

Tesina – Licenciatura en Letras – Orientación en Lingüística

**“Expresión y percepción de la (des)cortesía en puestos
de atención al público en instituciones bahienses
de carácter económico”**

Tesista: Gisele Graciela Julián

Directora: Dra. Elizabeth M. Rigatuso

Departamento de Humanidades

Universidad Nacional del Sur

Año: 2012

Índice

Capítulo I - Introducción.....	4
1.1. Presentación de la problemática	4
1.2. Antecedentes: estado actual del conocimiento sobre el tema	5
1.3. Objetivos.....	11
1.3.1. Objetivos generales.....	11
1.3.2. Objetivos específicos	11
1.4. Hipótesis	12
1.5. Marco teórico	12
1.6. Metodología.....	15
1.6.1. Técnicas de investigación - Trabajo de campo	15
1.6.2. Elaboración de los datos	17
1.7. Acerca de las instituciones objeto de estudio: características físicas, trámites y consultas.....	18
Capítulo II - Identidad institucional: el/los estilo/s comunicativo/s en puestos de atención al público en instituciones bahienses de carácter económico	20
2.1. El estilo de despersonalización como estrategia de autorización.....	22
2.2. El estilo de personalización	32
Capítulo III - Manifestaciones de (des)cortesía.....	37
3.1. Saludos y agradecimientos	37
3.2. Estrategias de atenuación	43
3.3. Conversación de contacto (<i>small talk</i>)	51
3.4. Fórmulas de tratamiento.....	57
Capítulo IV - Percepciones de la (des)cortesía en instituciones de atención al público en el español bonaerense: la comunidad de Bahía Blanca.....	61
4.1. Entrevistas a los usuarios.....	61
4.1.1. Algunas cuestiones metodológicas.....	61
4.1.2. Análisis	63
4.1.2.1. Conceptualización de la cortesía	63

4.1.2.2. Evaluación de los hablantes de la atención al público en instituciones públicas bahienses de carácter económico	65
4.1.2.3. Fenómenos y características del comportamiento cortés y descortés según la evaluación de los usuarios	69
4.2. Evaluaciones de los usuarios sobre un caso	77
V - Conclusiones	82
VI - Anexo	86
VII - Apéndice gráfico	87
VIII - Bibliografía	90

Capítulo I - Introducción

I.1. Presentación de la problemática

En las últimas décadas han tenido un desarrollo destacado las investigaciones que abordan, siguiendo los lineamientos de la Sociolingüística interaccional (Gumperz, 1982; Tannen, 1985 y 1996), la temática de la interacción verbal en marcos institucionales, centrandose su interés especialmente en el estudio de las interacciones que tienen lugar en puestos de atención al público. Entre ellas destacan en particular, por el interés despertado, las producidas en bancos y obras sociales. Asimismo, han sido objeto de estudio los puestos de atención al público de carácter comercial. En estos dominios, la problemática de la producción de discursos de cortesía y descortesía ha adquirido lugar central, poniendo en foco de atención tanto el uso lingüístico en marcos concretos de interacción como la percepción de los hablantes respecto de las interacciones registradas en esos ámbitos (por ejemplo, Placencia, 2001; Murillo Medrano, 2004). Asociada a la producción de los discursos de (des)cortesía, la construcción discursiva de la identidad institucional de los hablantes emerge asimismo como un fenómeno insoslayable en este campo de investigación (Drew y Sorjonen, 2000).

Esta investigación se propone realizar un estudio de las interacciones verbales desarrolladas en puestos de atención al público en la ciudad de Bahía Blanca, perteneciente a la región lingüística del español bonaerense, en el marco de un enfoque de Sociolingüística interaccional. 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 instituciones de carácter económico¹: dos instituciones de recaudación fiscal y dos instituciones bancarias públicas². En ese marco, es nuestra intención relevar la percepción y manifestación de fenómenos de (des)cortesía verbal en la interacción producida entre empleados y usuarios, y

¹ Esta investigación se incorporará a otra de carácter más amplio, correspondiente al desarrollo de nuestra Tesis de Doctorado en Letras, que se propone el estudio de las manifestaciones y percepciones de la (des)cortesía en puestos de atención al público en instituciones de los ámbitos de la salud y de la educación en Bahía Blanca, considerando la variable público / privado.

² Resulta importante destacar el interés de la variable institución pública / institución privada en el estudio de este tipo de interacciones, cuestión que no abordamos en esta investigación debido a los límites acotados del discurso académico-científico de una tesina.

sus posibles consecuencias en el éxito o el fracaso de la comunicación, atendiendo al estilo comunicativo que caracteriza esas producciones discursivas. Entendemos por *estilo comunicativo* 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 que el hablante ha aprendido en la sociedad en la que vive y que forman parte de su identidad cultural (Tannen, 1981; Bravo, 1998). Estos rasgos comprenden diferentes niveles de lengua y diversos fenómenos discursivos, que plasman en estrategias comunicativas y se adecuan a los diferentes contextos.

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.

1.2. Antecedentes: estado actual del conocimiento sobre el tema

En Argentina, entre fines del siglo XX y principios del XXI, han tenido un gran auge las investigaciones sobre interacción verbal en marcos institucionales (por ejemplo, Ciapuscio y Kesselheim, 1997; Ferrer, 2003; Rigatuso, 2003 y 2011), en consonancia con líneas de investigación desarrolladas en España y distintos países de América. Estos trabajos se han realizado, en su amplia mayoría, en el marco de las propuestas de la Sociolingüística interaccional de John Gumperz (1982) y Deborah Tannen (1985 y 1996). En ellos, los puestos de atención al público de tipo institucional ocupan lugar central.

En tal sentido, un importante aporte para los estudios sobre cortesía vinculada al discurso institucional en español es el artículo de María Elena Placencia (2001) “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 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 los tratamientos, los saludos y agradecimientos, en encuentros de servicio de tipo comercial en español bonaerense, contrastando asimismo los datos obtenidos con las percepciones que los bahienses tienen de esos usos. Por su parte, Ferrer y Sánchez Lanza centran su atención en las fórmulas de tratamiento, los actos de habla expresivos (saludos y agradecimientos) y los actos directivos. En ambos casos, siguiendo a Placencia (2001), se confrontan los datos con las evaluaciones de los usuarios acerca de la atención en esos ámbitos. Aspectos relativos a la cortesía en marcos institucionales se registran asimismo en el trabajo 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.

Por otra parte, en otros 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 abordados 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: 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; la construcción de la identidad en el salón de clase, donde se analiza la dinámica del poder y la organización conversacional en las aulas; y la forma en que se evidencian el poder, la cortesía y la identidad en un salón de clase. Dentro del campo de los estudios enfocados en la interacción verbal entre médico y paciente destaca, asimismo, para la variedad del español bonaerense, el trabajo de Mariela Rígano “Estrategias lingüísticas para la

construcción de la autoridad en las consultas con médicos de niños” (2012), que analiza las estrategias empleadas para construir la autoridad en las consultas con médicos de niños en una sala médica de un barrio bahiense, desde un enfoque de Sociolingüística interaccional y Análisis del discurso institucional.

Otro ámbito de estudio 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 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.

Existen, además, investigaciones centradas en otros dominios de uso, tales como farmacias o empresas de agua, como 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, y el de Luzia Domínguez Seco (2007) “‘Yo si quiere se lo explico’. Control y poder en interacciones entre clientes y empleados”, que 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, en tanto el artículo de Placencia “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. Asimismo, 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. Precisamente, estos artículos 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 otra parte, 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 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.

De aparición 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 partes del libro: los medios de comunicación de masas, la política y el lugar de trabajo. En ellos, los análisis giran en torno a: la relación entre lengua e identidad en los medios de comunicación de masas en distintos formatos y géneros; la persuasión de los

líderes políticos, en los debates y discursos parlamentarios y en documentos policiales; y 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. Entre ellos destacan particularmente, por su directa vinculación con nuestro tema de estudio, el capítulo de Rosina Márquez Reiter “How to Get Rid of a Telemarketing Agent: Face-Work Strategies in an Intercultural Service Call”, 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, y el 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*”, 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.

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, dirigido por Diana Bravo, por ejemplo 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.

Asimismo, dentro de las propuestas de investigación de este programa, existe una línea muy importante en relación con cortesía y descortesía que se ocupa de la percepción de los hablantes sobre el comportamiento (des)cortés, ya sea a través de la realización de entrevistas, 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” (Bravo y Briz, 2004), o de la aplicación de tests de hábitos sociales, definidos por Nieves Hernández Flores como:

... 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 (2003: 187, la cursiva corresponde al original).

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 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", en donde analiza los resultados de la aplicación de un test de hábitos sociales en Costa Rica, 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. Personalmente, nos hemos ocupado de estudiar, en el español bonaerense, las percepciones de la (des)cortesía en el uso cotidiano y en las interacciones concretadas en un tipo particular de puestos de atención al público: instituciones del ámbito de la salud. Para ello, aplicamos un test de hábitos sociales, cuyos resultados parciales analizamos en el trabajo "El discurso de (des)cortesía en español bonaerense. Aplicación de un test de hábitos sociales" (Julián, 2011). Este test, que se aplica a una muestra equilibrada de hablantes según las variables de sexo, edad y nivel educacional, toma como base el diseño elaborado por Hernández Flores (2003) para el dominio de las relaciones entre familiares y amigos, y adapta su formulación al estudio de la (des)cortesía en puestos de atención al público en contextos institucionales del ámbito de la salud, tales como ventanillas de hospitales y obras sociales.

Dentro de la línea de estudios reseñados 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 de carácter económico, 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 esos dominios de uso y su incidencia en posibles conflictos en la comunicación. En tal sentido, el rastreo bibliográfico permitió advertir la ausencia de estudios abocados a esta temática en la variedad dialectal del español bonaerense desde una perspectiva de conjunto como la que propone el presente trabajo.

1.3. Objetivos

Como se ha señalado, el objetivo del presente trabajo consiste en analizar las características de las interacciones comunicativas propias de instituciones de carácter económico en los contextos seleccionados, a partir de la verificación de la existencia de situaciones de fracaso de algunas interacciones.

El estudio atiende en particular a las estrategias empleadas por los funcionarios en la atención al público, focalizando en sus manifestaciones de (des)cortesía hacia los usuarios que concurren a dichas instituciones, y en las percepciones de los hablantes de la comunidad respecto de esos usos. Asimismo, se considera el modo en que los participantes se orientan hacia sus roles e 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 y en los potenciales problemas de comunicación generados.

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

-Examinar el modo en que se manifiesta o está ausente la cortesía verbal en puestos de atención al público en instituciones de carácter económico de Bahía Blanca y su incidencia en posibles problemas de comunicación.

-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: fórmulas de saludo, fórmulas de tratamiento, agradecimientos, recursos de atenuación y *small talk* o conversación de contacto.

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

-Relevar en qué medida las percepciones de los hablantes de español bonaerense sobre el trato que reciben en puestos de atención al público en instituciones de carácter económico se corresponden con los datos relevados en el uso real y, en forma concomitante, con el concepto que los mismos tienen respecto de qué es (des)cortesía en esos contextos.

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 de 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 ayb y 2001; Tannen, 1985 y 1996), 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) y del Análisis del discurso, en especial en su vertiente del análisis del discurso institucional (Drew y Sorjonen, 2000).

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).

Dentro de esta perspectiva, Diana Bravo define la cortesía 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).

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. Se entiende por *autonomía* “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”, y por *afiliación* “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).

Además, consideramos la cortesía en sus distintas vertientes: *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, siguiendo la bibliografía teórica sobre el tema nos referimos a la problemática de la cortesía y descortesía como *(des)cortesía*, entendiendo la cortesía y descortesía en el sentido en que las plantea Silvia Kaul, como dos aspectos de un continuum, sin considerarlos como dos simples polos opuestos sino como extremos de una gradación (2008a: 256).

Para el tratamiento específico de la descortesía son relevantes los conceptos operativos de Culpeper (1996 y 2005) y Kaul (2008 ayb y 2010). 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, 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).

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 y los agradecimientos, seguimos los planteos de Haverkate (1994) 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 Rigatuso (2003, 2006 y 2009).

Por último, en la perspectiva de análisis de diálogo institucional seguimos la propuesta de Drew y Sorjonen, que lo definen 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).

En relación con el modo en que se manifiestan las identidades socio-discursivas de los hablantes (por ejemplo, las identidades profesionales) en las instituciones estudiadas,

atendemos 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) (véase INFRA).

1.6. Metodología

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 interaccional y la Pragmática sociocultural, dentro de la propuesta de Gumperz (1982), Moreno Fernández (1990), López Morales (1994), Duranti (2000), Hernández Campoy y Almeida (2005) y Bravo (2009).

Para la conformación del corpus se emplea una combinación de técnicas de trabajo de campo de carácter etnográfico:

a) Técnica de participante-observador (Labov, 1970; Gumperz, 1982; Duranti, 2000), en sus distintos modos de realización: participante-observador y observador no participante (Moreno Fernández, 1990). En este último caso, la aplicación de la técnica consiste en acompañar durante la consulta o el trámite a usuarios que nos prestan su colaboración, sin intervenir la investigadora activamente en la interacción, y en la toma de datos de interacciones producidas por otros hablantes en los dominios seleccionados. Esto permite registrar interacciones entre empleados y usuarios de diferente sexo, edad y nivel socioeducacional. Hemos recogido un total aproximado de 70 interacciones en esos dominios.

b) Entrevistas a los usuarios de las instituciones estudiadas con el fin de analizar sus actitudes y percepciones con respecto a las cuestiones interaccionales bajo estudio (Placencia, 2001; Murillo Medrano, 2004). Se trabaja con preguntas de estructura abierta (López Morales, 1994).

c) Siguiendo la propuesta metodológica de Gumperz (1982), se presentan a los usuarios fragmentos de interacciones grabadas para que ellos actúen como jueces o evaluadores de dichas interacciones y detecten la presencia posible de problemas de comunicación que incidan en la comprensión.

En estos dos últimos casos se toma una muestra poblacional equilibrada según las variables de sexo, edad y nivel socioeducacional³, que incluye hombres y mujeres, de nivel

³ En lo que hace a la variable social, hemos seleccionado el nivel de educación por ser en Bahía Blanca, comunidad objeto de estudio, el que más claramente establece diferencias sociolingüísticas entre los hablantes, tal como ha sido relevado en investigaciones previas, por ejemplo en los estudios de María Beatriz Fontanella de Weinberg.

educacional Alto [A] (terciario universitario y no universitario), Medio [M] (secundario) y Bajo [B] (primario), comprendidos en cuatro franjas etarias (entre 18 y 34 años, 35 y 59, entre 60 y 70, y mayores de 70 años).

Los datos son 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 toman notas etnográficas (Duranti, 2000).

En cuanto a los aspectos metodológicos, las investigaciones que conforman nuestro estado de la cuestión también trabajan con transcripciones de grabaciones de interacciones y entrevistas, 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, simplemente 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, lo que permite suponer que no es así.

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 como parte del compromiso ético de las 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).⁴

En lo que respecta a las variables de sexo, edad y nivel socioeducacional, la mayoría de las investigaciones no toman en consideración dichas variables sociales ni en el uso ni en las entrevistas, o lo hacen solo a medias (por ejemplo, Murillo Medrano, 2004: 185), aunque algunos autores, como Placencia, reconocen ese aspecto como una limitación de su investigación (2001: 207). En nuestra investigación atendemos a estas variables tanto en lo que respecta a las entrevistas, realizadas sobre una muestra poblacional equilibrada según las variables de sexo, edad y nivel socioeducacional, como en las interacciones concretas, para las que recurrimos a la técnica de observación no participativa con el fin de subsanar la limitación que significaría que en las interacciones el usuario fuera siempre una misma persona, atravesada por las mismas variables.

1.6.2. Elaboración de los datos

La estrategia metodológica de análisis es predominantemente de tipo cualitativa, aunque en el caso particular del procesamiento y análisis de las entrevistas se incluyen consideraciones cuantitativas.

Como hemos anticipado, en el procesamiento de los datos se tienen en cuenta distintas variables sociodemográficas (sexo, edad y nivel socioeducacional de los hablantes implicados) 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. Además se tiene en cuenta el tipo de relación existente entre los hablantes, considerando la dinámica de las dimensiones de poder y

⁴ 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.

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) y en el análisis de la propia comunidad (Rigatuso, 2003, 2006, 2008a, 2009, 2011), su operatividad como estrategias de cortesía y descortesía: 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, fórmulas de tratamiento, agradecimientos, estrategias de atenuación, conversación de contacto, manifestaciones de humor, etc.) y c) fenómenos paralingüísticos (gestos, miradas, etc.). En el análisis de las interacciones se sigue el modelo de estructura conversacional de Van Dijk (1983).

1.7. Acerca de las instituciones objeto de estudio: características físicas, trámites y consultas

Tal como señalamos más arriba, para este estudio hemos seleccionado cuatro instituciones de carácter económico: dos de recaudación fiscal y dos instituciones bancarias públicas. La atención para los trámites y consultas más frecuentes se realiza, en todas ellas, en ventanillas o escritorios de atención al público. En la mayoría de los casos hay un vidrio que separa al empleado del usuario, tanto en ventanillas como en casi todos los escritorios, lo que impone distancia y dificulta en gran medida la comunicación entre ambos, ya que muchas veces se hace difícil escucharse a causa de esta barrera. En tal sentido, estos espacios no parecieran estar diseñados para establecer una comunicación fluida entre empleados y usuarios sino para realizar trámites que requieran una mínima y rápida comunicación y contacto. Asimismo, en el último año se han colocado en las instituciones bancarias, como medida de seguridad, mamparas que impiden que los usuarios que esperan puedan ver las operaciones que se realizan en las cajas, elemento que, en los casos en que el orden en la atención no se da por un número sino por la ubicación en la cola, también dificulta que los usuarios que esperan en filas puedan escuchar cuando son llamados por el cajero al llegar su turno.

Nuestras observaciones corresponden a las consultas y trámites más frecuentes de cada tipo de institución que, en el caso de los bancos, comprenden el cobro de cheques, cobro de jubilaciones, pago de impuestos y depósitos, y, en las instituciones de recaudación fiscal, consultas y trámites de moratorias, altas y bajas de Ingresos Brutos, monotributo, clave fiscal, aportes y consultas acerca de la posibilidad de compra de moneda extranjera. Al respecto, es

de destacar que, debido a la especificidad propia de estas instituciones, debimos informarnos acerca de los trámites más frecuentes con el fin de seleccionar temas que pudieran funcionar como objetos de consulta en esos ámbitos, lo que se verifica especialmente en el caso de las instituciones de recaudación fiscal. Además, aprovechamos para realizar consultas en los momentos en que surgieron en nuestra sociedad determinados problemas que requirieron la consulta de muchos ciudadanos en algunas de estas instituciones, como, por ejemplo, cuando surgieron, a fines del año 2011, dificultades y restricciones para la compra de moneda extranjera ante los nuevos requerimientos y controles impuestos por el Banco Central y la Administración Federal de Ingresos Públicos [AFIP].

En lo que hace a la estructura de la tesis, además de la presente introducción, el trabajo se organiza en diversos capítulos en los que analizamos los siguientes aspectos: en el capítulo II analizamos los modos en que se manifiesta la identidad institucional de los empleados de las instituciones estudiadas y el/los estilo/s comunicativo/s que caracteriza(n) sus producciones discursivas, en relación con las categorías de *autonomía* y *afiliación* propuestas por Bravo (2003); a continuación, en el capítulo III nos referimos a las manifestaciones de (des)cortesía, haciendo especial hincapié en ciertos fenómenos que –como hemos destacado– han demostrado ser de especial interés en el estudio de las interacciones institucionales, tales como los saludos y agradecimientos, las estrategias de atenuación, la conversación de contacto o *small talk* y las fórmulas de tratamiento. Asimismo, nos referimos en el siguiente capítulo, a partir de los datos aportados por un conjunto de entrevistas a usuarios, al análisis de las percepciones que tienen los usuarios acerca de la (des)cortesía en esas instituciones, focalizando en su conceptualización de la cortesía y en las características que le atribuyen al comportamiento cortés y descortés en la atención al público en las instituciones estudiadas, intentando establecer una confrontación entre esas percepciones y los datos relevados en las interacciones concretas; finalmente, seleccionamos una interacción con el fin de que algunos usuarios actúen como evaluadores de la misma.

Capítulo II - Identidad institucional: el/los estilo/s comunicativo/s en puestos de atención al público en instituciones bahienses de carácter económico

Para considerar el tema de la identidad⁵ 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, como hemos señalado, 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).

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).

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, 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

⁵ 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. 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).

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*.

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 (identidades profesionales, comprador-regateador, un juez o un fiscal actuando en un juicio)...” (2007a: 115).

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 principal⁶. Sin embargo, Prego Vázquez sostiene que el uso de este estilo constituye una

⁶ 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.

estrategia simbólica de la identidad profesional y puede funcionar como estrategia de poder encubierto (2007a: 119-120).

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

2.1. 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 analizaremos 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).

De acuerdo con estos recursos relevados por la investigadora en las interacciones desarrolladas en el contexto sociocultural que estudia, nuestro corpus ha puesto de manifiesto la recurrencia de muchos de ellos, que resultan representativos de las instituciones estudiadas. 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 relevados en nuestro corpus 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*, en las instituciones estudiadas hemos constatado su presencia en expresiones como: *no sé si se está pagando hoy (.) porque eso se paga cada dos meses; por eso se le da la clave fiscal; como esta es la primera vez que se le da una clave...* Ilustrativo del empleo de este recurso es el siguiente ejemplo correspondiente a una institución de recaudación fiscal:

- (1) EMISOR-----→ DESTINATARIO
Empleado Usuario
(mujer – 32 años) (mujer – 57 años)
Contexto: La empleada [E]⁷ le indica a la usuaria [U] los pasos a seguir en el trámite:
-[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

b) *Pronombres en primera persona del plural:*

Además, 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 empresa y que contribuye a despersonalizar su discurso. A continuación transcribimos algunos ejemplos:

- (2) EMISOR-----→ DESTINATARIO
Empleado Usuario
(mujer – 45 años) (hombre – 25 años)
Contexto: La empleada de una institución fiscal le explica al usuario algunas cuestiones acerca del pago del monotributo, mientras anota los datos en un folleto.
-[E] con esto pagás obra social (3) pagás jubilación
-[U] obra socia:l mía
-[E] sí (.) jubilació:n y la parte de impuestos que tienen que ver con °nosotros° sí?

En el ejemplo anterior, la empleada manifiesta su orientación hacia su identidad institucional a través del pronombre personal de primera persona plural *nosotros*, que es utilizado en lugar de la denominación de la institución. Creemos que a través del uso de este pronombre la empleada se incluye a sí misma en lo que se refiere a la institución, y marca su pertenencia a la misma. A continuación transcribimos otros ejemplos en tal sentido que muestran tanto la orientación de los empleados hacia su identidad institucional como el modo en que, a través de esos usos, los empleados se resguardan en la institución:

- (3) EMISOR-----→ DESTINATARIO
Usuario Empleado
(mujer – 57 años) (mujer – 58 años)
Contexto: La usuaria de una institución de recaudación fiscal necesita averiguar sobre sus aportes y la empleada le indica que lo tiene que hacer por Internet, a lo que U responde:
-[U] [no pero por internet] ((tono muy amable)) sí:: pero por interne:t yo: me fijé: y dice estamos actualizá:ndolo:: (.) vuelva:: pero no nunca:: vuelvo pero

⁷ A lo largo del trabajo hacemos referencia a las emisiones de los empleados con la letra [E], mientras que las de los usuarios se indican con la letra [U].

-[E] entonces pase por anses señora *nosotros* no *podemos* ((irritada, tono de desprecio, tempo acelerado))

- (4) EMISOR-----→ DESTINATARIO
Empleado → Usuario
(mujer – 32 años) (mujer – 58 años)
Contexto: La empleada de una institución de recaudación fiscal le explica a la usuaria que los jubilados no pueden comprar dólares:
-[E] *nosotros tenemos* únicamente cauces para poder modificar la situación del contribuyente en la medida en que existe un ingreso extraordinario
- (5) EMISOR-----→ DESTINATARIO
Usuario → Empleado
(mujer – 57 años) (mujer – 32 años)
Contexto: La usuaria de una institución de recaudación fiscal le 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

Más adelante en la interacción la empleada le indica que tiene que llevar el DNI:

-[E] ...con el dni (.) el dni tiene que estar en buen esta:do (.) o sea que se le vea bien la foto (.) que sea legible todos los datos.hh y que el troquelado de arriba por lo menos en alguna hoja esté completo (.) sí? (.) si no *pedimos* la renovación del °documento°

- (6) EMISOR-----→ DESTINATARIO
Empleado → Usuario
(mujer – 45 años) (mujer – 28 años)
Contexto: La empleada de una institución de recaudación fiscal le explica a la usuaria que no puede comprar dólares:
-[E] y es lo que está largando el sistema por u:n (.) digamos por un ajuste que es de buenos aires (.) no es que *nosotros podamos* intervenir en este: número (.) entendés?
- (7) EMISOR-----→ DESTINATARIO
Empleado → Usuario
(hombre – 45 años) (mujer – 27 años)
Contexto: U paga la obra social en la ventanilla de un banco y E le explica dónde abrocha el comprobante de pago:
-[E] te lo abrocho adelante porque::: lo debés haber pagado en la coope: ((se refiere a la cooperativa)) o en algún lado de eso y no se quedan con el comprobante y *nosotros* sí
- (8) EMISOR-----→ DESTINATARIO
Empleado → Empleada 2
(hombre – 64 años) (mujer – 35 años)
Contexto: Mientras E atiende a U, otra empleada se acerca a E para plantearle una situación de un usuario, un hombre mayor que evidentemente los empleados ya conocen, que pretende retirar el dinero de su cuenta, y a quien ellos se niegan a autorizar el retiro porque el hombre está solo y ya ha sido víctima de un robo a la salida del banco. Ante lo señalado, E le dice a E2:
-[E] decile que se enoje pero la plata no se la *damos*

La pertenencia institucional a través del uso pronominal se verifica también mediante el empleo del pronombre posesivo de primera persona del plural, como ocurre en los siguientes ejemplos, correspondientes a una institución de recaudación fiscal:

- (9) EMISOR-----→ DESTINATARIO
Empleado → Usuario
(mujer – 45 años) (mujer – 28 años)
-[E] acá está la comunicación (.) porque esto no es *nuestro* (.) es del banco:
- (10) EMISOR-----→ DESTINATARIO
Usuario ← Empleado

(mujer – 27 años) (mujer – 50 años)
 Contexto: La usuaria está averiguando sobre los trámites que debe hacer para abrir un local:
 -[U] ah: (.) bien (.) y para habilitar el local? eh:
 -[E] eso no es *nuestro* (.) eso tiene que ver con la *municipalidad*

- (11) EMISOR-----→ DESTINATARIO
 Empleado → Usuario
 (mujer – 50 años) (mujer – 24 años)
 Contexto: La empleada de una institución de recaudación fiscal le explica a la usuaria cómo debe proceder para inscribirse como monotributista:
 -[E] y una clave fiscal (.) para que do- vos (.) con esos dos elementos te metas en la página *nuestra* por internet y te adhieras en que cat- en la categoría que te corresponde

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 del tipo de: *necesitaría que me asesores...; una consulta...; yo necesitaría pedir asesoramiento...; tenía que hacer una consulta...; estaba averiguando...; quería averiguar...*

c) Registro formal y léxico técnico:

Como hemos anticipado, los datos de nuestro corpus muestran también el uso de *registro formal y léxico técnico*. En todas estas instituciones los empleados se expresan en un *registro formal* correspondiente a la *variedad estándar*, como se observa en el siguiente ejemplo: *nosotros tenemos únicamente cauces para poder modificar la situación del contribuyente en la medida en que existe un ingreso extraordinario*.

Además, los empleados utilizan expresiones como *monotributo, ingreso bruto, categorización, persona jurídica, persona física, autónomo, facturación, sociedad regular, aplicativo, titular, domicilio legal, domicilio real y domicilio fiscal, capacidad económica, ingreso ordinario, ingreso extraordinario, habilitación, dar de alta y dar de baja, modificación de actividad, cuenta corriente, endosar, etc.*, usos que en ocasiones pueden provocar dificultades en la comprensión de los usuarios que no conocen el significado específico del léxico técnico, como veremos en la interacción seleccionada para el análisis en el último capítulo. 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” (2007a: 119). Al respecto, Ciapuscio y Kesselheim subrayan que “...la calidad de experto es central para la categoría de funcionario...” (1997: 116). Transcribimos a continuación algunos ejemplos de usos léxicos mediante los cuales los empleados orientan su discurso hacia su identidad institucional y profesional:

- (12) EMISOR-----→ DESTINATARIO

Empleado \longleftrightarrow Usuario
 (hombre – 40 años) (hombre – 25 años)

Contexto: En el sector “Mesa de entrada” de una institución de recaudación fiscal el usuario se acerca al escritorio en donde es recibido por el empleado:

- [E] sí
- [U] hola (.) qué tal? eh: quería (.) quería averiguar para:: poner un kiosco (.) qué trámites tengo que hacer
- [E] mirá (.) eh te vas a inscribir como *monotributista* o:?
- [U] no tengo idea
- [E] eh: fijate eso en trámites primer piso (.) ahí te van a asesorar

En este ejemplo se puede ver con claridad que el empleado presupone que el usuario conoce las opciones existentes para inscribirse y que sabe lo que es el *monotributo*. Al percatarse de que no es así, lo deriva a otro sector en donde lo asesoran proporcionándole incluso folletos explicativos. Resulta interesante destacar el uso de *inscribir*, que, pese a no ser un término técnico, constituye en este contexto una selección léxica vinculada con la orientación que hace el empleado hacia una tarea institucional (Drew y Sorjonen, 2000). Lo mismo sucede con el verbo *informar* en un caso en el que una empleada de una institución de recaudación fiscal le dice a una usuaria: *los becarios están informa:do:s ante la afip*. Si bien el uso del verbo *informar* no está restringido a ámbitos institucionales, su uso en este contexto se vincula con la conducción de una tarea vinculada a esa institución. 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).

A continuación transcribimos otros ejemplos del uso de léxico técnico con el que los empleados se orientan hacia su identidad institucional y profesional:

(13) EMISOR-----> DESTINATARIO
 Empleado \longleftrightarrow Usuario
 (mujer – 32 años) (mujer – 57 años)

Contexto: En el sector “Mesa de entrada” de una institución de recaudación fiscal una usuaria le pregunta a la empleada por los requisitos de inscripción para abrir un local de indumentaria, aclarando que no sabe si será en sociedad. La empleada le responde en los siguientes términos:

- [E] bueno (.) si es (.) si es una sociedad comercial sí o sí tiene que ser eh: del *régimen general* sí? o sea *responsable inscripto en i:va* (.) bueno *gana:ncias* y *autónomos*
- [U] ahá
- [E] si es un- *unipersonal* (.) si es una *sociedad iva ganancias* y bienes personales participación societaria (.) y después ve el tema si es empleador o no (.) sí?
- [U] ahá
- [E] eh:: los requisitos para la inscripción so:n (.) depende (.) si es *persona jurídica* o es *persona física* (.) le digo las dos?
- [U] dale
- ((E se retira unos 15 segundos a buscar unas planillas))
- [E] esto ((mostrando los formularios)) es para *persona física monotributista*
- [U] qué significa persona física:?
- [E] una- un:: titular (.) una persona (.) sí? un único titular del comercio (.) sí?

- (14) EMISOR-----→ DESTINATARIO
 Usuario Empleado
 (mujer – 24 años) (mujer – 48 años)
Contexto: Interacción en la ventanilla de un banco:
 -[U] hola (.) buen día
 -[E] hola
 ((U le entrega un cheque a E, E lo mira y le acerca a U el cheque y una lapicera))
 -[E] firma aclaración documento y domicilio
 ((U se dispone a completar los datos))
 -[E] lo sabés *endosar*?
 -[U] cómo?
 -[E] *endosar* (.) no sabés *endosar* un cheque? ((con un gesto que expresa sorpresa y desaprobación))
 -[U] no:: ((dudando))
 -[E] ((mostrando otro cheque como ejemplo, habla con tono brusco)) así (.) firma (.) aclaración (.) documento y domicilio
 -[U] ah (.) eso (.) sí

En el ejemplo número (13) se observa que la empleada, que utiliza en todo momento un registro formal y un léxico técnico, da por supuesto que la usuaria conoce el significado de *persona jurídica* y *persona física*, expresiones que forman parte del léxico especializado y plasman su orientación hacia la identidad y labor institucionales a través del discurso. Sólo cuando el usuario lo pregunta, la empleada explica el significado de *persona física*, aunque no explica la diferencia con *persona jurídica* ni cuál es el significado de esta última expresión. En el ejemplo (14) la empleada presupone que la usuaria debería conocer el significado de *endosar*, acción que evidentemente la usuaria realiza a menudo aunque desconociendo su denominación específica, motivo por el cual recibe la desaprobación de la empleada, quien claramente vulnera la imagen de la usuaria.

En otro de los ejemplos que hemos recogido, la empleada hace uso del léxico técnico para demostrarle a la usuaria que los trámites que ella desea realizar son demasiado complejos y por lo tanto debería contratar un contador:

- (15) EMISOR-----→ DESTINATARIO
 Empleado Usuario
 (mujer – 32 años) (mujer – 57 años)
Contexto: La empleada asesora a la usuaria que desea abrir un local en sociedad con otra persona.
 -[E] ...si va a decidir constituir una *srl* (.) eh: la inscripción es un poco más complicada (.) porque hay que hacerla en un *aplicati:vo* (.) por interne:t (.) *tramiti:rlo* (.) con *clave fisca:l* (.) y una vez que obtiene la aceptación de internet recién puede venir acá
 -[U] y esto me lo podrían hacer ustedes?
 -[E] no (.) [eso sí que no]
 -[U] [no?] (.) adónde tendría que dirigirme yo a que me hagan:
 -[E] y: (.) debería (x) buscar algún tipo de asesoramiento (.) conta:ble o sea el que usted entienda pertenece:nte (.) puede ser un gestor (.) o que tenga idoneidad (.) o bueno un contado:r (.) estamos hablando de una sociedad regular (.) sí? (o sea) que es un contra:to (.) con escriba:no (1) es más complejo todo el circuito (.) lo otro es (.) o sea aparte de (.) la barrera de la inscripción (.) que es por internet ahora y con un *aplicativo* (.) después el: eh: digamos el circuito administrativo que tiene un inscripto del *régimen general* por ahí es más complejo porque usted todos los meses tiene obligación de presentar declaración jura::da...
 -[U] y eso quién lo: haría (.) yo? o tengo que tomar un contador o una persona que me lo haga?
 -[E] ((tempo lento)) mire (.) depende de lo que usted sepa del *impuesto general*
 -[U] ahá

-[E] si usted sabe del manejo contable (.) de lo que uno tiene que llevar (.) de qué es lo que tenés que considerar como *crédito* (.) como *débito* y armar la *declaración jurada* (.) lo puede hacer usted (.) siempre que usted tenga una pc ((señalando la computadora de su escritorio)) (1) bajar el *aplicativo* de internet (.) *generarla* y después (*afliirla*) con *clave fiscal*

En muchos casos el uso de léxico técnico puede ser considerado por los usuarios de estas instituciones como manifestación de descortesía, tal como se verifica en el análisis de las entrevistas que presentamos más adelante. Así lo expresa una usuaria de estas instituciones al referirse al trato de los empleados:

(Mujer [A] 24 años)

-[U] y: no siempre es cortés (...) me hablaban ((se refiere a uno de los bancos)) con terminología que: por ahí para una persona que va siempre entiende pero para mí que no voy tan frecuentemente e:: me resultaba:: (0,3) complejo entenderlo (0,5) y como que no me lo explicaban de manera:: que yo pueda entenderlo

También hemos registrado en nuestras grabaciones el uso de *siglas*, como por ejemplo *SRL* [Sociedad de Responsabilidad Limitada], *F 183/F* [Formulario de declaración jurada para monotributistas], *DGI* [Dirección General Impositiva], *SIPA* [Sistema Integrado Previsional Argentino], *IVA* [Impuesto al Valor Agregado], *CUIL* [Código Único de Identificación Laboral], *CUIT* [Clave Única de Identificación Tributaria], empleo que también forma parte de la orientación institucional que realizan los empleados en la construcción de su discurso interaccional. El uso de determinadas siglas se registra también en usuarios, debido a que algunas tienen cierta difusión en el uso cotidiano de la lengua, como es el caso de *SRL*, *IVA* o *CUIL*, mientras que otras son decididamente poco difundidas, como *SIPA* o *F 183/F*.

Resulta interesante vincular estos usos con las categorías de *autonomía* y *afiliación* propuestas por Diana Bravo, en el marco de la Pragmática sociocultural. La investigadora las plantea 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, del léxico técnico y las siglas, 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 a ser atendidos haciendo las filas y comparten las quejas por las largas esperas, la falta de información y, en muchos casos, por la falta de cortesía de algunos empleados.

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 las siguientes expresiones: *la inscripción es un poco más complicada (.) porque hay que hacerla en un aplicati:vo; el dni tiene que estar en buen esta:do (...) si no pedimos la renovación del °documento°; en el cheque tiene que figurar el nombre completo; eh me están diciendo que se tiene que anotar eh? (.) sí porque se tendría que haber anotado en su momento; tiene que traer el inicio de trámite de la baja municipal (.) °si no no se puede hacer nada°; tenía que entrar a ese mail y confirmarlo.*

Asimismo, existen otras construcciones que expresan obligación y necesidad sin constituir perífrasis, como sucede en los siguientes ejemplos: *es necesario que venga el titular; todos los meses tiene obligación de presentar declaración jura::da.*

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, especialmente en las de recaudación fiscal, que en reiteradas ocasiones los empleados proporcionan información a los usuarios mientras señalan esos datos en la computadora, 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, correspondiente a una institución de recaudación fiscal:

Además, 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 los bancos, en donde todo parece estar más automatizado, aunque también en las instituciones de recaudación fiscal.

Asimismo, además de los rasgos y estrategias para la construcción del estilo de despersonalización señalados por Prego Vázquez, los datos relevados ponen de manifiesto la presencia de otros recursos que contribuyen al estilo de despersonalización en los ámbitos que estudiamos, como la *ausencia de contacto visual*, que se observa en todas las instituciones pero resulta mucho más evidente en los bancos, en donde el contacto visual con frecuencia es casi nulo, y la insistencia de los empleados, especialmente los de una de las instituciones de recaudación fiscal, en *derivar las responsabilidades al Sistema o base informática* de la institución, ubicándolo como sujeto de las oraciones, mediante el uso de metáforas de personalización, y 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*:

- (18) EMISOR-----→ DESTINATARIO
 Empleado → Usuario
 (mujer – 32 años) (mujer – 27 años)
Contexto: La empleada de una institución de recaudación fiscal le explica a la usuaria por qué su abuela no está autorizada a comprar dólares:
 -[E] *la base informática* (.) entendemos que en principio *no estaría considerando* los ingresos de la jubilación y pensión
- (19) EMISOR-----→ DESTINATARIO
 Empleado → Usuario
 (mujer – 45 años) (mujer – 57 años)
Contexto: La usuaria le consulta a la empleada de una institución de recaudación fiscal si una persona jubilada puede comprar dólares:
 -[E] ehh (.) no (.) hoy por hoy *no les está habilitando a comprar* ((se refiere al sistema))
- (20) EMISOR-----→ DESTINATARIO
 Empleado → Usuario
 (hombre – 58 años) (mujer – 28 años)
Contexto: El empleado le explica a la usuaria que no puede habilitarla para comprar dólares y responsabiliza al sistema informático por esa situación:
 -[E] no (.) por ahora no podés ((y luego agrega)) *si el sistema no te deja* no:: (.) eh?
- (21) EMISOR-----→ DESTINATARIO
 Empleado → Usuario
 (mujer – 45 años) (mujer – 28 años)
Contexto: La empleada de una institución de recaudación fiscal le explica a la usuaria que no puede comprar dólares:
 -[E] *y es lo que está largando el sistema* por u:n (.) digamos por un ajuste que es de buenos aires (.) no es que nosotros podamos intervenir en este: número (.) entendés?

Es evidente que el *Sistema* aparece en los discursos como un ente omnipotente que arbitrariamente decide, en materia económica, sobre los destinos de los usuarios sin que nadie pueda intervenir en sus dictámenes ni se haga cargo de ellos. Consideramos que esto constituye la máxima expresión de la despersonalización. Además, en ciertas ocasiones el sistema parece estar personificado y adquirir características humanas, como en el siguiente fragmento de una interacción, en el que nos encontramos ante una metáfora del tipo de humanización de objetos ya que el sistema se humaniza y tiene gustos propios:

- (22) EMISOR-----> DESTINATARIO
 Empleado Usuario
 (hombre – 40 años) (hombre – 57 años)
Contexto: El empleado de una institución de recaudación fiscal le proporciona al usuario ciertas indicaciones sobre la elección de la clave fiscal:
 -[E] letra y número (.) si eh (.) si es algo medio que *al sistema no le gusta* lo va a: aclarar

A partir de los distintos 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” (2007a: 117).

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 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 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.

2.2. El estilo de personalización

Asimismo, además del estilo de despersonalización, de mayor aparición en nuestro corpus, hemos registrado, en menor medida, ejemplos de formas de personalización del discurso, aunque generalmente 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.

En una interacción que registramos en una institución de recaudación fiscal, ante una consulta de la usuaria la empleada responde utilizando el pronombre personal de primera persona del singular *me*, dativo ético o de interés, que indica el interés en la acción y el afectado por ella (Gutiérrez Ordóñez, en Bosque y Demonte, 1999: 1906), y contribuye a la personalización de su discurso: *no sos la primera: que me viene con el tema de que no le permiten comprar dólares*. Sin embargo, a medida que avanza la interacción la empleada va despersonalizando su discurso y cambia al uso del pronombre de primera persona del plural *nosotros*: *nosotros tenemos únicamente cauces para poder modificar la situación del contribuyente en la medida en que existe un ingreso extraordinario*.

Asimismo, en vinculación con el estilo de personalización, en una de las interacciones de nuestro corpus la empleada de una institución de recaudación fiscal, para explicarle a la usuaria que no puede autorizarle la compra de dólares, expone un caso personal poniendo como ejemplo que ella tampoco puede autorizar a un compañero de esa institución, y lo explica en primera persona:

- (23) EMISOR-----→ DESTINATARIO
 Empleado → Usuario
 (mujer – 40 años) (mujer – 27 años)
 -[E] ...es decir por ejemplo (.) si viene un compañero *mío* de trabajo (.) es de acá (.) viene acá que *yo* le levante la capacidad económica (.) no se la levanto yo sino el jefe de la agencia (.) y le digo no te lo puedo levantar porque no tenés un ingreso extraordinario

Como se observa en el ejemplo anterior y en los que transcribimos a continuación, los empleados suelen establecer alianzas afiliativas con el usuario explicando que ellos, como empleados de la institución, tampoco están autorizados para la compra de dólares, es decir,

contacto o *small talk*⁸. En una de las interacciones desarrollada en una institución de recaudación fiscal la empleada, mientras ingresa en la computadora datos del usuario que está atendiendo, inicia una conversación de contacto acerca de lo complicada que está la mañana en la institución por los reclamos de otros usuarios debido al aumento del impuesto:

- (26) EMISOR-----→ DESTINATARIO
 Empleado ←----- Usuario
 (mujer – 55 años) (hombre – 57 años)
- Contexto:* El usuario le lleva unos papeles a la empleada para realizar un trámite de baja. Ella trabaja en la computadora, después de 30 segundos mira a U y hace un gesto levantando los ojos y sonrío:
- [E] complicada la mañana ((entre sonrisas como de preocupación))
 -[U] eh? (.) complicada ((sonríe))
 -[E] ((se ríe))
 -[U] hoy lunes (.) peor todavía
 -[E] sí (.) no (.) con el tema del inmobiliario está bravísimo
 -[U] ah (.) sí (.) llegó en casa (.) que venía con aume:nto y eso? ((E asiente con la cabeza)) sí (.) sí en casa también (.) vino con el cien (.) ((sonríe)) le dieron lindo no?
 -[E] y el cien no es nada
 -[U] en algunos lugares más? ((E asiente)) en casa justo el cien (.) por lo que estuvo sacando cuentas mi señora=
 -[E] =hay gente que le vino ochocientos pesos por me:s=
 -[U] =ah (.) bueno (.) pero qué? errores o::?
 -[E] no sé ((gesto con la cabeza))
 -[U] uh dí::s
 -[E] no: (.) terrible (.) yo lo reparto (x) llevo como doce años repartiendo (.) siempre digo lo voy a dejar y después digo bue:no: (.) le compro un par de zapatillas a (x)=
 -[U] =claro=
 -[E] =siempre te viene bien para algo (1) la verdad mi marido me ayuda y: en dos tardes lo repartimos=
 -[U] =sí=
 -[E] =digo bueno (.) aprovecho para camina:r (.) salgo a camina:r (1) esta vez (.) los dejaba y huía (.) porque a mí me conocen ((simulando los saludos de la gente que la conoce)) cómo le va: seño:ra=
 -[U] =cla:ro
 -[E] no: [()]
 -[U] [es un compromiso ((sonríe))]
 -[E] no: porque encima me empiezan a preguntar y yo no tengo respuesta
 -[U] y no: porque lo único que hace es repartirlo
 -[E] y acá no nos incluyeron para nada

A lo largo de este fragmento, en el que se observa, además, la orientación hacia su labor institucional, la empleada inicia temas personales y establece así una alianza afiliativa con el usuario, mostrando su solidaridad (*no: (.) terrible*) y su falta de responsabilidad ante el aumento (y *yo no tengo respuesta*), al mismo tiempo que marca su autonomía con respecto a la institución (y *acá no nos incluyeron para nada*). Sin embargo, en este caso, a diferencia de los anteriores, la afiliación no parece tener como objetivo el mantenimiento del control comunicativo, ya que el usuario está realizando un trámite que nada tiene que ver con los reclamos de los otros usuarios por el aumento. La finalidad de la conversación de contacto iniciada por la empleada pareciera ser meramente afiliativa como forma de manifestación de cortesía y solidaridad.

⁸ En el capítulo 3 nos referimos particularmente al fenómeno de *small talk*.

En otra interacción, desarrollada en un banco, la empleada también inicia un tema personal al preguntarle a la usuaria qué estudia y darle su opinión sobre su carrera universitaria, estableciendo una alianza afiliativa y personalizando así su discurso (véase sobre el tema la sección correspondiente a Conversación de contacto, del capítulo 3).

Consideramos que el estilo de personalización se orienta en muchos casos, como por ejemplo en los casos de conversación de contacto, hacia la manifestación de cortesía y la creación de alianzas afiliativas, y 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.

Capítulo III - Manifestaciones de (des)cortesía

En el estudio de la expresión y percepción de la (des)cortesía en los puestos de atención al público en instituciones de carácter económico en Bahía Blanca hemos enfocado, en primer lugar, en los estilos comunicativos que se ponen de manifiesto en el desarrollo de las interacciones que se concretan en esos dominios. En el presente capítulo analizaremos los fenómenos concretos de (des)cortesía que operan en los contextos seleccionados, presentes también en su dinámica en la construcción de los estilos comunicativos pero que serán ahora objeto de atención particular.

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, estrategias de atenuación, conversación de contacto (small talk) y fórmulas de tratamiento.*

3.1. Saludos y agradecimientos

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). Además, el saludo es uno de los recursos interaccionales de manifestación de la *comuni3n f3tica* “cuya funci3n primaria consiste en crear un ambiente de solidaridad que permita entablar una conversaci3n placentera para los interlocutores” (Haverkate, 1994, en Rigatuso, 2003: 172). Para Haverkate, tanto el saludo como el agradecimiento constituyen actos de habla expresivos, es decir, actos de habla que expresan un estado psicol3gico del hablante (1994: 80). Tal como sostiene el autor, el saludo es un acto expresivo universal, cuya realizaci3n formal se basa en f3rmulas rutinizadas y hasta fosilizadas, y no sirve para transmitir informaci3n proposicional. En su realizaci3n “el saludo forma parte de una pareja adyacente cuyos miembros suelen ser id3nticos” (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 se3al para llamar la atenci3n del interlocutor, incit3ndole a participar en un intercambio verbal; II) el saludo puede contribuir a evitar que se produzca una tensi3n social, provocada cuando dos personas se encuentran en una situaci3n comunicativa potencial sin cruzar palabra; es ese caso, el saludo es el acto de habla que se presta, por excelencia, a introducir la comuni3n f3tica; III) de acuerdo con la f3rmula 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).

Este investigador 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 se formulan con formas tales como *hasta luego*, *chau* y *nos vemos*, generalmente acompañadas de una presecuencia (Ibídem: 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).

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...” (2002: 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 es percibida por los usuarios como una muestra de descortesía (Sánchez Lanza, 2003: 337; Murillo Medrano, 2004: 189).

El agradecimiento, por su parte, es un acto cortés porque refuerza la imagen positiva del interlocutor (Haverkate, 1994: 82). 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).

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* (Ibídem: 93-94).

Ahora bien, intentaremos dar cuenta de cómo se manifiestan estos actos de habla en las instituciones que nos ocupan, observando desde cuál de los participantes parten usualmente los saludos y los agradecimientos y cuáles son las fórmulas más utilizadas en la expresión de estas formas de cortesía.

En lo respectivo a los saludos al inicio de las interacciones, luego de analizar los registros obtenidos, hemos podido constatar que, en la mayoría de las interacciones, el movimiento hacia la cortesía parte del usuario. Generalmente, el empleado inicia la interacción sólo con una mirada, un movimiento de cabeza o bien con un simple *sí* o *sí* (.)

- (30) EMISOR-----→ DESTINATARIO
 Usuario Empleado
 (mujer – 27 años) (mujer – 45 años)
Contexto: En el escritorio de una institución de recaudación fiscal donde la usuaria debe realizar un trámite:
 -[U] *ho:la (.) qué tal?*
 -[E] ((seria)) *buen día*

Como veremos más adelante, la mayor contribución a la cortesía por parte del usuario en la expresión de los saludos es percibida por muchas de las personas entrevistadas, algunas de las cuales reconocen, en consonancia con los datos recogidos por Murillo Medrano en sus entrevistas a usuarios de una institución pública en Costa Rica (2004: 189), que en ocasiones los empleados saludan solo porque el usuario realizó primero el movimiento hacia la cortesía mediante el saludo:

(Mujer [M] 27 años)
 -[U] ...como yo voy y digo hola qué tal buen día: es como que ahí te contestan (.) pero si yo iría y no saludaría o no diría na:da no sé si me saludarían

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

En todas las instituciones estudiadas existen varios casos en los que los empleados, tanto hombres como mujeres, luego de ser saludados por el usuario, no responden siquiera con un gesto, tal como se observa en los ejemplos (27) y (28) y en los que transcribimos a continuación. Tal como se observa en el análisis de las entrevistas, la ausencia de saludo o de respuesta al saludo es percibida por los usuarios como descortés:

- (31) EMISOR-----→ DESTINATARIO
 Usuario Empleado
 (mujer – 57 años) (mujer – 58 años)
Contexto: En la Mesa de entrada de una institución de recaudación fiscal, el usuario anterior en la fila se retira y E mira a U sin saludar ni preguntar qué necesita:
 -[U] *buen día (1) ehh quería saber cómo tengo que hacer para averiguar sobre mis apo:rtes?*
 -[E] ((muy seria. Responde con un tono como si estuviera explicando algo que es obvio y muy evidente)) para sus aportes tiene que (x) ehh sacar una clave fiscal (.) usted está inscrita como: autónomo?

- (32) EMISOR-----→ DESTINATARIO
 Empleado Usuario
 (mujer – 58 años) (mujer – 27 años)
Contexto: En la Mesa de entrada de una institución de recaudación fiscal E se acerca a la ventanilla y se dirige bruscamente a U, sin mirarlo ni saludar:
 -[E] para qué trámite es?
 -[U] *hola (1) e::mm (.) yo quería hacer una consulta*

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, tal como les sucede a los usuarios de las instituciones que estudiamos, como

- [U] está bien (.) *muchas [gracias]*
- [E] *[listo] (.) no (.) no hay por qué*
- [U] *hasta luego*
- [E] *que tenga un buen día*
- (1,5)
- [U] *igualmente*

Es importante destacar que, de acuerdo con comentarios recogidos en la interacción cotidiana, los saludos del tipo *que tenga/s un buen día* son percibidos generalmente por los usuarios como más corteses que otras formas, tales como *chau* o *hasta luego*.

En contraste con los fragmentos anteriores, hemos registrado muchos casos de falta de respuesta del empleado al agradecimiento y saludo de despedida del usuario, como observamos en el siguiente ejemplo:

- (36) EMISOR-----> DESTINATARIO
 Empleado <-----> Usuario
 (mujer – 45 años) (mujer – 26 años)
Contexto: Al finalizar el pago de un cheque en un banco:
 -[E] está bien?
 -[U] sí ((guarda el dinero)) (7) chau gracias ((E no responde ni la mira))

Desde la percepción de los usuarios, las despedidas de este tipo suelen considerarse descorteses debido a la ausencia de respuesta del empleado ante su saludo.

Por otra parte, en otras ocasiones no existe saludo de despedida por parte de ninguno de los participantes, sino sólo un agradecimiento de parte del usuario:

- (37) EMISOR-----> DESTINATARIO
 Usuario <-----> Empleado
 (mujer – 24 años) (mujer – 48 años)
Contexto: En el sector una institución de recaudación fiscal la empleada le indica a la usuaria a qué sector debe ir para obtener la información que solicita. La usuaria pregunta lo siguiente:
 -[U] ah (.) bueno (.) voy arriba?
 -[E] sí? consultas primer piso
 -[U] claro (.) *muchas gracias*

- (38) EMISOR-----> DESTINATARIO
 Empleado <-----> Usuario
 (hombre – 40 años) (hombre – 25 años)
Contexto: En una institución de recaudación fiscal el empleado deriva al usuario a otro sector de la institución:
 -[E] eh: (fijate eso) en trámites primer piso (.) ahí te van a asesorar
 -[U] por dónde es? por acá?
 -[E] eh en el pasillo principal () escalera de madera (.) tenés el entrepiso
 -[U] *gracias*

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

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 Brown y Levinson llaman *atenuadores* (*softeners*), usados por el hablante para compensar la posible agresión a la imagen negativa del interlocutor. Siguiendo esta clasificación, se analizan a continuación, en primer lugar, las estrategias de atenuación empleadas en las instituciones de recaudación fiscal estudiadas:

a) *Procedimientos sustitutivos*: 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 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 del verbo y empleo de diminutivos y formas apocopadas*.

En las interacciones registradas en las instituciones de recaudación fiscal 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. A continuación se presentan algunos elementos de la clasificación precedente junto a los ejemplos del corpus de esta investigación:

-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). Pueden ser el uso del condicional o el subjuntivo, en sustitución del imperativo, o bien el uso del imperfecto. En las instituciones de recaudación fiscal observadas se registró la atenuación de pedidos por parte de los usuarios mediante el uso del condicional y el pretérito imperfecto de indicativo: *necesitaría que me asesores...; yo necesitaría pedir asesoramiento...; tenía que hacer una consulta...; estaba averiguando...; quería averiguar...; y esto me lo podrían hacer ustedes?; quería: sacar la clave fiscal*. Asimismo, se han podido registrar por parte de los empleados usos similares en algunos casos: *debería buscar algún tipo de asesoramiento; eso: también sería importante que: lo averigües; el tema es que ella ((E se dirige a otra empleada refiriéndose a U)) tendría que ver en ((nombra la institución para la que U trabaja)) por qué no la están informa:ndo¹¹.*

-Elisión de marcas enunciativas de los interlocutores: Sería el caso del uso del *se* impersonal (*se completa el formulario*), o de nosotros inclusivo (*digamos*)¹², que minimizan el papel de los participantes (Briz, 2003: 39), contribuyendo a la despersonalización del discurso. Además, se incluye en este punto la desfocalización mediante el indefinido *uno* (Ibídem y Douglas de Sirgo, 2007: 81), como observamos en el siguiente ejemplo, en el que un empleado de una institución de recaudación fiscal le aconseja al usuario cómo proceder para mantener la confidencialidad de su clave fiscal: *si uno: no es el que la va a cambiar (.) un poquito de cuida:do ((gesto con la mano)) si uno esa clave se la da a otra persona: precaución.*

¹¹ Puede notarse en estos ejemplos la convergencia de estrategias de atenuación, ya que varias de estas formas operan como procedimientos sustitutivos pero también como procedimientos acompañantes.

¹² Véase al respecto Douglas de Sirgo (2007) y Pato (2008).

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).

-Empleo de diminutivos y formas apocopadas: Observamos la atenuación de imperativos y pedidos por parte de los empleados a través del uso de diminutivos, uso que se registra tanto en la interacción de empleados al dirigirse a usuarios, como de los usuarios hacia empleados y en la interacción de los empleados entre sí, como se puede observar en el siguiente ejemplo:

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

A partir de este ejemplo se advierte el uso del diminutivo *tablita* por parte de la empleada como una forma de atenuar el pedido y la interrupción de la tarea de su compañero que se encontraba atendiendo a otro usuario. Luego, durante la breve interacción entre ambos, la empleada se vuelve a referir al mismo objeto como *tablas* sin utilizar la forma diminutiva porque su intención ya no es atenuar su pedido sino especificar a qué tablas se refiere. Por otra parte, en el ejemplo se puede observar que el diminutivo está acompañado por la forma apocopada del nombre del empleado (*Guille*¹³), lo que según Douglas de Sirgo constituye otra forma de atenuación (2007: 177).

Asimismo, en su interacción con los usuarios, los empleados utilizan frecuentemente la forma *numerito* para referirse al número que indica el turno para ser atendido, como se observa en el siguiente ejemplo en el que la empleada de una institución de recaudación fiscal le indica a la usuaria que debe sacar un número para ser atendida, y el uso del diminutivo atenúa la orden: *ahí saca numerito*. También hemos registrado otros usos del diminutivo *numerito* en emisiones como las siguientes: *ahora te doy el numerito y te asesoran; con este numerito de aquel lado ((señala)) puesto tres cuatro cinco*. En estos casos el valor del diminutivo sería cortés aunque no queda clara su función de atenuación. Sin embargo, el diminutivo aquí también podría tener la función de atenuación debido a la espera que presupone la utilización del número, además de expresar solidaridad con el usuario. En algunos casos, cuando los empleados les piden a los usuarios que completen ciertos datos, se observa claramente la función atenuadora de carácter cortés del diminutivo, como en el

¹³ En todos los casos los nombres propios han sido sustituidos por otros con la finalidad de mantener el anonimato de todos los participantes.

siguiente ejemplo, en el que la empleada de una institución de recaudación fiscal le indica a una usuaria de 83 años los datos que debe completar: *a:cá firma (.) aclaración y número:to de documento*. Sin embargo, este uso no resulta tan frecuente, y se registran más pedidos del tipo de *firma, aclaración y número de documento*.

Como ya anticipamos, también hemos registrado usos de diminutivo en boca de los usuarios para anunciar consultas, especialmente cuando ya le hicieron varias preguntas al empleado, donde el diminutivo cumple claramente una función de atenuación:

- (42) EMISOR-----> DESTINATARIO
 Usuario → Empleado
 (mujer – 28 años) (mujer – 45 años)
Contexto: Después de hacer varias consultas a la empleada de una institución de recaudación fiscal, la usuaria anuncia una nueva pregunta:
 -[U] bueno (.) eh te hago una *consultita* más

Por otra parte, en ocasiones los pedidos de datos por parte de los empleados a los usuarios pueden sustituirse por preguntas que atenúan la fuerza del pedido, como por ejemplo *me das tu cuit cuil?; tu cuit lo recordás?; o tenés tu documento:?* Sin embargo, en otras ocasiones los pedidos de datos se realizan de manera directa, sin atenuación, como en los siguientes ejemplos: *deme su número; decime; dame:: el número de cuil*. En estos casos la interpretación de las emisiones como corteses o descorteses dependerá del tono de las mismas, aunque generalmente no se percibe como descortés el uso de formas directas en el pedido de datos en estos contextos de interacción.

b) *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).

-Para la *petición* se han registrado ejemplos como el siguiente:

- (43) EMISOR-----> DESTINATARIO
 Empleado → Usuario
 (mujer – 32 años) (mujer – 57 años)
Contexto: Ante la consulta de la usuaria en “Mesa de entrada”, la empleada la deriva a otro sector:
 -[E] *le voy a pedir por favor* que se dirija a primer piso consultas

En el ejemplo anterior se puede observar el uso de la expresión *por favor*. Además, la emisión está precedida por un enunciado que anuncia el acto de habla (*le voy a pedir*) que, si se realizara como una orden, podría atentar contra la imagen del usuario. Se evitan entonces las formas imperativas del tipo *vaya a...* de connotación menos cortés, que sí hemos registrado en otras interacciones, como la que presentamos en el último apartado del próximo capítulo, en el que se abordan las percepciones de los hablantes. También hemos relevado, aunque en pocas ocasiones, usos de este tipo para pedidos de firmas a los usuarios, como se

por favor al final de esta emisión. En un único caso registramos el uso del imperativo en el pedido de firmas por parte de una empleada a una usuaria: *firmá (.) aclará (.) poné el número de documento y el domicilio*. En otra ocasión, en cambio, registramos que el pedido se realiza a través de un gesto con la mano por parte del empleado que indica a la usuaria que debe firmar, empleo que ha sido decodificado por la usuaria como descortés, según registramos a partir de una conversación informal con ella. En muchos casos se ha detectado el empleo de diminutivos con valor cortés como procedimiento sustitutivo para atenuar la orden, como se puede ver en el siguiente ejemplo:

- (46) EMISOR-----→ DESTINATARIO
 Empleado → Usuario
 (hombre – 60 años) (mujer – 54 años)
Contexto: En el sector “Mesa de entrada” de un banco, el empleado le acerca a la usuaria una lapicera y un recibo para firmar, mientras le indica:
 -[E] dos *firmitas* por abajo

Además, en los casos en que los usuarios deben realizar la fila detrás de la mampara y esperar a que el empleado los llame para ser atendidos, resulta frecuente que los usuarios se asomen para ver si ya llega su turno. En esas ocasiones los empleados les piden que esperen detrás de la mampara, y muchas veces esos pedidos se realizan sin atenuación, usando perífrasis de obligación del tipo *tiene que...*, y en un volumen de voz elevado, con un tono de reto, como en el siguiente ejemplo correspondiente al sector de pago de jubilaciones y pensiones por discapacidad en un banco público en donde los usuarios hacen fila detrás de la mampara esperando a ser llamados:

- (47) EMISOR-----→ DESTINATARIO
 Empleado → Usuario
 (hombre – 40 años) (hombre – 80 años)
 -[E] ATRÁS (.) TIENE QUE ESPERAR DETRÁS DE LA MAMPARA ((tono brusco))

Otras veces el pedido se realiza mediante una pregunta y se añade la expresión *por favor*, agregando incluso un agradecimiento y un reconocimiento a la amabilidad del usuario por atender el pedido, como se observa en el fragmento que transcribimos a continuación:

- (48) EMISOR-----→ DESTINATARIO
 Empleado → Usuario
 (hombre – 40 años) (mujer – 70 años)
 -[E] POR QUÉ NO ESPERA *POR FAVOR* (.) DETRÁS DE LA MAMPARA? DETRÁS DE LA MAMPARA ESPERE *POR FAVOR* (.) GRA::CIA:S (.) MUY AMA:BLE: ((tono de falsa cortesía))

Sin embargo, en este ejemplo la atenuación mediante la expresión *POR FAVOR* y las fórmulas de cortesía *GRA::CIA:S* y *MUY AMA:BLE:* se emiten en un tono que resulta poco cortés ya que parece ser una cortesía fingida o *sarcasmo* según la denominación de Culpeper (1996), y lo que se percibe por el tono de la emisión y el alargamiento de las vocales es que el empleado está cansado de repetir siempre lo mismo.

Asimismo, los empleados utilizan la expresión *adelante* para indicarles a los usuarios que se acerquen a la caja, pedido que en ocasiones se realiza simplemente mediante un gesto con la mano, con la cabeza o con un dedo, gestos que son frecuentemente decodificados como descortesés por los usuarios.¹⁵

3.3. Conversación de contacto (*small talk*)

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 fáctica, que el autor define como “a type of speech in which ties of union are created by a mere exchange of words” (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 fáctica “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 (Placencia, 2004; Rigatuso, 2008a y 2011), el dominio institucional universitario (Rigatuso, 2008a y 2011), las peluquerías (Placencia, 2007), entre otros, abordando el fenómeno en su dimensión sociopragmática y discursiva.

Placencia emplea la denominación *conversación de contacto* (*small talk*) para referirse a los intercambios de tipo relacional (Placencia, 2007: 139). Tal como sostiene Rigatuso, desde su vinculación con la comunión fáctica la conversación de contacto o *small talk* representa “...un valioso recurso para el mantenimiento de relaciones cordiales y armónicas

¹⁵ Resulta importante destacar que en observaciones asistemáticas que realizamos en otros bancos hemos registrado, aunque con poca frecuencia, algunos casos en los que se da una relación personalizada y amable entre empleados y usuarios que van a cobrar la jubilación todos los meses y ya tienen un trato habitual. En ocasiones los usuarios suelen llevar obsequios al empleado, por ejemplo comestibles, como muestra de agradecimiento por su atención.

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, 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).

Siguiendo los estudios previos sobre el tema, tales como los de Placencia (2007) o Rigatuso (2008a y 2011), integramos aportaciones de Holmes (en Coupland, 2000) y Laver (1981). En el abordaje del fenómeno de conversación de contacto seguimos la noción de continuum que propone Holmes, para quien el *small talk* incluye tanto el habla fática como el habla social (Holmes, 2000b: 38). Además, consideramos su posibilidad de aparición en distintas instancias de la interacción y no solo en el inicio o cierre de la misma (Holmes, 2000b; Placencia, 2004 y 2007; Rigatuso, 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).

La primera reflexión que surge a partir del análisis del corpus respecto de la producción de conversación de contacto en las instituciones objeto de estudio es que no se registran muchos ejemplos de manifestaciones del fenómeno. Posiblemente en esta ausencia incida el tipo de instituciones estudiadas y la relación distante que se establece entre los interlocutores, cuyo grado de conocimiento previo y de confianza mutua, además, es nulo en la mayoría de los encuentros. Asimismo, en estas instituciones parece priorizarse la rapidez en la concreción del trámite para pasar al siguiente usuario antes que el reconocimiento del otro y el establecimiento de un contacto social ameno.

Resulta importante señalar que, como veremos en el análisis de las entrevistas, algunos usuarios destacan el valor cortés de la conversación de contacto, poniendo en evidencia su propia conciencia acerca del fenómeno, tal como se observa en una de las respuestas de un usuario de las instituciones que estudiamos:

(Hombre [M] 23 años)

-[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

En una de las instituciones de recaudación fiscal no hemos registrado ningún ejemplo de este fenómeno. Incluso durante trámites en los que los empleados requieren estar aproximadamente cinco minutos ingresando datos en la computadora y esperando que se procesen, tampoco hemos registrado el fenómeno de conversación de contacto. Un ejemplo de ello lo constituye el siguiente, en el que la propia usuaria, en un comentario que realiza posteriormente a la investigadora, califica como descortés el extenso silencio de la empleada:

- (49) EMISOR-----→ DESTINATARIO
 Empleado ←-----→ Usuario
 (mujer – 50 años) (mujer – 83 años)
 Contexto: La usuaria se dirige a un escritorio de atención al público a realizar el trámite de clave fiscal:
 -[E] buen día (.) sí?
 -[U] ((U toma asiento)) tengo que hacer la clave [fiscal] ((le entrega documento y fotocopia))
 -[E] [la cla:ve?] sí! (.) bueno
 ((La empleada trabaja en la computadora, pone sellos y espera mirando la pantalla durante 4 minutos 35 segundos, tiempo durante el cual no mira en ningún momento a la usuaria ni le habla, aunque se encuentra sentada a unos pocos centímetros de ella))
 -[E] ((toma una hoja que saca de la impresora y se la acerca a U marcando con cruces donde debe completar los datos)) bue: (1) a:cá firma (.) aclaración y numeri:to de documento

En la otra institución de recaudación fiscal que estudiamos solo registramos el fenómeno de *small talk* en situaciones de silencios incómodos durante la espera de documentación por parte de empleados y usuarios, o mientras el empleado ingresa datos en la computadora, lo que hace propicia la aparición de la comunicación de contacto, como se aprecia en los siguientes fragmentos del corpus, en los que la comunión fática se orienta hacia el oyente en los dos primeros ejemplos –en un caso es el empleado y en el otro el usuario–, mientras que en el siguiente es neutra y luego se orienta hacia el hablante:

- (50) EMISOR-----→ DESTINATARIO
 Usuario ←-----→ Empleado
 (hombre – 53 años) (mujer – 40 años)
 Contexto: La empleada pide por teléfono a otro empleado que le envíe el archivo del usuario que está atendiendo. Mientras esperan, la empleada tararea una canción y el usuario le pregunta:
 -[U] poco movimiento hay? está tranquilo?
 -[E] sí (.) hoy está tranquilo (.) la verdad ((continúa tarareando))
- (51) EMISOR-----→ DESTINATARIO
 Empleado ←-----→ Usuario
 (mujer – 40 años) (hombre – 53 años)
 Contexto: El usuario plantea a la empleada la dificultad de realizar tantos trámites debido a sus constantes viajes a Neuquén. El acompañante del usuario se retira por unos minutos para hacer fotocopias de documentación. Mientras esperan que regrese, la empleada pregunta al usuario:
 -[E] y cómo están las cosas en neuquén? hay más trabajo por allá?
- (52) EMISOR-----→ DESTINATARIO
 Empleado ←-----→ Usuario
 (mujer – 55 años) (hombre – 57 años)
 Contexto: El usuario le lleva unos papeles a la empleada para realizar un trámite de baja. Ella trabaja en la computadora, después de 30 segundos mira a U y hace un gesto levantando los ojos y sonrío:
 -[E] complicada la mañana ((entre sonrisas como de preocupación))
 -[U] eh? (.) complicada ((sonríe))
 -[E] ((se ríe))
 -[U] hoy lunes (.) peor todavía
 -[E] sí (.) no (.) con el tema del inmobiliario está bravísimo

-[U] ah (.) sí (.) llegó en casa (.) que venía con aume:nto y eso? ((E asiente con la cabeza)) sí (.) sí en casa también (.) vino con el cien (.) ((sonríe)) le dieron lindo no?
 -[E] y el cien no es nada
 -[U] en algunos lugares más? ((E asiente)) en casa justo el cien (.) por lo que estuvo sacando cuentas mi señora=
 -[E] =hay gente que le vino ochocientos pesos por me:s=
 -[U] =ah (.) bueno (.) pero qué? errores o::?
 -[E] no sé ((gesto con la cabeza))
 -[U] uh díó::s
 -[E] no: (.) terrible (.) yo lo reparto (x) llevo como doce años repartiendo (.) siempre digo lo voy a dejar y después digo bue:no: (.) le compro un par de zapatillas a (x)=
 -[U] =claro=
 -[E] =siempre te viene bien para algo (1) la verdad mi marido me ayuda y: en dos tardes lo repartimos=
 -[U] =sí=
 -[E] =digo bueno (.) aprovecho para camina:r (.) salgo a camina:r (1) esta vez (.) los dejaba y huía (.) porque a mí me conocen ((simulando los saludos de la gente que la conoce)) cómo le va: seño:ra=

En los ejemplos precedentes, la conversación de contacto surge para cubrir los silencios socialmente incómodos producidos por la espera por parte de ambos participantes en un mismo sitio. Esto provoca el intento de atenuación del silencio mediante el tarareo de una canción o las preguntas sobre el trabajo, como en el ejemplo (50), en el que las expresiones *poco movimiento hay? está tranquilo?*, se orientan a la construcción de la labor institucional por parte del usuario, como ha sido registrado por Rigatuso en la interacción comercial y en el dominio institucional universitario (2008a). En el ejemplo (52) es la empleada de la institución quien inicia la conversación orientándose hacia su labor institucional, al mismo tiempo que establece, como analizamos más arriba, una alianza afiliativa con el usuario. El intercambio fluctúa, en este caso, entre lo institucional y lo social (Placencia, 2007).

Asimismo, en cuanto a las instituciones bancarias, también han sido muy escasos los registros del fenómeno de conversación de contacto. A continuación transcribimos un ejemplo orientado hacia el oyente:

(53) EMISOR-----→ DESTINATARIO
 Empleado ←----- Usuario
 (mujer – 40 años) (mujer – 27 años)
 Contexto: La usuaria necesita hacer un depósito en la cuenta de una universidad:
 -[E] ((después de unos segundos, mirando la computadora, con cara de preocupación)) es cuenta corriente o caja de ahorros? (.) porque no me apare:ce
 -[U] ay:: no sé (.) no tengo idea
 -[E] ((sigue mirando el papel con los datos y mira la computadora)) es de la universidad de XX
 -[U] sí (.) es para la inscripción a un congreso
 -[E] ahh (.) qué estudiás?
 -[U] letras
 -[E] ((sonriendo)) ah (.) mirá qué bueno! (2) siempre me resultó medio complicado todo eso pero una vez que te metés en el tema es interesa:nte (.) debe estar bueno
 -[U] ((sonriendo)) jaja (.) sí (5) tiene sus cosas buenas y otras no tan interesantes (.) pero es linda carrera
 -[E] ((mirando la computadora)) ahí está (.) ya la encontré (.) depositás cuatrocientos pesos entonces

En este ejemplo, mediante la conversación de contacto la empleada se orienta hacia el reconocimiento de la identidad profesional de la usuaria y su identidad de universitaria. En tal sentido, Rigatuso señala lo siguiente:

...el reconocimiento y la construcción de la identidad como miembro de la comunidad universitaria operan igualmente en el comportamiento lingüístico cotidiano en hablantes del exogrupo institucional, en boca de prestadores de servicio, tales como carniceros o peluqueros, donde la producción de estos enunciados adquiere muchas veces carácter de convergencia temática como modo de manifestación de cortesía verbal, a través del tema de interacción seleccionado para producir comunicación de contacto (2011: 256).

La empleada establece una alianza afiliativa al manifestar interés por la carrera y destacar aspectos positivos de la misma, que ubica por sobre los que ella considera negativos (la complejidad de la carrera). Asimismo, la usuaria también favorece la alianza afiliativa con la empleada reconociendo parte de verdad a lo afirmado por la empleada en cuanto a su opinión sobre los aspectos negativos de la carrera. En este sentido, ambas emplean la cortesía positiva, la empleada apelando al ‘terreno común’ y mostrando su interés, y la usuaria manifestando su acuerdo con la empleada (Calsamiglia Blancafort y Tusón Valls, 2002: 167).

Asimismo, en las instituciones bancarias también recogimos algunos ejemplos de conversaciones de contacto orientadas a la construcción de la labor institucional, como es el caso de una empleada que, mientras trabaja en la computadora para pagar un cheque, le dice a la usuaria sonriendo: *hoy tuviste suerte (.) hay poca gente ((se refiere a que no tuvo que esperar para ser atendida))*. En el mismo banco se produce la siguiente conversación de contacto:

- (54) EMISOR-----→ DESTINATARIO
 Empleado ←-----→ Usuario
 (hombre – 64 años) (mujer – 60 años)
Contexto: Mientras E atiende a U, otra empleada se acerca a E para plantearle una situación de un usuario, un hombre mayor que evidentemente los empleados ya conocen, que pretende retirar el dinero de su cuenta, y a quien ellos se niegan a autorizar el retiro porque el hombre está solo y ya ha sido víctima de un robo a la salida del banco. Ante lo señalado, E le dice a E2:
 -[E] decile que se enoje pero la plata no se la damos
 ((Luego E se dirige a U y le explica lo que hablaba con la empleada que lo interrumpió))
 -[E] un pobre hombre que quiere sacar la pla:ta y ya lo asaltaron una vez ((preocupado))
 -[U] ah (.) cla:ro
 -[E] no podemos (.) si viene so:lo:
 -[U] cla:ro (.) solo no: (.) cla:ro
 -[E] suerte que todavía lo seguimos convencie:ndo
 -[U] ah (.) menos mal! ((sonríe))
 -[E] pero nos da no sé qué:=
 -[U] =que venga solo (.) que no tenga un apoderado: (1) le quería hacer una pregunta (.) a qué hora abre el banco? eh (.) para venir a hacer la cola?

En este ejemplo el empleado inicia la conversación de contacto para justificar la interrupción y además explica a la usuaria su actitud y la de la institución –habla en plural: *no podemos*– ante la situación. Mediante la conversación de contacto el empleado se orienta hacia su rol y su identidad institucional y a su vez pretende preservar su imagen positiva, es decir, el deseo de que sus actos sean aprobados por la usuaria, que efectivamente le da la razón al empleado y se manifiesta a favor de su actitud, en una clara expresión de cortesía positiva.

3.4. 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).

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...” (2004: 197). Asimismo, los tratamientos cumplen una función fundamental en la manifestación de la cortesía verbal, tanto en su vertiente normativa como estratégica (Ibídem). 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 el contrario en las instituciones objeto de estudio resulta muy poco frecuente el empleo de fórmulas de tratamiento, y solo en muy pocos casos hemos registrado usos de este tipo. Sin embargo, como veremos más adelante, muchos de los usuarios de estas instituciones, a los que entrevistamos para conocer su percepción sobre la (des)cortesía en esos ámbitos, consideran que el uso de fórmulas de tratamiento del tipo *señor / señora* son propias de un trato cortés en la atención en ventanillas, como se observa en los siguientes fragmentos de entrevistas:

-[E] ¿Qué te parece a vos que es un trato cortés cuando vas a instituciones en donde te atienden en ventanillas?

(Hombre [B] 66 años)

-[U] me da la mano (.) bien la mano (.) me ofrece un asiente (.) me habla ((parafraseando)) *señor* (.)
qué desea? (.) la palabra *señor* (0,5) y ahí empezamos a hablar

(Mujer [B] 28 años)

-[U] que te digan buen día *seño:ra*

En las interacciones concretas hemos registrado en una sola oportunidad el uso de la fórmula nominal *señor?* en la instancia de apertura conversacional, pero lo más frecuente es que en esta instancia el empleado solo mire al usuario o lo salude sin utilizar fórmulas de tratamiento:

(56) EMISOR-----→ DESTINATARIO

Empleado → Usuario
(mujer – 45 años) (hombre – 53 años)

Contexto: La empleada de una institución de recaudación fiscal se dirige a un usuario que se acerca a su sector desorientado, como buscando adónde debe dirigirse:

-[E] *señor?*

Tal como señala Rigatuso, en 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). Son formas utilizadas por los empleados para iniciar la interacción y señalarles a los clientes que ha llegado su turno (Rigatuso, 1987: 177).

Asimismo, registramos un uso de la fórmula nominal en uso vocativo *señora* en una instancia intermedia de una interacción en la ventanilla de un banco, cuando el empleado le hace una pregunta a la usuaria:

(57) EMISOR-----→ DESTINATARIO

Empleado → Usuario
(hombre – 45 años) (mujer – 58 años)

Contexto: El empleado de un banco le pregunta a la usuaria cuál es la forma de pago que elige para los servicios que va a abonar:

-[E] cuota o año *señora?* ((señalando uno de los servicios))

Otro uso de la forma *señora* fue registrado también en una instancia intermedia de una interacción que tiene lugar en una institución de recaudación fiscal, aunque en este caso, que corresponde a la interacción que seleccionamos para que evalúen los usuarios en el último punto de este trabajo, el uso de la fórmula de tratamiento adquiere un valor pragmático peculiar, ya no como elemento codificador de cortesía sino de descortesía, debido a que el tono de voz de la empleada en la emisión de esta fórmula de tratamiento expresa obviedad, impaciencia y fastidio:

(58) EMISOR-----→ DESTINATARIO

Empleado → Usuario
(mujer – 58 años) (mujer – 57 años)

Contexto: La usuaria de una institución de recaudación fiscal se dirige a la ventanilla de informes para saber cómo puede averiguar sobre sus aportes. La empleada, con un tono que indica que esa información constituye una obviedad, le sugiere algo que la usuaria ya intentó sin obtener la información necesaria, por lo que E le dice:

-[E] entonces pase por anses *señora* nosotros no podemos ((irritada, tono de desprecio, tempo acelerado))

A continuación transcribimos otro ejemplo del uso de una fórmula de tratamiento expresada de un modo que transforma su valor cortés en descortés, ya que se usa para llamar la atención del usuario y reprenderlo por su comportamiento:

- (59) EMISOR-----→ DESTINATARIO
Empleado → Usuario
(mujer – 58 años) (hombre – 35 años)
Contexto: La empleada de una institución de recaudación fiscal se dirige a un usuario que intenta ingresar al sector de empleados:
-[E] *SEÑOR!* ((tono de reto, el hombre le explica que le habían avisado que pasara y se acerca el empleado que lo atiende)) bueno (.) pase pase pase ((seria, tempo acelerado))

Asimismo, en la fase de conclusión de la interacción, registramos en un banco un uso de la fórmula de tratamiento nominal *chicas*, de valor muy cortés el ejemplo registrado, ya que se utiliza para dirigirse a una mujer de 24 años y a su madre de 54 años:

- (60) EMISOR-----→ DESTINATARIO
Empleado → Usuario
(hombre – 55 años) (mujer – 24 años, mujer – 54 años)
Contexto: El empleado de un banco le paga un cheque a la usuaria de 24 años, quien está acompañada por su madre, de 54 años:
-[E] bueno (2) ((cuenta el dinero)) cien (.) doscientos (.) trescientos (.) cuatrocientos (.) veinte (.) cuarenta (.) cincuenta (.) sesenta (.) sesenta y cinco (.) sesenta y seis con ochenta (.) *chicas*

En el español bonaerense actual, el uso de la fórmula *chicos/-as* ha sido registrado por Rigatuso en la transacción comercial en boca de vendedores para dirigirse conjuntamente a adolescentes que desempeñan el rol de clientes junto a sus padres, forma vocativa que la investigadora asocia a la expansión del *vos* dentro del dominio, en vinculación con el vacío léxico que existe para ese destinatario plural (Rigatuso, 2008b).

Tal como ha sido estudiado por Rigatuso (2003), en las interacciones que tienen lugar en encuentros de servicio de tipo comercial en español bonaerense resulta muy frecuente la aparición de fórmulas de tratamiento de tipo nominal en la instancia en la que el vendedor manifiesta el costo total de la compra efectuada. En la interacción en bancos podría establecerse un paralelo de este uso con la instancia en la que el cajero realiza el pago a los usuarios o les dice el monto que deben abonar. Sin embargo, lo que prevalece en esas interacciones es el silencio del empleado al entregar el dinero al usuario o bien la referencia al monto que debe abonar sin utilizar fórmulas de tratamiento, exceptuando este ejemplo en particular.

Además, hemos registrado el uso de fórmulas de tratamiento de cortesía en su forma referencial, como observamos en el siguiente ejemplo en boca de una empleada al interactuar con una usuaria y requerirle a ésta la presencia de su madre para realizar el trámite:

- (61) EMISOR-----→ DESTINATARIO
Empleado → Usuario

(mujer – 55 años)

(mujer – 58 años)

Contexto: La usuaria de una institución de recaudación fiscal quiere hacer algunas consultas para su madre, una persona mayor, y la empleada le dice:

-[E] yo la voy a pasa:r (.) lo que pasa que la *señora* va a necesita:r (.) eh una clave fiscal!

Capítulo IV - Percepciones de la (des)cortesía en instituciones de atención al público en el español bonaerense: la comunidad de Bahía Blanca

En el presente capítulo nos ocuparemos de las percepciones y evaluaciones de la (des)cortesía en la atención al público en instituciones públicas de carácter económico en Bahía Blanca. Para ello, recurrimos a una combinación de las siguientes técnicas de conformación del corpus:

- a) Entrevistas a los usuarios de las instituciones estudiadas con el fin de analizar sus actitudes y percepciones con respecto a las cuestiones interaccionales bajo estudio (Placencia, 2001; Murillo Medrano, 2004).
- b) Siguiendo la propuesta metodológica de Gumperz (1982), se presentan a los usuarios fragmentos de interacciones grabadas para que ellos actúen como jueces o evaluadores de dichas interacciones y detecten la presencia posible de problemas de comunicación que incidan en la comprensión.

A continuación analizamos los datos recogidos a partir de la aplicación de cada una de dichas técnicas.

4.1. Entrevistas a los usuarios

4.1.1. Algunas cuestiones metodológicas

Con el objetivo de relevar las actitudes y percepciones de los usuarios con respecto a las cuestiones interaccionales estudiadas (Placencia, 2001; Murillo Medrano, 2004), realizamos entrevistas a los usuarios de las instituciones públicas objeto del presente análisis. Las mismas constituyen un total de 48 entrevistas, que se realizaron tomando una muestra poblacional equilibrada según las variables de sexo, edad y nivel socioeducacional. Trabajamos con un total de 48 informantes anónimos: hombres y mujeres, de nivel educacional Alto [A] (terciario universitario y no universitario), Medio [M] (secundario) y Bajo [B] (primario), comprendidos en cuatro franjas etarias (entre 18 y 34 años, 35 y 59, entre 60 y 70, y mayores de 70 años).

La entrevista está constituida por preguntas de estructura abierta (López Morales, 1994) que, en su formulación ante los hablantes de la comunidad, presentaron dificultades similares a las detectadas por Murillo Medrano (2004) en cuanto al hecho de que los informantes menos instruidos algunas veces no comprenden lo que se les pregunta y es

necesario dar explicaciones orientadas a ofrecerles una guía, o bien, que algunos informantes se pierden en la producción del discurso de sus respuestas y el investigador debe encauzarlas. Previo a la formulación de las preguntas, se les informó a los usuarios, tal como lo hace Placencia (2001), que se trataba de un estudio sobre la atención al público y se les pidió permiso para hacerles preguntas de forma anónima. Las entrevistas no se realizaron dentro de las instituciones sino en domicilios particulares, fueron grabadas y luego transcritas. Algunas preguntas apuntan al concepto de cortesía tal como lo entienden los usuarios, así como a sus propios usos de la cortesía; otras se orientan concretamente a la conceptualización de cortesía en puestos de atención al público en instituciones y luego focalizan específicamente en sus percepciones y evaluaciones sobre las manifestaciones de (des)cortesía en las instituciones objeto de estudio; finalmente, las últimas preguntas apuntan a conocer las expectativas de los usuarios sobre cómo debería ser la atención y a la narración de experiencias personales vividas en dichos dominios. Las preguntas que conforman la entrevista son las siguientes:

- (1) ¿Qué es para vos/usted ser cortés?
- (2) ¿Tratás de ser cortés en algunas situaciones? ¿Por qué?
- (3) ¿Qué te parece a vos que es un trato cortés cuando vas a instituciones en donde te atienden en ventanillas?
- (4) ¿Vas o fuiste alguna vez a instituciones públicas de carácter económico en Bahía Blanca, como (nombres de las instituciones seleccionadas)?
- (5) ¿Cómo te parece que es el trato/ la atención de los empleados hacia la gente que va a estas instituciones a hacer un trámite o a averiguar algo?
- (6) Cuando vas a hacer un trámite o averiguar algo en estas instituciones ¿te parece que te explican bien las cosas, de manera que puedas entender y que te quede claro lo que tenés que hacer?
- (7) ¿Cómo te parece que te deberían tratar cuando vas a estas instituciones?
- (8) ¿Alguna vez en estas instituciones te pareció que te trataban de una manera no muy cortés o que te resulte chocante por algún motivo?

Antes de comenzar con el análisis de las entrevistas consideramos pertinente destacar la importancia, para nuestra investigación, de algunas narraciones producidas por los informantes durante la realización de las mismas, que permitió la emergencia de relatos de experiencias personales de los entrevistados y, a su vez, esto posibilitó que el desarrollo de la entrevista se apartara de la simple estructura de pregunta-respuesta, generando muchas veces la expresión de la verdadera evaluación por parte de los mismos de las situaciones de atención al público planteadas. Además, resulta interesante analizar el modo en que durante el devenir de la entrevista el entrevistado se va alejando de la formalidad de la situación de este hecho comunicativo, se va abriendo más en sus respuestas y va compartiendo experiencias. Incluso, en muchos casos, hacia el final de la entrevista varios de ellos manifestaron que durante su transcurso habían aprendido porque pudieron reflexionar sobre cuestiones que nunca antes habían considerado.

4.1.2. Análisis

A continuación analizaremos en las siguientes subsecciones, por un lado, la conceptualización que tienen los usuarios sobre la cortesía, tal como surge del análisis de las entrevistas, y su justificación de por qué la usan; por otro lado, la evaluación de los usuarios sobre la atención al público en instituciones públicas de carácter económico en Bahía Blanca. Finalmente, examinaremos los fenómenos y características del comportamiento cortés y descortés según la evaluación de los usuarios.

4.1.2.1. Conceptualización de la cortesía

En su conceptualización de la cortesía las respuestas de los usuarios entrevistados hacen referencia a distintas maneras de entender la cortesía, sobre la base de distintos criterios: la *dimensión afectiva* de la cortesía (Murillo Medrano, 2005), que ocupa un lugar destacado en las respuestas recogidas por Murillo Medrano (2005) en su aplicación de un cuestionario de hábitos sociales en Costa Rica; la *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 la *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).

En lo que hace a la conceptualización de la cortesía, la mayoría de los usuarios la definen como “amabilidad” o “ser amable” (56%), ubicándose en su *dimensión afectiva*, y en algunos casos las repuestas se complementan con la alusión a ser “atento”, “simpático”, “respetuoso” y “educado”. Otros usuarios, por su parte, la definen como “ser educado” o tener “buenos modales” (36%), lo que nos sitúa en la *dimensión normativa* de la cortesía. Se registra en tal sentido variación sociolingüística en las respuestas de los hablantes: en general son los usuarios de nivel educacional bajo los que identifican la cortesía con la educación, aclarando que se trata de la educación impartida por la familia.

Además de estas respuestas, en forma aislada se registran en nuestro corpus respuestas que no reflejan una conceptualización de cortesía en el sentido recién referido, sino que la definen a través de expresiones del tipo de: “y: es una forma de vida”; “parte de la vi::da (.) sí sí (.) ehh es parte de la vida”.

Por su parte, en cuanto a los fines con los que los usuarios entrevistados usan la cortesía, podemos identificar dos categorías, a las que también recurre Murillo Medrano

(2005) para clasificar sus respuestas: cortesía orientada a establecer *relaciones interpersonales / sociales*, representada por el 38% de las respuestas, y cortesía usada con *fines estratégicos*, en el 35%, que surgen ante la pregunta “¿Tratás de ser cortés en algunas situaciones? ¿Por qué?”. Además, en algunas respuestas (23%) los usuarios hacen referencia a la *cortesía para demostrar educación*, puntualizando especialmente en la educación proveniente de los padres. Al igual que en las respuestas a la primera pregunta, en estos casos la referencia a la educación también aparece principalmente en boca de usuarios de nivel educacional bajo.

En el primer caso, las respuestas que priorizan los fines interpersonales, predomina la alusión al mantenimiento de buenas relaciones, a lograr un clima agradable y al reconocimiento del otro. Entre las finalidades estratégicas evidenciadas en las respuestas, por su parte, destacan la búsqueda de reciprocidad, predominantemente, evitar conflictos y el logro de determinados objetivos. A continuación transcribimos algunas respuestas asociadas a las categorías referidas:

a) *Cortesía con fines interpersonales / sociales:*

(Mujer [B] 81 años)

-[U] porque *a la gente le agrada* que seas amable: (.) me imagino ((risas)) a la gente no le gusta que la traten mal

(Hombre [M] 23 años)

-[U] yo sí (.) siempre (.) en la vida general (.) porque es una manera de respeto de: *para que el otro se sienta bien*

(Hombre [M] 63 años)

-[U] para *relacionarnos mejor con el prójimo*

(Mujer [A] 23 años)

-[U] trato de ser en todas las situaciones porque creo que es *una de las maneras de llegar a las personas* (.) a entenderte con una persona y a comunicarte

(Mujer [B] 75 años)

-[U] porque se es cortés para lograr una *amistad*

b) *Cortesía con fines estratégicos:*

(Mujer [M] 55 años)

-[U] yo sí (2) porque me gusta que me traten cortésmente (.) con cortesía (0,3) *no que sean groseros o descorteses*

(Hombre [A] 26 años)

-[U] *sirve para que los vecinos sean amables* cuando vos saludas bien

(Hombre [B] 57 años)

-[U] para que la otra persona *lo trate de igual manera*

(Mujer [M] 60 años)

-[U] sí (.) porque es lo que: (.) es lo normal (.) *es lo que yo espero del otro* también

(Mujer [B] 27 años)

-[U] sí (.) por supuesto (.) siempre (0,5) porque *me gusta que lo sean conmigo*

(Mujer [B] 53 años)

-[U] sí (.) en todas las que puedo: porque considero que *es mejor para lograr cosas*

(Hombre [B] 59 años)

-[U] por educación y *conveniencia*

(Hombre [M] 55 años)

-[U] debería ser la esencia de la persona la cortesía (.) aunque a veces también es la mejor forma de *obtener resultados* (.) sería la explicación *resultadista*

(Mujer [A] 34 años)

-[U] trato de ser cortés porque las personas que te atienden hacen uso de su poder (.) entonces si no sos cortés lo más probable es que no llegues a nada entonces haciéndote un poco así la to:nta ((risas)) sabés que *podés lograr tu objetivo* (.) sobre todo cuando necesitás cosas que: tienen alguna cosa que decís bueno esto *si soy más simpática voy a lograr eso*

(Hombre [B] 67 años)

-[U] ...poder *evitar posibles enojos*

c) *Cortesía para demostrar educación:*

(Hombre [B] 67 años)

-[U] yo:: pongo en la mesa *toda mi educación de mi viejo*

(Hombre [B] 80 años)

-[U] sí (.) yo trato de ser corté:s (.) *dentro de mi conocimiento: expresar mi educación*

(Mujer [B] 22 años)

-[U] sí (.) porque:: ehhm (1) qué se yo:: es una costumbre (.) es *una educación que nos dan los pa:dres*

(mujer [B] 62 años)

-[U] porque la cortesía *es parte de la educación* y es lo que *me enseñaron*

4.1.2.2. Evaluación de los hablantes de la atención al público en instituciones públicas bahienses de carácter económico

Según anticipamos, un grupo de preguntas apunta a relevar la evaluación de los usuarios sobre la atención al público en instituciones públicas de carácter económico en Bahía Blanca. A continuación ofrecemos entonces una muestra de las percepciones de los usuarios respecto del comportamiento cortés o descortés. La misma ha sido sistematizada según dos criterios: por un lado, según el carácter de la evaluación, atendiendo a un continuum que va desde un polo de evaluación más negativa hasta un polo de evaluación más positiva; por otro lado, en la siguiente subsección se consideran los fenómenos que, según los hablantes, constituyen las marcas explícitas de expresión de cortesía o descortesía en los contextos institucionales abordados. Comenzaremos la presentación del análisis de las respuestas partiendo del polo más negativo, asociado a la expresión de descortesía, en una escala que incluye los valores de *malo-moderado-dependiente de la institución y del empleado-positivo*.

Con respecto a las percepciones de los usuarios relevadas a partir de las entrevistas en cuanto a los comportamientos vinculados con la *descortesía*, es posible observar que para algunos usuarios de estas instituciones (46%) el trato de los empleados es definitivamente

-[E] ADELANTE:: (.) QUIÉ::N SI::GUE::? ((la usuaria que debe pasar, una anciana, no escucha el llamado, y E continúa gritando)) ADELA:NTE:: (1) ADELA:NTE:: POR FA:VO::R (1) NO ME HAGAN FORZAR LA GARGANTA ((por las expresiones, la afectación de su voz y el tono de burla, el empleado parece estar imitando a Flora, la empleada pública del sketch de Gasalla)) (4) QUIÉ:N SI::GUE::? (.) QUIÉ:: N SI::GUE::? (.) QUIÉ::N SIGUE::? ((Los usuarios que esperan en la cola se muestran enojados por la forma de llamar del empleado))

Una cuestión que no queda clara en este caso es si el empleado está siendo realmente muy descortés con los usuarios, gritando de esa manera a las personas mayores y con ese tono de burla, o si está intentando hacer una humorada, lo cual favorecería una evaluación más positiva. Sin embargo, si el humor fuera la intención, no es decodificado de esa manera por los usuarios, quienes consideran una falta de respeto la manera de llamar del empleado, según comentarios escuchados en nuestro trabajo de campo por parte de los que esperan en la fila. Otra expresión de este empleado, que recuerda la expresión característica del personaje de ficción, es la siguiente:

(63) EMISOR-----→ DESTINATARIO
 Empleado → Usuario
 (hombre – 40 años) (hombre – 80 años)
Contexto: Un anciano intenta pasar delante de la mampara antes de que llegue su turno; el empleado entonces le dice:
 -[E] ATRÁS (.) TIENE QUE ESPERAR DETRÁS DE LA MAMPARA

Para otros usuarios (15%), en cambio, tal como es registrado también por Placencia en su estudio sobre instituciones ecuatorianas (2001), el trato es *moderado*, es decir, “ni tan bueno ni tan malo”, como muestra el siguiente fragmento de una entrevista a una usuaria [B] de 48 años:

-[U] y: *normal* o sea: *común* (.) *ni que se desviven* por atenderte ni: no sé (.) ni te tratan *tan mal* (.) tratan de dar soluciones pero: rápido

Por otra parte, muchos de los usuarios entrevistados (31%) afirmaron que el hecho de que el trato sea bueno o malo *depende del empleado y de la institución*, y consideran en sus expresiones la incidencia de las variables de sexo y edad en el tipo de trato brindado, como en el tercero de los ejemplos siguientes en el que se diferencia el trato del hombre –más distante– y el de la mujer –con un discurso más cercano al usuario o con un estilo más personalizado:

(Mujer [M] 56 años)
 -[E] ¿Cómo te parece que es el trato/ la atención de los empleados hacia la gente que va a estas instituciones a hacer un trámite o a averiguar algo?
 -[U] En algunos casos *buena* y en o:tro:s (.) *pésima*...

(Mujer [B] 81 años)
 -[U] ...*depende el empleado* que te toque

(Hombre [M] 23 años)
 -[U] ...para mí también *depende* de la edad de los empleados (.) están cansados de muchas cosas entonces como que: les molesta más cualquier pavada (.) y hay también gente grande que es *pio:la* todo pero la mayoría no (.) están cansados de hacer siempre lo mismo y se la agarran con la gente (.) yo lo que veo también es que la mujer es como más que te sabe explicar *mejor*: o está más atenta a otras cosas (.) en cambio el varón es más distante (.) la mujer es mejor con las personas *grandes* o están más atentas a otras cosas

Por último, algunos usuarios (6%) tienen una percepción *positiva* sobre el trato de los empleados, como en los siguientes casos correspondientes a una usuaria [B] joven y otra del grupo de edad mayor:

(mujer [B] 28 años)

-[U] En general (.) *bueno*:: a mí en el banco me atienden *perfecto*

(Mujer [B] de 82 años)

-[U] En algunos lados es cortés (.) en otros pésimo (.) a mí he tenido la suerte que me han tratado siempre *bien* sacando una vez en un banco

Consideramos interesante destacar que, en algunos casos, al comienzo de la entrevista algunos usuarios, especialmente los de edad más avanzada, manifiestan que la atención en esas instituciones es buena, que se sienten cómodos y bien atendidos, pero al promediar la entrevista van modificando su primera opinión a partir de la narración de experiencias vividas o bien de situaciones observadas en esos ámbitos y evaluadas por ellos mismos como negativas y descorteses.

Además de las evaluaciones señaladas en el continuum negativo-positivo, que califican la forma de atención como: *malo-moderado-dependiente de la institución y del empleado-positivo*, hemos registrado también que un informante percibe el trato cortés como falso cuando proviene de los empleados públicos, debido a la producción de un discurso que repite con cada usuario las mismas estructuras y características asociadas a una política institucional que “parece prescribir” cierta modalidad en el trato, tal como ilustra el siguiente fragmento de una entrevista correspondiente a un hablante masculino [A] de 27 años:

-[U] en general cortés pero: *falsa* (.) porque *los obligan* a tratarte bien

-[E] ¿Cómo te das cuenta que es falsa?

-[U] porque tienen un *casetito*

Otros usuarios consideran que no siempre la responsabilidad de los malos tratos está puesta en el empleado, sino que es algo compartido entre empleado y usuario, como lo ilustra el siguiente ejemplo de una usuaria [M] de 50 años:

-[U] ...yo reconozco que *a veces no es solamente el empleado a veces la gente que va a hacer el trámite ya va mal predispuesta* (.) porque tiene que pagar (.) porque está enojado porque le hicieron mal un coso y el pobre empleado tampoco tiene la culpa (.) o sea no le echemos la culpa al empleado (.) la gente va mal entonces se genera un círculo vicioso (.) a veces la persona ya va de mal humor (.) entonces del otro lado no vas a recibir flores (.) también hay que ver que el empleado tiene que hacer diez mil cosas (.) hay que ponerse en el lugar del otro

Asimismo, solo un usuario [A] de 27 años ha restado importancia a la cortesía, considerando que lo primordial es la agilidad en el trámite y la resolución de los problemas:

-[U] no necesitan ser tan corteses (.) mientras te resuelvan los problemas vos te vas a ir contento (.) *no importa si fueron amables o no*

-[E] ¿No te importa?

-[U] Sí: importa pero hasta cierto punto (.) lo que más me importa es que me resuelvan los problemas

Una visión de conjunto de la evaluación de los hablantes respecto del trato en estas instituciones muestra que la opinión que prevalece entre los informantes es la que sostiene que la atención en las instituciones públicas es generalmente mala, opinión que se evidencia en un 46% de las entrevistas, mientras que un 31% de los informantes consideran que el trato depende del empleado o de la institución. El porcentaje restante de entrevistados sostiene que el trato es moderado (15%) y bueno (6%). Solamente un informante considera que el trato es cortés pero falso y resta importancia a la cortesía a favor de la agilidad en el trámite.

4.1.2.3. Fenómenos y características del comportamiento cortés y descortés según la evaluación de los usuarios

Según hemos anticipado, en este apartado analizaremos las preguntas orientadas a conocer las percepciones de los hablantes acerca de los fenómenos y características del comportamiento cortés y descortés en los puestos de atención al público de los contextos institucionales seleccionados.

a) *Trato cortés*: En general, para los usuarios entrevistados el trato *cortés* está asociado con un conjunto de cualidades o comportamientos, definidos a partir de la alusión a diferentes fenómenos, que hemos clasificado según sean fenómenos lingüísticos, fenómenos paralingüísticos y cuestiones actitudinales. A ellos nos referimos a continuación:

Fenómenos lingüísticos: Los fenómenos lingüísticos más destacados por los usuarios son: saludos –de aparición ampliamente predominante en las entrevistas–, fórmulas de tratamiento, conversación de contacto o *small talk* (Coupland, 2000; Placencia y García, 2008), atenuación de los enunciados, agradecimientos y explicaciones. Según estudios previos sobre la variedad bonaerense, estos constituyen elementos dinamizantes fundamentales de la construcción de un discurso cortés en el español bonaerense (Rigatuso, 2003 y 2008a).

- *Saludos*:

(Mujer [M] 56 años)

-[U] ...te *saludan amablemente* (.) te preguntan *cómo está::s* (.) qué necesitá:s

(Mujer [B] 28 años)

-[U] ser cortés es que te digan *buen día* seño:ra qué está busca:ndo? que te atiendan (.) que te digan *hola buenas tardes* por lo menos (0,3) que te *saluden*

(Mujer [B] 22 años)

-[U] ...por lo menos que te atiendan bien (.) si ya te atienden bien ((empieza a imitar un modo de hablar amable)) e:y *cómo andás?* qué sé yo:: viste? *buen dí::a* (.) ya con que te digan e:so: te cambia viste? aunque no lo creas pero te cambia la: la: (.) el ánimo

Como hemos señalado, en las interacciones concretas son muy pocos los casos en los que los usuarios son recibidos con este tipo de saludos. Las respuestas de los usuarios en las

entrevistas dejan entrever que ellos aprecian el valor del saludo como un acto de habla que, en términos de Haverkate (1994: 85), se presta a la introducción de la comunión fática (*e:y cómo andás? qué sé yo:: viste? buen dí::a (.) ya con que te digan e:so: te cambia viste?*).

- *Uso de fórmulas de tratamiento tales como “señor”, “señora”:*

(Hombre [B] 66 años)

-[U] me da la ma:no (.) bien la mano (.) me ofrece un asie:nto (.) me habla ((parafraseando)) *señor* (.) qué desea? (.) la palabra señor (0,5) y ahí empezamos a hablar

(Mujer [B] 28 años)

-[U] que te digan buen día *seño:ra*

Ya hemos observado, en el apartado sobre fórmulas de tratamiento, que en las instituciones objeto de estudio es muy poco frecuente, al menos en las interacciones registradas, el uso de fórmulas de tratamiento de tipo nominal para dirigirse a los usuarios en instancias o actos de habla en los que serían esperables.

- *Conversación de contacto:*

(Hombre [M] 23 años)

-[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*

Tal como sostiene Rigatuso, en la conversación de contacto la referencia al tiempo constituye un tópico muy frecuente en nuestra comunidad, que contribuye a construir un contexto de tono amable, expresando cortesía positiva y afiliación con el destinatario (Rigatuso, 2008a). Sin embargo, como hemos observado, en nuestro corpus la conversación de contacto es de aparición poco frecuente y en ninguna de sus manifestaciones aparece la referencia al tiempo. Asimismo, resulta interesante destacar que entre las premisas ligadas a la categoría de afiliación en el contexto argentino, Susana Boretti se refiere a que “es deseable y agradable la conversación, lugar de *encuentro* interpersonal” (2009: 244, la cursiva corresponde al original).

- *Atenuación de los enunciados:*

(Hombre [B] 68 años)

-[U] a mí si me pedís las cosas bien (.) con un saludo (.) *por favor* (.) me podés sacar lo que quieras

(Mujer [B] 62 años)

-[U] cuando te atienden en forma cordial (.) te piden *por favor* (.) te agradecen

(Mujer [M] 37 años)

-[U] saludar con simpatía:a y mirar a los ojos (.) decir *por favor* (.) gracias (1) tener paciencia (.) dar buenas explicaciones

(Hombre [M] 63 años)

-[U] ...buenos días (.) *por favo:r* (.) gracias (.) *disculpe*

Como analizamos en el apartado correspondiente a la producción de fenómenos de atenuación, en general, aunque no siempre, en las instituciones estudiadas los empleados usan estrategias de atenuación para compensar la posible agresión a la imagen negativa del usuario.

En las entrevistas muchos usuarios se refieren a la importancia del uso de la expresión *por favor*, que constituye un procedimiento acompañante para la petición y es valorado como manifestación de cortesía. Además, en uno de los fragmentos el usuario se refiere al uso de reparadores como *disculpe*, que también, como ya vimos más arriba, es un procedimiento acompañante.

- *Agradecimientos*: Tal como vimos en los ejemplos anteriores, algunos usuarios mencionan los agradecimientos por parte de los empleados entre los elementos fundamentales del trato cortés. Como ya expresamos en el apartado correspondiente a este fenómeno, el agradecimiento constituye un acto cortés que refuerza la imagen positiva del interlocutor (Haverkate, 1994: 82). Sin embargo, en las interacciones concretas no hemos registrado el uso del agradecimiento por parte de los empleados sino que aparece siempre en boca de los usuarios (véase supra 3.1).

- *Brindar explicaciones a los usuarios*:

(Hombre [B] 55 años)

-[U] cuando *contestan mis dudas* de la mejor manera posible y sin apuro

(Mujer [M] 37 años)

-[U] ...dar *buenas explicaciones*

Fenómenos paralingüísticos:

- *Sonrisas*:

(Mujer [M] 50 años)

-[U] ...cuando te saludan (.) cuando te hacen una *sonri:sa*

(Hombre [B] 21 años)

-[U] Cuando te informan bien *sin hacerte mala cara* (.) piden por favo::r

En las interacciones concretas resultan muy pocos los empleados que sonrían a los usuarios en algún momento de la interacción. Los empleados que sonrían, tal como se desprende de las entrevistas, son considerados “amables” y corteses por los usuarios, que valoran positivamente los gestos de este tipo.

- *Contacto visual*:

(Mujer [M] 59 años)

-[U] cuando la gente te *mira a los ojos* (.) te *presta atención* a lo que vos le estás preguntando

(Mujer [A] 50 años)

-[U] ...que te *miren por lo menos a la cara* (.) no que estés como un mueble (.) por lo menos una *miradita* (.) qué sé yo (.) un gesto

(Mujer [B] 22 años)

-[U] ...que te *miren* y te *presten atención* a: lo que vos estás habla:ndo (.) lo que estás pregunta:ndo

En las interacciones concretas el contacto visual casi no se produce en los bancos, en donde las interacciones en ventanilla están automatizadas y los empleados mantienen su

mirada en la computadora durante casi todo el intercambio. En las instituciones de recaudación fiscal tampoco hay mucho contacto visual entre empleados y usuarios, y la mirada del empleado en la computadora también es frecuente allí, con excepción de algunas consultas en escritorios en las que los empleados deben explicar algún tema al usuario. En esos casos suele haber mayor contacto visual.

Asimismo, resulta interesante destacar en este punto que, especialmente en las instituciones de recaudación fiscal, cuando los usuarios de edad avanzada se dirigen a las ventanillas acompañados de una persona más joven, como hijos o nietos, los empleados suelen dirigir su mirada hacia la persona más joven para dar las indicaciones del trámite, comportamiento que posiblemente pueda interpretarse en el sentido de que los empleados no consideran a las personas muy mayores como clientes válidos para interactuar. Asimismo, según comentarios que hemos recogido de las personas involucradas, esa actitud suele ser interpretada como descortés.

Cuestiones actitudinales:

- Interés por parte del empleado:

(Mujer [M] 56 años)

-[U] *que se preocupe::n* (.) por lo que necesitás (.) que te traten de buena mane:ra: (.) que: si no entendés te lo vuelvan a repeti:r las veces que sea necesario y con amabilidad y no con mala cara

(Mujer [A] 25 años)

-[U] *...que se interesen en lo que vos necesitás* y que traten de: darte las herramienta:s posibles para: satisfacer tus necesidades

(Hombre [M] 55 años)

-[U] *interesándose de tu problema* y si no tiene solución dar una explicación convincente o derivar a la persona que brinde solución (.) es decir en una palabra que no te eche

Este punto se vincula directamente con la *imagen positiva* de los usuarios, es decir, que sus deseos se perciban como algo deseable. Los usuarios valoran entonces la *cortesía positiva*, vinculada en este caso con la siguiente estrategia: “Manifieste o presuponga que conoce y se preocupa por los deseos de O [Oyente]” (Calsamiglia Blancafort y Tusón Valls, 2002: 167).

- Predisposición para un “diálogo educado”:

(Hombre [B] 66 años)

-[U] *...pero la buena educación* ya empezar a dialogar con la persona y poder evitar posibles enojos cuando vos decís bueno esto es un *señor educado*...

- Predisposición para solucionar los problemas del usuario:

(Mujer [B] 48 años)

-[U] que te saluden eh: no sé *que te den soluciones al problema* que vos llevás

- Amabilidad, respeto, educación:

(Mujer [A] 24 años)

-[U] ser respetuoso: (.) amable: (.) educa:do en el trato

b) *Trato descortés*: Por su parte, los fenómenos y características del comportamiento percibido por los usuarios como *descortés* se vinculan en un número significativo con la ausencia o la oposición de los fenómenos que expresan cortesía, mientras que otros aluden a las características mismas del discurso institucional. Corresponden, entonces, a la *escatima de la cortesía esperada por el oyente* propuesta por Kaul en su tipología de la descortesía (2008a), o a la *ausencia de cortesía (withhold politeness)*, la *descortesía positiva (positive impoliteness)* y a la *descortesía negativa (negative impoliteness)*, siguiendo la denominación propuesta por Culpeper (1996) en su clasificación de las estrategias de descortesía. En tal sentido, la *descortesía positiva* consiste en “estrategias cuyo objetivo es dañar la imagen positiva del interlocutor, como ignorar al otro, excluirlo de una actividad, mostrar desinterés...”, mientras que la *descortesía negativa* se dirige a “atacar la imagen negativa del otro, con actividades como pueden ser ridiculizar, no tratar seriamente al otro, invadir su espacio...” (Bernal, 2007: 74-75).

Fenómenos lingüísticos:

- *Ausencia de saludos y agradecimientos*: Se trata de casos en los que hay *ausencia de cortesía* en situaciones en las que sería esperable su presencia. Asimismo, se produce una manifestación de *descortesía positiva* ya que el empleado daña la imagen positiva del usuario al ignorar su saludo y mostrar desinterés.

(Mujer [M] 56 años)

-[U] en los bancos que cobran los sueldos los jubila:dos a veces algunos *no te saludan ni con buen día ni cuando llegás ni cuando te va:s hasta luego ni gracias* (.) y con una cara de perro: (.) repugnantes

(Mujer [B] 22 años)

-[U] he ido a ((menciona una institución de recaudación fiscal)) y: los empleado::s no: te dan ni cinco de pelo::ta (.) *ni: siquiera te dicen ho::la::*

(Mujer [M] 27 años)

-[U] ...como yo voy y digo hola qué tal buen día: es como que ahí te contestan (.) pero *si yo iría y no saludaría o no diría na:da no sé si me saludarían*

(Hombre [B] 68 años)

-[U] *en los bancos ahora no te salu::dan* (.) te hacen un gesto con la cabeza para que pases (.) a mí eso me vuelve loco

(Mujer [M] 58 años)

-[U] en los bancos te atienden como si fueras un número (.) *muchas veces ni contestan el saludo* (.) salvo excepciones

- *Uso de léxico especializado por parte de los empleados*: Según hemos señalado en el apartado sobre el estilo de despersonalización, la orientación de los hablantes hacia su identidad institucional a través de su discurso constituye una de las características definitorias en puestos de atención al público tales como los que estudiamos.

(Mujer [A] 24 años)

-[U] y: no siempre es cortés (.) ...me hablaban ((se refiere a uno de los bancos)) *con terminología que: por ahí para una persona que va siempre entiende pero para mí que no voy tan frecuentemente e:: me resultaba::* (0,3) *complejo entenderlo* (0,5) y como que no me lo explicaban de manera:: que yo pueda entenderlo

(Mujer [B] 27 años)

-[U] por ahí te dicen *palabras raras* y le decís bueno *traducímelo a mi idioma*

- Falta de atenuación de los enunciados:

(Mujer [M] 27 años)

-[U] ...((reproduciendo el habla de los empleadas)) *NO* (.) *esto no te sirve* (.) y ni siquiera te dicen por qué no te sirve o sea *no te dicen* ((simulando un habla más pausada y amable)) *no: fija:te que esto no te sirve porque acá te equivocaste en tal deta:lle* (.) había que poner tenías que adjuntar tal impue:sto tal cosa (.) no (.) *te dicen no esto no te sirve te lo rechazan así::* ((gesto como de devolver un papel))

- Falta de predisposición y capacitación para dar explicaciones/ contradicciones en la información:

(Mujer [M] 27 años)

-[U] ((se refiere a una institución de recaudación fiscal)) le llevás una cierta cantidad de papeles porque cada vez que uno va a hacer un trámite tiene que llevar ((reproduciendo el habla de los empleadas)) *NO* (.) *esto no te sirve* (.) y *ni siquiera te dicen por qué no te sirve...*

(Mujer [M] 27 años)

-[U] es que *generalmente no te explican* (.) siempre es así (.) te dan una planilla: y fijate (0,5) si no te sirve la planilla y bue:no fijate en interne::t (.) averigualo como pue:das (.) si alguien lo hizo al trá:mite pregunta:le si justo conocés a alguien que hizo ese trámite preguntale porque *ellos no te explican nada* (.) y cuando vas te rechazan todo porque *nunca te explican* entonces te rechazan todos los papeles porque obviamente que generalmente (.) siempre te falta algo

(Hombre [B] 66 años)

-[U] ...ellos tienen un caset puesto (.) yo vengo a hacer esto bueno ta ta ta ta ta (.) *EL QUE SIGUE::* (0,5) *nunca te explican* porque no se preocuparon en averiguar

(mujer [B] 22 años)

-[U] ...me pasó en ((menciona una institución de recaudación fiscal)) que *te mandan para un lado te mandan para otro* (.) *no sabés dónde i::r y: nadie te explica nada* (.) te tratan ma::l o sea te tratan como que no le importa lo que querés hace:r o sea como que::: no no no::

(Mujer [B] 53 años)

-[U] en los bancos (.) me ha pasado de *hacer una misma pregunta a distintos empleados* y *todos te dicen cosas distintas* (.) no sé si es porque no saben o no tienen ganas de atenderte como corresponde

(Mujer [M] 37 años)

-[U] *muchas veces la respuesta a una pregunta no es la correcta* (.) lo cual lleva a perder tiempo o a hacer trámites de más o equivoca::dos...

En las interacciones concretas hemos registrado muy frecuentemente la falta de predisposición de los empleados para proporcionar a los usuarios las explicaciones necesarias, tal como veremos, por ejemplo, en el caso seleccionado para el siguiente apartado. Además, registramos contradicciones en la información que brindan diversos empleados dentro de la misma institución, lo que suele provocar inconvenientes a los usuarios y dificultades a la hora de hacer los trámites, ya que deben ir de un escritorio a otro e incluso volver a la institución a realizar nuevamente la consulta por haber recibido información errónea.

Fenómenos paralingüísticos:

- *Ausencia de sonrisas:*

(Mujer [M] 59 años)

-[U] a algunos *no les sacás una sonrisa* ni por casualidad

- *Atender con “mala cara”:*

(Mujer [M] 56 años)

-[U] ...con una *cara de perro*: (.) repugnantes

(Mujer [B] 22 años)

-[U] pero ya apenas entrás ((se refiere a una institución de recaudación fiscal)) *te miran con cara de:: ma:los viste? para no decir una mala palabra* ((risas)) te miran con cara viste de::??

- *Ausencia de contacto visual*, que está en directa vinculación con la despersonalización de la interacción. Asimismo, es una manifestación de *descortesía positiva* porque el interlocutor se siente ignorado:

(Hombre [M] 23 años)

-[U] ...en los bancos *no te miran a los ojos*

(Mujer [B] 22 años)

-[U] y en los bancos es un desastre (.) *no te miran* ((gesto de disgusto)) *ni siquiera te miran*

- *Volumen de voz elevado/ gritos:*

(Hombre [B] 66 años)

-[U] ...le molesta la gente que llega (.) y te lo hacen saber porque el tipo ese ((parafrasea al empleado)) *QUIÉN SIGUE:? NANATÓ* ((simula un habla incomprensible y a los gritos)) *no, a mí no me grités* porque te salto la ventanilla

En las interacciones concretas hemos registrado casos en los que los empleados se dirigen de este modo a los usuarios, especialmente a las personas mayores. Se trata de una expresión de *descortesía negativa*, ya que los gritos invaden el territorio del interlocutor. Tal es el caso de la siguiente interacción registrada en un banco:

(64) EMISOR-----→ DESTINATARIO

Empleado ←----- Usuario

(hombre – 40 años) (hombre – 80 años)

Contexto: En el momento de realizar un trámite, al usuario le falta un número en un documento que es imprescindible para concretarlo. E señala:

-[E] falta el último número

-[U] qué número es? qué es ese número?

-[E] el cuit

-[U] qué?

-[E] EL CUIT (.) EL CUIT ((bruscamente))

-[U] pero qué es?

-[E] CUIT

-[U] el cuit ya sé lo que es ((él quiere saber cuál es el dígito que falta))

-[E] Y QUÉ QUIERE QUE LE DIGA? ((gesto levantando los dos brazos))

- *Tempo acelerado:*

(Mujer [B] 22 años)

-[U] ...pero cuando ya te están con la computadora y no te:: y:: qué querés (.) no (.) mañana ((imita un modo de hablar típico de estos empleados, con un tempo muy acelerado))

- *Trato brusco:*

(Mujer [M] 27 años)

-[U] ...me trata:ron muy mal pero muy mal (.) me trataron muy mal (.) a mí me había faltado: el nombre de una perso:na: y me rompió el papel o sea de muy mala mane::ra *me rompió el papel* porque yo no lo podía completar ahí...

Cuestiones actitudinales:

- Atención con desgano:

(Hombre [B] 80 años)

-[U] todo depende del empleado te das cuenta? hay empleados que trabajan por necesidad (.) te das cuenta? y hay otros que están ahí como: *fastidiosos* (.) te das cuenta? *cansados sin ganas de atender* (.) más a gente de edad que uno siente no tenemos derecho a: *que nos contesten como deben contestar a una persona:*

(Mujer [B] 22 años)

-[U] en ((menciona una institución de recaudación fiscal)) como que *no tienen ganas* porque va tanta gente

- Desinterés y apuro por parte del empleado:

(Mujer [M] 56 años)

-[U] en algunas ocasiones en que los empleados te tratan de mala manera (.) *están apurados y no te prestan atención*

(Mujer [A] 25 años)

-[U] y: no siempre es cortés (.) como que por ahí en el trato con los demás por ahí:: (0,2) *al tener que hacer ellos rápido:* por la cantidad de gente que va: a hacer trámites al tener que hacer como digamos despacharlos por ahí no prestan atención a ser todo lo corteses que tendrían que ser

(Mujer [A] 25 años)

-[U] ...veía que sí (.) que *tenía más ganas de sacarme de encima: que: de prestar atención* en explicarme las cosas...

(mujer [B] 22 años)

-[U] *no te dan ni bolilla* están hablando con el de al lado:: (1) eso me ha pasado

Estos casos de desinterés por parte del empleado constituyen manifestaciones de *descortesía positiva*, ya que vulneran la imagen positiva del usuario, que siente que sus deseos no son compartidos por el empleado y no le interesan.

- Dejar al usuario esperando sin justificación:

(Mujer [M] 27 años)

-[U] ...la persona que atie:nde es cortés cuando ve que vos lo estás esperando y no hay na:die y te atiende (.) no que *te hace esperar tres ho:ras se toma un café: y te mi:ra que vos estás ahí espera:ndo* (.) eso es ser totalmente descorté:s (.) y *no le importa que vos estás perdiendo el tiempo*

(Hombre [B] 66 años)

-[U] eso que ahora prohibieron fumar porque he ido a oficinas que: están fff ((gesto de fumar)) te atienden entre la nube de humo (.) perá perá ((esperá, esperá)) que voy a: pegar una pitada y enseguida vuelvo

- Exigir realizar trámites por Internet:

(Mujer [A] 50 años)

-[U] ...no todo el mundo sabe cómo se maneja eso (.) he escuchado a gente mayor que les dice que no tiene computadora y le dicen y vaya a un locutorio (.) y pero no sé: (.) y le dicen bueno pregúntele a su nieto (.) mala onda

- *Ser insensible*: Esta insensibilidad, manifestación de *descortesía positiva*, se focaliza particularmente en la expresión de los hablantes de la comunidad en la interacción con personas de la tercera edad.

(Hombre [B] 80 años)

-[U] ...si se trata de una persona mayor tienen que pensar que en alguna oportunidad si tienen la suerte ellos de llegar a esa edad no les gustaría que lo traten de esa manera (.) pero no se ponen a pensar en eso (.) pero ellos tienen que pensar que si uno no le entiende bien explicale de nuevo (.) aparte ellos tienen que pensar si ella fuera mi abuela: la: mi abuela: lo (.) para mí que a ellos les falta ubicación

Resulta interesante destacar que este tipo de percepciones de la descortesía hacia la gente mayor ha sido registrada también por Placencia (2001: 190) en su estudio sobre una institución pública ecuatoriana. A continuación transcribimos otro fragmento de una entrevista en el que la usuaria se queja de la insensibilidad de una empleada:

(Mujer [A] 27 años)

-[U] ...en ((menciona una institución de recaudación fiscal)) en la ventanilla de turnos no me querían dar el número porque me faltaba la fotocopia del documento (.) y yo estaba con el bebé (.) y le dije a la empleada (.) pero estoy con el bebé y hay una cola tremenda (.) y me dijo (.) ((imitando a la empleada)) bueno (.) bueno ((tono despectivo)) te doy el número pero si se te pasa el turno tenés que hacer la cola de vuelta eh?

- *Atender con frialdad*:

(Mujer [M] 59 años)

-[U] ...en los bancos muy *fríamente* (.) muy *secos* mal

- *Ser "prepotente"*:

(Mujer [M] 37 años)

-[U] muchas veces la respuesta a una pregunta no es la correcta (.) lo cual lleva a perder tiempo o a hacer trámites de más o equivocados (1) cuando uno reclama generalmente no asumen su error y actúan con *prepotencia*

4.2. Evaluaciones de los usuarios sobre un caso

Como anticipamos, para finalizar nuestro análisis presentaremos a continuación los resultados obtenidos a partir de la aplicación de la segunda de las técnicas orientadas a recoger las percepciones y evaluaciones de la (des)cortesía en la atención al público en instituciones públicas de carácter económico en Bahía Blanca. Siguiendo la propuesta metodológica de Gumperz (1982), presentamos a doce usuarios, hombres y mujeres entre 18 y 70 años de los tres niveles educacionales, una interacción grabada en una de las instituciones de recaudación fiscal para que ellos actúen como jueces o evaluadores de dicha interacción y detecten la presencia posible de problemas de comunicación que incidan en la comprensión. El caso seleccionado para realizar esta experiencia es el que transcribimos a continuación:

(65) EMISOR-----> DESTINATARIO
Usuario Empleado
(mujer – 57 años) (mujer – 58 años)

Contexto: El usuario anterior en la cola de una institución de recaudación fiscal se retira de la ventanilla. La usuaria se acerca a la ventanilla interesada por averiguar cómo puede acceder a la información sobre sus aportes. E mira a U sin saludar ni preguntar qué necesita:

- [U] buen día (1) ehh quería saber cómo tengo que hacer para averiguar sobre mis aportes?
- [E] ((muy seria. Responde con un tono como si estuviera explicando algo que es obvio y muy evidente)) para sus aportes tiene que (x) ehh sacar una clave fiscal (.) usted está inscrita como: autónomo?
- [U] no: (2) qué tengo que sacar? clave::?
- [E] qué:: aporte está inscrita como qué? ((muy seria))
- [U] como empleada
- [E] entonces tiene que pedirlo en anses o con la clave fiscal bajarlo por internet ((habla con un tono que indica que está respondiendo algo obvio)) [(para eso está) la clave fiscal]
- [U] [no pero por internet] ((tono muy amable)) sí:: pero por internet yo: me fijé: y dice estamos actualizándolo:: (.) vuelva:: pero no nunca:: vuelvo pero
- [E] entonces pase por anses señora nosotros no podemos ((irritada, tono de desprecio, tempo acelerado))
- [U] ustedes no
- [E] no porque:: tiene que sacarlo por internet! ((tono que indica que es evidente)) por eso se le da la clave fiscal ((muy seria))
- [U] necesito una clave fiscal?
- [E] sí: usted la baja por internet y se fija
- [U] también la clave fiscal?
- [E] claro es una clave fiscal ((el mismo tono))
- [U] pero no tengo clave fiscal [lo tengo:]
- [E] [por eso] le digo yo: que TIENE QUE SACAR LA CLAVE FISCAL ((parece enojada, eleva el tono de voz, tono imperativo))
- [U] y dónde se saca:?
- [E] con el dni y una fotocopia del dni ((parece enojada, impaciente)) (.) lo tiene?
- [U] sí (1) sí tengo el dni pero la fotocopia no:
- [E] bueno:: al frente hay una librería saca una fotocopia y después viene sí? ((apurada, tempo acelerado))
- [U] bueno:: ehh la cédula eh nueva [sirve?]
- [E] [la cédula nueva] sí
- [U] bueno gracias
- ((E no responde))

A continuación intentaremos ir relevando en el fragmento transcripto, cuáles son los elementos codificadores de (des)cortesía, el estilo comunicativo y los problemas de comunicación que podemos percibir.

En el inicio de la interacción es evidente que la usuaria espera la respuesta de la empleada al saludo *buen día*, ya que transcurre un segundo de silencio entre su saludo inicial y la formulación de la consulta. Consideramos que en esta instancia de la interacción se produce la tensión psicosocial a la que alude Haverkate (1994: 58 y 85) al referirse a las situaciones potencialmente comunicativas en las que no se produce el intercambio verbal esperado. Así, la usuaria, desconcertada ya que el saludo como acto de habla forma parte de un par de adyacencia saludo/saludo que supone la respuesta, titubea ante la *ausencia de cortesía* esperada (Culpeper, 1996) y formula la consulta utilizando el verbo *querer* en imperfecto (*quería*) como forma de atenuación de su pedido, en una expresión de *cortesía negativa* que también podría interpretarse como atenuación estratégicamente cortés (Briz, 2003). A continuación la empleada responde con un tono que indica que esa información constituye una obviedad, tono que para alguien que desconoce la información y el significado

del léxico técnico podría resultar descortés en ese contexto. Consideramos que el tono de la empleada tiene directa vinculación con su orientación hacia su identidad institucional, que la lleva a considerar como muy evidente algo que la usuaria no entiende o nunca escuchó mencionar. Entonces, cuando la empleada le pregunta en carácter de qué está inscripta, la usuaria pregunta por la clave (*qué tengo que sacar? clave::?*) porque necesita más información, no entiende de qué se trata y no conoce el significado del léxico técnico que utiliza la empleada. Sin embargo, en lugar de responder y aclarar las dudas de la usuaria, explicarle lo que es una clave fiscal y para qué sirve, la empleada insiste en su pregunta (*qué:: aporte está inscripta como qué?*), para luego volver a mencionar, con el mismo tono de obviedad, la necesidad de la clave fiscal para hacer el trámite por Internet. La usuaria, con un tono muy amable, explica que por Internet no logró obtener resultados, a lo que la empleada responde irritada, con un tono de desprecio y tempo acelerado: *entonces pase por anses señora nosotros no podemos*. En esta emisión la empleada recurre al estilo de despersonalización de su discurso, que se manifiesta en el uso del pronombre *nosotros*, mediante el que se identifica con la institución y se presenta como representante institucional. Asimismo, resulta poco cortés el imperativo *pase por anses*, especialmente teniendo en cuenta el tono y el tempo de la emisión. Además, la fórmula de tratamiento *señora*, como ya analizamos, resulta descortés aquí por el tono en que se emite. A continuación vuelve a aparecer el tono de obviedad: *tiene que sacarlo por internet! por eso se le da la clave fiscal ((muy seria))*. En esta expresión la empleada usa una perífrasis de obligación y una estructura sintáctica pasiva refleja que es característica del estilo de despersonalización. A continuación se produce un problema de comunicación ya que la usuaria interpreta, a partir de las palabras confusas de la empleada, que la clave fiscal se puede sacar por Internet cuando en realidad es un trámite personal que se concreta en la institución. Las inferencias de la usuaria resultan erróneas y la empleada es muy poco explícita y se muestra poco dispuesta a explicar con claridad a la usuaria los requisitos del trámite:

- [U] necesito una clave fiscal:l?
- [E] sí: usted la baja por internet y se fi::ja
- [U] también la clave fiscal?
- [E] cla:ro es una clave fiscal ((el mismo tono))
- [U] pero no tengo clave fiscal [lo tengo:]
- [E] [por eso] le digo yo: que TIENE QUE SACAR LA CLAVE FISCAL ((parece enojada, eleva el tono de voz, tono imperativo))
- [U] y dónde se saca:?

La empleada, entonces, se impacienta y se dirige a la usuaria con un volumen de voz elevado que en ese contexto resulta sumamente descortés. Durante el resto de la interacción la empleada se muestra apurada e impaciente, y se dirige a la usuaria con emisiones en un tempo acelerado, lo que resulta descortés en este contexto. Finalmente, ante el agradecimiento de la

usuaria, la empleada ni siquiera responde. Probablemente, la imagen positiva de la usuaria haya quedado lesionada en el transcurso de la interacción.

Durante la experiencia de “jueces” les solicitamos a los hablantes que participaron 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, fueron señalando diversos aspectos que enumeramos a continuación:

-Percepciones sobre la atención en general:

- La atención es pésima, la mujer está enojada, se ve que es una persona no apta para la atención al público, porque no tiene paciencia.
- La empleada está fastidiada, re podrida de laburar, y no quiere explicar algo que es obvio para ella.

-Ausencia de saludo:

- La empleada no saluda, eso resulta totalmente descortés.
- Me parece descortés que no salude al principio, se queda esperando como diciendo “dale, decime qué querés así te vas enseguida”.

-Tono de voz:

- Contesta irritada, usa un tono de irritada para responder, la usuaria sigue siendo amable para hablar pero a la empleada no le importa ese tono amable. Usa un tono imperativo, irritable, está furiosa, responde con un tono como si fuera obvio, no puede entender que la señora le siga preguntando porque da por sentado que lo tiene que saber.
- Le dice algo que para ella es una obviedad y por eso la menosprecia a la mujer, eso se ve en el tono de voz.
- Habla con un tono como si estuviera respondiendo algo obvio, cuando le dice de la clave fiscal y la manda a anses, como diciendo me estás preguntando algo tonto. La usuaria le habla re tranquila y la empleada responde como loca.

-Fórmula de tratamiento “señora”:

- “Señora” no lo dice cortésmente.
- Cuando la manda a ANSES y le dice “señora nosotros no podemos” me parece descortés, se lo dice con impaciencia, le dice “señora” con un tono impaciente.
- “Señora” es despectivo porque se lo dice con un tono mal, lo acentúa, SE-ñora.

-Explicaciones:

- La empleada contesta irritada, porque la señora no sabe lo que es clave fiscal, y ella insiste en que la tiene que sacar por Internet pero en realidad no es así, es un trámite personal. La empleada da información errónea y se contradice (...) responde con un tono como si fuera obvio, no puede entender que la señora le siga preguntando porque da por sentado que lo tiene que saber, le irrita que la señora no sepa de qué le está hablando en vez de explicarle qué es la clave fiscal.
- Ella supone que la usuaria sabe todo y le dice que traiga la clave fiscal y no le explica qué es ni por qué la necesita ni cómo sacarla.
- Se la quiere sacar de encima, no sé si le termina respondiendo lo que le pregunta, no le da la explicación que la mujer busca, no le explica qué es la clave fiscal porque para ella es obvio. La empleada se irrita, está impaciente cuando le dice “entonces pase por anses señora, tiene que sacarla por Internet!”, está sacada, como diciendo “¿qué parte no entiende?”, o como diciendo “¡basta! ¡no me jodas más!”.

-Vulneración de la imagen de la usuaria:

- La mujer se habrá sentido re mal.
- La usuaria como que después se siente mal, le da no sé qué seguir preguntando. La empleada generó una situación incómoda para la usuaria.

A partir de estas evaluaciones de los hablantes bahienses pudimos confirmar nuestras propias interpretaciones previas acerca de la interacción analizada. Resulta interesante observar a lo largo de esta experiencia el modo en que los participantes en su rol de “jueces”

van verbalizando sus percepciones sobre los distintos aspectos de la interacción que llaman su atención, mostrando una conciencia lingüística vinculada con su competencia comunicativa y su pertenencia sociocultural como miembros de la comunidad.

Desde una mirada de conjunto, tal como ha sido relevado a partir de las dos técnicas aplicadas para conocer las percepciones y evaluaciones de los usuarios sobre la (des)cortesía en los puestos de atención al público en instituciones de carácter económico en Bahía Blanca, hemos observado que los usuarios tienen una percepción predominantemente negativa y crítica de la atención al público en esos ámbitos, y evidencian en su mayoría una profunda conciencia sociolingüística acerca de los fenómenos de (des)cortesía que allí tienen lugar, a tal punto que incluso en algunas entrevistas aparecen reflexiones relativas a la incidencia de las variables de sexo y edad en el tipo de trato brindado, como en el siguiente ejemplo en el que el usuario diferencia el trato según la edad de los empleados –a mayor edad peor trato–, y según el sexo –el hombre es más distante y la mujer tiene un discurso más cercano al usuario:

-[U] ...para mí también depende de la edad de los empleados (.) están cansados de muchas cosas entonces como que: les molesta más cualquier pavada (.) y hay también gente grande que es pio:la todo pero la mayoría no (.) están cansados de hacer siempre lo mismo y se la agarran con la gente (.) yo lo que veo también es que la mujer es como más que te sabe explicar mejo:r o está más atenta a otras cosas (.) en cambio el varón es más distante (.) la mujer es mejor con las personas gra:ndes o están más atentas a otras cosas

En general, no existe demasiada correspondencia entre las expectativas de los informantes acerca de cómo debería ser el trato hacia los usuarios en puestos de atención al público y lo que realmente acontece en las interacciones concretadas en las instituciones seleccionadas, por lo que la crítica prevalece en sus evaluaciones.

V - Conclusiones

A lo largo de este trabajo hemos estudiado las interacciones verbales desarrolladas entre empleados y usuarios en puestos de atención al público en instituciones de carácter económico de la ciudad de 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 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*, de aparición predominante en nuestro corpus, resulta ser el más característico de las interacciones institucionales en los puestos de atención al público de carácter económico estudiados. 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, nos hemos propuesto 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 las fórmulas de saludo, agradecimientos, recursos de atenuación, *small talk* o conversación de contacto y fórmulas de tratamiento.

Con respecto a los *saludos y agradecimientos*, 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 y cierre de interacción parte generalmente del usuario. En muchas interacciones registramos la ausencia de saludos y de respuestas a los saludos a 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 las entrevistas, en las que los saludos y respuestas al saludo se asocian a la cortesía, mientras que su ausencia se vincula a la mala atención o descortesía. Por otro lado, los agradecimientos siempre parten del

usuario, lo que resulta esperable en interacciones de este tipo, dado que son los usuarios los que reciben un beneficio de parte de los empleados.

En lo que respecta a las *estrategias de atenuación*, hemos verificado un uso frecuente, especialmente en las instituciones de recaudación fiscal, de esta forma de cortesía orientada a no imponerse ante el interlocutor, tanto por parte de los empleados como de los usuarios. En los casos en los que los empleados usan formas directas (por ejemplo, *hablalo con las chicas*), estas suelen ser a favor del oyente, por lo que su uso no afecta la imagen negativa del interlocutor. Las estrategias relevadas en tal sentido son: *desactualizadores*, *elisión de marcas enunciativas de los locutores*, *empleo de diminutivos y formas apocopadas*, entre los *procedimientos sustitutivos*; y *procedimientos acompañantes* para los *pedidos* y las *consultas*, *modalizadores* y *reparaciones*.

La *conversación de contacto* o *small talk*, de aparición poco frecuente en nuestro corpus, es muy valorada por algunos usuarios entrevistados, que se han referido espontáneamente a este fenómeno. En los casos registrados hemos verificado usos de este fenómeno lingüístico orientados al cubrimiento de silencios socialmente incómodos, el establecimiento de alianzas afiliativas, la construcción de la labor institucional y el reconocimiento de identidades profesionales de los usuarios.

Las *fórmulas de tratamiento* nominales, que son de uso muy frecuente en la interacción comercial (Rigatuso, 2003 y 2011) y en puestos de atención al público en otro tipo de instituciones, como por ejemplo en instituciones de atención al público del ámbito educativo bahiense (Julián, 2012), resultaron, en cambio, ser de uso muy poco frecuente en las instituciones seleccionadas para este estudio, verificando incluso en muchos casos usos que no tienen precisamente un valor cortés. La poca frecuencia de uso de las fórmulas de tratamiento por parte de los empleados para dirigirse a los usuarios resulta significativa teniendo en cuenta que varios usuarios destacaron en las entrevistas el uso de las fórmulas nominales *señor* y *señora* entre los fenómenos lingüísticos vinculados a la expresión de cortesía en la atención al público.

En lo que hace a las percepciones de los usuarios 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 entrevistas, 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 del usuario, entre otros, mientras que en las interacciones concretas más que la *afiliación* prevalece muchas veces la imagen de *autonomía* de los empleados, manifestada en el uso de léxico

especializado, la falta de interés por los problemas del usuario, la deficiencia para proporcionar las explicaciones requeridas, la ausencia de contacto visual, entre otras formas de expresión de autonomía vinculadas a su orientación hacia su identidad institucional, que son decodificadas como descortesías por los usuarios y pueden provocar conflictos en la comunicación.

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 el empleado, es decir, que éste se interese y preocupe 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, y también es apreciada por los usuarios, como se observa en algunas entrevistas, aunque en las respuestas se le otorga un valor mucho más destacado a la *cortesía positiva*.

En una mirada general sobre la expresión y la percepción de la (des)cortesía en las instituciones objeto de estudio, consideramos que existe concordancia entre los datos relevados en nuestras observaciones en dichos dominios y las críticas señaladas por los informantes en las entrevistas, quienes, además, manifestaron una profunda conciencia acerca de los fenómenos de (des)cortesía y los problemas comunicativos que allí tienen lugar. Por su parte, en general 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.

Una de las vías de continuación de este trabajo consiste en el abordaje del tema desde la perspectiva del empleado, tal como también sugieren Placencia (2001: 207), en su trabajo sobre una institución ecuatoriana, y Rigatuso (2008a) para la comunidad bahiense en el caso de la interacción comercial, cuestión que hemos reservado para una futura investigación debido a los límites acotados del discurso académico-científico de una tesina. Para este abordaje recurriremos a la realización de entrevistas a empleados de estas instituciones con el fin de relevar su percepción sobre los temas estudiados previamente desde la perspectiva del usuario. En este sentido, resulta importante destacar que durante nuestras observaciones hemos registrado en notas etnográficas actitudes descortesías de usuarios, impacientes por las largas esperas, hacia los empleados, por lo tanto consideramos que las entrevistas a estos últimos proporcionarían información enriquecedora para conocer la otra perspectiva acerca de los fenómenos estudiados, enfoque que podría ser complementado con nuevas observaciones en las que los usuarios desconozcan los fines de la investigación, lo que evitaría también un posible condicionamiento de su parte.

Asimismo, entre las vías de continuación de la investigación se encuentra la posibilidad de incorporar la variable institución pública / institución privada, así como la variable “formación profesional de los usuarios”, a fin de constatar el modo en que estas interacciones institucionales se construyen con interlocutores especializados y confrontar los datos obtenidos con los correspondientes a la interacción con usuarios no especializados.

Como contribución a futuro, consideramos la posibilidad de planificar el diseño y el posterior dictado de cursos 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.

Finalmente, consideramos también que sería interesante proponer una proyección pedagógica en las escuelas, concretando una transferencia de estos estudios a las clases en escuelas secundarias, especialmente para trabajar el discurso institucional, considerando los conflictos comunicativos que puedan surgir y diversas cuestiones relativas a los fenómenos de (des)cortesía. En tal sentido, se podría trabajar con material recogido en nuestras observaciones, planteando incluso la posibilidad de que los alumnos realicen una experiencia de observación en una institución acompañando a algún familiar a realizar un trámite en bancos o en la Municipalidad, por ejemplo, o bien que realicen entrevistas a familiares para indagar sobre sus experiencias y su opinión relativa a temas de (des)cortesía y conflictos comunicativos en instituciones.

VI - Anexo

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.

VII - Apéndice gráfico



http://www.otroscucos.net/2009_02_01_archive.html







Imagen facilitada por sorayarjf
 en www.ciao.es



VIII - Bibliografía

- Almeida, M. (1999) *Sociolingüística*, La Laguna, Universidad de La Laguna.
- Bernal, M. (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. Consultado 5 de mayo de 2009.
- 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.
- 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, Dunken: 231-269.
- Bosque, I. y V. Demonte (Dir.) (1999) *Gramática descriptiva de la lengua española*, Madrid, Espasa-Calpe.
- 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. 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. Consultado 10 de abril de 2008.
- 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.
- Carmona García, J. P. (2009) *Análisis de las prácticas discursivas en un centro de atención primaria: Las interacciones de atención al usuario extranjero*, Departament de Filologia espanyola, Universitat Autònoma de Barcelona.
- Ciapuscio, G. y 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.
- 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. Consultado 5 de mayo de 2009.
- Coupland, J. (Ed.) (2000) *Small talk*, London, Longman.
- Culpeper, J. (2005) “Impoliteness and entertainment in the television quiz show: The Weakest Link”. *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.
- 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.) (1998) *Talk at work*, 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.
- 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. 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. Consultado 10 de abril de 2008.
- 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.
- Goffman, E. (1967) *Interaction ritual. Essays on face to face behaviour*, New York, Doubleday Anchor Books.
- Gumperz, J. (Ed.) (1982a) *Discourse strategies*, New York, Cambridge University Press.
- (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 pragmatolingüístico*, Madrid, Gredos.
- 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. Consultado 10 de abril de 2008.
- 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”, *ELUA*, 18: 129-150.
- 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.
- Joseph, J. (2004) *Language and Identity. National, Ethnic, Religious*, New York, Palgrave Macmillan.
- Julián, G. (2011) “El discurso de (des)cortesía en español bonaerense. Aplicación de un test de hábitos sociales”, en *Actas del V Coloquio de Investigadores en Estudios del Discurso y II Jornadas Internacionales de Discurso e Interdisciplina*, Villa María, Univ. Nac. de Villa María: 924-946. Disponible en: http://www.unvm.edu.ar/webs/Jornada_discurso_2011/Jornadas_del_Discurso.html
- (2012) “Expresión y evaluación de la (des)cortesía en puestos de atención al público: análisis de casos en una institución pública del ámbito educativo bahiense”. Ponencia presentada en el *XIII Congreso de la Sociedad Argentina de Lingüística*, San Luis, 2012.
- Kaul, S. (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. 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.
- (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. Consultado 20 de julio 2010.
- 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.
- 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. 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. 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.
- Pato, Elena E. (2008) “O sea y digamos en el discurso conversacional del español bonaerense ¿Solo conectores, expletivos y muletillas?”, en E. Rojas Mayer y E. Rigatuso (coords.) *Competencia y variedades del español en la Argentina. Pasado y presente*, San Miguel de Tucumán, INSILL – Facultad de Filosofía y Letras – SecyT – Univ. Nac. de Tucumán: 259-289.
- Placencia, M. E. (2001) “Percepciones y manifestaciones de la (des)cortesía en la atención al público: el caso de una institución pública ecuatoriana”. *Oralia, Análisis del discurso oral* 4: 213-241.
- (2004) “Rapport-building activities in corner shop interactions”, 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”. *Revista Internacional de Lingüística Iberoamericana*, Madrid: Ed. Vervuert: 139-161.
- 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.
- 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. (2012) “Estrategias lingüísticas para la construcción de la autoridad en las consultas con médicos de niños”. Ponencia presentada en XIII Congreso de la Sociedad Argentina de Lingüística, San Luis, Argentina.
- 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.
- (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.
- (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 M. del C. Vaquero 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 Georg Kremnitz y Joachim 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 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 *Política, sociedad y cultura en el Sudoeste Bonaerense, Actas de las V Jornadas Interdisciplinarias del Sudoeste Bonaerense*, Bahía Blanca, EdiUNS: 369-386.

---- (2011) “Conversación de contacto y variación situacional: la construcción de identidad en dos dominios interaccionales del español bonaerense actual”, en Carmen García y María Elena Placencia *Estudios de variación pragmática en español*, Buenos Aires, Editorial Dunken: 243-275.

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. Consultado 10 de abril de 2008.

Tannen, D. (1985) *Conversational style. Analyzing talk among friends*, New Jersey, Ablex publishing corporation.

---- (1996) *Género y discurso*, Barcelona, Paidós.

Van Dijk, T. (Comp.) (2000) *El discurso como interacción social. Estudios sobre el discurso II. Una introducción multidisciplinaria*, Barcelona, Gedisa Editorial.