleados de las instituciones estudiadas se manifiestan a través de recursos verbales que contribuyen a plasmar el estilo comunicativo de *despersonalización* que es un recurso discursivo de poder (Fairclough, 1997, en PregoVázquez, 2007a: 122), según Prego Vázquez junto con el estilo de *personalización*. A partir del uso de los recursos verbales propios del *estilo de despersonalización*, los empleados asumen el papel de expertos ante un usuario que necesita asesoramiento, se convierten en “...‘porteros’ (*gatekeeping*) de las instituciones” (Prego Vázquez, 2007a: 122).

Los problemas en las interacciones entre empleados y usuarios en instituciones de este tipo surgen frecuentemente cuando los empleados priorizan su identidad institucional por sobre la comunicación, por ejemplo, utilizando un léxico específico que no es comprendido por los usuarios que no suelen frecuentar la institución, problema que hemos relevado no solo a partir de las observaciones de interacciones sino también a través de las respuestas de los usuarios en los

cuestionarios de hábitos sociales y en los comentarios metalingüísticos de algunos hablantes de la comunidad, y que parece tener incidencia directa en el éxito o el fracaso de las interacciones, como observamos en los siguientes fragmentos:

-Te explican las cosas como si una fuera una tarada, como sorprendidas de que uno no sepa completar algo de un formulario, ellas consideran que son cosas muy fáciles y obvias, cuando en realidad para uno no es así porque no está acostumbrado a cierto vocabulario que ellos usan normalmente.

-...se refiere a cuestiones que su interlocutor desconoce sin intentar explicarle de qué se trata (por ejemplo: “Traé por triplicado la Planilla X, cuando el interlocutor manifiesta que no sabe qué planilla es ni de dónde sacarla)

-Me molesta cuando las empleadas de la obra social me explican las cosas como si fueran cosas que yo tendría que saber. Una vez le dije a la empleada “bueno, si te lo pregunto es porque no lo sé, si lo supiera no te lo preguntaría”.

## **6.2. El estilo de personalización como estrategia de afiliación**

Como hemos anticipado, además del estilo de despersonalización, hemos registrado formas de personalización del discurso, que pueden caracterizar el estilo comunicativo de algunos empleados en emisiones completas o aparecer restringidas a fragmentos de interacciones. Tal como señala Prego Vázquez para contextos institucionales, en el estilo de personalización el empleado “...establece una relación aparentemente más personal y menos institucionalizada” (2007a: 119). Según los datos de su corpus, correspondiente a su estudio sobre la interacción institucional en una empresa de agua de Galicia, el estilo de personalización puede presentar, en el contexto referido, las siguientes características:

- estructuras sintácticas cuyo sujeto es el pronombre en primera persona del singular;
- registro coloquial, variedades dialectales, *code-switching* español/gallego y dichos o refranes para tender alianzas afiliativas con el cliente;
- ejemplos o metáforas de la vida cotidiana para responder a las preguntas o dudas de los clientes;
- discurso referido y dialógico;
- organización interaccional y sistema de toma de turnos propio de las conversaciones;
- temas cotidianos y personales sin restricciones en la progresión temática (Prego Vázquez, 2007a: 119).

Entre los ejemplos recogidos en nuestro corpus en tal sentido se encuentran los siguientes rasgos: *estructuras sintácticas cuyo sujeto es el pronombre en primera persona del singular, registro coloquial, metáforas de la vida cotidiana, ejemplos personales* para responder dudas de los usuarios o bien el inicio, por parte de los empleados, de *temas personales y cotidianos* como forma de afiliación con el

usuario. A dichos rasgos agregamos, como característico del estilo de personalización del discurso institucional, el uso del *nombre de pila del usuario* como fórmula de tratamiento en uso vocativo y el uso de *repeticiones* con valor afiliativo.

En su trabajo “Discourse, change and hegemony” (1995) Fairclough se refiere a la *conversacionalización* del discurso institucional, es decir, la colonización de las instituciones por discursos que emanan del dominio privado. El autor define dicho fenómeno en los siguientes términos:

Conversationalization entails greater informality, and interactions which have a person-to-person quality in contrast with the interaction between roles or statuses which characterizes more traditional institutional discourse (Fairclough, 1995: 101).

La conversacionalización también supone, como señala Fairclough, una interacción más democrática, donde se comparte el control y se reducen las asimetrías. La conversacionalización puede verse como una parte discursiva de cambios sociales y culturales asociados con el incremento de la democracia en las relaciones entre profesionales y clientes, y supone una mayor personalización. Sin embargo, las prácticas discursivas conversacionalizadas están abiertas a investidas contradictorias, ya que se vinculan tanto con la democratización y anti-autoritarismo como con nuevas estrategias de control más acordes con el mundo contemporáneo (Fairclough, 1995: 101).

En las interacciones de nuestro corpus la conversacionalización se pone de manifiesto a través de recursos, por parte de los empleados, como los que mencionamos más arriba y ejemplificamos a continuación.

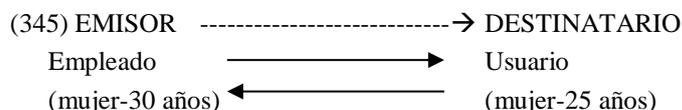
Así, en lo que hace al *registro coloquial*, en algunas oportunidades registramos el uso, en boca de los empleados de estas instituciones, de expresiones pronunciadas con una realización no estándar más propia de las conversaciones informales. Se trata de expresiones como las siguientes, en las que se observan tanto las contracciones de palabras como el uso de aféresis, es decir, la supresión de sonidos al inicio de una palabra, y la pérdida de -s final de palabra: *porai* [por por ahí]; *llamamo al técnico* [por llamamos]; *perá* [por esperá]; *ta bien* [por está]; *buo*, *buo* y *bue* [por bueno].

En algunas interacciones también registramos el uso de vocabulario y expresiones de carácter coloquial y metáforas de la vida cotidiana en boca de los



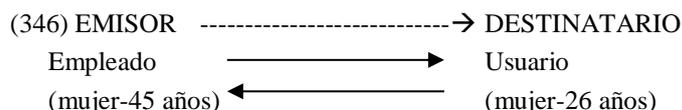
*Contexto:* La empleada de una institución educativa privada de nivel superior le explica a la usuaria, una docente del establecimiento, cómo usar la página web de la universidad. Cuando se encuentra finalizando la explicación, luego de mostrarle algunas posibilidades que le ofrece la página, la empleada le aconseja a la docente:

- [E] bueno (.) no y después *vas chusmeando* y [vas encontrando]  
-[U] [sí (.) voy mirando]



*Contexto:* La empleada de una institución educativa privada de nivel superior atiende a una usuaria que tiene un problema para anotarse en una materia:

- [E] la *macana* es que sí debería figurarte  
-[U] claro (.) no me aparece la cruz roja que me aparece en todos los otros (.) de falta tal (.) falta tal (.) viste cuando vos decís ( ) ahí arriba ((señala)) (.) me entendés? (.) entonces yo ya estaba re: subida en la montura cuando ((riendo))



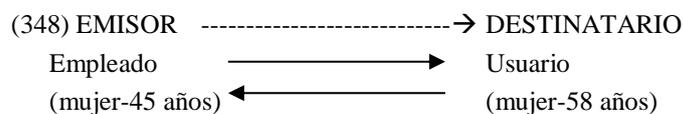
*Contexto:* Al finalizar una consulta en el escritorio de una institución pública del ámbito educativo en la que los docentes realizan diversos trámites, E advierte que ya es casi la hora de cierre en el sector en el que U debe realizar el trámite:

- [E] y: los tenés registrado arriba también?  
-[U] no  
-[E] entonces *andate ya volando* arriba  
-[U] arriba? bueno  
-[E] sí sí registralo porque mañana hay paro no te lo van a registrar  
-[U] ah bueno  
-[E] *andate volando* al primer piso ((gesto con la mano))

Resulta interesante destacar que el consejo de la empleada en el último ejemplo se realiza en modo imperativo, como una orden sin atenuación. Sin embargo, como hemos destacado, la expresión no tiene un efecto descortés sino muy cortés porque precisamente se trata de lo que Sánchez Lanza (2002) denomina *formas directas a favor del oyente*, es decir, se trata de una forma que busca el beneficio de la usuaria. Es así que la empleada se solidariza con la usuaria y muestra su complicidad a través del consejo, que se acompaña de un gesto que intensifica la orden pero también el acercamiento esperado. Asimismo, la expresión escogida por la empleada (*andate volando al primer piso*) es coloquial y constituye una metáfora de uso cotidiano en el discurso coloquial informal. En el mismo sentido, el siguiente fragmento de una interacción desarrollada en una ventanilla de un hospital privado ilustra otra expresión metafórica de uso coloquial (*me comí la ese (.) tengo hambre ya*) que se inserta en el discurso institucional contribuyendo a la construcción de un clima informal:



pronombre *yo* suele utilizarse cuando se trata de acciones que personalmente realizan los empleados, como sucede en el siguiente ejemplo, en el que el *yo* alterna con las formas verbales en primera persona del plural y el uso de formas impersonales:



*Contexto:* La usuaria se dirige a una ventanilla de un hospital público para pedir turno con un especialista:

-[E] turnos no *tengo* na::da::! el mes de noviembre *está todo dado*::! las chicas dan los turnos allá adelante (.) el veintisiete [vuelven]

-[U] [ah como] yo siempre lo pido acá

-[E] lo que pasa que *yo tengo* el mismo sistema que- *yo* desde marzo: no *doy* más turnos acá (.) *yo pue:do* por ejemplo si el doctor la ve y le da un papelito: venir en una sema:na o venir en unos días *yo pue:do* cargarlo de acá

-[U] ahh

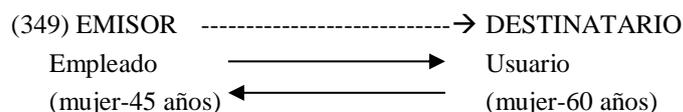
-[E] pero lo que es turnos programados eh noviembre *se dio* to:do porque son eh los turnos son la última semana de cada mes para el mes que sigue (.) ya en octubre *dimos* noviembre (.) y en noviembre el doctor está con muchas jornadas

(...)

-[E] lo que *puedo* darle es (.) porque los miércoles él justamente cita él: l (.) para el miércoles 28 *puedo* anotarla=

-[U] =sí sí (.) bárbaro

El siguiente ejemplo, asimismo, muestra el uso del pronombre *yo* en boca de la empleada para referirse a aquellas acciones que personalmente quisiera realizar si tuviera la posibilidad:



*Contexto:* La usuaria se dirige a una ventanilla de un hospital público para pedir turno con un especialista:

-[E] sí? ((sonriendo))

-[U] buen día ((entrega documento y derivación al neumonólogo))

-[E] ((mira la derivación y pregunta)) neurólogo o neumonólogo?

-[U] neumonólogo

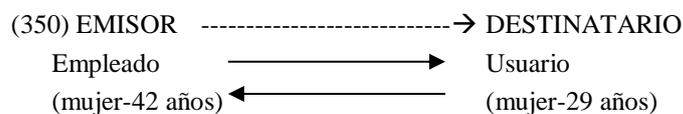
-[E] ((mirando en la computadora)) hasta febrero no hay turnos

-[U] tres meses?

-[E] sí:: ((con muy buenos modos)) no hay antes (.) *yo* de mil amores le *daría* (.) ojalá *pudiera* darle antes ((lamentándose)) (1) a ve::r (.) podría ser para el veintiséis de enero

Asimismo, en vinculación con el estilo de personalización, las interacciones de nuestro corpus testimonian algunos ejemplos de intercambios comunicativos en los que los empleados apelan, para explicarle algo al usuario, al uso de *ejemplos personales*. Ilustrativo de ello resulta la siguiente interacción en la que la empleada de una institución del ámbito educativo bahiense conversacionaliza su discurso al incluir su experiencia personal como un ejemplo para que la usuaria sepa que la

ausencia de su segundo nombre en un listado no es una situación problemática para ella. Sin embargo, le recomienda igualmente modificar ese dato personal para mayor tranquilidad:



*Contexto:* Una usuaria realiza un trámite en una institución pública del ámbito educativo en la que los docentes realizan diversos trámites. Luego de indicarle a E los datos que va a modificar, entre ellos, agregar su segundo nombre, E le dice:

-[E] 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=

-[E] =sí: ya está: (.) yo: llevo veintiún años de antigüedad y so:y con un solo nombre

-[U] claro sí [sí]

-[E] [pero bueno] nunca tuve [problema]

-[U] [yo el] año pasado no:

(1)

-[E] sí lo mejo:r ya que hacés viste porque si tenés que hacer ((se refiere a que ya que U tenía que modificar otros datos, es una buena oportunidad para corregir todo lo que sea necesario))

Resulta interesante destacar la función afiliativa de este recurso, con el que la empleada se incluye a sí misma en el mismo grupo que la usuaria y comparte con ella su experiencia personal. En tal sentido, en este ejemplo es llamativo el contraste que percibimos con los ejemplos recogidos en una investigación que hemos realizado previamente, en instituciones del ámbito económico en Bahía Blanca. En ellas registramos en muchas oportunidades el uso de ejemplos personales para explicarle determinada situación al usuario, con la finalidad de mantener el control de la interacción, evitando un posible conflicto o cuestionamiento, de modo que la conversacionalización del discurso se orienta a la afiliación estratégica con el usuario (Prego Vázquez, 2007a: 119). Precisamente, Prego Vázquez, en otro artículo titulado “Frame conflict and social inequality in the workplace: professional and local struggles in employee/customers interactions”, señala que la conversacionalización del discurso profesional se concreta en formas de este tipo, y se refiere al discurso de una empleada de un caso que analiza, en el cual los elementos conversacionales se utilizan como estrategias para alcanzar la meta interaccional: responder a las consultas del usuario. Al respecto señala: “She adopts a conversational footing; in other words, ‘she speaks like a citizen who shares the problems of her interlocutor’ (...) control of the interaction is concealed” (2007b: 314). Por el contrario, en el conjunto de instituciones que nos ocupan en la presente investigación, el estilo de



-[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 sonrío)) (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))*

(353) EMISOR-----> DESTINATARIO

Empleado 1                      Usuario 1      Empleado 2      Usuario 2  
(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 acorda::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*

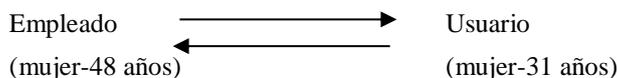
Todos los participantes de esta última interacción emplean la cortesía positiva, la empleada apelando al ‘terreno común’ y mostrando su interés, y los demás participantes manifestando su acuerdo con la empleada y expresando humor al referirse al tema del matrimonio, un tema que se presta particularmente para las expresiones de humor en la comunidad (Calsamiglia Blancafort y Tusón Valls, 2002: 167).

Asimismo, como hemos referido a lo largo de esta tesis, el uso por parte de los empleados del *nombre de pila o sobrenombre* del usuario en diferentes instancias de las interacciones contribuye en gran medida a la personalización del discurso institucional, ya que permite focalizar los enunciados y evitar de ese modo la despersonalización que suele caracterizar la interacción institucional. Dichos usos se registran, como hemos analizado, tanto en los intercambios comunicativos en los que existe un conocimiento previo entre los interactuantes por tratarse de usuarios frecuentes de la institución, como en aquellos intercambios en los que los empleados



- [E] faltó solamente eso así que traemelo y ya lo agregamos
- [U] listo (.) ahora te lo traigo: (.) gracias
- [E] *te espero te espero* (.) no hagas cola (.) no te apures

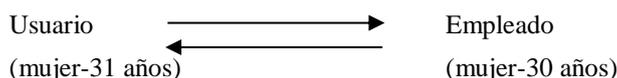
(355) EMISOR-----→ DESTINATARIO



*Contexto:* U se dirige a una ventanilla de una institución educativa pública de nivel superior para solicitar la firma de una autoridad para una declaración jurada. La empleada pregunta:

- [E] y ella cómo sabe:? el horario:
- [U] ehh no sé: eh siempre me lo firma ella eso ((gesto de preocupación))
- [E] ah listo! *olvidate olvidate*

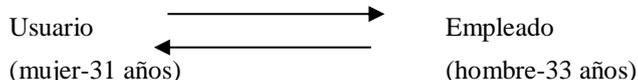
(356) EMISOR-----→ DESTINATARIO



*Contexto:* Una docente de una institución educativa privada de nivel superior ingresa a la oficina de administración, donde la empleada se encuentra atendiendo a otra docente:

- [U] *permi::so*
- [E] *pasá pasá*

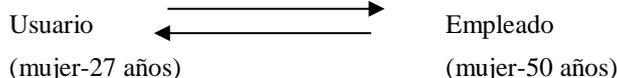
(357) EMISOR-----→ DESTINATARIO



*Contexto:* Una usuaria de una institución educativa pública de nivel superior se dirige a una ventanilla de administración y el empleado le informa que no la pueden atender porque han sido convocados a una reunión. Luego de indicarle cuándo puede regresar la usuaria se despide:

- [U] *vengo la semana que viene*
- [E] *dale dale*

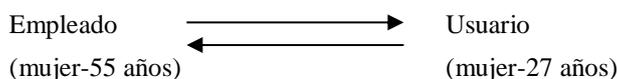
(358) EMISOR-----→ DESTINATARIO



*Contexto:* La usuaria realiza un trámite en una obra social y la empleada le indica que debe presentar documentación faltante. U promete llevarla lo antes posible:

- [U] *bueno lo traigo:: eh [la semana que vie:ne]*
- [E] *[sí sí cuando lo tengas] me lo traés*
- [U] *o cuando me lo manden*
- [E] *sí cuando te lo manden* (.) claro
- [U] *bueno* (.) gracias
- [E] *listo te vamos a llamar*

(359) EMISOR-----→ DESTINATARIO

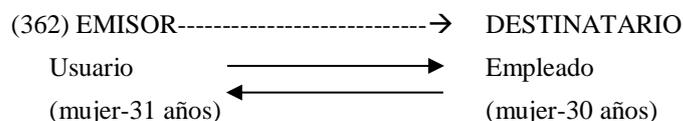


*Contexto:* La empleada de una obra social le explica a una usuaria cómo debe proceder con el uso de los bonos de consulta y le recomienda llevar siempre consigo el carnet de afiliado:

- [E] *tratá siempre de llevarlo con vos para evitar cualquier error en los nú::meros que después tienen que rebotar las órdenes* (.) para evitarte molestias a vos
- [U] *sí sí la llevo siempre entonces*
- [E] *llevalo siempre sí*
- [U] *bue:no* (.) muchísimas gracias

Los ejemplos anteriores ilustran tanto el uso de autorrepeticiones como de alo-repeticiones como formas de expresión de acuerdo y solidaridad con el interlocutor<sup>39</sup>. Sin embargo, las repeticiones también pueden utilizarse para la codificación de la descortesía, por ejemplo cuando los empleados utilizan la autorrepeticion con el fin de apresurar al usuario, tal como hemos registrado en distintas instancias del segundo caso analizado en el apartado sobre descortesía: *DAMELÓ dameló ((gesto con la mano, tempo acelerado)), dale corazón (.) vamos querida: ((tempo acelerado, gesto con la mano para que se apure))*.

Los usuarios, por su parte, también recurren al uso de repeticiones para manifestar acuerdo, como sucede en el siguiente fragmento de una interacción desarrollada en una institución educativa privada de nivel superior:



*Contexto:* Una docente de una institución educativa privada de nivel superior conversa con una de las empleadas administrativas acerca de unos exámenes que está a punto de tomar:

-[U] lo único que necesitaría una copia del examen

-[E] ah ahora te hago una!

-[U] ((volviendo al aula)) *dale dale (.) gracias!*

Consideramos que en los contextos abordados el estilo de personalización se orienta en general hacia la manifestación de cortesía y la creación de alianzas afiliativas, y, en tal sentido, sostenemos que no siempre es, como lo plantea Prego Vázquez, una estrategia de poder encubierto, ya que entonces se restaría valor a la producción de discursos de cortesía como tal en su función de mantenimiento de las buenas relaciones sociales.

### **6.3. Conclusiones parciales**

A lo largo de este capítulo hemos estudiado las interacciones verbales desarrolladas entre empleados y usuarios en puestos de atención al público en instituciones del ámbito de la salud y la educación en Bahía Blanca. Siguiendo a Drew y Sorjonen (2000), analizamos el modo en que la orientación de los participantes de las interacciones hacia sus identidades institucionales se manifiesta

---

<sup>39</sup> En sus estudios sobre la interacción comercial, Rigatuso registra el uso de la repetición como uno de los fenómenos que marcan acercamiento y un estilo comunicativo de mayor personalización en dicho contexto (Rigatuso, 2014c).

en los detalles de su conducta verbal, atendiendo a las categorías de *autonomía* y *afiliación* (Bravo, 2003). Dichas identidades institucionales y profesionales se plasman en dos estilos comunicativos: *estilo de despersonalización* y *estilo de personalización* (Prego Vázquez, 2007a). El *estilo de despersonalización* funciona como estrategia de autorización. El mismo se manifiesta a través de: *estructuras sintácticas impersonales y pasivas reflejas, pronombres en primera persona del plural, registro formal y léxico técnico, perífrasis de obligación, actos de habla ejercitativos y argumentos basados en datos objetivos y ordenanzas, prácticas interaccionales rutinarias, ausencia de contacto visual* e insistencia en *derivar las responsabilidades al Sistema o base informática de la institución*.

Asimismo, algunas interacciones o fragmentos de ellas resultan compatibles con lo que Prego Vázquez denomina *estilo de personalización*, que se concreta mediante la conversacionalización del discurso institucional para simular una interacción simétrica mediante recursos como: *estructuras sintácticas cuyo sujeto es el pronombre en primera persona del singular, registro coloquial, metáforas de la vida cotidiana, ejemplos personales* o el inicio de *temas personales y cotidianos* como forma de afiliación con el usuario, el uso del *nombre de pila* del usuario y el uso de la *repetición*. Consideramos que en nuestro corpus la personalización del discurso institucional tiene por objeto promover la afiliación y la solidaridad con el usuario como expresión de cortesía.

A pesar de que en general se observa el predominio de uno de dichos estilos según la preferencia del empleado, resulta importante destacar que, con frecuencia, ambos estilos comunicativos suelen fluctuar a lo largo de una misma interacción de acuerdo con los distintos objetivos interaccionales.

## **Capítulo VII – Conclusiones generales**

A lo largo de esta investigación nos hemos propuesto analizar las manifestaciones y percepciones de la (des)cortesía en las interacciones desarrolladas entre empleados y usuarios en puestos de atención al público en instituciones del ámbito de la salud y la educación en Bahía Blanca, examinando asimismo el modo en que la orientación de los participantes hacia sus roles e identidades institucionales o sociales se plasman en diferentes estilos comunicativos.

A tal fin, en primer lugar, a través del análisis de interacciones reales, intentamos dar cuenta de la operatividad y dinámica de fenómenos relativos a la expresión de la cortesía en el discurso que han demostrado ser de especial interés en el estudio de las interacciones institucionales, tales como los actos de habla expresivos (fórmulas de saludo, agradecimientos y cumplidos), estrategias de atenuación, fórmulas de tratamiento y *small talk* o conversación de contacto.

El análisis realizado ha puesto de manifiesto la existencia de un conjunto de fenómenos que presentan regularidad en los diferentes contextos abordados, mientras que en otros aspectos registramos variación según el contexto de interacción.

Con respecto a los *actos de habla expresivos*, por un lado, hemos relevado en las diversas interacciones las distintas fórmulas de saludo empleadas, tanto de inicio como de cierre de interacción, observando asimismo que el movimiento hacia la cortesía en lo que respecta a los saludos de inicio de interacción parte generalmente del usuario en las instituciones del ámbito educativo y es equilibrado en las del ámbito de la salud. En la instancia de cierre suele ser el usuario el que inicia el movimiento hacia la cortesía a través de la producción de un saludo, probablemente asociado al hecho de que abandona o se aleja del puesto de atención. En muchas interacciones registramos la ausencia de saludos en las instancias de apertura y de cierre y de respuestas a los saludos de los usuarios por parte de los empleados, lo que resulta sumamente significativo si tenemos en cuenta la importancia que los usuarios

otorgan a los saludos en las interacciones en puestos de atención al público, tal como hemos relevado a partir de la aplicación de los cuestionarios de hábitos sociales, en los que los saludos y respuestas al saludo se asocian a la cortesía, mientras que su ausencia se vincula a la mala atención o descortesía. En algunas oportunidades los saludos en la instancia de cierre se sustituyen por la producción de un agradecimiento del usuario y la respuesta del empleado. La importancia de los saludos radica en que la forma de apertura de las interacciones puede condicionar el tono de las mismas y el modo en que se van a desarrollar, así como la instancia de cierre puede ser reflejo de la evaluación de los hablantes acerca del intercambio producido y tener incidencia en las expectativas para futuros intercambios en esos dominios (Rigatuso, 2014c).

Por otro lado, los agradecimientos parten habitualmente del usuario, lo que resulta esperable en interacciones de este tipo, dado que son ellos los que reciben un beneficio de parte de los empleados, y suelen recibir de estos últimos la respuesta esperable que completa el par adyacente agradecimiento / respuesta. Los cumplidos, por su parte, muchas veces ligados a los agradecimientos, constituyen actos de habla expresivos que se registran con mayor frecuencia en el discurso de los usuarios. En tal sentido, no registran elevada frecuencia de uso, son los usuarios los que presentan una mayor contribución a la cortesía en lo que respecta a la producción de actos de habla expresivos.

Uno de los puntos en que registramos coincidencias generales entre los dos dominios, el de la educación y el de la salud, es en las formas y expresiones utilizadas en la realización de dichos actos de habla expresivos. En tal sentido, nuestro corpus presenta coincidencias en los distintos contextos institucionales abordados en cuanto a las fórmulas de saludo y agradecimiento utilizadas por empleados y usuarios. Sin embargo, en la realización de estos actos existen diferentes grados de personalización. Así, hemos registrado variación según el tipo de institución en el uso del nombre de pila de empleados y usuarios, acompañando saludos o agradecimientos. Tales usos, que contribuyen a personalizar el discurso institucional, se observan más frecuentemente en los saludos y en otras instancias de las interacciones en instituciones del ámbito educativo en las que suele existir conocimiento previo entre los participantes por la asidua concurrencia de algunos usuarios a tales puestos de atención al público. En este punto resulta fundamental la relación existente entre los hablantes, ya que el conocimiento previo entre empleados

y usuarios constituye un factor que parece favorecer en ocasiones el uso del nombre de pila o sobrenombre del destinatario. Sin embargo, también se registran estos usos en ocasiones en que, sin conocerse, el empleado accede al dato del nombre del usuario a través de la computadora, algún carnet o documentación, comportamiento que se orienta al acercamiento y el acortamiento de distancia entre ambos participantes. Menos frecuente resulta su empleo en las interacciones desarrolladas en instituciones del ámbito de la salud abordadas, en las que no suele haber habitualmente conocimiento previo entre empleados y usuarios.

En lo que respecta a las *estrategias de atenuación*, hemos verificado un uso frecuente en todas las instituciones de esta forma de cortesía orientada a no imponerse ante el interlocutor, tanto por parte de los empleados como de los usuarios. Las estrategias relevadas en tal sentido son: *desactualizadores*, *elisión de marcas enunciativas de los locutores*, *expresiones de auxiliar y sustantivo femenino derivado de verbo y empleo de diminutivos*, entre los *procedimientos sustitutivos*; y *procedimientos acompañantes para los pedidos*, las *consultas* y los *consejos*, además de *modalizadores*, *reparadores* y *minimizadores*.

En los casos en los que los empleados usan formas directas, estas suelen ser a favor del oyente, por lo que su uso no afecta la imagen negativa del interlocutor. Cuando el tono de voz del empleado o el uso de repeticiones permite interpretarlas como actos impositivos, dichas formas directas son evaluadas negativamente por los usuarios.

En el uso de estrategias de atenuación no hemos registrado variaciones significativas según el dominio de uso. Consideramos que en el caso de los empleados, tanto en las instituciones del ámbito de la salud como en las del ámbito educativo, la atenuación tendría una finalidad cortés de no imposición, mientras que, en el caso de los usuarios, el uso de la atenuación podría interpretarse como atenuación estratégicamente cortés (Briz, 2003) ya que busca la buena predisposición del empleado para atenderlo, conociendo de antemano que suelen darse casos en los que los empleados atienden con desgano, desinterés y apuro, brindando información escasa, incompleta y errónea, y proporcionando explicaciones imprecisas.

Con respecto a las *fórmulas de tratamiento* hemos examinado las diferentes fórmulas nominales de tipo vocativo, así como las pronominales, utilizadas en las distintas instancias de los intercambios desarrollados en las instituciones del ámbito

de la salud y la educación seleccionadas. En tal sentido, clasificamos las fórmulas de tratamiento nominales de acuerdo con los siguientes tipos dentro del subsistema correspondiente del español bonaerense, según las categorías establecidas por Rigatuso (1994: 21): a) nombres de pila, b) términos de parentesco empleados metafóricamente en lo que se denomina *usos ficticios* de los términos de parentesco (por ejemplo, *madre, mami, mamita, ma*), c) términos de amistad, cordialidad y afecto (por ejemplo, *corazón, mi amor, mi vida, querido-a*) y d) términos sociales de índole general: formas destinadas a niños (por ejemplo, *chicos-as, niño-a, nene-a*), y formas destinados a adultos (por ejemplo, *señor, señora, señorita, caballero, muchacho*).

Dado que las fórmulas de tratamiento nominales no resultan muy usuales en todos los intercambios, en comparación con otros dominios de la misma comunidad –p. ej. la interacción comercial (Rigatuso, 2000)–, su empleo en los dominios estudiados adquiere particular relevancia como expresión de cortesía y se orienta, en algunas de sus manifestaciones, al logro de un mayor acercamiento y al establecimiento de un clima de confianza y solidaridad entre los participantes, por lo que constituyen elementos codificadores de cortesía muy importantes en los contextos estudiados. Su uso resulta más variado y frecuente en boca de los empleados que de los usuarios.

Según hemos examinado, el empleo de ciertas fórmulas de tratamiento constituye otro punto de variación entre las distintas instituciones. En este sentido, hemos registrado un uso particular de las fórmulas de tratamiento en boca de algunas empleadas de la institución educativa en la que los docentes realizan trámites, que adquieren un valor pragmático en determinadas interacciones ya no como elementos codificadores de cortesía sino como codificadores de descortesía. Se trata del empleo de las fórmulas de trato familiar del tipo de *mamita, corazón, mi vida, mi amor, querida, nena*, entre otras. A partir del análisis hemos advertido un uso particular de tales fórmulas en el mencionado contexto que las muestra como codificadoras de descortesía, atendiendo a dicho contexto de uso, el tono de voz en que se emiten y el modo en que son interpretadas por los hablantes de la comunidad. Tales fórmulas han sido examinadas en relación con las evaluaciones, predominantemente negativas, que tienen los usuarios acerca de tales usos, y analizadas en vinculación con la asimetría en el eje de poder que existe en algunas interacciones en las que las

empleadas asumen el rol de *guardianes* de la institución y, en tal sentido, garantes del acceso de los docentes al ejercicio de su labor.

Asimismo, hemos analizado la dinámica de la conversación de contacto o *small talk* en las interacciones desarrolladas entre empleados y usuarios de las instituciones estudiadas. El análisis nos ha permitido comprobar que, a pesar de no ser un fenómeno muy frecuente, 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 destacan las siguientes: rellenar silencios mientras se completan planillas o se aguarda la concreción de algún trámite, 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 (Placencia, 2004) 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, a las responsabilidades y la cantidad de trabajo, 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 y las manifestaciones de humor. Tal como releva Placencia (2007) 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 parece 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 una cantidad significativa de casos del fenómeno. La poca frecuencia de aparición de conversación de contacto en las interacciones en ventanillas de hospitales podría vincularse con la índole de dichas interacciones, caracterizadas por su brevedad debido a la cantidad de gente que suele acumularse en las ventanillas para realizar trámites o solicitar turnos. Asimismo, el conocimiento previo entre los participantes constituye un factor que puede favorecer en ocasiones la aparición de habla relacional (Placencia, 2007: 159; Rigatuso, 2008a y 2011), 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 cortés que presenta la conversación de contacto desarrollada en los dominios interaccionales estudiados, considerando la impersonalidad que suele caracterizar las interacciones en los contextos institucionales. Incluso los propios usuarios de ventanillas de estas y otras instituciones han manifestado en entrevistas (Julián, 2010) y tests de hábitos sociales que hemos aplicado en la comunidad que consideran este tipo de conversación como una expresión de cortesía por parte de los empleados.

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.

Por otro lado, las percepciones de los usuarios constituyen un punto en el que, en líneas generales, encontramos regularidad, ya que los fenómenos y comportamientos asociados a la (des)cortesía coinciden en la perspectiva de los usuarios de los diferentes ámbitos institucionales abordados.

En lo que hace a sus percepciones acerca de la (des)cortesía en la atención al público en las instituciones estudiadas, y atendiendo a su conceptualización sobre la

cortesía y descortesía, recogida a partir de la aplicación de tests de hábitos sociales, se advierte que la cortesía para los usuarios tiene que ver con la imagen de *afiliación* (Bravo, 2003), que se concreta a través del saludo amable, la conversación de contacto, las sonrisas, el contacto visual, el interés y la predisposición del empleado para atender a los deseos y necesidades del usuario, entre otros, mientras que en algunas interacciones concretas prevalece la imagen de *autonomía* de los empleados, manifestada en la falta de interés por los problemas del usuario, la deficiencia o impaciencia para proporcionar las explicaciones requeridas, la ausencia de contacto visual, entre otras formas de expresión de autonomía vinculadas a la orientación hacia su identidad institucional, que son decodificadas como descortesías por los usuarios y pueden provocar conflictos en la comunicación en esos contextos.

Desde la perspectiva de los usuarios, la cortesía más apreciada es la *cortesía positiva*, que se orienta a la percepción de que sus deseos sean valorados por los empleados, es decir, que estos se interesen y preocupen por los problemas del usuario, dedicándole el tiempo necesario y proporcionando las explicaciones requeridas, actitudes no muy frecuentes según manifiestan los usuarios y según registramos en algunos casos. Por otra parte, la *cortesía negativa*, relacionada con el deseo de no imposición, se manifiesta en la atenuación de los enunciados de ambos participantes, y también es apreciada por los usuarios, como se observa en algunas respuestas, aunque en la mayoría se le otorga un valor mucho más destacado a la *cortesía positiva*.

El análisis de las percepciones de los informantes respecto de la (des)cortesía en instituciones del ámbito de la salud y la educación en la comunidad de Bahía Blanca nos permitió comenzar a deslindar algunas premisas socioculturales compartidas entre los usuarios bahienses. Como señalamos, las respuestas destacan la importancia de la *amabilidad* en la atención, los *saludos* como acto de habla cortés muy ponderado, el *interés* del empleado por ayudar al usuario y la necesidad de recibir *explicaciones* precisas. Las opiniones sobre el trato en esos ámbitos se ubican en un continuum: *negativo-regular-variado/depende-positivo*. La mayoría de los informantes manifiesta haber recibido un trato descortés en alguna o muchas oportunidades al realizar trámites en estas instituciones. Entre las experiencias negativas narradas se destaca la referencia recurrente a expresiones *verbales*, *paralingüísticas* y *actitudinales* de la descortesía.

A continuación resumimos ciertas premisas socioculturales compartidas por los hablantes de la comunidad en tanto usuarios de los contextos relevados, vinculadas con la *autonomía* y la *afiliación* (Bravo, 2003), que el análisis ha permitido ir deslindando:

**a) Premisas vinculadas a la afiliación:**

Aprecio a todo aquel que:

- Manifiesta una actitud amable y de respeto hacia su interlocutor.
- Reconoce a su interlocutor, principalmente a través del saludo, el agradecimiento, la conversación de contacto, la mirada a los ojos, la sonrisa.
- Se detiene a dar explicaciones precisas, de manera que el interlocutor lo pueda comprender.
- Tiene en cuenta al interlocutor, se interesa por sus necesidades, manifestando una actitud de escucha y predisposición para atender a sus necesidades.

**b) Premisas vinculadas a la autonomía:**

Verse / ser visto como alguien que:

- Se muestra como una persona digna de ser respetada y retribuida en el trato, que reacciona ante los comportamientos descorteses hacia su persona o que ponen en riesgo a los demás, y actúa en tal sentido haciendo valer su personalidad.
- No invade el territorio del otro (por ejemplo, pide *por favor*)

El capítulo dedicado al análisis de casos en relación con la (des)cortesía en la atención al público nos ha permitido ofrecer, a partir de un conjunto de intercambios seleccionados de las distintas instituciones, un análisis de cada interacción o fragmento de interacción, considerando en su conjunto tanto la manifestación como la percepción de cortesía y descortesía. En este sentido, hemos examinado dichas interacciones en relación con los distintos fenómenos codificadores de cortesía abordados previamente y en confrontación con las percepciones de los usuarios, relevadas a partir de la aplicación de los cuestionarios de hábitos sociales y de la experiencia con usuarios jueces (Gumperz, 1982a). Asimismo, el análisis de algunos casos nos ha permitido abordar específicamente las manifestaciones de descortesía a la luz de los aportes teóricos de investigadores dedicados al estudio concreto de este

fenómeno (Culpeper, 2005; Bernal, 2007; Kaul 2008 a y b). Las manifestaciones de descortesía parecen plasmarse de manera más explícita en las interacciones desarrolladas en la institución del ámbito educativo en la que los docentes realizan diversos trámites, a través de prácticas tales como descortesía positiva, negativa, sarcasmo, silencio abrumador y escatima de la cortesía esperada. En el resto de las instituciones, la descortesía se manifiesta más frecuentemente por escatima de la cortesía esperada.

Una mirada de conjunto sobre la expresión y la percepción de la (des)cortesía en las instituciones objeto de estudio permite advertir que existe concordancia entre los datos relevados en nuestras observaciones en dichos dominios y los comportamientos o críticas señaladas por los informantes en los cuestionarios, quienes, además, manifestaron una profunda conciencia acerca de los fenómenos de (des)cortesía y los problemas comunicativos que allí tienen lugar. En tal sentido, en ocasiones no hay correspondencia entre las expectativas que tienen los usuarios acerca de cómo debería ser el trato en esos ámbitos y el modo en que realmente se concreta la atención, que con frecuencia no satisface sus necesidades y expectativas.

Con respecto a las variables consideradas en esta investigación, el análisis ha puesto de manifiesto que la variable institución pública / institución privada no resultó operativa en los contextos abordados. Las variables de sexo, edad y nivel educacional, en cambio, mostraron operatividad en algunos aspectos relativos tanto al uso como a la percepción, cuestión que merece un análisis pormenorizado en estudios posteriores.

Siguiendo a Drew y Sorjonen (2000) analizamos el modo en que la orientación de los participantes de las interacciones hacia sus identidades institucionales se manifiesta en los detalles de su conducta verbal, atendiendo a las categorías de *autonomía* y *afiliación* (Bravo, 2003). Dichas identidades institucionales se plasman en dos estilos comunicativos: *estilo de despersonalización* y *estilo de personalización* (Prego Vázquez, 2007a). El *estilo de despersonalización* se manifiesta a través de: *estructuras sintácticas impersonales y pasivas reflejas, pronombres en primera persona del plural, registro formal y léxico técnico, perífrasis de obligación, actos de habla ejercitativos y argumentos basados en datos objetivos y ordenanzas, prácticas interaccionales rutinarias, ausencia de contacto visual e insistencia en derivar las responsabilidades al sistema o base informática de*

la institución. El *estilo de personalización*, que suele promover la afiliación y la solidaridad, se expresa mediante recursos como: *estructuras sintácticas cuyo sujeto es el pronombre en primera persona del singular, registro coloquial, metáforas de la vida cotidiana, ejemplos personales* o el inicio de *temas personales y cotidianos* como forma de afiliación con el usuario, el uso del *nombre de pila* del usuario y el uso de la *repetición*.

A lo largo de la investigación hemos observado que el estilo de personalización suele caracterizar aquellas interacciones calificadas como más corteses. En este punto, a diferencia de lo registrado en nuestro estudio previo (Julián, 2015) en las instituciones del ámbito económico en cuanto al estilo de personalización como estrategia de poder encubierto y control interaccional, en las instituciones que nos ocupan el estilo de personalización se orienta a promover la afiliación, solidaridad y acercamiento con los usuarios como expresión de cortesía. En las instituciones del ámbito de la educación parece existir una tendencia a un uso más frecuente del estilo de personalización, que se registra especialmente en interacciones en las que existe conocimiento previo y trato frecuente entre los participantes. Sin embargo, en las distintas instituciones de ambos dominios, salud y educación, hay empleados que tienden a personalizar su discurso, incluso con desconocidos, mientras que otros tienen un estilo más despersonalizado.

El análisis puso de manifiesto que mediante el uso del pronombre de primera persona del plural y del léxico específico institucional, usos propios del estilo de despersonalización, los empleados muestran su autonomía con respecto a los usuarios y al mismo tiempo su afiliación al grupo de los miembros de la institución.

Tal como surgió a partir del análisis de nuestro corpus, a pesar de que en muchas interacciones se observa el predominio general de uno de dichos estilos según la preferencia del empleado, resulta importante destacar que, con frecuencia, ambos estilos comunicativos suelen fluctuar a lo largo de una misma interacción de acuerdo con los distintos objetivos interaccionales.

Los resultados obtenidos en esta tesis han permitido dar cuenta de 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, cumplidos, estrategias de atenuación, fórmulas de tratamiento y conversación de

contacto. 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 así como un conjunto de comportamientos asociados a ellas por parte de estos últimos, tales como escatima de cortesía, contraataque o autocrítica del propio usuario que se ubica en el polo de menor poder mediante la manifestación de vergüenza y el pedido de disculpas por su desconocimiento de las prácticas institucionales. De nuestro análisis se desprende que esa vulneración de imagen incide negativamente en el éxito de la comunicación.

Así, el modo en que los empleados se comportan discursivamente frente a las situaciones o consultas surgidas por la necesidad del servicio que se presta en tales puestos por parte del usuario resulta determinante para la calificación de una interacción como exitosa o no. El fracaso en las interacciones entre empleados y usuarios en los puestos de atención al público estudiados surge con frecuencia de los sobreentendidos, como manifestación de su orientación hacia su identidad institucional que presenta el discurso de los empleados en sus explicaciones a los usuarios, quienes en muchas oportunidades manifiestan desconocimiento de ciertos conceptos y procedimientos que resultan de uso común y frecuente para el miembro de la institución pero no para el usuario que no está familiarizado con los mismos. Asimismo, la ausencia de los fenómenos codificadores de cortesía, la ausencia de explicaciones precisas, las actitudes de impaciencia y los fenómenos paralingüísticos coadyuvan al fracaso de las interacciones.

Una de las vías de continuación de la presente investigación consiste en el abordaje del tema desde la perspectiva del empleado, tal como también sugieren Placencia (2001a: 207), en su trabajo sobre una institución ecuatoriana, y Rigatuso (2008a) para la comunidad bahiense en el caso de la interacción comercial, cuestión que planificamos examinar para complementar las percepciones consideradas en el presente estudio.

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. Así, en la próxima etapa de esta línea de investigación

ya no nos centraremos en las contribuciones de los empleados a la co-construcción de la interacción en los encuentros de servicio objeto de análisis sino en sus percepciones como destinatarios de las producciones de los usuarios y en su conceptualización de (des)cortesía en esos contextos de interacción. En este sentido, nos proponemos examinar las percepciones de los empleados de puestos de atención al público de instituciones del ámbito de la salud y la educación en Bahía Blanca sobre las manifestaciones de (des)cortesía de los usuarios, considerando el conjunto de fenómenos referidos, en los que indagaremos a partir de la aplicación de entrevistas, e incorporando, además, otros fenómenos y actos de habla que han demostrado su operatividad en las producciones de los usuarios, tales como el uso de repeticiones, marcadores discursivos, formulación de consultas, pedidos, reclamos e insistencias. A partir del análisis, 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.

Finalmente, como proyección a futuro hacia las propias instituciones, consideramos la posibilidad de planificar el diseño y el posterior dictado de cursos de carácter formativo con el fin de brindar a los empleados orientaciones sociolingüísticas para promover la reflexión sobre la complejidad de la comunicación en puestos de atención al público, y así intentar ofrecer soluciones a los conflictos de interacción que pueden surgir en estos ámbitos.

## VIII – Anexo

### 8.1. Convenciones de transcripción

Para transcribir las interacciones grabadas seguimos las convenciones de transcripción incluidas en van Dijk (2000) que fueron ideadas por Gail Jefferson. A continuación se presentan las más usadas en este trabajo:

[ ]:	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.

Asimismo, en los distintos ejemplos destacamos en letra *cursiva* los fragmentos de emisión más representativos de los usos y fenómenos analizados.

### 8.2. Tests de hábitos sociales

#### 8.2.1. Test 1 – Dominio educación

Este es un **cuestionario sobre comportamientos sociales**. Por favor, marcá con una cruz (X) y completá tus datos personales en los espacios correspondientes.

Sexo: Mujer ( ) Hombre ( )

Edad:

Lugar de nacimiento:

Lugar de residencia:

Estudios: Primario completo ( ) Primario incompleto ( )

Secundario completo ( ) Secundario incompleto ( )

Terciarios o universitarios completos ( ) incompletos ( )

Estudios superiores realizados en: Universidad/Instituto público ( )  
Universidad/Instituto privado ( )

Profesión:

### **1ª parte**

Por favor, leé las siguientes situaciones y escribí lo que dirías exactamente en cada situación. Te ruego que tu respuesta sea lo más cercana a lo que dirías en una situación real, lo más natural posible.

1) Vos debés solicitar un certificado analítico de tu carrera en una ventanilla de la institución educativa de nivel superior en la que estudiás/estudiaste. Te acercás a la ventanilla y la empleada de 40 años te pregunta qué necesitás. Escribí lo que le dirías exactamente.

2) Debés realizar un reclamo en una ventanilla de una institución educativa de nivel superior por un error en la información de un certificado que habías solicitado. Te atiende un empleado de 35 años. Escribí lo que le dirías exactamente.

3) Te acercás a una ventanilla de una institución educativa de nivel superior para solicitar el plan de una carrera. Te atiende una empleada de 30 años. Escribí lo que le dirías exactamente.

4) Te dirigís a una institución pública para realizar la inscripción al listado oficial para ejercer en docencia. Te atiende una empleada de 55 años y te dice: “¿quién sigue?”. Escribí lo que le dirías exactamente.

### **2ª parte**

1) ¿Qué es para vos la cortesía?

2) ¿Podés dar ejemplos reales de manifestaciones de cortesía?

3) ¿Vos tratás de ser cortés? ¿Por qué?

4) ¿Usás la cortesía en situaciones formales, como por ejemplo cuando realizás un trámite o una consulta en instituciones de atención al público? ¿En esas ocasiones, la usás más o menos que en situaciones más informales, por ejemplo con amigos o en una reunión familiar?

5) ¿Qué es para vos la descortesía?



- 1) Usted (vos) debe retirar un paquete del Correo, pero se le hace imposible dirigirse allí por su horario laboral. Le pide que retire el paquete a su amiga María, con quien tiene una amistad muy cercana desde la infancia y casualmente vive muy cerca del Correo. Escriba lo que le diría exactamente.
- 2) Su madre / tía / abuela (elegir una de las opciones de parentesco y subrayarla) está por salir a comprar pan y usted (vos) aprovecha para encargarle que le compre el diario. Escriba lo que le diría exactamente.
- 3) Usted (vos) está pensando en afiliarse a una obra social. Se dirige a la ventanilla para pedir información sobre el servicio que ofrecen. Lo atiende un empleado de 35 años y le pregunta qué necesita. Escriba lo que le diría exactamente.
- 4) Se acerca a una ventanilla de una obra social para solicitar un formulario que debe completar para afiliarse. Hay una empleada de 50 años que no deja de escribir en la computadora. Escriba lo que le diría exactamente.
- 5) Usted (vos) acaba de afiliarse a una obra social y desea averiguar cómo es el manejo institucional, es decir, cómo debe proceder para realizar una consulta médica, un análisis clínico, si debe manejarse con órdenes, etc. Lo atiende una empleada de 55 años en un escritorio. Escriba lo que le diría exactamente.
- 6) Necesita un turno con un oftalmólogo y se dirige a la ventanilla de un hospital. Cuando llega su turno en la fila, la empleada, de unos 28 años, le hace un gesto con la cabeza para indicarle que se acerque. Escriba lo que le diría exactamente.
- 7) Un familiar cercano a usted (vos) tiene un turno con un especialista en un hospital público para el día 31 de mayo. Unos días antes ese familiar sufre una lesión en la rodilla por lo que debe permanecer en reposo durante un período de quince días. Usted (vos) concurre a la ventanilla correspondiente para pedir que le posterguen unos días el turno y lo atiende una empleada de 45 años. Escriba lo que le diría exactamente.

## **2ª parte**

- 1) ¿Qué es para usted (vos) la cortesía?
- 2) ¿Puede dar ejemplos reales de manifestaciones de cortesía?
- 3) ¿Usted (vos) trata de ser cortés?
- 4) ¿Por qué usa la cortesía? ¿Para qué sirve, en su opinión?
- 5) ¿Con quiénes es usualmente cortés?
- 6) ¿Es cortés con familiares y amigos?

- 7) ¿Usa la cortesía en situaciones de mayor formalidad, como por ejemplo cuando realiza un trámite o una consulta en instituciones de atención al público? ¿En esas ocasiones, la usa más o menos que en situaciones más informales, por ejemplo con amigos o en una reunión familiar?
- 8) ¿Qué es para usted (vos) la descortesía?
- 9) ¿Puede dar ejemplos reales de descortesía?
- 10) ¿Considera que usted (vos) es descortés en algunas situaciones? ¿Cuáles?

### **3ª parte**

- 1) Cuando realiza un trámite o consulta en ventanillas de hospitales o en obras sociales ¿cómo debería ser el trato para que usted (vos) considere que ha sido atendido con cortesía?
- 2) ¿Cómo percibe que es en realidad la atención en esos ámbitos en Bahía Blanca?
- 3) ¿Considera que existe alguna diferencia entre el trato que se brinda en los ámbitos públicos y los privados?
- 4) ¿En alguna oportunidad ha sido atendido en ventanillas de hospitales y obras sociales de una manera que considere poco apropiada? ¿Lo hicieron sentir incómodo?
- 5) A continuación puede contar alguna experiencia que haya tenido en una obra social o ventanilla de hospital y que quiera compartir.



## IX – Apéndice gráfico



[http://www.otroscucos.net/2009\\_02\\_01\\_archive.html](http://www.otroscucos.net/2009_02_01_archive.html)



<http://jdarredondo.blogspot.com.ar/2012/05/la-ilegalidad-institucional-y-los.html>





<https://losbaciares.wordpress.com/2010/11/28/mafalda-y-su-tortuga-burocracia/>



## **X – Bibliografía**

Albelda Marco, M. y J. Contreras (2009) “Imagen de afiliación y atenuantes en un análisis contrastivo alemán/español”, en Bernal, M. y N. Hernández Flores (eds.) *Estudios sobre lengua, discurso y sociedad: Homenaje a Diana Bravo*, Estocolmo, Acta Universitatis Stockolmiensis.

Almeida, M. (1999) *Sociolingüística*, La Laguna, Universidad de La Laguna.

Amossy, R. y A. Herschberg Pierrot (2001) *Estereotipos y clichés*, Buenos Aires, Eudeba.

Areiza Londoño, R. (2005) “¡Primero se saluda! Una mirada sociolingüística al saludo en el Eje Cafetero, Colombia”, en Jorge Murillo (ed.) *Actas del II Coloquio Internacional del Programa EDICE*, Estocolmo-Costa Rica, Programa Edice-Universidad de Costa Rica: 81-95.

Areiza Londoño, R. y A. García Valencia (2003) “¿Qué significa saludar?”, en Bravo, D. (Ed.) *Actas del Primer coloquio del programa EDICE “Actos de habla y cortesía en distintas variedades del español: Perspectivas teóricas y metodológicas”*, Estocolmo, Univ. de Estocolmo: 71-85. [www.edice.org](http://www.edice.org). Consultado 10 de abril de 2008.

Austin, J. (1962) *Cómo hacer cosas con palabras*, Barcelona, Paidós.

Barros García, M. J. (2011) *La cortesía valorizadora en la conversación coloquial española: estudio pragmalingüístico*, Granada, Editorial de la Universidad de Granada.

Bernal, M. (2005) “La alo-repetición como estrategia de cortesía/descortesía en la conversación conflictiva”, en Jorge Murillo (ed.) *Actas del II Coloquio Internacional del Programa EDICE*, Estocolmo-Costa Rica, Programa Edice-Universidad de Costa Rica: 55-79.

---- (2007) *Categorización sociopragmática de la cortesía y de la descortesía. Un estudio de la conversación coloquial española*, Stockholm, Stockholm University.

---- (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 “Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral”*, Valencia, Univ. de Valencia: 623-641. [www.edice.org](http://www.edice.org). Consultado 5 de mayo de 2009.

- Bernal, M. y N. Hernández Flores (eds.) (2009) *Estudios sobre lengua, discurso y sociedad: Homenaje a Diana Bravo*, Estocolmo, Acta Universitatis Stockolmiensis.
- Bertran, C. (2009) “Cooperación y juegos de poder en las relaciones de servicio”, en *Discurso & Sociedad* 3(1): 1-43.
- Bixio, B. (2003) “Políticas de la justicia criminal interétnica en Córdoba del Tucumán (siglos XVI y XVII)”, en *Anuario de estudios americanos*, 60, Nº 2: 441-462.
- (2007) “La visita del oidor Luxan de Vargas a la jurisdicción de Córdoba del Tucumán (1692-1693): práctica de la justicia y disputa de valores”, en *Revista española de antropología americana*, Nº 37, 2: 61-79.
- Bolívar, A. (2008) “La (des)cortesía en el lugar de trabajo: empresa del estado versus empresa privada”, en Briz, A. et al. (Eds.) *Actas del III Coloquio Internacional del Programa EDICE “Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral”*, Valencia, Univ. de Valencia: 126-149. www.edice.org. Consultado 5 de mayo de 2009.
- (2009) “Los reclamos como actos de habla en el español de Venezuela”, en M. E. Placencia y D. Bravo (Eds.) *Actos de habla y cortesía en español*, München, Lincom.
- Boretti, S. (2003) “Tests de hábitos sociales y la investigación de la cortesía”, en Bravo, D. (Ed.) *Actas del Primer coloquio del programa EDICE “La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes”*, Estocolmo, Univ. de Estocolmo: 198-202. www.edice.org. Consultado 10 de abril de 2008.
- (2009) “Una justificación de la aplicabilidad de la pragmática sociocultural al estudio de la cortesía. Contextos socioculturales en la Argentina”, en Bravo, D., N. Hernández Flores y A. Cordisco (Eds.) *Aportes Pragmáticos, sociopragmáticos y socioculturales a los estudios de la cortesía en español*, Estocolmo - Buenos Aires, Dunker: 231-269.
- Boretti, S. y E. Rigatuso (2004) “La investigación de la cortesía en el español de la Argentina. Estado de la cuestión”, en Bravo, D. y A. Briz (Eds.) *Pragmática sociocultural. Estudios sobre cortesía en español*, Barcelona, Ariel: 137-167.
- Bosque, I. y V. Demonte (Dir.) (1999) *Gramática descriptiva de la lengua española*, Madrid, Espasa-Calpe.
- Braun, F. (1988) *Terms of Address. Problems of patterns and usage in various languages and cultures*, Berlin-New York-Amsterdam, Mouton de Gruyter.
- Bravo, D. (1999) “¿Imagen ‘positiva’ vs. Imagen ‘negativa’? Pragmática sociocultural y componentes de face”, en *Oralia. Análisis del discurso oral*, 2: 155-184.

---- (2003) “Actividades de cortesía, imagen social y contextos socioculturales: una introducción”, en Bravo, D. (Ed.) *Actas del Primer coloquio del programa EDICE*, Estocolmo, Univ. de Estocolmo: 98-108. [www.edice.org](http://www.edice.org). Consultado 10 de abril de 2008.

---- (2005) “Categorías, tipologías y aplicaciones: Hacia una redefinición de la ‘cortesía comunicativa’”, en Bravo, D. (ed.) *Estudios de la (des)cortesía en español: Categorías conceptuales y sus aplicaciones a corpora orales y escritos*, Buenos Aires, Dunken: 21-52.

---- (2009) “Pragmática, sociopragmática y pragmática sociocultural del discurso de la cortesía. Una introducción”, en Bravo, D., N. Hernández Flores y A. Cordisco (Eds.) *Aportes Pragmáticos, sociopragmáticos y socioculturales a los estudios de la cortesía en español*, Estocolmo – Bs. As., Dunken: 31-68.

Bravo, D. y A. Briz (Eds.) (2004) *Pragmática sociocultural. Estudios sobre cortesía en español*, Barcelona, Ariel.

Bravo, D. y N. Hernández Flores (2009) “Introducción y presentación. Aportes a los estudios sobre el discurso de la cortesía en español”, en Bravo, D., N. Hernández Flores y A. Cordisco (Eds.) *Aportes Pragmáticos, sociopragmáticos y socioculturales a los estudios de la cortesía en español*, Estocolmo - Buenos Aires, Dunken: 15-29.

Briz, A. (2003) “La estrategia atenuadora en la conversación cotidiana española”, en Bravo, D. (Ed.) *Actas del Primer coloquio del programa EDICE*, Estocolmo, Universidad de Estocolmo: 17-46. [www.edice.org](http://www.edice.org). Consultado 10 de abril de 2008.

---- (2007) “Límites para el análisis de la conversación. Órdenes y unidades: turno, intervención y diálogo”, en *Revista Internacional de Lingüística Iberoamericana (RILI)*, 9: 23-38.

Broilo, C. (2002) “Las indicaciones del pediatra”, en *Actas del IX Congreso de la Sociedad Argentina de Lingüística*, Córdoba, Universidad de Córdoba, CD-ROM.

Brown, R. y A. Gilman (1960) “The pronouns of power and solidarity”, en Sebeok, T., Ed. *Style in Language*, New York, Massachusetts Institute of Technology: 253-275.

Brown, P. y S. Levinson (1987) *Politeness: Some universals in language usage*, Cambridge, Cambridge University Press.

Calsamiglia Blancafort H., y A. Tusón Valls (2002), *Las cosas del decir*, Barcelona, Editorial Ariel.

Camacho Adarve, M. M. (2001) "Algunas reflexiones sobre la repetición en el discurso", en *Tonos Digital: Revista electrónica de estudios filológicos* 2. Disponible

en <http://www.um.es/tonosdigital/znum2/estudios/CamachoAdarveTonos2.htm>. Consultado 31 de enero de 2013.

---- (2005) "Las repeticiones del discurso oral como elementos delimitadores de unidades discursivas", en *Especulo* 30. Disponible en <http://www.ucm.es/info/especulo/numero30/disoral.html>. Consultado 22 de marzo de 2013.

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 española, Universitat Autònoma de Barcelona.

Carranza, I. (2007) "Face, Social Practices, and Ideologies in the Courtroom", en Placencia, M. E. y C. García (eds.) *Research on Politeness in the Spanish-speaking World*, Mahwah, NJ, Lawrence Erlbaum: 167-190.

Carricaburo, N. (1997) *Las fórmulas de tratamiento en el español actual*, Madrid, Arco Libros.

Ciapuscio, G. y W. Kesselheim (1997) "Usted qué es: categorizaciones y contexto institucional", en Zimmermann, K. y C. Bierbach (Eds.) *Lenguaje y comunicación intercultural en el mundo hispánico*, Madrid, Vervuert Iberoamericana: 105-130.

Contreras Fernández, J. (2008) "Test de hábitos sociales en un análisis contrastivo sobre el uso y la interpretación de la cortesía lingüística", en Briz, A. et al. (Eds.) *Actas del III Coloquio Internacional del Programa EDICE "Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral"*, Valencia, Univ. de Valencia: 642-656. [www.edice.org](http://www.edice.org). Consultado 5 de mayo de 2009.

Cordella, M. (2002) "La interacción médico-paciente en escrutinio: un estudio de sociolingüística interaccional", en *Onomazein* 7: 117-144.

---- (2004) *The Dynamic Consultation: A discourse analytical study of doctor patient communication*, Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins Publishing.

Cordisco, A. (2005) "Marcos de descortesía: Roles, Imágenes y Contextos Socioculturales en una situación de visita de un texto dramático argentino", en Bravo D. (Ed.) *Estudios de la (des)cortesía en español: Categorías conceptuales y sus aplicaciones a corpora orales y escritos*, Buenos Aires, Dunken: 319-364.

Coupland, J. (Ed.) (2000) *Small talk*, London, Longman.

Cubo de Severino, L. (1985) "Las formas de tratamiento pronominal de segunda persona singular en el habla de la ciudad de Mendoza", en *Anales del Instituto de Lingüística XII*: 129-144.

---- (2010a) “El sistema de cortesía en el idioma español: Hoy y hace 200 años”, en *Boletín de la Academia Argentina de Letras*, Vol. 75, N° 307-308: 33-43.

---- (2010b) “La cortesía en la interacción especializada: la ponencia en congresos”, en Orletti, F. y L. Mariottini (Ed.) *(Des)cortesía en español. Espacios teóricos y metodológicos para su estudio*, Roma-Estocolmo, Università degli Studi Roma Tre-EDICE: 637-654. [www.edice.org](http://www.edice.org). Consultado 15 de mayo de 2011.

Culpeper, J. (1996) “Towards an anatomy of impoliteness”, en *Journal of Pragmatics*, 25: 349-367.

---- (2005) “Impoliteness and entertainment in the television quiz show: The Weakest Link”, en *Journal of Politeness Research* 1: 35-72.

De Matteis, L. (2009) *Aviación e interacción institucional. Análisis lingüístico de la comunicación aeronáutica en español en la Argentina*, Bahía Blanca, EdiUNS, ISBN 978-987-655-018-5.

---- (2014) “Dinámica interaccional de tripulantes de cabina y pasajeros: las instrucciones y las orientaciones institucionales”, en *Oralia* 17: 147-179.

Domínguez Seco, L. (2007) “‘Yo si quiere se lo explico’. Control y poder en interacciones entre clientes y empleados”, en *Oralia. Análisis del discurso oral*, 10: 103-133.

Douglas de Sirgo, S. (2007) *Estrategias discursivas de la atenuación en Tucumán*, Tucumán, Univ. Nac. de Tucumán.

Drew, P. y J. Heritage (eds.) (1992) *Talk at work: interaction in institutional settings*, New York, Cambridge University Press.

Drew, P. y M. Sorjonen (2000) “Diálogo institucional”, en Van Dijk, T. (Comp.) *El discurso como interacción social. Estudios sobre el discurso II. Una introducción multidisciplinaria*, Barcelona, Gedisa Editorial.

Duranti, A. (2000) *Antropología lingüística*, Madrid, Cambridge University Press.

Escandell Vidal, M. V. (1995) “Cortesía, fórmulas convencionales y estrategias indirectas”, en *Revista Española de Lingüística*, 25, 1: 31-66.

---- (1996) *Introducción a la pragmática*, Barcelona, Ariel.

---- (2004) “Aportaciones de la Pragmática”, en J. Sánchez Lobato e I. Santos Gargallo (dirs.) *Enseñar español como segunda lengua o lengua extranjera. Vademécum para la formación de profesores*, Madrid, SGEL: 179-198.

Escamilla Morales, J., Morales Escorcía, E. y Torres Roncallo, L. (2005) “La expresión de la cortesía en algunas conversaciones telefónicas de carácter

institucional en la ciudad de Cartagena, Colombia. Un aporte a los estudios contrastivos”, en Murillo Medrano, J. (Ed.) *Actas del II Coloquio Internacional del Programa EDICE*, Universidad de Costa Rica y Universidad de Estocolmo: 17-36. [www.edice.org](http://www.edice.org). Consultado 10 de abril de 2008.

Fant, L. y Granato de Grasso, L. (2002) “Cortesía y gestión interrelacional: hacia un nuevo marco conceptual”, en *SIS Working Papers* 1. Disponible en <http://lab1.isp.su.se/iis/>.

Félix-Brasdefer, J. C. (2015) *The Language of Service Encounters. A Pragmatic-Discursive Approach*. Cambridge: Cambridge University Press.

Fernández Amaya, L. (2010) “La cortesía en español peninsular. Análisis de la secuencia de cierre en conversaciones telefónicas”, en Orletti, F. y L. Mariottini (Eds.) *(Des)cortesía en español. Espacios teóricos y metodológicos para su estudio*, Roma-Estocolmo, Università degli Studi Roma Tre-EDICE: 111-129. [www.edice.org](http://www.edice.org). Consultado 15 de mayo de 2011.

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: 315-331. [www.edice.org](http://www.edice.org). Consultado 10 de abril de 2008.

Ferrer, M. C. y Sánchez Lanza, C. (2002) *Interacción verbal. Los actos de habla*, Rosario, UNR Editora.

Fontanella de Weinberg, M. B. et al. (1968) “Los pronombres de tratamiento en español bonaerense”, en *Actas de la V Asamblea Interuniversitaria de Filología y Literatura Hispánicas*, Bahía Blanca, Universidad Nacional del Sur: 142-155.

---- (1970) “La evolución de los pronombres de tratamiento en el español bonaerense”, en *Thesaurus*, XXV: 12-22.

---- (1993) “De “Ilustre Señora” a “Mi querida viejita”. La evolución de las fórmulas de tratamiento (siglos XVI a XIX)”, en *Estudios sobre el español de la Argentina II*, Bahía Blanca: Departamento de Humanidades, Universidad Nacional del Sur.

---- (1994), “Fórmulas de tratamiento en español americano (siglos XVI y XVII)”, en M.B. Fontanella de Weinberg (comp.) *El español del Nuevo Mundo: Estudios sobre Historia Lingüística Hispanoamericana*, Washington DC, O.E.A.

Gabbiani, B. (2000) *Escuela, lenguaje y poder. La organización de la conversación como un medio de regulación del poder en el salón de clase*, Montevideo, Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación.

- Gabbiani, B. y Madfes, I. (Org.) (2006) *Conversación y Poder. Análisis de interacciones en aulas y consultorios*, Univ. de la República, Montevideo, Fondo Clemente Estable.
- García, C. (2009) “La expresión de camaradería y solidaridad: cómo los venezolanos solicitan un servicio y responden a la solicitud de un servicio”, en Placencia, M. E. y D. Bravo (Eds.) *Actos de habla y cortesía en español*, München, Lincom.
- García, C. y M. E. Placencia (dir.) (2011) *Estudios de variación pragmática en español*. Buenos Aires: Dunken.
- García Negroni, M. M. (Ed.) (2014) *Marcadores del discurso: perspectivas y contrastes*. Buenos Aires: Santiago Arcos Editor.
- Goffman, E. (1967) *Interaction ritual. Essays on face to face behaviour*, New York, Doubleday Anchor Books.
- Granato, L. (2003) “El lenguaje de los estudiantes universitarios argentinos: interacción e imagen social”, en Bravo, D. (Ed.) *Actas del Primer coloquio del programa EDICE*, Estocolmo, Univ. de Estocolmo: 164-171.
- Grice, H. P. (1975) “Logic and conversation”, en Cole, P. y J. Morgan (eds.) *Syntax and Semantics, Speech Acts*, Nueva York, Academic Press: 41-58.
- Gumperz, J. (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 Deborah Schiffrin, Deborah Tannen y Heidi E. Hamilton (Eds.) *The Handbook of Discourse Analysis*, Malden, MA, Blackwell: 215-228.
- Gumperz, J. y Dell Hymes (Eds.) (1972) *Directions in sociolinguistics. The ethnography of communication*, New York, Holt, Rinehart and Winston, Inc.
- Haverkate, H. (1994) *La cortesía verbal. Estudio pragmalingüístico*, Madrid, Gredos.
- (2003) “El análisis de la cortesía comunicativa: categorización pragmalingüística de la cultura española”, en D. Bravo (ed.) *Actas del Primer Coloquio del Programa EDICE: La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes*, Estocolmo, Univ. de Estocolmo: 60-70.
- Hernández Campoy, J. M. y M. Almeida (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 “La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes”*, Estocolmo, Univ. de Estocolmo: 186-197. [www.edice.org](http://www.edice.org). Consultado 10 de abril de 2008.

Hernández López, M. (2010) “Principios sociopragmáticos de la interacción y dinamismo de las relaciones de poder entre médico y paciente”, en Orletti, F. y L. Mariottini (Ed.) *(Des)cortesía en español. Espacios teóricos y metodológicos para su estudio*, Roma-Estocolmo, Università degli Studi Roma Tre-EDICE: 655-675. [www.edice.org](http://www.edice.org). Consultado 15 de mayo de 2011.

Hernández López, M. y M. E. Placencia (2004) “Modos de conducir las relaciones interpersonales en interacciones de atención al público: el caso de las farmacias en Sevilla y Londres”, en *ELUA*, 18: 129-150.

Hernández Toribio, M. I. y L. Deltell Escolar (2014) “Actos de cortesía valorizadora (cumplidos y halagos) en el cine argentino actual”, en *Spanishin context*, 11,1: 97-116.

Holmes, J. (2000a) “Politeness, Power and Provocation: How Humour Functions in the Workplace”, en *Discourse Studies*, 2 (2): 159-185.

---- (2000b) “Doing collegiality and keeping control at work: small talk in government departments”, en Coupland, J. (Ed.) *Small talk*, London, Longman: 32-61.

Hudson, R. (1981) *La sociolingüística*, Barcelona, Anagrama.

Hummel, M. (1997) “Para la lingüística de vuestro diminutivo: Los diminutivos como apreciativos”, en *Anuario de Estudios Filológicos*, XX: 191-210. Disponible en [http://dehesa.unex.es:8080/xmlui/bitstream/handle/10662/1490/02108178\\_20\\_191.pdf?sequence=1](http://dehesa.unex.es:8080/xmlui/bitstream/handle/10662/1490/02108178_20_191.pdf?sequence=1)

Joseph, J. (2004) *Language and Identity. National, Ethnic, Religious*, New York, Palgrave Macmillan.

Julián, G. (2009) “El discurso de la cortesía en instituciones de atención al público en Bahía Blanca”, en Carranza, I. (comp.) *Actas del IV Coloquio de Investigadores en Estudios del Discurso y I Jornadas Internacionales de Discurso e Interdisciplina*, Córdoba.

---- (2010) “Percepciones de la (des)cortesía en instituciones de atención al público en el español bonaerense: la comunidad de Bahía Blanca”, en Castel, V. y L. Cubo de Severino (eds.) *La renovación de la palabra en el bicentenario de la Argentina. Los colores de la mirada lingüística*, Mendoza, Editorial FFyL, UNCuyo681-691. [http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/4293/castel-renovaciondelapalabra.pdf](http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4293/castel-renovaciondelapalabra.pdf)

---- (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.

---- (2013) “Expresión y evaluación de la (des)cortesía en puestos de atención al público: análisis de casos en una institución pública del ámbito educativo bahiense”, en Martínez, A. y A. Speranza (eds.) *Rumbos sociolingüísticos*, Mendoza, Editorial FFyL-UNCuyo y SAL: 53-71. Disponible en <http://www.ffyl.uncu.edu.ar/spip.php?article3833>.

---- (2015) "Identidad institucional: el/los estilo/s comunicativo/s en puestos de atención al público en instituciones de carácter económico", en *Tonos Digital. Revista Electrónica de Estudios Filológicos* 29. <http://www.tonosdigital.com/ojs/index.php/tonos/article/view/1318>.

Kaul, S. (1995) “La fuerza de cortesía-descortesía y sus estrategias en el discurso tanguero de la década del '20”, en *RASAL*, III, 3: 7-38.

---- (2003) “En torno de la descortesía, desde una década atrás”, en *Primer Coloquio de la IADA*, La Plata, Universidad de La Plata.

---- (2008a) “Tipología del comportamiento verbal descortés en español”, en *Actas del III Coloquio Internacional del Programa EDICE*, Valencia, Univ. de Valencia: 254-266. [www.edice.org](http://www.edice.org). Consultado 5 de mayo de 2009.

---- (2008b) “Impoliteness in institutional and non-institutional contexts (La descortesía en contextos institucionales y no institucionales)”, en *Pragmatics*, 18,4: 729-749.

---- (2009) “Estereotipo y descortesía en chistes étnicos. Aplicación a los relativos a las comunidades española y argentina”, en Bernal, M. y N. Hernández Flores (Eds.) *Estudios sobre lengua, discurso y sociedad: Homenaje a Diana Bravo*, Estocolmo, Acta Universitatis Stockolmiensis: 178-190.

---- (2010) “Perspectiva topológica de la descortesía verbal. Comparación entre algunas comunidades de práctica de descortesía del mundo hispanohablante”, en Orletti, F. y L. Mariottini (Eds.) *(Des)cortesía en español. Espacios teóricos y metodológicos para su estudio*, Roma-Estocolmo, Università degli Studi Roma Tre-EDICE: 71-86. [www.edice.org](http://www.edice.org). Consultado 20 de julio 2010.

---- (2012) “Encuadre de aspectos teórico-metodológicos de la descortesía verbal en español”, en Escamilla Morales, J. y G. Henry Vega (Eds.) *Miradas multidisciplinares a los fenómenos de cortesía y descortesía en el mundo hispánico*, Barranquilla y Estocolmo, Universidad del Atlántico y Universidad de Estocolmo: 76-106.

- Labov, W. (1970) “The study of language in its social context”, en *Studium Generale*, 23: 30-87.
- Lakoff, R. (1973) “The logic of politeness; or minding your p’s and q’s”, en *Papers from the Ninth Regional Meeting*, Chicago Linguistic Society: 292-305.
- Lavandera, B. (1988) “The Social Pragmatics of Politeness Forms”, en Ammon y Dittmar (eds.) *Sociolinguistics. An International Handbook of the Science of Language and Society*, Berlin y New York: 1196-1205.
- Leech, G. (1983) *Principles of pragmatics*, Londres, Longman.
- López Morales, H. (1994) *Métodos de investigación lingüística*, Salamanca, Editorial del Colegio de España.
- Lorenzo-Dus, N. (Ed.) (2011) *Spanish at Work. Analysing Institutional Discourse Across the Spanish-Speaking World*, New York, Palgrave Macmillan.
- Madfes, I. (2003) “La confrontación de imágenes en una interacción asimétrica: ¿médico y paciente: afiliación o conflicto?”, en Bravo, D. (Ed.) *Actas del Primer coloquio del programa EDICE*, Estocolmo, Univ. de Estocolmo: 172-184. www.edice.org. Consultado 10 de abril de 2008.
- Márquez Reiter, R. (2009) “Estrategias de cortesía en el español hablado en Montevideo”, en Placencia, M. E. y D. Bravo (Eds.) *Actos de habla y cortesía en español*, München, Lincom: 89-106.
- (2011) “How to Get Rid of a Telemarketing Agent: Face-Work Strategies in an Intercultural Service Call”, en Lorenzo-Dus, N. (ed.) *Spanish at Work. Analysing Institutional Discourse Across the Spanish-Speaking World*, New York, Palgrave Macmillan: 208-226.
- Montañez Mesas, M. P. (2007) “Marcadores del discurso y posición final: la forma ¿eh? en la conversación coloquial española”, en *ELUA*, 21: 261-280.
- Moreno Fernández, F. (1990) *Metodología sociolingüística*, Madrid, Gredos.
- Mumby, D. y R. Clair (2000) “El discurso en las organizaciones”, en Van Dijk, Teun (comp.), *El discurso como interacción social. Estudios sobre el discurso II. Una introducción multidisciplinaria*, Barcelona, Gedisa Editorial.
- 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 A. Briz (Eds.) *Pragmática sociocultural. Estudios sobre cortesía en español*, Barcelona, Ariel.
- (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 “Actos de habla y cortesía en distintas variedades del español: Perspectivas teóricas y metodológicas”*, Universidad de Costa Rica y Universidad de Estocolmo: 115-136. [www.edice.org](http://www.edice.org). Consultado 10 de abril de 2008.

---- (2008) “Sobre la metodología de investigación en estudios sobre el discurso de la cortesía: a propósito del empleo de cuestionarios de hábitos sociales”, en Briz, A. et al. (Eds.) *Actas del III Coloquio Internacional del Programa EDICE “Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral”*, Valencia, Univ. de Valencia: 53-70. [www.edice.org](http://www.edice.org). Consultado 5 de mayo de 2009.

Orlando, V. (Org.) (2006) *Mecanismos conversacionales en el español del Uruguay. Análisis de interacciones telefónicas de servicios*, Montevideo, Univ. de la República, Fondo Clemente Estable.

Placencia, M. E. (2001a) “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: 213-241.

---- (2001b) “Inequality in address behavior at public institutions in la Paz, Bolivia”, en *Anthropological Linguistics*, 43: 198-217.

---- (2004) “Rapport-building activities in corner shop interactions”, en *Journal of Sociolinguistics*, 8/2: 215-245.

---- (2007) “Entre lo institucional y lo sociable: conversación de contacto, identidades y metas múltiples en interacciones en la peluquería”, en *Revista Internacional de Lingüística Iberoamericana*, Madrid: Ed. Vervuert: 139-161.

--- (2008) “‘Hola María’: racismo y discriminación en la interacción interétnica cotidiana en Quito”, en *Discurso & Sociedad*, 2 (3): 573-608.

---- (2009) “Desigualdad en el trato en directivas en la atención al público en La Paz”, en Placencia, M. E. y D. Bravo (eds.) *Actos de habla y cortesía en español*, München, Lincom: 193-208.

---- (2010) “(Des)cortesía, migración y comunicación intercultural”, en F. Orletti y L. Mariottini (eds.) *(Des)cortesía en español. Espacios teóricos y metodológicos para su estudio*, Roma-Estocolmo, Università degli Studi Roma Tre-EDICE: 399-430.

---- (2011) “¡Estás full linda! El impacto del nivel socioeconómico en la realización de cumplidos entre mujeres en Quito”, en Alcoba, S. y D. Poch (coord.) *Cortesía y publicidad*, Barcelona, Ariel.

Placencia, M. E. y D. Bravo (Eds.) (2009) *Actos de habla y cortesía en español*, München, Lincom.

Placencia, M. E. y C. García (2008) “Formas, usos y funciones del habla de contacto en español. Introducción”, en *Oralia: Análisis del discurso oral*, 11: 9-28.

Placencia, M. E. y A. Mancera Rueda (2011a) “*Vaya, ¡qué chungo!* Rapport-Building Talk in Service Encounters: the Case of Bars in Seville at Breakfast Time”, en N. Lorenzo-Dus *Spanish at Work. Analysing Institutional Discourse Across the Spanish-Speaking World*, New York, Palgrave Macmillan: 192-207.

---- (2011b) “Los marcadores del discurso en la construcción de habla de contacto en un contexto de servicio en el español peninsular”, en *Revista Internacional de Lingüística Iberoamericana (RILI)*, 6 (18): 145-171.

Prego Vázquez, G. (1998) “Algunas consideraciones sobre el discurso institucional”, en Dialnet, 9: 265-268. <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=897083>. Consultado el 17 de julio de 2009.

---- (2007a) “Los recursos interaccionales del poder como mecanismos de negociación de identidades profesionales”, en *Revista Internacional de Lingüística Iberoamericana* V, 1 (9), Madrid, Vervuert: 111-124.

---- (2007b) “Frame conflict and social inequality in the workplace: professional and local struggles in employee/customers interactions”, en *Discourse and Society*, 18 (3): 295-335.

Puga Larrain, J. (1997) *La atenuación en el castellano de Chile*, Valencia, Universitat de Valencia.

Rígano, M. E. (2014) “Estrategias lingüísticas para la construcción de la autoridad en las consultas con médicos de niños”, en *Tonos digital. Revista Electrónica de Estudios Filológicos*, 27. <http://www.tonosdigital.com/ojs/index.php/tonos/article/view/1123>

Rigatuso, E. M. (1987) "Dinámica de los tratamientos en la interacción verbal: preparación y apertura conversacionales", *Anuario de Lingüística Hispánica III*, Valladolid, Universidad de Valladolid: 161-182.

---- (1988-1989) "Fórmulas de tratamiento sociales en el español bonaerense de mediados del siglo XIX", en *Cuadernos del Sur*, 20-21: 65-93.

---- (1992), *Lengua, historia y sociedad. Evolución de las fórmulas de tratamiento en el español bonaerense (1830-1930)*, Bahía Blanca, Departamento de Humanidades, Universidad Nacional del Sur.

---- (1994) *Fórmulas de tratamiento y familia en el español bonaerense actual*, Bahía Blanca, Universidad Nacional del Sur.

- (1996) “Extensiones semánticas en el sistema de tratamientos del español bonaerense. Términos de parentesco”, en *Estudios sobre el español de la Argentina IV*, Bahía Blanca, Universidad Nacional del Sur: 53-109.
- (1997), “Algunos problemas teóricos en el estudio de las fórmulas de tratamiento”, en *Actas del V Congreso Nacional de Lingüística*, T. II. Mendoza, Facultad. de Filosofía y Letras, Universidad Nacional de Cuyo: 423-440.
- (1998) “‘Abuelo-a, padre-madre, papá’ o ‘señor-señora-señorita’. Las fórmulas de tratamiento en la interacción verbal del español bonaerense”, en *La oralidad II*, Actas del VI Congreso Nacional de Lingüística, Tucumán, Universidad Nacional de Tucumán: 283-301.
- (2000) “‘Señora (...) ¿No tenés más chico?’ Un aspecto de la pragmática de las fórmulas de tratamiento en español bonaerense”, en *Revista Argentina de Lingüística*, 16: 293-344.
- (2003) “Cortesía, tratamientos e identidad cultural en encuentros de servicio en español bonaerense”, en Vaquero, M. del C. y M. N. Cernadas de Bulnes (Eds.) *Actas de las II Jornadas Interdisciplinarias del Sudoeste Bonaerense*, Bahía Blanca, Archivo de la Memoria, UNS: 157-179.
- (2004) “Fórmulas de tratamiento, políticas lingüísticas y actitudes en el español de la Argentina: El caso del español bonaerense”, en Kremnitz, G. y J. Born (comps.) *Lenguas, Literaturas y sociedad en la Argentina. Diálogos sobre la investigación en Argentina, Uruguay y en países germanófilos*, Actas del coloquio, Viena, Universidad de Viena, Edition Praesens: 197-226.
- (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: 1-23.
- (2008a) “‘¿Qué! ¿tienen calor?’. Conversación de contacto en español bonaerense: de interacciones institucionales, de servicio y sociales”, en *Oralia: Análisis del discurso oral* 11: 133-168.
- (2008b) “Pasado y presente en el sistema de tratamientos del español bonaerense. De la gramática a la pragmática en el español regional”, en *La lengua española: sus variantes en la región. Primeras Jornadas Académicas Hispanorrioplatenses sobre la lengua española*, Buenos Aires, Academia Argentina de Letras: 183-199.
- (2009) “‘Madryn, pasame el apunte’. Aspectos léxico-semánticos del vocativo en español bonaerense actual”, en Cernadas, M. y J. Marcilese (Eds.) *Política, sociedad y cultura en el Sudoeste Bonaerense*, Actas de las V Jornadas Interdisciplinarias del Sudoeste Bonaerense, Bahía Blanca, EdiUNS: 369-386.

---- (2011a) “Conversación de contacto y variación situacional: la construcción de identidad en dos dominios interaccionales del español bonaerense actual”, en García, C. y M. E. Placencia (dir.) *Estudios de variación pragmática en español*, Buenos Aires, Editorial Dunken: 243-275.

---- (2011b) *Funciones sociolingüísticas y pragmáticas de las fórmulas de tratamiento en español: consideraciones sobre la variedad bonaerense*, Conferencia presentada en el XIV Congreso Brasileiro de Professores de Espanhol, Niteroi, Brasil.

--- (2014a, en prensa) “Cuestiones de variación lingüística en un sistema de tratamientos del español de la Argentina. El español bonaerense 1: extensiones metafóricas de términos de parentesco filiales”, en *Boletín de la Academia Argentina de Letras*.

---- (2014b, en prensa) “Cuestiones de variación lingüística en un sistema de tratamientos del español de la Argentina. El español bonaerense 2: cambios momentáneos de tratamiento pronominal y esquemas innovadores”, en *Boletín de la Academia Argentina de Letras*.

---- (2014c, 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.

---- (2015a) “¿Cortesías en pugna? Fórmulas de tratamiento nominales y (des)cortesía verbal en encuentros de servicio comerciales del español bonaerense actual”, ponencia presentada en *XI Congreso Internacional ALED*, Buenos Aires, Instituto de Lingüística, Facultad de Filosofía y Letras, Universidad de Buenos Aires.

---- (2015b) “Estilo comunicativo en interacciones de servicio comerciales del español bonaerense: uso del marcador *dale*”, ponencia presentada en la mesa temática “Lenguaje e interacción verbal” coordinada por Elizabeth M. Rigatuso y Luisa Granato en las *VI Jornadas de Investigación en Humanidades Homenaje a Cecilia Borel*, Bahía Blanca, Departamento de Humanidades – Universidad Nacional del Sur.

Rojas Mayer, E. M. (1988-1989) “Las formas pronominales de tratamiento en Tucumán, en la segunda mitad del siglo XIX”, en *Cuadernos del Sur*, 21-22: 95-111.

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*, Universidad de Estocolmo: 332-345. [www.edice.org](http://www.edice.org). Consultado 10 de abril de 2008.

Searle, J. (1969) *Speech acts: an essay in the philosophy of language*, Cambridge, Cambridge University press.

---- (1976) “A classification of illocutionary acts”, en *Language in society* 5, Universidad de California: 1-24.

Tannen, D. (1985) *Conversational style. Analyzing talk among friends*, New Jersey, Ablex publishing corporation.

---- (1996) *Género y discurso*, Barcelona, Paidós.

Valero Garcés, C. (ed.) (2005) *Traducción como mediación entre lenguas y culturas*, Universidad de Alcalá.

---- (2008) “La conversación de contacto en contextos institucionales: la consulta médica”, en *Oralia* 11: 107-131.

Valero, C. y M. Taibi (2004) “Análisis de la interacción comunicativa en contextos institucionales entre proveedores de servicios, usuarios e intermediarios lingüísticos”, en *Oralia*, 7: 173-193.

Van Dijk, T. (1983) *La ciencia del texto*, Buenos Aires, Paidós.

---- (Comp.) (2000) *El discurso como interacción social. Estudios sobre el discurso II. Una introducción multidisciplinaria*, Barcelona, Gedisa Editorial.

Vigara Tauste, A. M. (1997-1998) “Comodidad y recurrencia en el discurso coloquial”, en *Espéculo: Revista de Estudios Literarios*, 7.

Wainerman, C. (1972) *Comunicative rules of pronominal address in Argentine Speech*, Buenos Aires, Instituto Torcuato Di Tella.

Weber de Kurlat, F. (1966/67) “Fórmulas de cortesía en la lengua de Buenos Aires”, en *Filología*, XII: 137-192.

Zambrano-Paff, M. (2010) “La intrusión descortés del intérprete como estrategia coercitiva en los tribunales de inmigración en los Estados Unidos”, en F. Orletti y L. Mariottini (eds.) *(Des)cortesía en español. Espacios teóricos y metodológicos para su estudio*, Roma-Estocolmo, Università degli Studi Roma Tre-EDICE: 431-456.

Zangla, A. (2009) “Variedades intralingüísticas en la interacción áulica”, en Cernadas, M. y J. Marcilese (Eds.) *Política, sociedad y cultura en el Sudoeste Bonaerense, Actas de las V Jornadas Interdisciplinarias del Sudoeste Bonaerense*, Bahía Blanca, EdiUNS: 345-355.