

Interacción verbal en español bonaerense: el discurso de la (des)cortesía en un contexto institucional de atención al público (Una presentación)

Gisele Graciela Julián

Universidad Nacional del Sur

giselej_84@hotmail.com

1. *Introducción:* La temática de las interacciones institucionales constituye un asunto de gran interés para los estudios sociolingüísticos, especialmente en relación con la detección de problemas de comunicación en ámbitos de atención al público, como por ejemplo obras sociales, instituciones de salud pública, de administración de ingresos públicos, etc. En tal sentido, en relación con estos problemas interaccionales, en la Argentina se ha creado en el imaginario colectivo un estereotipo negativo del empleado público administrativo.

El plan de trabajo que aquí presento se inserta en el marco de un Proyecto de grupo de investigación del que soy integrante. Tal proyecto, cuya dirección está a cargo de la Doctora Elizabeth M. Rigatuso (UNS), se titula “Interacción verbal en español bonaerense. Construcción de identidades, valores y creencias” (Secretaría General de Ciencia y Tecnología, UNS) y se ocupa de estudiar, a la luz de los lineamientos de la Sociolingüística interaccional (Gumperz, 1982, Tannen, 1985 y 1996) y dentro de la propuesta contrastiva de discurso institucional/no institucional de Drew y Sorjonen (2000), la dinámica de la interacción verbal en español bonaerense en marcos institucionales y no institucionales, teniendo en cuenta la construcción de las identidades de los hablantes en el discurso, las actitudes subyacentes y las percepciones de uso. En el desarrollo del mismo se intenta, además, detectar problemas comunicativos propios de las interacciones analizadas, generando propuestas de resolución para tratar de contribuir a su mejoramiento.

En Argentina, entre fines del siglo XX y principios del XXI, han tenido un gran auge las investigaciones sobre interacción verbal en marcos institucionales, en consonancia con líneas de investigación desarrolladas en España y distintos países de América (por ejemplo Ciapusio G. y W. Kesselheim, 1997). En tal sentido, se considera un importante aporte para los estudios sobre cortesía vinculada al discurso institucional el artículo de María Elena Placencia “Percepciones y manifestaciones de la (des)cortesía en los puestos de atención al público: el caso de una institución pública ecuatoriana” (2001). 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), de Carmen Sánchez Lanza (2003), que estudia el discurso de la cortesía en las instituciones de salud pública y bienestar social, ambos centrados en el español de Rosario, y de Elizabeth M. Rigatuso (2003), acerca del español bonaerense.

Dentro de esta línea de interés se enmarca el proyecto al que hice referencia, que se propone, según he anticipado, un estudio de conjunto sobre las interacciones verbales en español bonaerense confrontando marcos institucionales y no institucionales correspondientes a la ciudad de Bahía Blanca, que constituye la comunidad objeto de estudio y pertenece a la región lingüística del español bonaerense. El objetivo es brindar una visión de los estilos comunicativos de nuestra variedad regional y aportar datos para la realización de una tarea de transferencia a nivel educativo para la formación de los miembros que operan en las instituciones estudiadas.

Es aquí donde se inserta mi plan de trabajo, cuyo objetivo consiste en el análisis de la interacción comunicativa desarrollada en la Administración Nacional de Ingresos Públicos [AFIP], situada en la ciudad de Bahía Blanca. Me propongo analizar en esta institución de qué manera sus miembros manifiestan en sus interacciones la orientación hacia sus identidades institucionales, atendiendo a cuestiones de (des)cortesía verbal e imagen, importantes para la construcción de la identidad interaccional, cuestión hasta el momento no abordada en dicho contexto –hasta donde llega mi conocimiento– para nuestra variedad. En el presente trabajo me propongo realizar, por razones de espacio en apretada síntesis, una presentación de este proyecto, deteniéndome en particular en algunos temas y problemas relacionados con la investigación.

2. *El discurso en un contexto institucional de atención al público bahiense: la interacción comunicativa en la Administración Nacional de Ingresos Públicos*: El estudio que pretendo desarrollar es de carácter exploratorio. Éste atenderá en particular a las estrategias empleadas por los funcionarios en la atención al público, focalizando en sus manifestaciones de (des)cortesía hacia los usuarios que concurren a dicha institución.

En el análisis se considerarán en particular fenómenos relativos a la expresión de la cortesía en el discurso tales como fórmulas de tratamiento, fórmulas de saludo, recursos de atenuación, *small talk* (conversación de contacto), entre otros, y se estudiarán ciertos fenómenos léxico-semánticos tales como la problemática de la creación léxica (por ejemplo, metáforas de la oralidad, empleo de siglas, etc.). Se tendrán en cuenta, además, las percepciones de los usuarios concurrentes a esta institución con respecto a cuestiones de

(des)cortesía verbal y fórmulas de tratamiento, confrontándolas con los datos obtenidos, y en vinculación con la detección de problemas de comunicación. Este segundo aspecto, el estudio de la percepción de los hablantes, ha demostrado ser una valiosa herramienta para la constatación de la evaluación diferente que a veces hacen los hablantes de formas que son de cortesía según el productor del discurso, y que son decodificadas negativamente por el destinatario (v. Placencia, 2001).

Además, se intentará detectar, partiendo del estudio de su diálogo institucional, la orientación de los interlocutores hacia sus roles e identidades institucionales. Se analizarán recursos prosódicos, gramaticales, léxico-semánticos, pragmáticos, cinésicos y proxémicos utilizados por los interlocutores en la construcción de sus identidades sociodiscursivas.

En la delimitación del objeto de investigación se plantea un problema: la conceptualización de discurso institucional. En tal sentido, en nuestro grupo de investigación concebimos el estudio del diálogo institucional desde la perspectiva de Drew y Sorjonen:

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

En esa perspectiva, consideramos tanto la interacción entre los miembros de la institución y los usuarios como la de los miembros entre sí.

Así, por ejemplo, se tendrán en cuenta las diferencias de tratamientos según los tipos de relación. Se estudiará, principalmente, el discurso institucional de los empleados hacia los usuarios (empleado/usuario), aunque, en la medida en que sea posible, también se estudiará el diálogo de los miembros de la institución entre sí (empleado/empleado, personal jerárquico/empleado). Por otra parte, tratarán de diferenciarse los tipos de relaciones de los empleados con los usuarios ocasionales y con usuarios profesionales, como por ejemplo contadores o economistas, analizando cómo se manifiestan las orientaciones institucionales de unos y otros hablantes.

Se estudiará, además, de qué manera el mundo del usuario común, que sería el mundo cotidiano, se opone al mundo institucional, oposición que se hace evidente en los diferentes discursos que se utilizan: discurso cotidiano y discurso institucional.

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

de Goffman (1967) y del Análisis del discurso (Drew y Sorjonen, 2000). Para el estudio de los fenómenos de cortesía seguimos la Pragmática sociocultural (Bravo, 1999, Placencia, 2001, Bravo y Briz, 2004).

Para la recopilación de datos se utilizará la técnica de participante-observador (Labov, 1970) y se recurrirá a la realización de entrevistas a los usuarios para analizar sus actitudes y percepciones con respecto a las cuestiones interaccionales estudiadas.

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

3. *Algunos problemas en la constitución del corpus*: Existen algunos problemas que se plantean a la hora de comenzar a llevar a cabo esta investigación. Por un lado, los relacionados con la obtención de los datos para un estudio sociolingüístico, y, por otro lado, los conflictos éticos que puedan surgir, aunque estos últimos no serán desarrollados en este trabajo por razones de espacio.

El primer problema es de carácter metodológico. Como señalaba más arriba, la principal técnica para la recopilación de los datos será la de participante-observador, técnica que me permitirá tomar contacto no sólo con los elementos lingüísticos de las interacciones sino también con los elementos paralingüísticos, como los gestos, miradas, proximidad física, intensidad fónica, etc. El problema metodológico radica justamente en mi inserción institucional en la AFIP, cuestión elemental para lograr la recopilación de los datos mediante la técnica antes mencionada. La dificultad se relaciona con el hecho de que esta investigación se ubica en un contexto de alta especificidad institucional y que se encuentra completamente alejado de mi especialidad. Entonces, se me plantean varios interrogantes, como por ejemplo, de qué manera podría lograr una inserción en esta institución sin que se conozcan los objetivos de mi investigación. Creo que dar a conocer mi objeto de estudio actuaría como un obstáculo para mi indagación, debido a que inmediatamente condicionaría a los funcionarios en sus interacciones, que de algún modo dejarían de ser espontáneas (Labov, 1970).

En relación con esta dificultad, creo que existe una posible solución que consistiría en seleccionar una serie de temas que puedan funcionar como objeto de consulta en el ámbito de esta institución, para lo cual resutará valioso el asesoramiento de profesionales de las ciencias económicas, de manera que a partir de dichas consultas pueda establecer distintas

interacciones con los empleados administrativos que trabajan en la AFIP, y estudiar, mediante el tratamiento de estos asuntos, los fenómenos de cortesía y, en general, los problemas interaccionales que pretendo analizar en esta investigación. Se utilizará un grabador de periodista para registrar esas interacciones.

Otra cuestión a tener en cuenta a la hora de llevar adelante mi investigación tiene que ver con los *destinatarios* de las interacciones que vaya a estudiar. Me refiero a que mediante esta investigación se pretende dar cuenta de los fenómenos de (des)cortesía producidos por empleados y usuarios de diferente sexo, edad y nivel socioeducacional. Por lo tanto, no seré yo el único destinatario en las interacciones con los empleados administrativos, sino que en varias de mis inserciones institucionales mi rol será sólo de observadora (no participante) de las interacciones que se establezcan entre los empleados administrativos y los distintos usuarios ocasionales, o de las conversaciones desarrolladas entre los clientes que están esperando en las filas, en boca de muchos de los cuales suelen registrarse reflexiones sobre el trato dispensado a los usuarios de la institución. En estos casos, para establecer su nivel socioeducacional se atenderá tanto a cuestiones lingüísticas como a rasgos extralingüísticos de los usuarios –por ejemplo vestimenta, modales– que me permitirán estimar su nivel socioeducacional. De la misma manera se procederá con la variable edad.

En estos casos, en que mi papel será sólo de observadora, debería encontrar una ubicación que funcione como lo que Duranti llama “punto ciego”:

...los etnógrafos deben refrenarse para no convertirse en participantes completos, y aprender a aceptar el extraño status de que se les perciba como profesionales **espectadores circunstanciales** u **oyentes casuales**. Para ello hay que encontrar el lugar que más se aproxima a un **punto ciego** en la escena, esto es, el lugar donde se pasa más desapercibido. (2000, 146)

4. Conclusiones: Este trabajo constituye sólo una presentación de la investigación que pretendo comenzar en la brevedad. Creo que su realización me permitirá ir desarrollando habilidades en el campo de la investigación sociolingüística, tanto en lo relativo a las técnicas de trabajo de campo como al proceso de elaboración de los datos, y me permitirá adentrarme en cuestiones teóricas propias de la Sociolingüística interaccional y el discurso institucional.

Para concluir, quisiera decir que considero muy importante la actividad de transferencia de resultados a la que me referí al comienzo del trabajo, ya que el fin último de esta investigación es poder llegar a brindar un servicio que tienda a la solución de problemas de comunicación.

5. *Bibliografía:*

- Bravo, D., “¿Imagen ‘positiva’ vs. Imagen ‘negativa’? Pragmática sociocultural y componentes de face”, en *Oralia* 2, pp. 155-184, 1999.
- Bravo, D., y A. Briz, *Pragmática sociocultural. Estudios sobre cortesía en español*, Barcelona, Ariel, 2004.
- Brown, R. y A. Gilman, “The pronouns of power and solidarity”, en Thomas Sebeok (ed.), *Style in Language*, New York, Massachusetts Institute of Technology, 1960, pp. 253-275.
- Ciapusio, G., y W. Kesselheim, “Usted qué es: categorizaciones y contexto institucional”, en Zimmermann, K. y Bierbach (eds.), *Lenguaje y comunicación intercultural en el mundo hispánico*, Madrid, Vervuert iberoamericana, 1997.
- Drew, P. y Marja-Leena Sorjonen, “Diálogo institucional”. En Teun A. Van Dijk (comp.) *El discurso como interacción social. Estudios sobre el discurso II. Una introducción multidisciplinaria*, Gedisa, 2000.
- Duranti, A., *Antropología lingüística*, Cambridge University Press, Madrid, 2000.
- Ferrer, M. C., “El discurso de la cortesía en puestos de atención al público en Argentina”, en D. Bravo (ed.) *Actas del Primer coloquio del programa EDICE “La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes”*, Estocolmo, 2003, pp. 315-331.
- Goffman, E., *Interaction ritual. Essays on face to face behaviour*. New York, Doubleday Anchor Books, 1967.
- Gumperz, J., *Discourse strategies*. Cambridge University Press, 1982.
- Gumperz, J. y D. Hymes (ed.) *Directions in sociolinguistics. The ethnography of communication*, New York, Holt, Rinehart and Winston, Inc., 1982.
- Placencia, M. E., “Percepciones y manifestaciones de la (des)cortesía en la atención al público: el caso de una institución pública ecuatoriana, *Oralia* 4: 213-241, 2001.
- Rigatuso, Elizabeth M., “Cortesía, tratamientos e identidad cultural en encuentros de servicio en español bonaerense”, *Actas de las II Jornadas Interdisciplinarias del español del sudoeste bonaerense*. Bahía Blanca, Archivo de la Memoria, Secretaría de Comunicación y Cultura, UNS, pp. 157-169.
- Sanchez Lanza, C., “El discurso de la cortesía en puestos de atención al público en la Argentina (instituciones de salud pública y bienestar social)”, en D. Bravo (ed.) *Actas del Primer coloquio del programa EDICE “La perspectiva no etnocentrista de la cortesía:*

identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes”, Estocolmo, 2003, pp. 332-345.

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

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