

VI Jornadas de Investigación en Humanidades Homenaje a Cecilia Borel

Departamento de Humanidades
Universidad Nacional del Sur

30 de noviembre al 2 de diciembre de 2015



EDITORIAL
DE LA UNIVERSIDAD
NACIONAL DEL SUR

VI Jornadas de Investigación en Humanidades: homenaje a Cecilia Borel / Daiana Agesta... [et al.]; editado por Omar Chauvié ... [et al.]. - 1a ed. - Bahía Blanca: Editorial de la Universidad Nacional del Sur. Ediuns, 2019.

Libro digital, PDF

Archivo Digital: descarga y online

ISBN 978-987-655-222-6

1. Humanidades. 2. Investigación. I. Agesta, Daiana II. Chauvié, Omar, ed.

CDD 300.72



Editorial de la Universidad Nacional del Sur |
Santiago del Estero 639 | B8000HZK Bahía Blanca | Argentina
www.ediuns.com.ar | ediuns@uns.edu.ar
Facebook: EdiUNS | Twitter: EditorialUNS



Libro
Universitario
Argentino

Diseño interior: Alejandro Banegas

Diseño de tapa: Fabián Luzi

No se permite la reproducción parcial o total, el alquiler, la transmisión o la transformación de este libro, en cualquier forma o por cualquier medio, sea electrónico o mecánico, mediante fotocopias, digitalización u otros métodos, sin el permiso previo y escrito del editor. Su infracción está penada por las Leyes n.º 11723 y 25446.

El contenido de los artículos es de exclusiva responsabilidad de los autores.

Queda hecho el depósito que establece la Ley n.º 11723.

Bahía Blanca, Argentina, julio de 2019.

© 2019, Ediuns.

VI Jornadas de Investigación en Humanidades “Homenaje a Cecilia Borel”
Departamento de Humanidades - Universidad Nacional del Sur
30 de noviembre al 2 de diciembre de 2015

Coordinación
Lic. Laura Orsi

Declaradas de Interés Municipal por la ciudad de Bahía Blanca.
Declaradas de Interés Educativo por la provincia de Buenos Aires en la sesión del 4 de septiembre de 2015 Resolución n.º 1665/2015-, Expediente n.º 5801361392/15

Autoridades

Universidad Nacional del Sur

Rector: Dr. Mario Ricardo Sabbatini

Vicerrectora: Mg. Claudia Patricia Legnini

Secretario General de Ciencia y Tecnología: Dr. Sergio Vera

Departamento de Humanidades

Directora Decana: Lic. Silvia T. Álvarez

Vicedecana: Lic. Laura Rodríguez

Secretario Académico: Dr. Leandro Di Gresia

Secretaria de Investigación, Posgrado y Formación Continua: Lic. Laura Orsi

Secretario de Extensión y Relaciones Institucionales: Lic. Diego Poggiese

Comisión Organizadora

Srta. Daiana Agesta

Dra. Marcela Aguirrezabala

Dr. Sebastián Alioto

Lic. Carolina Baudriz

Lic. Clarisa Borgani

Prof. Lucas Brodersen

Lic. Gonzalo Cabezas

Dra. Rebeca Canclini

Lic. Norma Crotti

Srta. Victoria De Angelis

Lic. Mabel Díaz
Dra. Marta Domínguez
Srta. M. Bernarda Fernández Vita
Srta. Ana Julieta García
Srta. Florencia Garrido Larreguy
Dra. M. Mercedes González Coll
Mg. Laura Iriarte
Sr. Lucio Emmanuel Martin
Mg. Virginia Martin
Esp. Andrea Montano
Lic. Lorena Montero
Psic. M. Andrea Negrete
Srta. M. Belén Randazzo
Dra. Diana Ribas
Srta. Valentina Riganti
Sr. Esteban Sánchez
Mg. Viviana Sassi
Lic. José Pablo Schmidt
Dra. Marcela Tejerina
Dra. Sandra Uicich
Prof. Denise Vargas

Comisión Académica

Dr. Sandro Abate (Universidad Nacional del Sur – CONICET)
Dra. Marcela Aguirrezabala (Universidad Nacional del Sur)
Dra. Ana María Amar Sánchez (Universidad de California, Irvine)
Dra. Marta Alesso (Universidad Nacional de La Pampa)
Dra. Adriana María Arpini (Universidad Nacional de Cuyo)
Dr. Marcelo Auday (Universidad Nacional del Sur)
Dr. Eduardo Azcuy Ameghino (Universidad de Buenos Aires – CONICET)
Dr. Fernando Bahr (Universidad Nacional del Litoral – CONICET)
Dra. M. Cecilia Barelli (Universidad Nacional del Sur – CONICET)
Dr. Raúl Bernal Meza (Universidad del Centro de la Provincia de Bs. As.)
Dr. Hugo Biagini (Universidad Nacional de La Plata – CONICET)
Dr. Lincoln Bizzozero (Universidad de La República, Uruguay)
Dra. Mercedes Isabel Blanco (Universidad Nacional del Sur)
Dr. Gustavo Bodanza (Universidad Nacional del Sur – CONICET)
Dra. Nidia Burgos (Universidad Nacional del Sur)
Dr. Roberto Bustos Cara (Universidad Nacional del Sur)
Dra. Mabel Cernadas (Universidad Nacional del Sur – CONICET)
Dra. Laura Cristina del Valle (Universidad Nacional del Sur)
Dr. Eduardo Devés (Universidad de Santiago de Chile)
Dra. Marta Domínguez (Universidad Nacional del Sur)
Dr. Oscar Esquisabel (Universidad Nacional de La Plata – CONICET)

Dra. Claudia Fernández (Universidad Nacional de La Plata – CONICET)
Dra. Ana Fernández Garay (Universidad Nacional de La Pampa – CONICET)
Dra. Estela Fernández Nadal (Universidad Nacional de Cuyo – CONICET)
Dr. Rubén Florio (Universidad Nacional del Sur)
Dra. Lidia Gambon (Universidad Nacional del Sur)
Dr. Ricardo García (Universidad Nacional del Sur)
Dra. Viviana Gastaldi (Universidad Nacional del Sur)
Dr. Alberto Giordano (Universidad Nacional de Rosario)
Dra. Graciela Hernández (Universidad Nacional del Sur – CONICET)
Dra. Yolanda Hipperdinger (Universidad Nacional del Sur – CONICET)
Dra. Silvina Jensen (Universidad Nacional del Sur – CONICET)
Dr. Juan Francisco Jimenez (Universidad Nacional del Sur)
Dra. María Mercedes González Coll (Universidad Nacional del Sur)
Dra. María Luisa La Fico Guzzo (Universidad Nacional del Sur)
Dr. Javier Legris (Universidad de Buenos Aires – CONICET)
Dra. Celina Lértora (Universidad del Salvador – CONICET)
Dr. Fernando Lizárraga (Universidad Nacional del Comahue - CONICET)
Dra. Elisa Lucarelli (Universidad de Buenos Aires)
Mg. Ana María Malet (Universidad Nacional del Sur)
Prof. Raúl Mandrini (Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Bs. As.)
Dra. Stella Maris Martini (Universidad de Buenos Aires)
Dr. Raúl Menghini (Universidad Nacional del Sur)
Dra. Elda Monetti (Universidad Nacional del Sur)
Dr. Rodrigo Moro (Universidad Nacional del Sur – CONICET)
Dra. Lidia Nacuzzi (Universidad de Buenos Aires – CONICET)
Dr. Ricardo Pasolini (Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Bs. As.)
Dr. Sergio Pastormerlo (Universidad Nacional de La Plata)
Dra. Dina Picotti (Universidad de Buenos Aires – CONICET)
Dr. Luis Porta (Universidad Nacional de Mar del Plata – CONICET)
Dra. M. Alejandra Pupio (Universidad Nacional del Sur)
Dra. Alicia Ramadori (Universidad Nacional del Sur)
Dra. Silvia Ratto (Universidad de Buenos Aires)
Dra. Diana Ribas (Universidad Nacional del Sur)
Dra. Elizabeth Rigatuso (Universidad Nacional del Sur – CONICET)
Lic. Adriana Rodríguez (Universidad Nacional del Sur)
Dr. Hernán Silva (Universidad Nacional del Sur – CONICET)
Dra. Marcela Tejerina (Universidad Nacional del Sur)
Dr. Fernando Tohmé (Universidad Nacional del Sur – CONICET)
Dra. Fabiana Tolcachier (Universidad Nacional del Sur)
Dra. Patricia Vallejos (Universidad Nacional del Sur – CONICET)
Dra. Irene Vasilachis (CEIL – CONICET)
Dra. María Celia Vázquez (Universidad Nacional del Sur)
Dr. Daniel Villar (Universidad Nacional del Sur)
Dr. Emilio Zaina (Universidad Nacional del Sur)
Dra. Ana María Zubieta (Universidad de Buenos Aires – CONICET)

Luisa **Granato**

Elizabeth M. **Rigatuso**

(Editoras)

Lenguaje e interacción verbal

Volumen 29

Índice

Introducción

Luisa Granato y Elizabeth Mercedes Rigatuso	11
Las secuencias conversacionales ecoicas en la payada bonaerense	
María Agustina Arias	22
Usos y funciones del pronombre <i>yo</i> en la interacción por SMS del español bonaerense	
Lucía Cantamutto y Alejandra Gabriela Palma.....	38
El uso de unidades fraseológicas para acotar el disenso	
Claudia Cañedo	47
“ <i>Vos acá lo que tenés que hacer...</i> ” Fórmulas de tratamiento y reformulación oral de consignas en español bonaerense: aproximación a los usos en el nivel primario	
Antonela G Dambrosio.....	56
El contexto y el conocimiento compartido en la interacción verbal	
Luisa Granato	71
La formulación de actos de pedido en español bonaerense. Aplicación de un test de hábitos sociales	
Gisele Graciela Julian.....	92
El enfoque pragmático para la sintaxis de la oralidad	
Guillermina Piatti	103
Embarazo en adolescentes: análisis de sus representaciones en los trabajadores de la salud	
Mariela Elizabeth Rígano.....	116
Estilo comunicativo en interacciones de servicio comerciales del español bonaerense: uso del marcador <i>dale</i>	
Elizabeth Mercedes Rigatuso	130
Los estudios dialectológicos en el noroeste argentino. Algunas reflexiones teórico-metodológicas	
María Alejandra Secco y María Agustina Carranza	150
(Des)cortesía: un estudio sociolingüístico y semántico del piropo callejero en Bahía Blanca	
María Gimena Spagnuolo.....	160

La formulación de actos de pedido en español bonaerense. Aplicación de un test de hábitos sociales¹

Gisele Graciela Julián

Centro de Estudios Lingüísticos “Dra. María Beatriz Fontanella de Weinberg” – Departamento de Humanidades -
Universidad Nacional del Sur— CONICET
giselej_84@hotmail.com

1. Introducción

Dentro de los estudios más actuales sobre cortesía verbal, en los últimos años ha adquirido especial interés el análisis de las percepciones de los hablantes acerca de los fenómenos vinculados con la (des)cortesía (por ejemplo, Placencia, 2001). Como técnica orientada a recoger dichas percepciones la Pragmática sociocultural (Bravo, 2009) propone la aplicación de tests de hábitos sociales (Hernández Flores, 2003; Murillo Medrano, 2005).

La investigación a la que pertenece este trabajo focaliza en las manifestaciones y percepciones de la (des)cortesía en puestos de atención al público en instituciones de la salud y la educación en Bahía Blanca, ciudad perteneciente a la región lingüística del español bonaerense. En cuanto al marco teórico metodológico, la investigación se enmarca en un enfoque de Sociolingüística interaccional (Gumperz, 1982 a y b y 2001; Tannen, 1985, 1996 y 2004), con aportaciones de Etnografía de la comunicación (Gumperz y Hymes, 1972), Microsociología de Goffman (1967), Análisis del discurso (Drew y Sorjonen, 2000) y Pragmática sociocultural. Siguiendo la propuesta de la Pragmática sociocultural, aplicamos en esta oportunidad un test de hábitos sociales con el fin de conocer las percepciones de los hablantes de la comunidad sobre el discurso cortés y descortés y, en particular, sobre la (des)cortesía en puestos de atención al público en instituciones del ámbito de la salud. A tal fin, adaptamos el test elaborado por Hernández Flores (2003) a nuestro objeto de estudio. La muestra está conformada por 90 hablantes distribuidos en forma equilibrada según las variables de sexo, edad y nivel educacional. En este trabajo analizamos una sección del cuestionario en la que solicitamos a los informantes la formulación de actos de pedido a familiares y amigos y a empleados en ventanillas de instituciones del ámbito de la salud.

2. El test de hábitos sociales aplicado al estudio de la (des)cortesía en puestos de atención al público del ámbito de la salud en Bahía Blanca

¹ La investigación, que cuenta con el apoyo de una Beca de Postgrado Tipo II de CONICET, se inserta en un Proyecto de grupo de investigación dirigido por la Dra. Elizabeth M. Rigatuso (“Estilo(s) comunicativo(s) y variación pragmática en la interacción verbal del español bonaerense: construcción de identidades, valores y creencias”, subsidiado por la Secretaría de Ciencia y Tecnología de la Universidad Nacional del Sur).

Una de las posibilidades de conocer los contextos socioculturales que subyacen a la producción de discursos de (des)cortesía para poder explicar su dinámica sin recurrir a explicaciones universales consiste en la realización de tests o cuestionarios de hábitos sociales, que pueden definirse en los siguientes términos:

...son formularios, normalmente escritos, que contienen preguntas relativas a asuntos sobre comportamiento social que interesan al investigador. Las preguntas suelen ser de dos tipos. Uno es pedir opiniones sobre comportamiento cortés (por ejemplo, *qué es la cortesía para usted*). El otro tipo es pedir a los informantes que escriban lo que habrían dicho en determinadas situaciones (donde se espera la realización de algunos actos como la petición, el agradecimiento, etc.) a interlocutores concretos (Hernández Flores, 2003: 187, la cursiva corresponde al original).

Las preguntas y consignas que integran los tests de hábitos sociales se adaptan "... al español usado en la región de la que se trate y al objeto de estudio específico..." (Bravo y Hernández Flores, 2009: 20).

En las *Actas del Primer Coloquio del Programa EDICE* (2003), Nieves Hernández Flores presenta un test de hábitos sociales centrado en la cortesía en la conversación española entre familiares y amigos, que es una adaptación del de María Sifianou (1992), que trabaja sobre la concepción de cortesía en las comunidades griega y británica. El test de Hernández Flores será la base, a su vez, de diversas aplicaciones y reelaboraciones por parte de investigadores en el marco del Programa EDICE (Estudios sobre el Discurso de la Cortesía en Español) (Boretti, 2003; Murillo Medrano, 2005; Bernal, 2008; Contreras, 2008, entre otros).

En relación con la índole de la información relevada, debe tenerse en cuenta, tal como señala Hernández Flores, que las respuestas a estos tests no corresponden necesariamente con lo que el informante diría en una situación comunicativa real "sino con lo que consideran que es *correcto* decir (...) el valor dado a las respuestas de la encuesta es el de ser fuente de información sobre el conocimiento social compartido, sobre algunas creencias, actitudes y valores propios de esa comunidad" (2003: 187, el destacado es nuestro). Por lo tanto, la información extraída de los tests sirve "por una parte, para establecer algunas premisas sobre las características socioculturales del corpus que vamos a analizar y, por otra, para apoyar el análisis" (Hernández Flores, 2003: 187).

Para llevar a cabo nuestra aplicación del test, hemos adaptado y reformulado el cuestionario de Hernández Flores de acuerdo con nuestro objeto de investigación: el estudio de la (des)cortesía en puestos de atención al público del ámbito de la salud en Bahía Blanca. A tal fin, se ha mantenido la estructura básica del modelo original, adaptando la formulación de algunas preguntas o ítems y agregando otras adaptadas a los contextos socioculturales objetos de nuestro interés. Asimismo, hemos incorporado una tercera parte con preguntas más específicas que apuntan a la percepción de los usuarios sobre la (des)cortesía en la atención al público en el ámbito

institucional estudiado. Además, hemos incluido elementos de diversas reelaboraciones del test (Boretti, 2003; Murillo Medrano, 2005; Bernal, 2008; Contreras, 2008) que consideramos que aportan datos valiosos a nuestro objeto de estudio, por ejemplo, las preguntas sobre la conceptualización de la descortesía que propone María Bernal (2008).

El cuestionario consta de tres partes. La primera de ellas, en la que seguimos la propuesta de Hernández Flores (2003), incluye siete ítems en los que se presentan situaciones ficticias y se les solicita a los informantes que formulen por escrito lo que dirían en cada situación. Las formulaciones planteadas tienen como destinatarios potenciales, por un lado, a familiares y amigos, y, por otro, a empleados encargados de la atención al público en ventanillas o escritorios de hospitales y obras sociales. De tal forma, se procura cubrir un espectro variado del tipo de relación que une a los hablantes. Los actos de habla involucrados son principalmente peticiones. Las situaciones en las que están implicados familiares y amigos fueron tomadas de Hernández Flores, intentando definir con mayor detalle algunos elementos del contexto (Murillo Medrano, 2008: 66). Por otra parte, de acuerdo con nuestro objeto de estudio, hemos propuesto situaciones que tienen lugar en ventanillas y escritorios de obras sociales y hospitales. El total de ítems se orienta a recoger información sobre las manifestaciones de cortesía, especialmente en las peticiones, tanto en las relaciones entre familiares y amigos como en las situaciones de mayor formalidad, con el fin de constatar si existen diferencias muy marcadas en cuanto a sus manifestaciones y frecuencia de uso de acuerdo con el destinatario (Murillo, 2005; Contreras, 2008).

La segunda parte del cuestionario se orienta específicamente a la conceptualización que hacen los informantes de la cortesía y la descortesía, mientras que la tercera se centra en las percepciones de los usuarios de instituciones del ámbito de la salud acerca de lo que consideran trato cortés y descortés en esos contextos de interacción, y les solicita su opinión sobre el trato que reciben en ventanillas de hospitales y obras sociales.

3. Aplicación del cuestionario en la comunidad de Bahía Blanca

Nuestro cuestionario se aplicó a un total de 90 informantes anónimos, que constituyen una muestra poblacional equilibrada según las variables de sexo, edad y nivel educacional: hombres y mujeres, de nivel educacional Alto (terciario universitario y no universitario), Medio (secundario) y Bajo (primario), comprendidos en tres franjas etarias (entre 18 y 34 años, entre 35 y 59, y mayores de 60 años). Se distribuyó por escrito mediante correo electrónico y en papel.

A partir de la aplicación de este cuestionario pretendemos contribuir a los estudios sobre (des)cortesía apuntando a situaciones concretas de la comunidad bahiense. En tal sentido, Murillo Medrano señala que "...un cuestionario de hábitos sociales no debería dar cuenta exacta de todos los posibles contextos, pero debe apuntar a situaciones más concretas si hay un interés en la veta

sociopragmática” (2008: 66). Tal como señala este investigador, los datos recogidos a partir de la aplicación de este tipo de cuestionarios “...constituyen información metapragmática que luego deberá ser contrastada con datos reales” (2008: 68), con el objetivo de corroborar si existe o no una correspondencia entre lo que los hablantes consideran correcto decir y lo que efectivamente dicen en situaciones de uso reales.

En este trabajo analizamos dos situaciones seleccionadas de la primera sección del cuestionario, la situación 1 y la situación 7, en las que solicitamos a los informantes la formulación de actos de pedido, en un caso a una amiga y, en otro, a una empleada en una ventanilla de una institución del ámbito de la salud.

4. Análisis de las respuestas

Las respuestas de los informantes en la formulación de pedidos muestran el predominio de determinadas estructuras que incluyen actos de habla y estrategias vinculadas tanto con cortesía positiva como con cortesía negativa (Brown y Levinson, 1987).

En el conjunto de respuestas relevadas destaca la tendencia al empleo de atenuación, definida por Antonio Briz como un recurso estratégico que “busca la aceptación del oyente, ya sea de lo dicho y del decir o del propio hablante” (Briz, 2003: 17), y que permite “...quitar relieve, mitigar, suavizar, restar fuerza ilocutiva, reparar, esconder la verdadera intención...” (Ibídem: 19), considerándola como estrategia lingüística y estrategia social (Ibídem: 44).

En las formulaciones de los usuarios hemos constatado la correspondencia entre las estrategias o procedimientos que manifiestan utilizar en las situaciones institucionales planteadas y las que realmente emplean en similares situaciones reales². A continuación seleccionamos dos consignas del cuestionario y presentamos las estructuras más frecuentes que registramos en las respuestas a las dos situaciones planteadas.

4.1. Situación 1: El pedido a una amiga

Usted (vos) debe retirar un paquete del Correo, pero se le hace imposible dirigirse allí por su

² Con el fin de relevar el uso concreto, en el desarrollo de nuestra investigación utilizamos la técnica de participante-observador (Labov, 1970; Gumperz, 1982) en sus distintos modos de realización: participante-observador y observador no participante (Moreno Fernández, 1990). En el primer caso, procedemos al registro de interacciones naturales producidas en los contextos estudiados –puestos de atención al público en instituciones de la salud y la educación en Bahía Blanca– en las que la investigadora participa activamente. En el caso de observador no participante, la aplicación de la técnica consiste en acompañar durante la consulta o el trámite a usuarios que nos prestan su colaboración, sin intervenir la investigadora activamente en la interacción, y en la toma de datos de interacciones producidas por otros hablantes en esos dominios. Esto permite registrar interacciones entre empleados y usuarios de diferente sexo, edad y nivel socioeducacional. En todos los casos, los datos de personas e instituciones son anonimizados por el compromiso con la ética de la investigación.

horario laboral. Le pide que retire el paquete a su amiga María, con quien tiene una amistad muy cercana desde la infancia y casualmente vive muy cerca del Correo. Escriba lo que le diría exactamente.

A diferencia de los resultados de Hernández Flores (2003), que muestran una minoría de hablantes que sostienen que no realizarían dicho pedido, todos nuestros informantes consideraron factible la posibilidad de formular el pedido propuesto a una amiga. Sin embargo, en la mayoría de las respuestas resulta recurrente la acumulación de estrategias por parte de los hablantes para formular el pedido, a pesar de tratarse de un pedido en el marco de una relación de amistad. Prevalecen las peticiones indirectas convencionalizadas, y cuando se usa la petición directa, mediante el empleo del imperativo, generalmente aparece alguna estrategia de atenuación.

Por otra parte, en la mayoría de las respuestas se registran las fórmulas de tratamiento vocativas de tipo nominal. Algunas de ellas aluden a la relación de amistad a través del uso de *términos de amistad, cordialidad y afecto* (Rigatuso, 1994) (*amiga*); otras consisten en el nombre de pila del destinatario (*María*), que también puede aparecer en su forma apocopada (*Mari*); otras veces los informantes eligen un sobrenombre (*Maru*) o su diminutivo (*Gordito, Negrita*). Asimismo, la forma de confianza *che* suele aparecer frecuentemente en las formulaciones.

En relación con el uso añadido de fórmulas de cortesía, el agradecimiento ocupa igualmente un lugar destacado en las formulaciones. Tal como también registra Hernández Flores en su aplicación del test (2003), muchas respuestas aluden a pedir un favor (*no me harías un favorcito?*), y otras emplean la forma *por favor*. Asimismo, resulta frecuente la alusión a la posibilidad (*podés?*) y al deseo de no causar molestias (*si no es molestia, no te jode no?*), y se registra en muchas respuestas la justificación del acto de pedido, ya sea al plantear, previo a la petición, la dificultad que atraviesa el informante, o como justificación propiamente dicha luego de la formulación del pedido.

Ofrecemos para las distintas situaciones un cuadro que exhibe las estrategias utilizadas por los informantes en la formulación del pedido. Seguimos el criterio de ordenamiento empleado por Hernández Flores (2003). En tal sentido, incluimos en primer lugar las distintas posibilidades estructurales de formulación del pedido (planteo de necesidad/deseo/motivo de su presencia, petición indirecta convencionalizada y petición directa) y consignamos luego el *uso añadido de fórmulas de cortesía* (Ibídem: 192): saludos, uso de la fórmula *por favor*, agradecimientos, disculpas y fórmulas de tratamiento. Finalmente, consignamos otras posibilidades relevadas en las formulaciones, tales como planteo de la situación/justificación, la alusión a la posibilidad, la alusión a hacer un favor, entre otras formas relevadas.

-Petición indirecta convencionalizada (incluye desactualizadores: presente, condicional, futuro imperfecto de indicativo): “me podrás ir a buscar...?”, “podés ir...?”, “podrías ir...?”, “no podrías pasar...?”, “vos me harías el favor de...?”, “Vos serías tan amable de...?”.	86%
-Petición directa: “Che, pasame a buscar un paquete...”, “retírame un paquete...”.	10%
-Planteo de necesidad: “necesito que retires...”	3%
-Fórmulas de tratamiento (algunas aluden a la relación de amistad y otras aparecen en diminutivo o apócope del nombre de pila): “che”, “María”, “Mari”, “Mariiii”, “Maru”, “amiga”, “Negrita”, “Che María”, “Gordito”, “Ey Mari”.	84%
-Agradecimientos: “gracias”, “¡Gracias!”, “gracias amiga”, “muchas gracias”, “te lo agradecería”, “no sabés cuánto te lo agradezco”, “¡Gracias! ¡Muy amable!”, “te agradecería mucho”.	41%
-Fórmula <i>Por favor</i>	22%
-Saludos: “Hola María. Cómo estás?”.	20%
-Disculpas: “disculpá pero justo estoy laburando y no puedo”, “perdoná que te moleste”.	3%
-Planteo de la situación/Justificación: “estoy super complicada con los horarios y tengo que retirar...”, “...ya que vivís cerca”, “se me hace imposible por el trabajo”, “yo estoy complicadísimo con el trabajo y no puedo ir”.	76%
-Alusión a un favor o a la retribución del favor: “quería pedirte un favor”, “te tengo que pedir un favor”, “te tengo que pedir un favor gigante”, “tengo que pedirte un favorcito”, “no me harías un favorcito?”, “¿me harías el favor de...?”, “no me hacés la gauchada...”, “haceme un favor”, “necesito un gran favor”, “te debo una”.	44%
-Alusión a la posibilidad y al deseo de no causar molestias: “no te jode no?”, “obviamente si no te es molestia”, “si podés”, “en algún momento que te sea cómodo”, “si se te complica avisame, no hay problema”, “podés?”, “cuando puedas pasar”.	20%
-Alusión a la relación de amistad: “Salgo a las 18 del trabajo, paso por tu casa y de paso tomamos unos mates”.	3%
-Marcadores de solicitud de acuerdo: “Dale?” “Sí?”.	3%

TABLA 1. Situación 1

A continuación, listamos las combinaciones de estrategias más frecuentes en las respuestas ordenadas según frecuencia decreciente:

a) (*Saludo – disculpas – por favor – alusiones a un favor*) – *fórmula de tratamiento* – **planteo de la situación/justificación** – **petición indirecta convencionalizada** – (*alusión a la posibilidad – agradecimiento*)

-Che, me podes ir a retirar un paquete en el correo? Yo no puedo ir porque estoy laburando.

-Hola Mari! Tengo que pedirte un favorcito. Vos que vivís cerca del correo no me retirarías un paquete del correo, para la hora que yo salgo del trabajo ya está cerrado.

b) (*fórmula de tratamiento – por favor*) – **petición indirecta convencionalizada (sin justificación)** – (*agradecimiento*)

-¿María no me irías a buscar un paquete al correo?

-No me hacés la gauchada de irme a buscar un paquete al correo.

-Por favor me podrás ir a retirar una encomienda al correo. Gracias.

c) (*por favor*) - *fórmula de tratamiento* – **petición directa / planteo de necesidad** (*alusiones a un favor, alusión a la posibilidad*)

-Che, pasame a buscar un paquete por el correo

-Amiga, haceme un favor, pasa por el correo a retirar un paquete que a esa hora no llego y te queda cerquita!! dale?

-Gordito necesito que retires del correo un paquete a mi nombre.

4.2. Situación 7: El pedido a la empleada de la ventanilla de un hospital

Un familiar cercano a usted (vos) tiene un turno con un especialista en un hospital público para el día 31 de mayo. Unos días antes ese familiar sufre una lesión en la rodilla por lo que debe permanecer en reposo durante un período de quince días. Usted (vos) concurre a la ventanilla correspondiente para pedir que le posterguen unos días el turno y lo atiende una empleada de 45 años. Escriba lo que le diría exactamente.

Poniendo en relación esta situación con la anterior, hemos observado que el cambio en el ámbito de uso y el tipo de vínculo determina diferencias significativas en cuanto a los modos de formulación del pedido. Así, en este contexto predomina el planteo de la situación o la justificación por el pedido. Asimismo, un número importante de informantes formulan el pedido como una petición indirecta convencionalizada y como un planteo de necesidad/deseo/motivo de su presencia. La alusión a la posibilidad ocupa un lugar destacado. El saludo también se registra en la mayoría de las respuestas. La fórmula *por favor* aparece en algunas respuestas y se registra la alusión a hacer un favor. Además, los agradecimientos ocupan un lugar más destacado que en las situaciones institucionales previas. Lo mismo sucede con el uso de marcadores discursivos. Las fórmulas de tratamiento vocativo *señorita* y *señora* se registran principalmente en las respuestas de informantes de sexo masculino. Las estrategias relevadas son las siguientes:

- Planteo de la situación/Justificación: “mi hermano tiene turno para el 31 pero sufrió un accidente”, “porque tuvo un accidente...”	92%
- Petición indirecta convencionalizada (presente, condicional, futuro de indicativo): “me podrán cambiar el turno?”, “no me podrías cambiar...?”, “podemos anular...?”, “podremos...”, “sería tan amable de...?”	68%
- Planteo de necesidad/deseo/motivo de su presencia (presente, condicional, pretérito imperfecto de indicativo, pretérito imperfecto de subjuntivo, expresiones de auxiliar): “venía a cancelar un turno”, “necesitaría que...”, “quisiera solicitar...”, “quería anular...”	44%
- Saludo: “hola”, “hola, qué tal?”, “hola, cómo anda?”, “buen día”, “buenos días”, “buenas tardes”, “hola buen día”, “hola, buenos días”, “buenas”, “hola! cómo va?”	81%
- Agradecimiento: “gracias”, “muchas gracias”, “muchas gracias! y suerte”, “¡gracias! ¡muy amable!”	26%
- Fórmulas de tratamiento: “señorita”, “señora”	13%
- Fórmula Por favor	11%
- Disculpas/molestia: “disculpe”, “disculpe la molestia”, “la molesto señorita”, “te molesto un instante”	7%
- Alusión a la posibilidad: “es posible?”, “sería posible...?”, “será factible...?”, “habrá posibilidad de...?”, “¿qué posibilidades hay?”	19%
- Marcadores discursivos: “mire”, “mirá”, “sí”	12%
- Alusión a un favor: “necesito un favor”, “te tendría que pedir un favor”	2%

TABLA 21. Situación 7

Las siguientes son las combinaciones de estrategias que recogimos en las formulaciones de los informantes en este contexto de salud, ordenados según frecuencia decreciente:

a) (*Saludo – disculpas – marcadores discursivos – alusión a un favor*) – *planteo de la situación/justificación – petición indirecta convencionalizada – (por favor – agradecimiento)*

-Disculpeme, vengo de parte de “familiar”, el tuvo un accidente y no va a poder venir el día 31 de mayo que es cuando tenía turno, me podría dar otro turno para dentro de dos semanas aproximadamente?

-Hola, necesito un favor, mirá, mi marido tenía un turno con el doc y se lastimó la rodilla, no va a poder venir hasta mediados de junio, vos me podés cambiar el turno?

b) (*Saludo – disculpas – fórmula de tratamiento – marcador discursivo*) – *planteo de la situación/justificación – planteo de necesidad/deseo/motivo de su presencia (presente,*

condicional, pretérito imperfecto de indicativo, pretérito imperfecto de subjuntivo, expresiones de auxiliar) – (por favor – agradecimiento)

- Vengo en nombre de "...", tuvo un accidente y necesitaría postergar el turno.
- Buenos días mi hermano tiene turno para el 31 pero sufrió un accidente y quisiera saber si se podría cambiar el turno para dentro de 15 días.
- Hola! como va?... la molesto señorita, mi abuelo tenía turno para el día 31 de mayo y quería pasarlo para más adelante ya que sufrió una lesión en la pierna y tiene reposo por 15 días

c) *(Saludo – por favor) – petición indirecta convencionalizada/planteo de necesidad/motivo de su presencia – sin justificación*

- Buen día ¿podés cambiarme un turno?
- Buenas tardes, necesito cambiar un turno por favor.
- Hola que tal venia a cancelar un turno por favor.

5. Consideraciones finales

Una mirada de conjunto a las distintas formulaciones realizadas para las situaciones planteadas permite observar que las estrategias que los informantes manifiestan usar en la formulación de pedidos tanto a amigos como a personas de menor confianza, como empleados de atención al público en ventanillas de hospitales, resultan ser muy similares y frecuentes. En la mayoría de las formulaciones aparecen estrategias de atenuación y otras expresiones de cortesía. No obstante, se registran algunas diferencias.

Una diferencia notable radica en el uso de fórmulas de tratamiento nominales, más frecuentes, afectuosas, personalizadas y variadas en el marco de la relación de amistad, más formales y menos frecuentes y variadas en la interacción institucional.

Asimismo, en cuanto al modo de formular los pedidos hemos constatado que si bien prevalece en ambas situaciones la petición indirecta convencionalizada (desactualizadores), a diferencia del pedido que corresponde a una relación de amistad, los pedidos realizados en ventanillas van precedidos de un planteo de la situación/justificación y se expresan con frecuencia como planteos de necesidad/deseo/motivo de su presencia (desactualizadores).

La alusión a la posibilidad y al deseo de no causar molestias, así como las justificaciones, registran frecuencia similar en ambas situaciones.

En cuanto a los saludos, los datos muestran que se constata mayor frecuencia de aparición en la situación institucional, donde parecen estar muy pautados como forma de inicio del intercambio. El agradecimiento, en cambio, predomina ampliamente en el pedido en la relación de amistad, donde recogimos formas muy afectuosas de formulación de este acto de habla, mientras que los de la situación institucional registran menor frecuencia y son más formales.

Por último, la fórmula *por favor* y la alusión a hacer un favor en el pedido, presentes en

ambas situaciones, son más frecuentes en el marco de la relación de amistad.

Finalmente, consideramos de interés en una próxima etapa de la investigación comparar las respuestas que brindan los informantes en situaciones de atención al público del ámbito de la salud con las que proporcionan los usuarios del ámbito educativo, y examinar la existencia de variación pragmática, relevando tendencias convergentes en torno a la realización del acto de pedido en español bonaerense y especificidades en su producción dependiendo del dominio de uso.

6. Bibliografía

- Bernal, M. (2008). “El test de hábitos sociales aplicado al estudio de la descortesía”, en: Briz, A. et al. (Eds.). *Actas del III Coloquio Internacional del Programa EDICE*, Valencia, Univ. de Valencia, pp. 623-641.
- Boretti, S. (2003). “Tests de hábitos sociales y la investigación de la cortesía”, en: Bravo, D. (Ed.). *Actas del Primer coloquio del programa EDICE*, Estocolmo, Univ. de Estocolmo, pp. 198-202.
- Bravo, D. (2009). “Pragmática, sociopragmática y pragmática sociocultural del discurso de la cortesía. Una introducción”, en: Bravo, D., Hernández Flores, N. y Cordisco, A. (Eds.). *Aportes Pragmáticos, sociopragmáticos y socioculturales a los estudios de la cortesía en español*, Estocolmo – Bs. As., Dunken, pp. 31-68.
- Bravo, D. y Hernández Flores, N. (2009). “Introducción y presentación. Aportes a los estudios sobre el discurso de la cortesía en español”, en: Bravo, D., Hernández Flores, N. y Cordisco, A. (Eds.). *Aportes Pragmáticos, sociopragmáticos y socioculturales a los estudios de la cortesía en español*, Estocolmo - Buenos Aires, Dunken, pp. 15-29.
- Briz, A. (2003). “La estrategia atenuadora en la conversación cotidiana española”, en: Bravo, D. (Ed.). *Actas del Primer coloquio del programa EDICE*, Estocolmo, Universidad de Estocolmo, pp. 17-46.
- Brown, P. y Levinson, S. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*, Cambridge, Cambridge University Press.
- Contreras Fernández, J. (2008). “Test de hábitos sociales en un análisis contrastivo sobre el uso y la interpretación de la cortesía lingüística”, en: Briz, A. et al. (Eds.). *Actas del III Coloquio Internacional del Programa EDICE*, Valencia, Univ. de Valencia, pp. 642-656.
- Drew, P. y Sorjonen, M. (2000). “Diálogo institucional”, en: Van Dijk, T. (Comp.). *El discurso como interacción social. Estudios sobre el discurso II. Una introducción multidisciplinaria*, Barcelona, Gedisa Editorial.
- Goffman, E. (1967). *Interaction ritual. Essays on face to face behaviour*, New York, Doubleday

Anchor Books.

- Gumperz, J. (1982a). *Discourse strategies*, New York, Cambridge University Press.
- Gumperz, J. (Ed.). (1982b). *Language and social identity*, New York, Cambridge University Press.
- Gumperz, J. (2001). "Interactional Sociolinguistics: A Personal Perspective", en: Schiffrin, D., Tannen, D. y Hamilton, H. (Eds.). *The Handbook of Discourse Analysis*, Malden, MA, Blackwell, pp. 215-228.
- Gumperz, J. y Hymes, D. (Eds.). (1972). *Directions in sociolinguistics. The ethnography of communication*, New York, Holt, Rinehart and Winston, Inc.
- Hernández Flores, N. (2003). "Los tests de hábitos sociales y su uso en el estudio de la cortesía: una introducción", en: Bravo, D. (Ed.). *Actas del Primer coloquio del programa EDICE*, Estocolmo, Univ. de Estocolmo, pp. 186-197.
- Labov, W. (1970). "The study of language in its social context", en: *Studium Generale*, 23, pp. 30-87.
- Moreno Fernández, F. (1990). *Metodología sociolingüística*, Madrid, Gredos.
- Murillo Medrano, J. (2005). "Significados de la cortesía lingüística a partir de la aplicación de un test de hábitos sociales en Costa Rica", en: Murillo Medrano, J. (Ed.). *Actas del II Coloquio Internacional del Programa EDICE*, Universidad de Costa Rica y Universidad de Estocolmo, pp. 115-136.
- Murillo Medrano, J. (2008). "Sobre la metodología de investigación en estudios sobre el discurso de la cortesía: a propósito del empleo de cuestionarios de hábitos sociales", en: Briz, A. et al. (Eds.). *Actas del III Coloquio Internacional del Programa EDICE*, Valencia, Univ. de Valencia, pp. 53-70.
- Placencia, M. E. (2001). "Percepciones y manifestaciones de la (des)cortesía en la atención al público: el caso de una institución pública ecuatoriana", en: *Oralia, Análisis del discurso oral*, 4, pp. 213-241.
- Rigatuso, E. M. (1994). *Fórmulas de tratamiento y familia en el español bonaerense actual*, Bahía Blanca, Universidad Nacional del Sur.
- Sifianou, M. (1992). *Politeness phenomena in England and Greece: A cross-cultural perspective*, Oxford, Clarendon Press.
- Tannen, D. (1985). *Conversational style. Analyzing talk among friends*, New Jersey, Ablex publishing corporation.
- Tannen, D. (1996). *Género y discurso*, Barcelona, Paidós.
- Tannen, D. (2004). "Interactional Sociolinguistics", en: Ammon, U., Dittmar, N., Mattheier, K. J. y Trudgill P. (Eds.). *Sociolinguistics: An International Handbook*, Berlin, Walter de Gruyter.