

ACTAS

III Jornadas de Investigación en Humanidades



Bahía Blanca
1 al 3 de octubre de 2009

Identidades institucionales: el estilo comunicativo en instituciones de atención al público en Bahía Blanca

Gisele G. Julián
Universidad Nacional del Sur
giselej_84@hotmail.com

Introducción

Este trabajo¹ tiene como principal objetivo estudiar el modo en que se manifiestan las identidades socio-discursivas de los hablantes (por ejemplo, las identidades profesionales) en instituciones de carácter económico de atención al público (tales como AFIP, Ingresos brutos, entre otras) en la comunidad de Bahía Blanca, que pertenece a la región lingüística del español bonaerense. Se analiza la orientación de los participantes hacia sus identidades institucionales a través de su discurso (Drew y Sorjonen, 2000, véase también Ciapuscio y Kesselheim, 1997), atendiendo al estilo comunicativo que caracteriza sus producciones discursivas. En tal sentido resultan operativos los conceptos de *estilo de despersonalización* y *estilo de personalización* del discurso, propuestos por Gabriela Prego Vázquez (2007).

Se analizan recursos prosódicos, gramaticales, léxico-semánticos, pragmáticos, cinésicos y proxémicos utilizados por los interlocutores en la construcción de sus identidades sociodiscursivas.

En cuanto al marco teórico-metodológico, la investigación se enmarca en un enfoque de Sociolingüística interaccional (Gumperz, 1982; Tannen, 1985 y 1996), con aportaciones de la Etnografía de la comunicación (Gumperz y Hymes, 1972), de la Sociología de Goffman (1967) y del Análisis del discurso (Drew y Sorjonen, 2000). Para abordar las cuestiones estudiadas, se realizan observaciones sistemáticas en las instituciones seleccionadas, utilizando la técnica de participante-observador (Labov, 1970) y la de observador no participante (Moreno Fernández, 1990). Los datos son registrados mediante grabaciones.

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

Identidades socio-discursivas y estilos comunicativos

Tal como 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

¹ La investigación se realiza en el marco de una beca de Introducción a la Investigación para Alumnos Avanzados de la Secretaría de Ciencia y Tecnología de la UNS. La misma se inserta en un Proyecto de grupo de investigación dirigido por la Dra. Elizabeth Rigatuso (“Interacción verbal en español bonaerense. Construcción de identidades, valores y creencias”), en el que se contrastan interacciones institucionales y no institucionales (Drew y Sorjonen, 2000), y está subsidiado por la Secretaría de Ciencia y Tecnología de la Universidad Nacional del Sur.

(identidades profesionales, comprador-regateador, un juez o un fiscal actuando en un juicio)...” (2007: 115). En este trabajo analizamos específicamente las identidades profesionales de los empleados de las instituciones de carácter económico seleccionadas.

Desde la perspectiva de Drew y Sorjonen, las identidades institucionales de los hablantes se realizan en la interacción. Así, el estudio del diálogo institucional se ocupa “...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).

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...” (Prego Vázquez, 2007: 116). Así, establece una distinción entre dos estilos comunicativos: 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, 2007: 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” (2007:119). A partir del uso de determinados recursos (estructuras sintácticas cuyo sujeto es el pronombre de primera persona del singular, registro coloquial, variedades dialectales, dichos o refranes, metáforas de la vida cotidiana, discurso referido y dialógico, organización interaccional y toma de turnos propios de la conversación, temas cotidianos y personales), se simula una interacción simétrica. Así los empleados abandonan estratégicamente su papel de principal. Sin embargo, como sostiene Prego Vázquez, el uso de este estilo constituye una estrategia simbólica de la identidad profesional y puede funcionar como estrategia de poder encubierto (2007:119-120).

Ahora bien, basándonos en las observaciones realizadas en la presente investigación, los datos recogidos hasta el momento en las instituciones de carácter económico de atención al público estudiadas han mostrado una tendencia preponderante hacia el llamado *estilo de despersonalización*. A continuación se analizan los recursos propios de este estilo empleados en esas instituciones.

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 analizamos 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 (Prego Vázquez, 2007:117).

A continuación seleccionamos aquellos recursos que resultan más representativos de las instituciones estudiadas. Algunos de ellos 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.

En las instituciones estudiadas hemos registrado el uso de estructuras sintácticas impersonales y pasivas reflejas, tal como se puede observar en el siguiente ejemplo²:

(1)

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

Contexto: La empleada [E] le indica a la usuaria los pasos a seguir en el trámite:

² En las convenciones de transcripción de las interacciones seguimos las incluidas en van Dijk (2000) que fueron ideadas por Gail Jefferson. Destacamos en letra cursiva los fragmentos más representativos de los fenómenos analizados.

[E] bien (0,5) eso es simplemente cuando tiene todos los papeles viene acá (.) con numerito (.) *se* le da alta al número de cuit (.) *se* le otorga una clave fiscal

Además, detectamos el uso de pronombres en primera persona del plural por parte de los empleados, uso con el que se presentan como portavoces o representantes de la empresa. A continuación transcribimos algunos ejemplos:

(2)

EMISOR → DESTINATARIO
Empleado ← Usuario
(mujer-45 años) (hombre-25 años)

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

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

-[U] obra socia:l mía

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

(3)

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

Contexto: La usuaria pregunta a la empleada por los pasos a seguir para realizar un trámite:

-[U] y: lo hacen ustedes?

-[E] lo hacemos *nosotros* pero usted nos tiene que declarar precisamente=

-[U] =todo=

Los empleados, entonces, se presentan como representantes institucionales a través del uso del pronombre *nosotros*, mientras que los usuarios, por su parte, se ubican en el lugar de alguien que necesita asesoramiento, o que tiene que hacer una consulta, a través de expresiones del tipo de: *necesitaría que me asesores...*, *yo necesitaría pedir asesoramiento...*, *tenía que hacer una consulta...*, *estaba averiguando...*, *quería averiguar...*

Por otra parte, también hemos registrado el uso de registro formal y léxico técnico. Los empleados utilizan expresiones como *monotributo*, *persona jurídica*, *persona física*, *facturación*, *sociedad regular*, *aplicativo*, *domicilio real* y *domicilio fiscal*, *dar de alta* y *dar de baja*, etc, usos que en ocasiones pueden provocar dificultades en la comprensión de los usuarios que no conocen el significado específico del léxico técnico (véase Julián, 2009). Este recurso verbal, junto con el uso del pronombre de primera persona del plural, sirven muchas veces para legitimar la autoridad del empleado como experto y, como señala Prego Vázquez, permiten "...reconstruir inferencialmente las identidades profesionales a través de la estrategia de

autorización” (2007: 119). Como sostienen Ciapuscio y Kesselheim, “...la calidad de experto es central para la categoría de funcionario...” (1997: 116).

Con respecto a las perífrasis de obligación para acentuar que los comportamientos de los empleados se rigen por normas, registramos una amplia variedad de ejemplos, tales como: *es necesario que venga el titular; la inscripción es un poco más complicada (.) porque hay que hacerla en un aplicati:vo; todos los meses tiene obligación de presentar declaración jura::da.*

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 reiteradas ocasiones los empleados proporcionan información a los usuarios mientras señalan esos datos en los folletos o tablas de monotributo para que comprueben lo dicho. También se han registrado casos en que el empleado, luego de suministrar la información requerida, le muestra al usuario en la computadora la norma de la institución a la que se refiere y se la lee en voz alta. A continuación se ofrece un ejemplo para ilustrar estos recursos:

(4)

EMISOR —————> DESTINATARIO
Empleado ←———— Usuario
(mujer-32 años) (mujer-50 años)

Contexto: La usuaria quiere saber en qué categoría del monotributo debería inscribirse si su local tiene treinta y seis metros cuadrados. La empleada busca en la computadora:

-[E] *bue:no (.) a ver (1) come:rcio treinta y seis (.) se va a la tercer categoría (.) ciento treinta y cuatro pesos con cuarenta y cuatro ((señala en la tabla de monotributo))*

-[U] *enton- yo lo puedo achicar? el negocio?*

-[E] *sí porque en realidad se consideran los metros cuadrados de atención del público=*

-[U] *=ah bueno*

-[E] *no [es to::do] el local*

-[U] *[no es todo?] (.) ah (.) bueno (.) no yo lo que decía que estaba dando era la su[perficie de:*

-[E] *[-perficie total] (.) bien (1,5) ((lee de la computadora y va señalando)) superficie afectada (.) es el espacio físico destinado sólo a la atención del público*

Como se puede observar en el ejemplo, la empleada va leyendo la información de la computadora y señalando la tabla del monotributo para que la usuaria compruebe los datos y para mostrar que se basa en datos objetivos y ordenanzas. De este modo, los empleados focalizan la responsabilidad en las ordenanzas de la institución y esto contribuye al estilo de despersonalización.

A partir de estos recursos propios del estilo de despersonalización los empleados se ubican en el rol de principales. En este sentido, Prego Vázquez sostiene que “...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” (2007: 117).

Conclusiones

Las identidades profesionales 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 junto con el *estilo de personalización*, no verificado en nuestras fuentes, un recurso discursivo de poder (Fairclough, 1997, en PregoVázquez, 2007: 122). 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, 2007: 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 demasiado específico que no es comprendido por los usuarios no especializados). Es a partir de estos detalles que se manifiestan en los intercambios comunicativos donde se pueden ver las relaciones de poder reflejadas en las interacciones.

Bibliografía citada

- Brown, Roger y Albert Gilman (1960) "The pronouns of power and solidarity", en Sebeok, Thomas (ed.), *Style in Language*, New York, Massachusetts Institute of Technology, pp. 253-275.
- Ciapuscio, Guiomar y Wolfgang Kesselheim (1997) "Usted qué es: categorizaciones y contexto institucional", en Zimmermann, Klaus y Christine Bierbach (eds.) *Lenguaje y comunicación intercultural en el mundo hispánico*, Madrid, Vervuert iberoamericana.
- Drew, Paul y Marja-Leena Sorjonen (2000) "Diálogo institucional", en Van Dijk, Teun (comp.), *El discurso como interacción social. Estudios sobre el discurso II. Una introducción multidisciplinaria*, Barcelona, Gedisa Editorial.
- Drew, Paul y John Heritage (eds.) (1998) *Talk at work*, New York, Cambridge University Press.
- Goffman, Ervin (1967) *Interaction ritual. Essays on face to face behaviour*, Doubleday New York, Anchor Books.
- Gumperz, John J. (ed.) (1982a) *Discourse strategies*, New York, Cambridge University Press.
- Gumperz, John J. (ed.) (1982b) *Language and social identity*, New York, Cambridge University Press.
- Gumperz, John J. y Dell Hymes (eds.) (1972) *Directions in sociolinguistics. The ethnography of communication*, New York, Holt, Rinehart and Winston, Inc.
- Julián, Gisele (2009) "Diálogo institucional y cortesía en español bonaerense. Análisis de su dinámica en instituciones públicas bahienses", en Cernadas, Mabel y José Marcilese (eds.), *Política, Sociedad y Cultura en el Sudoeste Bonaerense. Actas de las V Jornadas Interdisciplinarias del Sudoeste Bonaerense*, Bahía Blanca, Universidad Nacional del Sur: Ediuns, pp. 299-311.
- Prego Vázquez, Gabriela (2007) "Los recursos interaccionales del poder como mecanismos de negociación de identidades profesionales", en: *Revista Internacional de Lingüística Iberoamericana*, vol V, nº 1 (9), pp. 111-124.
- Tannen, Deborah (1985) *Conversational style. Analyzing talk among friends*, New Jersey, Ablex publishing corporation.
- (1996) *Género y discurso*, Barcelona, Paidós.
- Van Dijk, Teun (comp.) (2000) *El discurso como interacción social. Estudios sobre el discurso II. Una introducción multidisciplinaria*, Barcelona, Gedisa Editorial.