

Frecuencia de pronombres personales y desinencias verbales como indicadora lingüística de tensión interaccional en el discurso institucional



Lorena M. A. de-Matteis

Departamento de Humanidades, Universidad Nacional del Sur - CONICET,
Argentina / lmatteis@uns.edu.ar

Trabajo recibido el 22 de diciembre de 2016 y aprobado el 17 de agosto de 2017.

Resumen

Integrando aportes teórico-metodológicos del análisis del discurso institucional y de la sociolingüística interaccional, se intenta probar que las tareas e identidades institucionales condicionan la forma en que pilotos y controladores de tránsito aéreo (díada P/C) gestionan las instancias de *negociación*, *desacuerdo* y, sobre todo, *conflicto interaccional*. A partir de datos de interacciones registradas mediante observación-participante en Argentina, y apelando también a recursos en línea que permiten ampliar la muestra a otras variedades del español, se corrobora el papel de los condicionantes institucionales en estas instancias de la dinámica interaccional P/C. Se concluye que, ante las limitaciones impuestas por los rasgos altamente regulados y estandarizados de este discurso institucional, el señalamiento explícito de personas en el habla constituye una estrategia privilegiada para gestionar e identificar las tensiones interaccionales en este ámbito socio-técnico.

Palabras clave

discurso institucional
ámbitos socio-técnicos
conflicto interaccional
identidades institucionales
usos pronominales

Frequency of personal pronouns and verbal endings as linguistic indicator of interactional tension in institutional discourse

Abstract

Integrating theoretical and methodological contributions from institutional discourse analysis and interactional sociolinguistics, we attempt to prove that the tasks and institutional identities determine the way pilots and air traffic controllers (P/C dyad) manage instances of *negotiation*, *disagreement* and, above all, *interactional conflict*. Based on data from interactions registered by observation-participant in Argentina, and also resorting to online resources that allow to expand the sample to other varieties of Spanish, the role of institutional constraints upon these non-standardized instances of the P/C interactional dynamic is corroborated. It is concluded that, given the limitations imposed by the highly regulated and standardized features

Keywords

institutional discourse
socio-technical fields
interactional conflict
institutional identities
pronoun uses

of this institutional discourse, the explicit and emphatic signaling of persons in the discourse is a strategy that is preferred to manage and identify interactional tensions in this socio-technical field.

Frequência de pronomes pessoais e terminações verbais como indicadora linguística da tensão interacional no discurso institucional

Resumo

Integrando contribuições teóricas e metodológicas da análise do discurso institucional e da sociolinguística interacional, intenta-se provar que as tarefas e identidades institucionais influenciam a forma como pilotos e controladores de tráfego aéreo (díade P/C) dirigem instâncias de *negociação*, *desacordo* e, principalmente, *conflito interpessoal*. A partir dos dados de interações registradas mediante observação-participante na Argentina, e também utilizando recursos *online* que permitem ampliar a amostra a outras variedades do espanhol, corrobora-se o papel dos condicionantes institucionais nestas instâncias da dinâmica interacional P/C. Conclui-se que, ante as limitações impostas pelas características altamente reguladas e padronizadas deste discurso institucional, a sinalização explícita de pessoas no discurso é uma estratégia privilegiada para gerir e identificar as tensões interacionais neste âmbito sócio-técnico.

Palabras-chave

discurso institucional
âmbitos sócio-técnicos
conflito interacional
identidades institucionais
usos pronominais

1. Introducción

Las prácticas comunicativas en las organizaciones aéreas, y en especial las radiotelefónicas, están estandarizadas y siguen un conjunto sistemático y bien establecido de procedimientos que se centran en el intercambio claro y breve de la información y las instrucciones significativas para la operación aérea. Aunque, como señala Nevile (2004), las entidades relevantes en este ámbito del transporte son las aeronaves y las estaciones de control y no los individuos, el análisis de los datos revela que estas prácticas no dejan de contribuir, como en todo ámbito comunicativo, a la construcción y transmisión de las identidades institucionales de los sujetos. En este caso particular, sus identidades profesionales podrían verse afectadas durante las instancias que, en este trabajo, proponemos caracterizar como de *elevada tensión interaccional*. Mientras que Koester (2006, 122), siguiendo a Holmes y Stubbe (2003), aborda interacciones que incluyen “habla problemática”, postulamos esta designación alternativa para incluir todas aquellas instancias que, en un entorno laboral que reglamenta la forma de las intervenciones para el intercambio rutinario de información y para la coordinación de las tareas, se caracterizan por una creciente personalización del discurso y un incremento en la subjetividad, ambas tendencias asociadas con la expresión de posiciones contrapuestas.

En su capítulo “Negotiating consensus and conflict in workplace talk”, Koester observa que el conflicto abierto tiende a ser evitado para mantener buenas relaciones, ya que constituye una instancia interaccional en la que las identidades e imágenes personales y profesionales se ponen en gran riesgo. Para minimizarlo, los hablantes apelan a distintos recursos, como expresiones idiomáticas, metáforas, etcétera, que destacan la *pertenencia*

a un mismo grupo u organización en el proceso de alcanzar o recuperar consensos. Sin embargo, en ocasiones, las diferencias no pueden evitarse y se manifiestan en diverso grado. Este autor propone distinguir entre el *desacuerdo*, instancia cooperativa en la que se negocia para lograr/restaurar un acuerdo, y el franco *conflicto*, de más difícil resolución y en el que las posiciones subjetivas se manifiestan con mayor intensidad en las selecciones lingüísticas.

En tanto instancias indeseadas en todo entorno laboral, el *desacuerdo* y el *conflicto* son especialmente desalentados en la aviación. En un entorno socio-técnico en el que la comunicación eficaz es clave para la seguridad de las operaciones (de-Matteis 2013), y en el que se espera que todas las tareas—incluso las comunicativas— progresen de acuerdo a procedimientos estandarizados, el elevado nivel de personalización del discurso que expresa desacuerdo y conflicto entraña desviaciones con respecto a los protocolos comunicativos. En la mayoría de las ocasiones, entonces, los indicadores lingüísticos de estas instancias son de naturaleza más sutil y difíciles de detectar en comparación con la comunicación en otros contextos laborales o en la conversación cotidiana. Influyen para ello factores como: los objetivos inherentes al entorno comunicativo aeronáutico (intercambio claro y breve de información, coordinación de tareas), el tipo de contribuciones institucionalmente aceptables (rechazo de todo intercambio no operacional) y el empleo de una fraseología estandarizada para la radiotelefonía (un conjunto de expresiones que constituye un *registro restringido*).

En este sentido, desde el punto de vista de la investigación del discurso institucional, el conflicto interaccional en este tipo de entornos resulta de interés porque evidencia diferencias con respecto a: (1) la interacción de rutina dentro del ámbito en cuestión, (2) el conflicto en la interacción institucional en otros ámbitos y (3) el conflicto y la interacción cotidianos, punto de referencia de todo discurso institucional.

Este trabajo se propone, entonces, continuar la labor previa en torno a esta problemática, focalizando la atención sobre algunos de los rasgos que permiten reconocer específicamente las instancias de conflicto interaccional en la diada de hablantes piloto/controlador de tránsito aéreo (diada P/C) y que las distinguen de su comunicación de rutina. Frente a desarrollos anteriores, centrados en la descripción cualitativa de estas instancias en la interacción P/C en Argentina, en este caso se intenta también confrontar algunos de los usos lingüísticos ya identificados para el conflicto en esta diada en una pequeña muestra que involucra a hablantes de diferentes variedades del español y se asume, para ello, una perspectiva esencialmente cuantitativa.

Se busca, de esta manera, evaluar si algunos de estos rasgos obedecen a pautas propias de una variedad lingüística determinada o si, en cambio, constituyen emergentes de prácticas, pautas y restricciones propias del habla institucional. Con este fin, se analizan las frecuencias de uso de los pronombres personales empleados en función sujeto y las desinencias verbales asociadas, pues su presencia en el discurso es reveladora de un alto nivel de personalización y, en este sentido, puede esperarse una mayor presencia en las interacciones marcadas por el nivel máximo de tensión interaccional. De manera complementaria, cuando resulta pertinente para la comparación, se consideran también las frecuencias de las formas pronominales de la segunda persona, igualmente relevantes en la interacción¹.

1. Otras formas pronominales no subjetivas se destacarán en los ejemplos, pero no se analizan en este trabajo por razones de espacio.

El análisis cuantitativo se acompaña de ejemplos de interacciones de rutina, de instancias de negociación y de desacuerdo que se comentan brevemente desde una mirada cualitativa para ilustrar algunos de los aspectos puntuales de la dinámica P/C y permitir su contraste con las interacciones que consideramos como conflictivas.

1.1. Marco epistemológico

Además de la ya mencionada aproximación al conflicto interaccional de Koester, este trabajo presupone también los aportes de estudios clave sobre expresión de las identidades en la interacción y el discurso (Gumperz 1982, Calsamiglia Blancafort y Tusón Valls 2007) y, específicamente, sobre discurso institucional e identidad (Wodak 1987, Drew y Heritage 1998, Benwell y Stokoe 2006, Heritage y Clayman 2010, Candlin y Sarangi 2011, entre otros). También se apela a los estudios de la (des)cortesía verbal (Brown y Gilman 1960, Brown y Levinson 1987, Bravo 2003, etcétera), que ofrecen un marco necesario al estudio de la tensión interaccional.

1.2. Precisiones metodológicas

Este trabajo presenta una aproximación a los datos que prioriza la perspectiva cuantitativa para complementar y reforzar los resultados de estudios previos sobre la problemática, realizados todos ellos desde una mirada cualitativa. En dichos trabajos, el uso de los pronombres personales explícitos en el discurso radiotelefónico se apuntó como uno de los rasgos que indican posible tensión en la interacción P/C. La atención otorgada en este trabajo a la distribución estadística de estas formas permitirá corroborar la pertinencia de estos rasgos de personalización del discurso como criterios para identificar fases conflictivas en la interacción P/C.

1.2.1. Corpus

De acuerdo con lo señalado, se prioriza el análisis de la frecuencia de uso de los pronombres personales empleados en función sujeto y de las desinencias verbales asociadas en dos *corpus* complementarios, uno de referencia y uno de conflicto.

El *corpus* de referencia (CR) está conformado por datos que corresponden a interacciones de rutina y de negociación no conflictiva en la diada P/C. Proviene de un *corpus* recogido mediante observación-participante (Hernández Campoy y Almeida 2005, Crowley 2007) en diversos aeropuertos y aeródromos de la región lingüística del español bonaerense (tabla 1).

Muestra	Extensión (turnos P/C)	Extensión (tokens)
1	258	2.520
2	216	1.781
3	948	7.296
4	616	4.606
5	273	2.643

6	1.929	17.042
7	259	1.992
8	542	4.986
Totales	5.041	NR=42.866

Tabla 1: Descripción del corpus de referencia (CR).

Dada la excepcionalidad del franco conflicto en la interacción P/C, el *corpus* de conflicto (C_c) presenta un tamaño mucho menor (tabla 2). Para su conformación, y a fin de contar también con una representación de hablantes de otras variedades de español, hemos debido apelar a datos disponibles en Internet. Los ejemplos disponibles en español son mucho más escasos que para el inglés, la *lingua franca* para fines aeronáuticos. Sin embargo, se ha logrado conformar un pequeño *corpus* integrado por dos tipos de datos:

a) Las transcripciones publicadas en medios periodísticos tras algunos incidentes o situaciones consideradas como inseguras que tomaron carácter público. Cuando los correspondientes audios fueron puestos a disposición en portales periodísticos en línea o en medios audiovisuales (radio y/o televisión), se realizó una transcripción independiente.

b) Las transcripciones de interacciones realizadas a partir de audios disponibles en la plataforma *YouTube*, algunos de ellos referenciados también en distintos *blogs* de aviación (de-Matteis 2015). Para acceder a ellos, se operó a partir de búsquedas simples en línea con sintagmas del tipo “discusión (entre) pilotos (y/con) el control de tránsito aéreo”. Para utilizar estos materiales se corroboró, en cada caso, que no se registrara ninguna referencia que permitiera la identificación de los participantes². Se trata, además, de videos que no muestran imágenes de personas sino que presentan fotografías fijas o colores simples como fondos estáticos sobre los que se realiza una transcripción simple del habla que reproducen. En total, las cinco interacciones seleccionadas ilustran distintas fases de vuelo y corresponden a diversos aeródromos de habla hispana. Reflejan, además, interacciones con y sin contacto intralingüístico.

2. Otros criterios para garantizar un uso correcto de los datos fueron: a) que, a la fecha de su análisis, todas las interacciones disponibles en los distintos portales digitales superaran los dos años de publicación sin haber sido objetadas ni por personas físicas ni por otro tipo de entidades; b) que contaran con un mínimo de 5000 visualizaciones. Aunque los audios no incluyen datos que permitan identificar a los individuos y otros trabajos no realizan la anonimización de los datos disponibles en línea (cfr. Bieswanger 2013 o Fox 2013), de acuerdo con convenciones adoptadas en trabajos previos con nuestro material de referencia, en este trabajo continuamos con la práctica de reemplazar las denominaciones de las entidades relevantes y posiciones geográficas por las siguientes formulaciones genéricas: “Aeropuerto(n)”, “Centro(n)”, “Compañía + número de vuelo ficticio” y “posición”.

Conflicto	Variedad lingüística	Hablantes*	Extensión (turnos P/C)	Extensión (tokens)	Fase de vuelo
1	E. de Argentina	2	37	521	Aproximación
2	E. peninsular	2	6	192	Ascenso
3	E. peninsular y costarricense	4 (P:2, C:2)	35	610	Aproximación
4	E. de Argentina	2	10	222	En ruta
5	E. de Argentina y peninsular	3 (P:3, C:1)	42	694	Aproximación
Totales			130	NC=2.239	

Tabla 2: Descripción del corpus de conflicto (CC).

* Dado que el conflicto en la díada P/C puede ocupar muy pocos turnos de habla, y a fin de no dejar de lado ni la gestación ni su resolución en la interacción, se consideran los datos correspondientes a toda la interacción P/C involucrada. A veces, esto supone la participación de más de un piloto y, menos frecuentemente, de más de un controlador.

De manera similar a lo que ocurre con el CR, en lo que hace a la procedencia de los hablantes del CC, las muestras incluyen habla de pilotos de distintas compañías y controladores de tránsito aéreo pertenecientes a diversas

instalaciones de control de los siguientes países: Argentina, España y Costa Rica³. La cantidad de turnos considerados por variedad lingüística del español se refleja en la tabla 3.

Variedad lingüística	Controladores	Pilotos
E. de Argentina	367	702
E. peninsular	469	446
E. de Costa Rica	255	0
Totales	1.091	1.148

Tabla 3: Cantidad de palabras por hablantes y variedad de español en el CC.

Además de las esperables diferencias de realización oral en función de la variedad de español empleada, la estandarización que existe en los procedimientos radiotelefónicos hace que otros hechos de variación (por ejemplo, los léxicos) resulten escasos.

Por otro lado, en lo que hace a las variables sociolingüísticas que caracterizan a la díada P/C, las más significativas son el sexo de los hablantes y las diferencias de estatus dentro del sistema de tránsito aéreo. En el primer caso, mientras que hay un predominio de hombres entre los pilotos —en el CC objeto de este estudio todos son hombres—, se constata un número superior de mujeres en el colectivo de los controladores de tránsito aéreo —el CC incluye intervenciones de controladores y controladoras de tránsito aéreo—.

En relación con las diferencias de estatus, hay que señalar el estrecho carácter colaborativo de la interacción P/C y las responsabilidades compartidas de ambos colectivos profesionales en lo que hace a la seguridad del transporte aéreo. Se trata de dos colectivos mutuamente dependientes: “pilots and controllers need each other to know what information should be shared, and when, to allow the other to do their part in the working of the system” (Nevile 2004, 149).

Sin embargo, los pilotos se ubican en el polo de mayor estatus en función del prestigio social que se asocia con la tarea de volar una aeronave, y esto se refleja, por ejemplo, en la mayor frecuencia del pronombre personal de respeto *usted* en la dirección C→P de la díada. Pese a esta diferencia, merece destacarse que la formación del personal aeronáutico corresponde a una de nivel superior —por lo menos, de nivel terciario— y que, en muchos casos, hablantes de ambos grupos cuentan también con formación universitaria.

Por último, en lo que hace a su preparación comunicativa, ambos colectivos deben realizar un entrenamiento en las denominadas “habilidades no técnicas” (entre ellas la comunicación) y deben certificar su conocimiento de inglés aeronáutico, en especial si se desempeñan en aeropuertos que brindan servicios internacionales.

Como hemos señalado, el volumen de datos del CC es reducido (tabla 3) en función de lo excepcional que es el conflicto P/C. Esta circunstancia se refleja en el escaso número de muestras accesibles en Internet para el caso del español, mucho mayor para el inglés. Por tanto, aunque el tamaño del CC dificulta la elaboración de conclusiones con significado estadístico definitivo en lo que hace a la comparación entre variedades, consideramos

3. Aunque se intentará ampliar esta muestra en trabajos futuros, la selección del caso de Costa Rica se realizó atendiendo al hecho de que en este país, como en Argentina, también se registra el uso del pronombre *vos* en la segunda persona del singular de confianza lo que permitiría, eventualmente, contraponer los usos de estos dos países frente al español peninsular que alterna para esta persona entre los pronombres de respeto *usted* y de confianza *tú*.

que sí resulta suficiente para abordar el principal objetivo de este trabajo y ponderar la relevancia de los usos pronominales como indicadores de conflicto. Así, como se demostrará, las cinco interacciones expuestas registran en conjunto un número mucho más elevado de pronombres personales que todo el *corpus* que recolecta las interacciones de rutina.

1.2.2. Transcripción y análisis de los datos

El anexo 1 sintetiza las convenciones de transcripción adoptadas (Sacks y Jefferson 2000). A ellas se han añadido convenciones vinculadas al nivel pragmático y al empleo de las formas de tratamiento nominales y pronominales genéricas que se han adoptado en el anonimizado de los datos: el subrayado simple indica los tratamientos vocativos, el doble los autorreferenciales y el punteado los referenciales. En negrita se destacan las formas pronominales en función sujeto, desinencias verbales y otras formas pronominales y de tratamiento correspondientes a la primera persona y en itálicas las referidas a la segunda persona, mientras que las comillas introducen la reproducción del discurso referido.

El *corpus* de referencia fue procesado cuantitativamente, en parte, a partir de una base de datos diseñada originalmente en sistema *Microsoft Access*. Se realizaron búsquedas específicas sobre pronombres y desinencias verbales empleando la herramienta *WordList* de *WordSmith Tools* y eliminando, en forma manual, los casos no pertinentes que corresponden a turnos de habla de otras diadas de hablantes. Con una etiquetación parcial de bajo nivel⁴ para el CR, y completa para el CC, este *software* fue empleado también para la cuantificación de los mismos pronombres y desinencias en el *corpus* de conflicto y para realizar una primera prueba estadística, que luego se refinó manualmente. En todos los casos, además de obtener los valores de frecuencia para las distintas interacciones analizadas, de acuerdo con lineamientos de la lingüística de *corpus* (Baker 2010, McEnery y Hardie 2012), las pruebas estadísticas se emplearon para corroborar la pertinencia de considerar los usos pronominales en función sujeto y las desinencias verbales de primera persona como criterios para identificar fases conflictivas en la interacción P/C.

4. La etiquetación contempla aspectos generales de cada interacción (turnos de habla, identificación de los hablantes, observaciones contextuales) y no incluye, todavía, otros aspectos sintácticos fuera de las formas pronominales y verbales que nos interesa considerar en este trabajo.

2. La interacción de rutina frente a la expresión lingüística del conflicto interaccional P/C

A modo de contextualización del análisis cuantitativo propuesto, en esta sección se revisa la descripción realizada en aproximaciones previas a la expresión del conflicto P/C en el ámbito aeronáutico. Para ello, se describen y ejemplifican, en primer lugar y de forma somera, los rasgos característicos de la dinámica P/C de rutina —predominantes en nuestro C_R — que permiten definirla como una interacción de bajo nivel de personalización y con respecto a la que tanto la negociación de significados, como el desacuerdo y el conflicto plantean evidentes diferencias.

2.1. La interacción P/C en el *corpus* de referencia

Como el propósito del sistema de control de tráfico aéreo (ATC) consiste en proporcionar una separación suficiente entre aeronaves, los hablantes orientan su discurso a construir un contexto operativo seguro mediante

intercambios que evitan la ambigüedad, se pretenden breves y suelen respetar los procedimientos comunicativos estandarizados y aceptados a escala mundial a partir de las directrices de la OACI.

La bibliografía dedicada a comunicación en la aviación, se centra especialmente en las interacciones en situaciones de contacto entre hablantes de lenguas diversas que deben hacer uso del inglés como lengua franca de la aviación (Estival, Farris y Molesworth 2016). Por lo tanto, esta variedad lingüística es la más estudiada y suele establecerse una distinción entre *fraseología aeronáutica*⁵, *inglés aeronáutico* e *inglés llano* o "*plain English*". Se trata de variedades de alcance cada vez mayor, que van desde un registro restringido (Ragan 1997) —la fraseología aeronáutica— a una lengua de especialidad y la lengua de uso general. Cuando se emplea esta última, sin embargo, se lo hace de acuerdo con los criterios propios de la institución: brevedad, claridad, precisión⁶.

Resulta posible realizar igual distinción para las demás lenguas de la aviación y distinguir en español una fraseología aeronáutica, un español aeronáutico que comprende todos los otros elementos no previstos en la fraseología para gestionar comunicativamente las operaciones aéreas y también elementos del "español llano". Sin entenderlo como equivalente al español empleado en la conversación cotidiana, el "español llano" debería ser usado de manera breve y clara para complementar todo lo que la fraseología o el español aeronáutico no permitan comunicar con claridad.

En el uso real observado en el *corpus* de referencia, los hablantes utilizan recursos de todas estas variedades de español. La fraseología aeronáutica y su terminología predominan pero se registra también el empleo de voces que no aparecen en ella pero sí corresponden al español aeronáutico. A título ilustrativo puede señalarse el uso de la terminología vinculada al aprovisionamiento de una aeronave o al tratamiento de pasajeros y equipajes, tareas y circunstancias que, por ejemplo, pueden demorar la salida de un vuelo y aparecer así en interacciones radiotelefónicas.

También se observan elementos léxicos del español cotidiano, a los que se apela, por ejemplo, para la expresión de significados corteses (fórmulas de saludo y cortesía como *por favor*, *gracias*; fórmulas de tratamiento de respecto como *señor*, *señorita* y formas convencionalizadas para la expresión de deseos como *buen turno*, etc.). Se emplean, asimismo, recursos cotidianos para el humor —instancias también desfavorecidas pero ocasionales en radiotelefonía— o para llevar adelante estrategias de negociación (por ejemplo, el uso del modo condicional o de los diminutivos para realizar pedidos), todos recursos que hemos detectado en trabajos previos y que permiten humanizar una interacción muy rutinaria o negociar significados interpersonales de interés institucional. Pero, en todos estos casos, aunque el habla puede presentar distintos niveles de personalización, el uso de los pronombres en función sujeto suele ser omitido, tal como se corrobora, según veremos, en el análisis cuantitativo del *corpus* de referencia.

En otras palabras, aunque se introduzcan algunos elementos del habla cotidiana, el modelo de la fraseología aeronáutica y la aplicación de los procedimientos comunicativos estandarizados (OACI 2007) determinan que la interacción P/C, radial y fragmentada, progrese con un estilo mayormente

5. La fraseología aeronáutica está formada por un conjunto de frases normalizadas y procedimientos comunicativos que estipulan cómo ponerlas en uso (velocidad de habla, manera de pronunciar ciertas palabras, etc.)

6. "Plain language in aeronautical radiotelephony communications means the spontaneous, creative and non-coded use of a given natural language, although constrained by the functions and topics (aviation and non-aviation) that are required by aeronautical radiotelephony communications, as well as by specific safety-critical requirements for intelligibility, directness, appropriacy, non-ambiguity and concision" (OACI 2010, 3.3.14).

despersonalizado que entra en conflicto evidente con la mayoría de las selecciones léxicas y gramaticales consideradas por Koester como indicadores de conflicto interaccional (v. *infra*).

2.1.1. Ejemplos

Como ilustración de la dinámica interaccional P/C de rutina que registra nuestro C_R puede considerarse el siguiente fragmento, en el que la controladora (Ca) transmite al piloto de una aerolínea comercial el “permiso de tránsito” para después de su despegue. Sus selecciones léxicas y gramaticales se corresponden con las opciones que ofrece la fraseología aeronáutica:

(1) t906 Ca: compañía uno cero uno cuatro, estación, posición autorizado, nivel de vuelo uno siete cero hasta posición, salida dorvo seis, restricción *mantiene* nivel de vuelo cero cinco cero hasta el radial cero uno cero posición, *responde* cero cinco uno dos.

t907 P: muy bien, a posición uno siete cero posición, (*salida) dorvo seis, restricción (*nivel de vuelo) cinco cero al (*radial) cero diez de posición, cero cinco uno dos (*responde*). (C_R 6, 906-907)

Como puede apreciarse en el ejemplo, el estilo comunicativo predominante en la diada P/C presenta, en definitiva, mínima personalización. Los verbos en imperativo evidencian una pauta de tratamiento formal y distante. La despersonalización se registra incluso a través del uso de la tercera persona, según hemos destacado en la respuesta del piloto: en lugar de emplear una forma de primera persona **respondemos*, como se esperaría en otro ámbito laboral al contestar a una instrucción, el piloto expresa que el vuelo 1014 va a utilizar el código 0512 en el transpondedor (el instrumento empleado para seguir a un vuelo en el radar).

Si se sistematizan los rasgos de este estilo comunicativo pueden mencionarse, entonces, los siguientes:

En el nivel pragmático-discursivo

- a) Identificación periódica de los hablantes, con predominio de los tratamientos que resaltan sus identidades institucionales e identifican las entidades relevantes y con una pauta de tratamiento formal (*usted* + formas verbales correspondientes). Empleo muy extendido de desinencias de tercera persona singular asociadas a formas vocativas o autorreferenciales.
- b) Distribución asimétrica de los actos de habla: los directivos solo entre los controladores, los interrogativos más frecuentes entre los pilotos y distribución más equilibrada para los informativos.
- c) Marcadores discursivos impersonales de recepción, (in)corrección y (des)acuerdo con la información transmitida (*recibido, correcto, afirma, negativo*).
- d) Restricción a las contribuciones no vinculadas con la actividad (relatos, chistes, etc.).

En el nivel sintáctico

- a) Esquemas fraseológicos estandarizados, que tornan al discurso objetivo, predecible y breve (extendido empleo de la elipsis, escasa subordinación, etc.).

- b) Predominio de la nominalización que oculta agentes y despersonaliza el discurso.

En el nivel léxico-semántico

- a) Terminología precisa, con nominalizaciones, préstamos del inglés, siglas y expresiones del Código Q.

En el nivel fonético-fonológico

- a) Prosodia pausada y monocorde, con escasos rasgos entonacionales de afectividad o énfasis.
- b) Alargamientos vocálicos ocasionales para controlar el turno de habla en una comunicación siempre secuencial debido a los rasgos físicos del canal radial (de- Matteis 2012).

Tal estilo comunicativo busca minimizar la expresión de la subjetividad, pero coexiste con la emergencia de ocasionales formas que introducen un elemento personalizado (por ejemplo, algunos pronombres de primera y segunda persona) y, a veces, hasta afectivo: aparecen, por caso, fórmulas de tratamiento corteses que focalizan a los sujetos y manifiestan cortesía (*señor; señorita*), como así también la expresión de deseos de “buen turno” o “buen vuelo”. Se evidencia así una tensión subyacente entre estilo despersonalizado y la mayor personalización del habla cotidiana. Esta tensión demuestra la complejidad que entraña la negociación de las identidades personales e institucionales en el discurso, aun en contextos socio-técnicos tan pautados y rutinarios como el aeronáutico. Tal tensión se torna más evidente todavía en las instancias de conflicto abordadas en este trabajo para las que, por su carácter indeseado, no existen previsiones (de- Matteis 2013).

2.2. De la negociación, al desacuerdo y al conflicto en la interacción P/C

Como hemos señalado, Koester (2006) sugiere una progresión creciente de la tensión interaccional en el lugar de trabajo, desde el *desacuerdo* al *conflicto*. Al analizar la expresión discursiva de esta última instancia, menciona como rasgo distintivo la expresión evidente de la confrontación de subjetividades en un estilo personalizado que se traduce en: una tendencia a mayor explicitud en el discurso (expresada por el uso de performativos explícitos y de metalenguaje); el empleo de marcadores de modalización deóntica, de fuerte compromiso epistémico; el uso de intensificadores y de expletivos; el léxico evaluativo y los idiomatismos (Koester 2006, 129-130).

Todos estos rasgos, como es evidente, son contrarios al estilo despersonalizado que predomina en la diada P/C y que sintetizamos en la sección precedente. Sin embargo, algunos sí aparecen en las instancias de creciente tensión interaccional que preceden al conflicto. Como anticipamos, en trabajos previos (de- Matteis 2013) se propuso para este ámbito institucional una instancia adicional, previa al desacuerdo, a la que se puede denominar como de *negociación*. Se caracteriza como una instancia de carácter netamente cooperativo y que no presupone altos niveles de tensión interaccional porque se asume como natural y esperable la existencia de objetivos parcialmente divergentes entre hablantes que pertenecen a dos grupos profesionales interdependientes.

Podemos añadir aquí que esta instancia es necesaria para distinguir en la interacción P/C la negociación de significados que ocurre de manera

estandarizada en intercambios de rutina (esto es, empleando exclusivamente los recursos que ofrece la fraseología aeronáutica) de aquellas instancias igualmente cooperativas pero que se alejan de tal código restringido e incorporan recursos expresivos más cercanos a los usados en la conversación cotidiana:

- (2) t41 P: en este momento **estamos** por (*nivel de vuelo) uno cuatro cero. **solicitamos** mantener por:: (2.0) diez *millitas* y # (*estamos) diecinueve millas fuera.

t42 C: (*están) diecinueve millas (*fuera), recibido. (*nivel de vuelo) uno cuatro cero *mantiene*. (C_R 1, 41-42)

Como muestra el ejemplo 2, la selección de este tipo de recursos persigue fines estratégicos. El diminutivo *millitas* minimiza el significado de la solicitud que realiza el piloto para mantener un determinado nivel de vuelo (140 en el ejemplo, aunque se elide el sintagma al que refiere esta información numérica).

En los casos de desacuerdo interaccional aparece un mayor grado de explicitud en el discurso. Puesto que nuestro *corpus* de referencia no incluye instancias de desacuerdo, para ofrecer un ejemplo, nos remitimos a uno de los casos analizados en trabajos previos (de-Matteis 2013, 376-377):

- (3) P: estación, compañía uno cero uno cuatro.

Ca: *prosigas*.

P: **estamos** en condiciones de iniciar retroceso en diez minutos, **estamos** a tiempo?

Ca: y: *sabe* <qué pasa>? son y cuarenta y cinco, en cinco minutos (<todavía si no ha puesto en marcha>) no va a *llegar, caballero. déjeme* ver <si çeñtrø !o:: # a ver # si lo aguanta> pero:: está con *su çolega, el çeçø çeçø tçeç* (*a la hora) catorce cero cero y tendría que retrasar al resto.

P: en diez minutos **cerramos** la puerta, *la llamo*.

Ca: son y cuarenta y seis, *señor*, y todavía **veo** <que *está*: con la bodega- equipaje afuera>, no *van* a llegar.

P: okey, bueno, eh:, **quedamos** atentos ((entrecortado)), gracias.

En el ejemplo 3, los intercambios continúan esfuerzos de negociación previos en los que el piloto intentaba negociar para conservar el horario previsto de despegue. La extensión de la elipsis es menor y aparecen también estructuras sintácticas evitadas en la fraseología, por ejemplo las cláusulas subordinadas, que indicamos entre < >. En la segunda intervención de la controladora aparecen cláusulas subordinadas, como la objetiva de la pregunta retórica (“sabe <qué pasa>”) y la condicional (“todavía si no ha puesto en marcha”).

La penúltima intervención, en la que la controladora proporciona de manera ya de manera asertiva y directa (sin apelar a una pregunta retórica) la evidencia visual que contradice la estimación del piloto, expresa ya el desacuerdo y en ella aparece una desinencia verbal de primera persona que corresponde a un proceso de percepción. Esta observación es aceptada por el piloto y los hablantes no logran, en este caso, acordar una acción

que satisfaga todas las necesidades, pero la interacción no progresa hacia un conflicto. Sin embargo, como en el ejemplo 2, tampoco este último caso incluye la presencia de pronombres de primera persona en función sujeto.

2.2.1. Emergentes lingüísticos del conflicto interaccional en la díada P/C

A partir de la comparación entre diversas interacciones P/C en español bonaerense, se han identificado rasgos discursivos que evidencian la progresión desde la negociación hasta la declaración de un desacuerdo y la gestión de un conflicto en la díada P/C. Aunque los ejemplos precedentes no permiten ilustrar todas las posibilidades, cada uno de los niveles de tensión presentados en la tabla 4 admite los recursos del nivel precedente. Además, se observa que las estrategias afiliativas que priorizan la colaboración y los objetivos comunes, atenuando las amenazas a la imagen propia y del destinatario, van desapareciendo y que se refuerza cada vez más la afirmación de los sujetos como miembros de grupos profesionales con necesidades y obligaciones diferentes a pesar de compartir una meta operativa común. Esto es, a mayor nivel de tensión interaccional se desdibujan las “entidades relevantes” —los vuelos y las estaciones de control— y reaparecen los individuos.

Con excepción del léxico evaluativo —solo ocasional— y del uso de expletivos —nunca registrado ni en el *corpus* de referencia ni en el de conflicto—, los recursos identificados coinciden cualitativamente con los propuestos por Koester (2006) para otros ámbitos laborales, pero parecen diferir en lo que hace a su frecuencia relativa de uso. De ahí que, en este trabajo, se plantee una aproximación a la frecuencia de uno de los rasgos posibles en la expresión del conflicto interaccional: el uso pronominal de la primera persona con función sujeto y sus correspondientes desinencias verbales.

Grado de tensión	Evidencia lingüística	Estrategia(s) predominante(s)
Negociación	Morfología: diminutivo. Fonología: ocasionales curvas tonales de énfasis. Sintaxis: < elipsis, > hipotaxis, modo condicional más explícita. Pragmática: actos de habla interrogativos, verbos performativos, expresiones afiliativas y corteses de uso cotidiano (por favor, no hay problema, con mucho gusto), ocasional expresión explícita de modalidad epistémica.	Atenuación de las amenazas a la imagen propia y del destinatario, refuerzo de los rasgos de afiliación.
Desacuerdo	Morfología: diminutivo y superlativo. Fonología: > frecuencia en las curvas tonales de énfasis. Sintaxis: explícita. Pragmática: pronombres indefinidos (nadie) y tratamientos no reglamentarios (señor, caballero, chicos), vacilación pronominal (de formas de pl. > sg.). Actos de habla que justifican enunciados imperativos (controladores)/ acciones (pilotos). Presencia de modalidad epistémica explícita. Léxico: uso de adverbios evaluativos.	Equilibrio entre atenuación y agravamiento. Complicidad a través del humor como estrategia de resolución, uso de expresiones afiliativas.
Conflicto	Morfología: predominio del superlativo (?). Fonología: frecuentes curvas tonales enfáticas. Sintaxis: explícita. Pragmática: uso enfático/frecuente de pronombres en 1sg. Actos de habla de reproche, acusación, etc. Recursos retóricos: ironía, pregunta retórica, etc. Léxico: excepcionalmente axiológico con signo (-).	Predominio del agravamiento, instancias desafilativas.

Tabla 4: Rasgos que caracterizan la escala de tensión en la díada P/C (de- Matteis, 2013)*.

2.2.2. Usos pronominales y subjetividad en la interacción P/C de rutina

La inscripción de la persona en el discurso, o *deixis* de persona, ocurre a través de las selecciones que se realizan dentro de las opciones que brindan el sistema pronominal y el paradigma verbal. Como es sabido, el sistema lingüístico del español permite que la inclusión de las marcas de las personas que participan de una interacción ocurra solo a través de las desinencias verbales o que sean reforzadas por el uso de los correspondientes pronombres personales. Esta última posibilidad es indicativa de un mayor nivel de subjetividad y de exposición cuando ocurre en un ámbito público como el aeronáutico⁷, en el que supone un riesgo para la imagen profesional del hablante. Así, si nos referimos a la expresión del sujeto que habla:

La persona que habla no es un ente abstracto sino un sujeto social que se presenta a los demás de una determinada manera. En el proceso de la enunciación y al tiempo que se construye el discurso también se construye el sujeto discursivo. Éste se adapta a la situación específica de la comunicación modulando su posición a lo largo del discurso y tratando de que su interlocutor le reconozca de una manera y no de otra [...] En este punto conviene tener en cuenta la diferencia en la autopresentación en el ámbito privado y en el ámbito público. La autorreferencia en el ámbito privado no es arriesgada, es relajada y producida en un entorno conocido y tranquilizador [...]. El uso del «yo» en público deviene un uso comprometido, arriesgado. Con su uso, el Locutor no sólo se responsabiliza del contenido de lo enunciado sino que al mismo tiempo se impone a los demás. (Calsamiglia Blancafort y Tusón Valls 2007, 128-129; el destacado nos pertenece)

7. Entendemos que el ámbito institucional aeronáutico es público en la medida en que cada interacción P/C es escuchada por todos los profesionales que están operando en la misma frecuencia en un momento determinado.

Así, en los ejemplos 2 y 3 —de subjetividad creciente— aparecen con mayor frecuencia las desinencias pronominales del plural y también algunas de la primera persona singular, pero no se registra la aparición del *yo* ni del *nosotros*, formas que conllevarían una mayor exposición en la frecuencia de radio compartida.

Como es sabido, el punto máximo de objetividad en el discurso se obtiene ocultando las marcas de persona mediante el uso de expresiones nominales con referencia léxica y el empleo de la tercera persona gramatical (Calsamiglia Blancafort y Tusón Valls 2007, 127). Recursos característicos de ciertos géneros discursivos que requieren de una presentación objetiva de la información —como por ejemplo, el discurso científico—, según hemos anticipado en 2.1, las aproximaciones cualitativas a la interacción P/C muestran que estos rasgos lingüísticos son también los que predominan en la interacción radial dentro del ámbito aeronáutico. Así, el empleo de denominaciones institucionales en la interacción P/C no conflictiva focaliza la atención del discurso sobre las entidades relevantes para la institución y no sobre las personas, como en el ejemplo 1 de interacción rutinaria. Tales denominaciones funcionan, en una comunicación radial dependiente de la correcta y constante identificación de emisor y destinatario, como fórmulas de tratamiento (por ejemplo, *aeropuerto* o *compañía + número de vuelo*), y asumen sus posibles funciones: vocativa, autorreferencial y referencial (Rigatuso 1992).

En la función vocativa, estas denominaciones aparecen acompañadas por los pronombres de segunda persona de respeto *usted/ustedes* y/o de las formas verbales correspondientes, mientras que en la función autorreferencial, se registran tanto desinencias verbales de tercera persona singular como de primera persona del plural —en pilotos, que aluden así a su vuelo o aeronave como entidad relevante o, si provienen de la aviación comercial, a la existencia de tripulaciones integradas por más de una persona— y del singular —entre controladores—.

Por lo general, además, cuando esta interacción es rutinaria hay una baja presencia explícita de los pronombres personales correspondientes, lo que determina que la pauta de tratamiento habitual de la díada P/C sea formal y distante⁸ y contribuye a un estilo comunicativo despersonalizado y tendiente a la objetivación de los procesos desarrollados en la actividad aérea. En este caso, la selección de los pronombres de respeto y de distancia, tanto en la variedad de español de la Argentina como de otras regiones (*usted* y *ustedes*), característica general a todas las interacciones radiales en la díada P/C, no se modifica en la interacción de conflicto. Como se mostrará, sin embargo, los datos cuantitativos demuestran que la inscripción del otro sí se hace más frecuente en estas instancias, en una tendencia que resulta concurrente en relación a lo que ocurre con la presencia del hablante en el discurso.

8. Los tratamientos vocativos no reglamentarios (*señor, caballero, señorita* y otros de carácter afiliativo y ocasional como *chicos*) intentan lograr un efecto atenuador y son más frecuentes en la dirección C.P.

3. Análisis de los datos

Con el fin de favorecer la interpretación del análisis cuantitativo de los datos, objeto del presente estudio, en el análisis de las formas pronominales y de las desinencias presentamos, en primer lugar, el análisis cualitativo de un ejemplo representativo del C_c que ilustra las tendencias cuantitativas detectadas. Por razones de espacio, se presenta solamente un ejemplo en el que los hablantes son de la misma variedad y uno en el que hay contacto intralingüístico. En este último caso se prioriza la participación de hablantes de español de la Argentina, pues pertenecen a la comunidad objeto principal de estudio. Como primera instancia de generalización de los resultados, en cada sección se presenta una sistematización de las expresiones más frecuentes detectadas en todas las interacciones que integran el C_c. Por último, se sintetizan los resultados estadísticos logrados en la comparación de ambos *corpus* y, cuando resulta pertinente, entre las distintas variedades lingüísticas.

3.1. Formas pronominales

3.1.1. Consideraciones cualitativas

Si se tienen en cuenta los ejemplos correspondientes a la interacción de rutina, las siguientes intervenciones de nuestro C_c presentan gran interés pues, tras una serie de intercambios en los que el nivel de conflictividad es creciente, incluso el ritmo de habla es revelador de la subjetividad de los hablantes. En los turnos que reproducimos, correspondientes al final del conflicto 5 en el que participa un piloto argentino y un controlador español, los sujetos explicitan los supuestos e intenciones comunicativas que operaron de ambas partes con anterioridad a que se produjera la situación de tráfico insegura causante del conflicto. Para ello, ambos hablantes hacen un uso explícito del pronombre de primera persona singular:

- (4) t42 C: ((muy lento el indicativo)) *compañía uno dos tres cuatro*, cuando *ustedes me dijeron que tenían el tráfico de compañía A # creo que se referían a un tráfico de Compañía B*, después *yo le di* la información del tráfico de compañía A, *le dije* "lo tienen a las diez de su posición, siete millas delante" y delante de *ese tráfico* es donde *ustedes se han metido. entiendo* que no *entendieron* bien la posición del tráfico que era su precedente, verdad?

t43 P: no- lo que yo *le dije* (es) que *seguía al avión* que *tenía* en final. eso *le quise decir* y que me ponía en secuenciador (de)trás de él. eso es todo:: este- *centro*. está bien, no hay problema.

t44 C: *compañía uno dos tres cuatro*, copiado. *cambien* con *torre*. (Conflicto 5, 42-44)

Aunque por razones de espacio no podemos reproducir la totalidad de la interacción, el discurso previo referido pone en evidencia que los hablantes dieron por supuesto que sus enunciados fueron comprendidos correctamente cuando no fue así. Resulta de interés observar que la reconstrucción discursiva de los intercambios previos entre los participantes, mediante dos expresiones diferentes para procesos verbales (*dar*, como en ‘dar información’ y *decir*), permite explicar la frecuencia del pronombre singular pues estos verbos requieren la explicitación de cada uno de los hablantes para los turnos de habla referidos. Además, esta necesidad discursiva permite explicar, en particular, el empleo de *yo* por parte del controlador, pues el análisis cuantitativo (v. *infra*) señala que este grupo profesional lo utiliza con mucha menor frecuencia que el de pilotos.

El análisis cualitativo de todo el CC permite identificar muchas más expresiones en las que aparecen formas pronominales, tanto de primera persona singular como plural. Aunque no podemos presentar la transcripción de todas las interacciones, la sistematización de estas expresiones en el cuadro 1 muestra que el empleo de las formas pronominales en función sujeto se registra en expresiones de naturaleza más diversa en el grupo de pilotos que en el de controladores.

Hablante	yo	nosotros
Piloto	<i>yo tengo + OD (1: 10)</i> <i>yo no puedo esperar (1: 10)</i> <i>yo no puedo quedarme (1: 12)</i> <i>yo no le voy a explicar (1: 31)</i> <i>yo necesito (1: 31)</i>	<i>nosotros no tenemos + OD (1: 8)</i>
	<i>yo tengo que hacer + OD (4: 3)</i>	
	<i>yo veo (5: 41)</i> <i>yo le dije (5: 43)</i>	<i>nosotros viramos (5: 41)</i>
Controlador/a	<i>yo tengo + OD (1: 35)</i>	
	<i>yo le di + OD (5: 42)</i>	

Cuadro 1: Ejemplos de construcciones que incluyen pronombre personal en función sujeto (conflicto: turno, en *italicas* los verbos de habla).

En primer lugar, algunos verbos describen circunstancias profesionales propias de cada colectivo profesional, como disponibilidad de combustible (“yo tengo el punto a punto, más alternativa, más cuarenta y cinco minutos que es contingencia, eso lo tengo”, P, 1: 10) o cantidad de vuelos que se están controlando (“*mire*, yo tengo otras aeronaves, exactamente tengo diez aeronaves en el terminal”, C, 1: 35). Otros refieren a algunas de las acciones realizadas (“nosotros viramos por izquierda”, P, 5: 41) mientras que otros precisan tanto las posibilidades como las necesidades y obligaciones operativas (“yo no puedo quedarme media hora sobre posición”, P, 1: 12; “yo tengo que hacer un informe ahora”, P, 4: 3). Pero también aparecen verbos de habla, como en el ejemplo 4. Como ya se observó, pueden explicarse en función de la necesidad de identificar con claridad a los hablantes en el discurso referido.

Destaca el grado de asertividad que expresan los usos constatados en el conflicto 1, en particular si se tiene en consideración el uso de formas

verbales negadas que indican con claridad lo que el piloto considera que no está en condiciones de realizar —en este caso, una espera prolongada antes de su aterrizaje—. Pero también una forma negada se asocia con una fuerte expresión de subjetividad cuando el hablante manifiesta su negativa frente a un hecho comunicativo en uno de los turnos finales de la interacción (*mire, señorita, yo no le voy a explicar a usted las cuestiones operativas, turno 31*).

Aunque no se trata del único conflicto en el que aparece este grado de personalización en el habla de pilotos argentinos, resulta interesante también porque el hablante oscila entre el uso de la forma pronominal que expresa máxima personalización (*yo*), incluso reiterándola en hasta dos oportunidades en el mismo turno 31, y el empleo de la primera persona del plural (“nosotros no tenemos”, turno 8).

3.1.2. Análisis comparado de frecuencias: usos pronominales en el C_R y en el C_C

La descripción cualitativa del estilo despersonalizado predominante en la diada P/C de rutina (sección 2.1) y la de los usos pronominales (sección 2.2.2) es corroborada por los datos cuantitativos de frecuencia de uso de pronombres y formas personales del verbo para las primera y segunda personas, singular y plural, en el CR. Según se ha señalado, lo importante en este punto es destacar que, si bien el habla institucional de esta diada no las excluye por completo, estas formas presentan una baja frecuencia (solamente 12 registros para el pronombre *yo* y 45 para la forma *usted*, por ejemplo). En su lugar aparecen fórmulas de tratamiento institucionales, formas verbales con desinencia de tercera persona y otras numerosas expresiones nominalizadas que contribuyen a mantener una distancia interpersonal mayor y a focalizar en el discurso las entidades relevantes para el vuelo por sobre las personas individuales, así como las acciones sobre sus agentes.

Por el contrario, los datos cuantitativos del *corpus* de conflicto bajo estudio y su menor extensión frente al de referencia (NC=2.239 *tokens* frente a NR=42.866) sugieren una mayor frecuencia de uso de los pronombres y formas personales del verbo en las primeras y segundas personas en las instancias conflictivas de la interacción ya que se registran 43 casos frente a un total de 69 en un *corpus* casi 20 veces más pequeño (tabla 5). Es, por tanto, razonable suponer que un *corpus* de conflicto de mayor tamaño presentaría resultados de frecuencia de estos pronombres todavía más elevados en comparación con los del *corpus* de referencia.

Testeados estos valores con la herramienta *Keywords* de *WordSmith*, se observa que todos los pronombres bajo estudio (*yo/nosotros, usted [vos]/ustedes*) son más frecuentes en el *corpus* de conflicto, con independencia del *test* seleccionado (se emplearon las dos pruebas disponibles, *test* de χ^2 y *log-likelihood*, configurados para $p < 0,05$ y con una frecuencia mínima de 2).

Para confirmar estos resultados, trabajamos también de forma manual con todas las formas pronominales empleando la prueba de *log-likelihood* disponible en <http://ucrel.lancs.ac.uk/llwizard.html>⁹. El resultado de la comparación entre las frecuencias de los usos pronominales se presenta en la tabla 5. Como reflejan los coeficientes, tanto si se considera el conjunto de formas pronominales como cada una de ellas de manera independiente, el *corpus* de conflicto presenta en todos los casos frecuencias relativas

9. Puesta a disposición en línea por Paul Rayson, esta herramienta permite ingresar los valores de tamaño de los *corpus* que se comparan y de los valores observados para una variable determinada en una tabla de contingencia y, estimando así los casos esperados que requiere el *test* ajustando al tamaño relativo de los *corpus*, proporciona el valor del *test* de *log-likelihood*. Mientras mayor sea el valor del estadístico obtenido, más significativa es la diferencia de frecuencias. Se indican con un signo positivo los casos en que la frecuencia de la variable en el *corpus* de estudio es mayor que en el de referencia y negativo en el caso contrario. Para valores inferiores a 6,6, se trabaja con un valor $p < 0,05$, pero valores superiores tienen $p < 0,01$.

significativamente superiores a la totalidad del *corpus* de referencia, mucho mayor por el número de *tokens* registrados.

VARIABLE: pronombres	Corpus de conflicto	fr (%)	Corpus de referencia	fr (%)	LL
yo	14	0,63	12	0,03	+49,42
usted	17	0,76	45	0,10	+33,85
nosotros	4	0,18	4	0,01	+13,34
ustedes	8	0,36	7	0,02	+28,03
Totales	43	1,92	69	0,16	+116,11

NC=2.239 tokens; NR=42.866 tokens; $p < 0,01$.

Tabla 5: Test de log-likelihood para pronombres personales de 1^a/2^a personas.

Si se analizan las tendencias por grupo de hablantes, se mantiene la misma tendencia a una mayor personalización del discurso, tal como lo muestran las tablas 6 y 7 para controladores y pilotos respectivamente.

VARIABLE: pronombres	Corpus de conflicto	fr (%)	Corpus de referencia	fr (%)	LL
yo	4	0,37	7	0,03	+10,97
usted*	8	0,73	35	0,15	+11,41
nosotros	-	-	-	-	-
ustedes	2	0,18	4	0,02	+5,10
Totales	14	1,28	46	0,20	+25,66

* Los valores del corpus de referencia incluyen un caso de "vos". NC=1.091 tokens; NR=22.935 tokens; $p < 0,05$ para valores $< 6,6$; en el resto de los casos $p < 0,01$.

Tabla 6: Test de log-likelihood para pronombres personales de 1^a/2^a personas en controladores de tránsito aéreo.

VARIABLE: pronombres	Corpus de conflicto	fr (%)	Corpus de referencia	fr (%)	LL
yo	10	0,87	5	0,03	+39,67
usted	9	0,78	11	0,06	+26,09
nosotros	4	0,35	4	0,02	+12,64
ustedes	6	0,52	3	0,02	+23,80
Totales	29	2,53	23	0,12	+99,98

NC=1.148 tokens; NR=19.931 tokens; $p < 0,01$.

Tabla 7: Test de log-likelihood para pronombres personales de 1^a/2^a personas en pilotos.

De la contrastación de estos datos se puede señalar que en las interacciones de rutina las frecuencias son diferentes, ya que los pilotos emplean menos formas pronominales y que, en particular, solo los pilotos usan la primera persona del plural, mientras que los controladores emplean con mucha mayor frecuencia la forma de segunda persona singular de respeto en su tarea cotidiana. Tomando estos valores como base, en la interacción

de conflicto se corrobora que todos los hablantes emplean más formas pronominales, pero resulta particularmente interesante que los pilotos empleen muchas más formas de primera persona del singular (aquí el valor del estadístico es +39,67 para pilotos frente a +10,97 para controladores). Como expresión máxima de la subjetividad, el pronombre *yo* enfatiza el compromiso subjetivo de uno de los participantes en la interacción que, al mismo tiempo, no se presenta como miembro de un equipo o tripulación sino como sujeto individual.

Este resultado es consistente con la tendencia general, pero establece una diferencia con el grupo de controladores, que en las interacciones de conflicto presenta el mayor aumento de frecuencia en el empleo de la forma pronominal de respeto *usted* (+11,41 frente a +10,97 para la forma *yo*). Es interesante, asimismo, observar que este colectivo solo rara vez emplea la forma de primera plural, de lo que se infiere que la interacción P/C se construye siempre de uno a uno, o de varios (la tripulación de vuelo) a uno, y que el controlador queda, como sujeto casi siempre individual, ubicado en la posición de mayor exposición en un conflicto.

Por último, si se tiene en cuenta la variedad lingüística de los hablantes en la consideración de los usos pronominales, solo podemos apuntar una tendencia que parece interesante: los conflictos que no incluyen a hablantes de español de la Argentina (conflictos 2 y 3) se destacan por la ausencia de formas pronominales de primera persona singular (tabla 8). En lo que hace a los datos sobre las segundas personas, la variedad lingüística no tiene influencia notable puesto que *usted* y *ustedes* aparecen en todas ellas, determinando pautas de tratamiento formales en todos los casos¹⁰.

10. La forma *vos*, de segunda persona de confianza para el singular, se constata una sola vez entre los controladores de la región bonaerense, mientras que la forma de confianza peninsular para la segunda del plural *vosotros* no fue constatada. Esto corrobora, para ambos casos, la existencia de una pauta de tratamiento formal y distante, incluso durante el conflicto interaccional.

Conflicto	Dirección de diada	Variedad lingüística	1ªsg.	1ªpl.	2ªsg.	2ªpl.
1	P C	E. de Argentina	7	1	2	0
	C P	E. de Argentina	1	0	5	0
2	P C	E. peninsular	0	0	2	0
	C P	E. peninsular	0	0	1	0
3	P C	E. peninsular	0	1	1	3
	C P	E. de Costa Rica	0	0	1	2
4	P C	E. de Argentina	1	0	0	0
	C P	E. de Argentina	0	0	1	0
5	P C	E. de Argentina	2	2	4	1
	C P	E. peninsular	3	0	0	0

Tabla 8: Frecuencias en los usos pronominales por variedad lingüística en CC (se indican con un signo interrogativo los rasgos no comprobados pero cuyo empleo puede hipotetizarse sobre la base de su aparición en interacciones con niveles menores de tensión interaccional).

Por su parte, según lo mostrado en el ejemplo 4, el conflicto 5 incluye casi la totalidad de las formas de primera del singular entre controladores, en una interacción que involucra a un destinatario hablante de español de la Argentina.

Aunque sugestivos, los datos de estas interacciones conflictivas son insuficientes para realizar comparaciones estadísticamente significativas entre ellas y para deducir de estas observaciones tendencias más generales sobre diferencias según el uso la variedad lingüística. Sin embargo, apuntan en una dirección interesante para futuros estudios, pues podría existir un fenómeno de variación pragmática entre variedades del español dentro de las tendencias generales propias del discurso institucional aeronáutico.

3.2. Desinencias verbales

3.2.1. Consideraciones cualitativas

Como ejemplo del empleo de desinencias verbales para la expresión del conflicto P/C, reproducimos una interacción, en este caso entre hablantes de Argentina. En este caso, la elevada personalización se pone en evidencia, por ejemplo, a través de las desinencias oscilantes entre el singular y el plural en el turno 3, donde la expresión singular “**le voy a pedir**” coexiste con la plural de “porque **tuvimos** una resolución TCAS”:

- (5) t1 P: eh: centro, compañía, uno dos- uno dos tres cuatro, **tuvimos** un /tí-kas-re-so-lú-
sión/¹¹ recién.

t2 Ca: compañía, uno dos tres cuatro, **centro**, recibido, señor. tiene autorizado continuar el ascenso para (1.5) cuatro uno cero # (le) informo tiene tráñşıtö detrás suyo unas # eh treinta y siete millas con nivel tres noventa <que estima posición uno tres cero seis con tres noventa de nivel>. **voy a quedar** atento al cruce tres nueve cero de nivel.

t3 P: bueno, copiado, entonces, ascenso para tres- cuatro uno cero, **le voy a notificar** cruzando el tres nueve cero # eh:: **le voy a pedir** <que si- la próxima vez <que nos pasen (uñə ærəŋəyə) tan cerca> que **nos avisen**>, por favor, <porque **tuvimos** una resolución /tí-kas/>, **yo tengo que hacer** un informe ahora.

t4 Ca: sí, era tráñşıtö <que eştaşa con tres ochenta de nivel>, señor, usted iba por debajo, con tres setenta. fue aprobado para el tres siete cero por el tráñşıtö. (Conflicto 4, 1-4)

11. Transcribimos fonológicamente la pronunciación de estas dos voces por corresponder, en este turno, a las pautas de la lengua original.

Como puede verse en el turno 3, también hay formas pronominales plurales objetivas (nos *pasen*, nos *avisen*) que refuerzan la presencia del sujeto que habla en su discurso.

A diferencia del ejemplo 4, el pronombre de primera persona singular en función sujeto aparece solo en un enunciado que destaca las obligaciones del hablante (“yo tengo que hacer un informe ahora”), afirmación que puede funcionar simultáneamente como aviso y, en parte quizá, como justificación.

Consideramos que se trata de un fragmento conflictivo por la presencia de los recursos reseñados, pero en el que la tensión interaccional se soluciona de manera más rápida que en otras interacciones porque ambos participantes reconocen de inmediato la incidencia ocurrida, en la que no influyeron intercambios previos sino, por el contrario, un silencio que se vuelve objeto de reclamo.

Si se integran todas las desinencias verbales de primera persona, tanto singular como plural, y se analizan las selecciones verbales de los participantes,

estas expresan diversas condiciones y acciones -operativas y comunicativas- relevantes para el marco institucional, que reflejan sus respectivos roles institucionales. Así, de su sistematización (cuadro 2), puede inferirse que los pilotos expresan acciones/posibilidades de acción, intenciones y necesidades operativas y comunicativas en el desarrollo de sus tareas, mientras que los controladores de tránsito aéreo se refieren casi con exclusividad a su tarea de coordinación, como gestores y transmisores de información.

Ahora bien, si comparamos estos verbos con los del cuadro 1, se constata mayor diversidad en cuanto a los verbos de habla¹², entre los que se incluyen *decir, informar, notificar, explicar, dar (información)* y algunos de naturaleza performativa, como *solicitar, preguntar, declarar* (en emergencia). Asimismo, aparecen verbos que refieren procesos mentales como *parecer, entender* que aluden a las interpretaciones que los hablantes hacen de sus intercambios verbales. Esto sugiere que el discurso referido en la interacción P/C favorece especialmente la ocurrencia y la expresión de la subjetividad en las instancias de mayor tensión interaccional, cuando los participantes evalúan las razones y la información sobre cuya base determinaron sus recomendaciones y decidieron sus acciones previas. Puede proponerse, en consecuencia y desde una perspectiva cualitativa, que el discurso referido constituye uno de los procedimientos retóricos que puede caracterizar al conflicto P/C en un nivel pragmático-discursivo, aspecto que amerita ulteriores indagaciones.

12. Estos verbos se registran también en comunicaciones de rutina cuando se producen dudas sobre la información compartida.

Hablante	Desinencias de 1 sg.	Desinencias de 1 pl.
Piloto	lo tengo (1: 10, 31) no puedo (1: 29) no voy a andar explicando (1: 31) necesitaría + OD (1: 31) voy a aterrizar (1: 33) me quedo (1: 33) pregunté (1: 34) me declaro- (1: 36) solicito + OD (1: 36)	podríamos haber previsto (1: 8)
	me parece (2: 1) le confirmo (2: 3) le he preguntado (2: 3)	le hemos dicho (2: 3) estamos + LOC (2: 3)
		hagamos (3: 7) estamos en + LOC (3: 7, 11) no podemos (3: 11)
	le voy a notificar (4: 3) le voy a pedir (4: 3)	tuvimos + OD (4: 1, 3)
	le digo (5: 41) OD + tengo (5: 41) tenía + OD (5: 41, 43) seguía + OD (5: 43) le quise decir (5: 43) me ponía (5: 43)	hicimos (5: 41)

Controlador/a	le voy a confirmar (1: 13) le confirmo (1: 32) tengo + OD (1: 35) no puedo hablar (1: 35) entiendo (1: 35)	lo conversamos (1: 13)
	estoy + ADJ (2: 2) se lo dí (2: 4) le dije (2: 4) no tengo + OD (2: 4)	
	le aviso (3: 6)	vamos a coordinar (3: 12) lo vamos a ingresar (3: 14)
	informo (4: 2) voy a quedar atento (4: 2)	
	entiendo que (5: 40) le dí (5: 40); creo (5: 42) le dije (5: 42) entiendo (5: 42)	

Cuadro 2: Ejemplo de construcciones que incluyen desinencias personales de primera persona (conflicto: turno; en *itálicas* los verbos de habla y *subrayadas* las formas verbales performativas).

3.2.2. Análisis comparado de frecuencias: desinencias verbales en el C_R y en el C_c

Por razones de espacio, y atendiendo a que el análisis presentado hasta aquí pone en evidencia que, en la expresión del conflicto interaccional P/C, es la primera persona la que presenta incrementos de frecuencia relativa más significativos, limitaremos las observaciones cuantitativas vinculadas al uso de las formas personales del verbo a los casos de primera persona¹³. Los resultados de la tabla 9 recogen las frecuencias relativas de dichas desinencias verbales y muestran que, desde una perspectiva de conjunto, existe también un incremento significativo de estas formas en el *corpus* de conflicto, particularmente en el caso de las desinencias del singular.

13. Como ocurre con los pronombres, para un estudio integral y acabado de la expresión del conflicto interaccional P/C sería necesario considerar también las desinencias de la segunda persona singular y plural.

VARIABLE: desinencias verbales	Corpus de conflicto	fr (%)	Corpus de referencia	fr (%)	LL
Formas personales (1sg.)	64	2,86	584	1,36	+26,07
Formas personales (1pl.)	35	1,56	378	0,88	+8,99
Totales	100	4,42	962	2,24	+34,81

NC=2.239 tokens; NR=42.866 tokens; p<0,01.

Tabla 9: Test de log-likelihood para desinencias verbales de 1ª sg./pl.

Ahora bien, si atendemos a los valores considerados por grupo de hablantes (tablas 10 y 11), se constatan tendencias de incremento consistentes en ambos casos, pero el valor de probabilidad difiere según el número. Así, se mantiene $p<0,01$ para las desinencias de primera persona del singular, pero disminuye a $p<0,05$ para el plural, tanto entre controladores como entre pilotos.

VARIABLE: desinencias verbales	Corpus de conflicto	fr (%)	Corpus de referencia	fr (%)	LL
Formas personales (1sg.)	27	2,47	204	0,89	+19,30

Formas personales (1pl.)	3	0,27	20	0,09	+2,60
Totales	30	2,75	224	0,98	+21,87

NC=1.091 tokens; NR=22.935 tokens; $p < 0,05$ para valores $< 6,6$; en el resto de los casos $p < 0,01$.
 Tabla 10: Test de log-likelihood para desinencias verbales de 1ª sg./pl en controladores de tránsito aéreo.

VARIABLE: desinencias verbales	Corpus de conflicto	fr (%)	Corpus de referencia	fr (%)	LL
Formas personales (1sg.)	37	3,22	380	1,91	+8,06
Formas personales (1pl.)	31	2,70	358	1,8	+4,24
Totales	68	5,92	738	3,7	+12,09

NC=1.148 tokens; NR=19.931 tokens; $p < 0,05$ para valores inferiores a 6,6; en el resto de los casos $p < 0,01$.
 Tabla 11: Test de log-likelihood para desinencias verbales de 1ª sg./pl en pilotos.

Esto refuerza la idea de que la subjetividad en el conflicto favorece el empleo de la primera persona singular, incluso en grupos profesionales que se piensan como equipo como es el caso de los pilotos (ya hemos señalado que los controladores no emplean esta forma colectiva). En cambio, los indicadores estadísticos muestran que las desinencias de plural se incrementan menos, pues es bastante habitual su empleo en la interacción de rutina.

4. Discusión

El análisis de los datos del *corpus* de referencia muestra que, aunque el estilo predominante en la díada P/C sea despersonalizado, no excluye la aparición de pronombres ni de desinencias verbales de primera y segunda personas, ni siquiera en la interacción de rutina que se atiene a los modelos fraseológicos estandarizados. Sin embargo, habida cuenta de que el contexto institucional restringe por completo la ocurrencia de determinados rasgos lingüísticos que lesionarían la imagen profesional de los sujetos y de las organizaciones que representan —por ejemplo, el uso de expletivos— y limita la presencia de otros que tendrían igual efecto —por caso, el léxico evaluativo—, el notable aumento de frecuencia de formas pronominales sujeto en el *corpus* de conflicto sugiere que la selección de persona y número en pronombres y desinencias verbales para las personas vinculadas directamente en una interacción constituye uno de los recursos lingüísticos más importantes para la expresión de la tensión interaccional. A esta observación se suman otras expresiones pronominales objetivas a las que, por razones de espacio, solo hemos aludido someramente en el análisis de los ejemplos.

La comparación de frecuencias y de su significación estadística entre ambos *corpus* muestra que los rasgos de personalización considerados son significativamente más frecuentes en el conflicto P/C y que esta tendencia es más consistente para el caso de los pronombres que para las desinencias. Además, la propensión resulta máxima para la primera persona singular, que no solo se evidencia en las desinencias verbales sino también en el uso explícito y, por tanto, enfático en español del pronombre *yo*.

En lo que hace a la primera persona del plural y aunque la autopresentación en el ámbito aeronáutico la admite, puede señalarse que esta forma

pronominal presenta a la persona como miembro de un equipo y que, por tanto, la responsabilidad por las intervenciones corresponde y se distribuye dentro de dicho grupo. Hay que destacar, asimismo, que los usos del *nosotros* en la comunicación P/C rara vez son inclusivos de emisor y receptor¹⁴. Este pronombre suele señalar el colectivo profesional, es decir, refiere a los pilotos —en las tripulaciones integradas por dos pilotos— o a los controladores de tránsito aéreo —en este caso, un *nosotros* más general y amplio—.

14. Solo se registró un caso en el CC analizado en el que una controladora intenta clausurar uno de los conflictos con la fórmula inclusiva “(bueno), después lo conversamos” (C, 1: 13), donde el plural alude al piloto de la aeronave y a ella misma.

Por otro lado, la consideración del tipo de verbos en los que se registran las desinencias verbales de primera persona en los intercambios del *corpus* de conflicto permitió detectar que muchas de ellas corresponden a verbos de habla. Aunque no constituye el objeto de este trabajo, esta asociación entre personalización y reproducción de intervenciones propias y ajenas sugiere otra línea de profundización pues parece indicar que el discurso referido es una estrategia retórica que, debido a la necesidad de atribución de los enunciados, favorece la aparición tanto de pronombres personales en función sujeto como de formas verbales de primera y segunda personas en el desarrollo de los conflictos P/C. Una tendencia similar podemos señalar en relación con los procesos mentales que aluden a las interpretaciones que los hablantes realizaron de los enunciados referidos en sus intervenciones.

Si se considera la variación intralingüística, como anticipamos, el volumen de datos del *corpus* de conflicto no permite, bajo ningún punto de vista, elaborar conclusiones definitivas sobre diferencias entre variedades del español, pero se han evidenciado algunas tendencias cuantitativas que sugieren una mayor preferencia por el uso de los pronombres de primera persona del singular entre los hablantes de español de Argentina en el ámbito institucional objeto de estudio. Esta observación, sin embargo, es provisional y debe cuestionarse en futuros trabajos a la luz de los datos de fuentes orales disponibles en el *corpus* digital CREA (tabla 12). Aunque estos datos no permiten distinguir entre las interacciones de conflicto institucional y las del conflicto cotidiano, y a pesar de la diferente representación de las variedades de español de Argentina, Costa Rica y España en el CREA, sí sugieren que el uso de estas formas pronominales en la oralidad es frecuente en todas ellas, en particular para la primera persona del singular.

Variedad	Yo	Vos	Usted	Nosotros	Ustedes	Vosotros
Argentina	935	77	417	819	118	1
Costa Rica	695	51	81	63	12	0
España	19.585	40	5.332	2.606	1.962	383
Total (casos/documentos)	21.215 / 774	168 / 32	5.830 / 455	3.488 / 569	2.092 / 384	384 / 202

Tabla 12: Test de log-likelihood para desinencias verbales de 1ª sg./pl en pilotos.

En todo caso, sí resulta más claro que el contexto institucional determina la distribución de los pronombres por grupo profesional con independencia de la variedad: mientras que solo los pilotos emplean explícitamente el pronombre de primera persona plural, todos los hablantes hacen uso —aunque con diversa frecuencia— de las desinencias correspondientes. Asimismo, el pronombre de primera singular es claramente más frecuente entre los pilotos que entre los controladores durante el conflicto. Por todo lo señalado, la frecuente pronominalización puede considerarse un criterio objetivo para

identificar un fragmento interaccional P/C como conflictivo, con independencia de la variedad lingüística considerada. En trabajos posteriores, el análisis de frecuencias realizado debería repetirse tomando como *corpus* interacciones de rutina y de conflicto en inglés —lengua en la que la fraseología aeronáutica omite los pronombres sujeto—, con el fin de constatar si se observan similares tendencias en una comparación interlingüística. Tal corroboración reforzaría todavía más la consideración de los pronombres en función sujeto como indicadores de conflicto interaccional P/C.

5. Conclusiones

Nuestro trabajo ha intentado describir y analizar usos reales en la interacción P/C en español. Si la fraseología estándar para las distintas lenguas de la aviación restringe el uso de los pronombres personales con función sujeto y en las interacciones de rutina aparece con menor frecuencia que en aquellas instancias en las que se experimenta mayor tensión interaccional, esto evidencia que el desacuerdo y, en especial, el conflicto se desarrollan apelando a los recursos del habla cotidiana (en nuestro caso, del “español llano” o general). Esta transición es previsible en la medida que no hay reglamentación formal para esta clase de contribuciones indeseadas en el discurso institucional aeronáutico: ni en la fraseología ni en lo que podríamos denominar como “español para fines específicos aeronáuticos”. Sin embargo, los condicionamientos institucionales determinan que la expresión de la subjetividad no se realice en el ámbito aeronáutico con el mismo espectro amplio de recursos lingüísticos al que se apela en las interacciones de conflicto en el habla cotidiana. Es por ello que la identificación de estas instancias en el ámbito institucional objeto de estudio requiere una mayor atención y se basa en el análisis de rasgos que, fuera de las organizaciones aéreas, resultarían menos específicos para caracterizar una serie de intercambios como conflictivos.

Sin discutir aquí las implicaciones de la personalización discursiva para la construcción discursiva de un contexto operacional lingüísticamente seguro, aspecto que requiere del aporte complementario de una perspectiva operativa y excede los propósitos del análisis planteado, se puede señalar este fenómeno, sin embargo, como un área potencial de concienciación lingüística para los profesionales aeronáuticos. En este sentido, los programas de capacitación en habilidades no técnicas para el transporte aéreo, temática de interés prioritario en el proyecto de investigación en el que este trabajo se inserta, podrían enfatizar el papel de la personalización del discurso como índice para la detección temprana del conflicto y para su exitosa gestión mediante diversas estrategias discursivas. Desarrollar una sensibilidad ante el uso reiterado de los pronombres personales puede alertar a los hablantes sobre una desviación del foco de interés operativo, que se transfiere de las tareas en curso hacia las personas que las realizan.

Anexo 1

Convenciones de transcripción (Sacks y Jefferson 2000).

- : : : : Distintos grados de prolongación de la sílaba previa.
- Interrupción de la sílaba previa inmediata.
- AA Mayor volumen de emisión o parte de la emisión.
- (nº) Segundos transcurridos entre turnos y pausas internas de un mismo turno.

#	Pausa de tiempo no discriminable.
(())	Descripciones situacionales.
()	Transcripción incierta.
< >	Cláusula subordinada.
(*xxx)	Elementos elididos.
.	Entonación descendente.
?	Entonación ascendente.
,	Pausa breve [equivale a (.)].
xxx	Fórmula de tratamiento en función vocativa.
xxx	Fórmula de tratamiento en función autorreferencial.
xxx	Fórmula de tratamiento en función referencial.
xxx	Formas pronominales en función sujeto, desinencias verbales y otras formas pronominales correspondientes a la primera persona.
xxx	Formas pronominales en función sujeto, desinencias verbales y otras formas pronominales correspondientes a la segunda persona.
“”	Reproducción de discurso referido.

Reconocimiento

Trabajo inscripto en los proyectos *Desarrollo de competencias comunicativas profesionales para la seguridad lingüística: análisis de prácticas de instrucción y desarrollo de herramientas didácticas para el ámbito aeronáutico*, bajo mi dirección (SGCyT-UNS P.G.I. 24/I220) y *Estilos comunicativos y variación pragmática: construcción de identidades, valores y creencias*, dirigido por la Dra. E. M. Rigatuso (SGCyT-UNS P.G.I. 24/I231). Un análisis preliminar de los datos de este trabajo se expuso en el II Congreso de la Delegación Argentina de la ALFAL, realizado en La Plata en abril de 2015.

Bibliografía

- » Baker, Paul. 2010. *Sociolinguistics and corpus linguistics*. Edinburgh: Edinburgh University Press.
- » Benwell, Bethan y Elizabeth Stokoe. 2006. *Discourse and identity*. Edinburgh: Edinburgh University Press.
- » Bieswanger, Markus. 2013. "Applied linguistics and air traffic control: focus on language awareness and intercultural communication". En *Aviation communication: Between theory and practice*, editado por Silvia Hansen-Schirra y Karin Maksymski, 15-31. Frankfurt am Main: Peter Lang.
- » Bravo, Diana, ed. 2003. *Estudios del discurso de cortesía en español; La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes*. Actas del Primer Coloquio del Programa EDICE. Estocolmo: Universidad de Estocolmo.
- » Brown, Roger y Albert Gilman. 1960. "The pronouns of power and solidarity". En *Style in language*, editado por Thomas Sebeok, 253-275. New York: Massachusetts Institute of Technology.
- » Brown, Penelope y Stephen Levinson. 1987. *Politeness*. Cambridge: Cambridge University Press.
- » Calsamiglia Blancafort, Helena y Amparo Tusón Valls. 2007. *Las cosas del decir: Manual de análisis del discurso*. Barcelona: Ariel.
- » Clandin, Christopher y Srikant Sarangi, eds. 2011. *Handbook of communication in organizations and professions*. Göttingen: Walter de Gruyter.
- » Crowley, Terry. 2007. *Field linguistics*. Oxford: Oxford University Press.
- » de-Matteis, Lorena. 2012. "Entre despersonalización y personalización en la interacción entre pilotos y controladores aéreos". *Cuadernos del Sur - Letras* 40: 89-113.
- » de-Matteis, Lorena. 2013. "'Usted tenía que cumplimentar y cincuenta': negociaciones, desacuerdo y conflicto en la interacción piloto-controlador aéreo". En *Estudios del discurso en América latina: Homenaje a Anamaría Harvey*, editado por Neyla G. Pardo A., Denize E. Garcia da Silva, Teresa Oteiza S. y Teresa Asqueta C., 363-384. Bogotá: Asociación Latinoamericana de Estudios del Discurso.
- » de-Matteis, Lorena. 2015. "Ejes para una discusión del uso ético de datos interaccionales escritos y orales obtenidos en línea". En *Actas de las I Jornadas Argentinas de Humanidades Digitales*, editadas por Gimena del Río Riande, Lucía Cantamutto y Gabriela Striker. Buenos Aires: Universidad Nacional de Buenos Aires.
- » Drew, Paul y John Heritage. 1998. *Talk at work: Interaction in institutional settings*. Cambridge: Cambridge University Press.
- » Estival, Dominique, Candace Farris y Brett Molesworth. 2016. *Aviation English: A lingua franca for pilots and air traffic controllers*. New York: Routledge.
- » Fox, Wendy. 2013. "Transcribing aviation communication". En *Aviation communication: Between theory and practice*, editado por Silvia Hansen-Schirra y Karin Maksymski, 33-42. Frankfurt am Main: Peter Lang.
- » Gumperz, John. 1982. *Language and social identity*. Cambridge: Cambridge University Press.
- » Heritage, John y Steven Clayman. 2010. *Talk in action: Interactions, identities and institutions*. Hong Kong: Wiley-Blackwell.

- » Hernández Campoy, Juan Manuel y Manuel Almeida. 2005. *Metodología de la investigación sociolingüística*. Málaga: Comares.
- » Holmes, Janet y Maria Stubbe. 2003. *Power and politeness in the workplace*. Londres: Pearson Education.
- » Koester, Almut. 2006. *Investigating workplace discourse*. New York: Routledge.
- » McEnery, Tony y Andrew Hardie. 2012. *Corpus linguistics: Method, theory and practice*. Cambridge: Cambridge University Press.
- » Nevile, Maurice. 2004. *Beyond the black box: Talk-in-interaction in the airline cockpit*. Aldershot: Ashgate.
- » Organización de la Aviación Civil Internacional. 2007. *Manual de radiotelefonía*. Montreal: OACI.
- » Organización de la Aviación Civil Internacional. 2010. *Manual on the implementation of ICAO language proficiency requirements*. Montreal: OACI.
- » Ragan, Peter. 1997. "Aviation English: an introduction". *Journal of Aviation/Aerospace Education & Research* 7.2: 25-36.
- » Rigatuso, Elizabeth M. 1992. *Lengua, historia y sociedad: Evolución de las fórmulas de tratamiento en el español bonaerense (1830-1930)*. Bahía Blanca, Argentina: Departamento de Humanidades, Universidad Nacional del Sur.
- » Sacks, Harvey y Gail Jefferson. 2000. "Convenciones de transcripción". En *El discurso como interacción social II*, compilado por Teun van Dijk, 442-444. Barcelona: Gedisa.
- » Wodak, Ruth. 1987. "Kommunikation in Institutionen". En *Sociolinguistics/Soziolinguistik I*, editado por Ulrich Ammon, Norbert Dittmar y Klaus J. Mattheier, 800-820. Berlin, New York: Walter de Gruyter.