

**“LE FALTA LA FLOR ACÁ (.) ASÍ (.) COMO: (.) COMO GASALLA”. LA
DESCORTESÍA EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO EN UNA INSTITUCIÓN DEL ÁMBITO
EDUCATIVO EN BAHÍA BLANCA**

Gisele Julián

(Universidad Nacional del Sur. Centro de Estudios Lingüísticos “Dra. M. B. Fontanella de
Weinberg”. Departamento de Humanidades. CONICET. Bahía Blanca, Argentina)

giselej_84@hotmail.com

RESUMEN:

A lo largo de este trabajo proponemos el análisis de los elementos codificadores de descortesía en la interacción entre empleados y usuarios en puestos de atención al público en Bahía Blanca, ciudad argentina perteneciente a la región lingüística del español bonaerense. A tal fin, seleccionamos dos casos que tienen lugar en una institución del ámbito educativo bahiense, registrados mediante la técnica de participante observador (Labov, 1970) y observador no participante (Moreno Fernández, 1990). La investigación se enmarca en un enfoque de Sociolingüística interaccional (Gumperz, 1982; Tannen, 1985 y 1996), con aportaciones de Etnografía de la comunicación (Gumperz y Hymes, 1972), Microsociología de Goffman (1967) y Análisis del discurso (Drew y Sorjonen, 2000). Para el estudio de los fenómenos de cortesía seguimos la Pragmática sociocultural (Bravo, 1999; Placencia, 2001 y 2004; Bravo y Briz, 2004; Kaul, 2008a y 2010). A partir del análisis de los casos seleccionados, proponemos una comparación con las manifestaciones de descortesía propias del personaje de la empleada pública del sketch del actor cómico argentino Antonio Gasalla, evocado explícitamente por un usuario durante una de las interacciones.

Palabras clave: Cortesía; Descortesía; Interacción institucional; puestos de atención al público; español bonaerense.

ABSTRACT:

Throughout this paper we propose an analysis of the coding elements of impoliteness in the interaction between employees and users in customer service encounters in Bahía

Blanca, Argentine city that belongs to the Spanish language area of Buenos Aires. To this end, we selected two cases occurring in an educational institution, registered by the technique of participant observer (Labov, 1970) and non-participant observer (Moreno Fernández, 1990). The research is part of an approach of interactional sociolinguistics (Gumperz, 1982; Tannen, 1985 and 1996), with contributions from ethnography of communication (Gumperz and Hymes, 1972), Goffman's microsociology (1967) and discourse analysis (Drew and Sorjonen, 2000). For the study of the phenomena of politeness we adscribe to sociocultural pragmatics (Bravo, 1999; Placencia, 2001 and 2004; Bravo and Briz, 2004; Kaul, 2008a and 2010). From the analysis of the selected cases, we propose a comparison with the manifestations of impoliteness showing the character of the public employee from the sketch of the Argentine comedian Antonio Gasalla, evoked explicitly by a user during an interaction.

Keywords: Politeness; Impoliteness; Institutional interaction; service encounters; Buenos Aires Spanish.

1. INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas han tenido un desarrollo destacado las investigaciones que abordan, siguiendo los lineamientos de la Sociolingüística interaccional (Gumperz, 1982; Tannen, 1985 y 1996), la temática de la interacción verbal en marcos institucionales, centrando su interés especialmente en el estudio de las interacciones que tienen lugar en puestos de atención al público. En ellas, la problemática de la producción de discursos de cortesía y descortesía ha adquirido recientemente lugar central (por ejemplo, Placencia, 2001; Murillo Medrano, 2004), poniendo en foco de atención tanto el uso lingüístico en marcos concretos como la percepción de los hablantes respecto de las interacciones registradas en esos ámbitos. Dichas investigaciones ponen de manifiesto el interés del tema y la necesidad de realizar estudios orientados a la solución de conflictos en la comunicación institucional.

El propósito de este trabajo consiste en analizar las manifestaciones de descortesía en la atención al público a partir de dos casos seleccionados en una institución del ámbito educativo bahiense al que concurren docentes para realizar diversos trámites. Asimismo,

en forma complementaria, para nuestro análisis planteamos una comparación de estos casos con la descortesía que manifiesta el personaje de Flora, la empleada administrativa del sketch de un famoso actor cómico argentino, Antonio Gasalla, intentando determinar cuáles son los rasgos compartidos que llevan a un usuario a plantearle a la propia empleada su parecido con Flora, luego de recibir una atención que podría calificarse como descortés.

El trabajo forma parte de una investigación en marcha¹ sobre las manifestaciones y percepciones de la (des)cortesía² en puestos de atención al público en instituciones de la salud y la educación en Bahía Blanca, ciudad argentina perteneciente a la región lingüística del español bonaerense.

La investigación se enmarca en un enfoque de Sociolingüística interaccional (Gumperz, 1982; Tannen, 1985 y 1996), con aportaciones de Etnografía de la comunicación (Gumperz y Hymes, 1972), Microsociología de Goffman (1967) y Análisis del discurso (Drew y Sorjonen, 2000). Para el estudio de los fenómenos de (des)cortesía seguimos la Pragmática sociocultural (Bravo, 1999; Placencia, 2001 y 2004; Briz, 2003; Bravo y Briz, 2004; Kaul, 2008a y 2010). En el abordaje concreto de los fenómenos de descortesía consideraremos las contribuciones de Jonathan Culpeper (1996) y de Silvia Kaul (2008a).

2. CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS

Las interacciones son registrados mediante grabaciones, con la aplicación de la técnica de participante-observador y observador no participante (Moreno Fernández, 1990), manteniendo el anonimato de los participantes como parte del compromiso ético de este tipo de investigaciones (Gabbiani y Madfes, 2006). Para transcribir las

¹ La investigación se desarrolla en el marco de un Plan de Tesis de Doctorado en Letras con orientación en Lingüística, que cuenta con el apoyo de una Beca de Postgrado Tipo I de CONICET. La misma se inserta en un Proyecto de grupo de investigación dirigido por la Dra. Elizabeth M. Rigatuso ("Estilo(s) comunicativo(s) 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).

² Entendemos la cortesía y descortesía en el sentido en que las plantea Kaul (2008a: 256), como dos aspectos de un continuum, sin considerarlos como dos simples polos opuestos sino como extremos de una gradación.

interacciones grabadas utilizamos las convenciones de transcripción incluidas en Van Dijk (2000) e ideadas por Gail Jefferson³.

Asimismo, siguiendo la propuesta metodológica de Gumperz (1982), presentamos a doce hablantes de la comunidad, hombres y mujeres entre 18 y 70 años de los tres niveles educacionales, fragmentos de las grabaciones con el fin de que actúen como jueces o evaluadores de dichas interacciones y detecten la presencia posible de problemas de comunicación. Además, para el análisis de algunos fenómenos en particular recuperamos los resultados obtenidos de la aplicación de entrevistas a usuarios y cuestionarios de hábitos sociales, analizados en trabajos previos (Julián, 2010 y 2011).

En el procesamiento de los datos tenemos en cuenta distintas variables sociodemográficas (sexo de los hablantes, edad, nivel socioeducacional) y contextuales (Hernández Campoy y Almeida, 2005), además del tipo de relación existente entre los hablantes, considerando las dimensiones de poder y solidaridad propuestas por Brown y Gilman (1960).

En lo que respecta a la estructura del artículo, además de la *Introducción* y las *Consideraciones metodológicas*, el trabajo consta de un apartado destinado a sintetizar algunas de las principales aproximaciones teóricas al fenómeno de la descortesía; a continuación ofrecemos el análisis individual de las interacciones escogidas precedido por la transcripción de cada una de ellas; finalmente, establecemos la comparación de los rasgos de expresión de descortesía relevados en el uso real con los atribuidos al personaje televisivo correspondiente a un programa cómico de Argentina.

³ []:	Simultaneidad de emisiones o fragmentos de emisiones.
:::::	Alargamiento de la sílaba previa.
MAYÚSCULAS:	Mayor volumen de emisión o fragmentos de emisión.
°Símbolos de grado°:	Suavidad o amplitud disminuida de las emisiones incluidas.
<u>Subrayado</u> :	Énfasis mayor en la emisión del hablante.
Punto entre paréntesis (.):	Pausa de una décima de segundo.
Números entre paréntesis (1.7):	Segundos y décimas de segundos entre turnos de los hablantes o dentro de un mismo turno.
? : Entonación ascendente:	Entonación interrogativa.
((Doble paréntesis)):	Aclaraciones, descripciones.
Paréntesis incluyendo una x: (x)	Detención repentina o vacilación por parte del hablante.

3. LA DESCORTESÍA. ALGUNAS APROXIMACIONES TEÓRICAS

Para iniciar con este breve recorrido por los estudios de descortesía, partimos de la conceptualización de *cortesía* de Diana Bravo, que la define como:

...una actividad comunicativa cuya finalidad propia es quedar bien con el otro y que responde a normas y a códigos sociales que se suponen en conocimiento de los hablantes. Este tipo de actividad en todos los contextos considera el beneficio del interlocutor. El efecto que esta actividad tiene en la interacción es interpersonalmente positivo (Bravo, 2005: 33-34).

La *descortesía*, por su parte, como señala Kaul (2008a: 254), se asocia a la ausencia de cortesía. Como parte de su competencia comunicativa "...el usuario de la lengua dispone, siquiera rudimentariamente, de una tipología adquirida en su comunidad de habla, apta para expresar y evaluar los comportamientos descorteses propios y evaluar los ajenos" (Ibídem). Para esta investigadora, la cortesía y descortesía constituyen "...dos aspectos del mismo *continuo*, o sea, dos valuaciones opuestas de la misma función, concepto que permite abarcar naturalmente ambos fenómenos, sin plantearlos como simples opuestos polares (...) *sino como extremos de una gradación*" (2008a, 256, la cursiva corresponde al original). En tal sentido, se utiliza la voz *(des)cortesía* para expresar dicho continuo.

Tradicionalmente los investigadores han centrado su atención en el estudio de la cortesía, mientras que el abordaje de la descortesía lingüística ha adquirido recientemente mayor importancia. Entre las primeras y más difundidas aproximaciones a la problemática de la descortesía se encuentran los trabajos de Silvia Kaul (1995) y de Jonathan Culpeper (1996).

Culpeper (1996) propone cinco estrategias de descortesía, que constituyen una inversión de las estrategias de cortesía de Brown y Levinson (1987), a las que más adelante añade una sexta categoría⁴. Tales estrategias de descortesía son sintetizadas por Bernal (2007) en los siguientes tipos:

1) *Descortesía descarnada (bald on record impoliteness)*, la amenaza (FTA) se realiza de modo directo y sin ambigüedades en circunstancias en que la imagen es relevante.

2) *Descortesía positiva (positive impoliteness)*, con estrategias cuyo objetivo es dañar la imagen positiva del interlocutor, como ignorar al otro, excluirlo de una actividad, mostrar desinterés, usar palabras tabú, entre otras.

⁴ Resulta importante destacar que en un trabajo previo Kaul ([1992] 1995) ya proponía para el estudio de la descortesía una contraparte al modelo de cortesía de Brown y Levinson (1987).

3) *Descortesía negativa (negative impoliteness)*, con el fin de atacar la imagen negativa del otro, con actividades como pueden ser ridiculizar, no tratar seriamente al otro, invadir su espacio, asociar al otro con algún aspecto negativo, etc.

4) *Sarcasmo (sarcasm or mock politeness)*, la amenaza se realiza a través de estrategias de cortesía obviamente insinceras.

5) *Ausencia de cortesía (withhold politeness)* en situaciones en que es esperable que se produzca cortesía, como sucede si no se contesta a un saludo o no se agradece un regalo.

6) *Descortesía encubierta (off-record impoliteness)*, la amenaza se produce mediante implicatura, consiguiendo que cierta atribución prevalezca sobre cualquier otra posible. Estas formas más indirectas de descortesía, según Culpeper (2005: 44), terminan siendo más ofensivas (Bernal, 2007: 74-75).

A pesar de la importante contribución que significó, el modelo propuesto por Culpeper ha sido objeto de ciertas críticas. Por ejemplo, María Bernal (2007: 75) establece una valoración crítica del mismo sosteniendo que no todas las estrategias que propone Culpeper pertenecen al mismo nivel: "lo que el autor propone como descortesía positiva (2) y negativa (3) pueden ser realizadas de modo directo (1), encubierto (4) o mediante implicaturas (6); por otro lado, la intención clara de dañar la imagen del otro podría estar presente en más de una estrategia" (Bernal, 2008: 625).

En su abordaje de la descortesía, María Bernal pone el acento en las nociones de *descortesía interpretada* y *efecto de descortesía*, es decir, la evaluación de la descortesía por parte del interlocutor que puede llevar a interpretar un acto habitualmente descortés en otro sentido de acuerdo con factores situacionales y contextuales (Ibidem).

Por otra parte, existen modelos no subsidiarios de la teoría de Brown y Levinson, como el de Kaul, que revisamos a continuación, y el de Kienpointner (1997), que "...concibe la descortesía según un eje de cooperatividad-competitividad, donde la descortesía supondría un comportamiento prototípicamente no cooperativo" (Bernal, 2008: 625).

Desde el enfoque que propone Silvia Kaul (2008a), el comportamiento verbal descortés se circunscribe a cada comunidad de habla y, según anticipamos, su concepto de *descortesía* se asocia a la falta de cortesía en tanto es parte integrante del continuo de la fuerza cortesía-descortesía. Ese comportamiento puede ser deliberado o involuntario. Cuando es deliberado, responde al designio comunicativo del hablante, que, en un contexto específico, es el que dispone de mayor poder, quebranta los parámetros de la cortesía y sirve a estrategias discursivas de alcance social (Kaul, 2008a: 257).

A través del siguiente esquema Kaul propone una *definición endecatómica de descortesía*:

Ocurre descortesía en cualquiera de estos once ítems:

Cuando el hablante:

1) *procura ser cortés con el oyente, pero su modo expresivo suscita en éste reminiscencia de lenguaje impropio o indecoroso o irrespetuoso.*

2) *ofende involuntariamente al oyente por* {
2.1) *metedura de pata*
o
2.2) *escatima de la cortesía esperada por el oyente*
o
2.3) *prescindencia de cortesía*

3) *escatima deliberadamente la cortesía esperada por el oyente*

4) *ofende deliberadamente al oyente, con propósito* {
4.1) *lesivo de imagen*
o
4.2) *defensivo de la imagen del hablante*

Cuando el oyente:

1) *interpreta el comportamiento del hablante como un ataque intencional a su imagen,*

que le induce a {
1.1) *aceptación del ataque*
o
1.2) *Rechazo del ataque, bajo la forma de* {
1.2.2) *defensa*
o
1.2.2) *contraataque*

2) *esgrime deliberadamente su silencio para indicar desacuerdo con la emisión del hablante (Kaul, 2008a: 258-259).*

Los tipos de descortesía enumerados por Kaul se organizan en la siguiente escala, que constituye un orden creciente en grados de descortesía:

- 1) *Actos formalmente descorteses animados de un propósito cortés.*
- 2) *Actos descorteses involuntarios:*
 - 2.1. *Metedura de pata.*
 - 2.2. *Escatima involuntaria de la cortesía esperada por el oyente.*
 - 2.3. *Prescindencia involuntaria de cortesía.*

- 3) *Autodescortesía*.
- 4) *Actos formalmente corteses animados de un propósito descortés*.
- 5) *Escatima deliberadamente la cortesía esperada por el oyente*.
- 6) *Silencio abrumador*.
- 7) *Descortesía de fustigación* (Kaul, 2008a: 263).

Esta investigadora ha realizado, asimismo, otra importante contribución a los estudios sobre descortesía al proponer los conceptos de *refratariedad* y de *afiliación exacerbada*, como homólogos para la descortesía de los conceptos de *autonomía* y *afiliación*⁵ que propone Diana Bravo como categorías vacías alternativas a los conceptos de imagen positiva y negativa de Brown y Levinson (1987). La *refratariedad* consiste en "...la autonomía exacerbada de verse y ser visto como opositor al grupo", mientras que la *afiliación exacerbada* se refiere a "verse y ser visto como adepto al grupo, a tal punto de escoger la descortesía en su defensa" (Kaul, 2008a: 263).

Las investigaciones específicas sobre la descortesía han centrado su interés en diversos tipos de discursos y ámbitos de estudio, tanto institucionales como no institucionales tales como:

- el discurso tanguero (Kaul, 1995);
- el discurso de los entrenamientos militares (Culpeper, 1996);
- los textos dramáticos (Cordisco, 2005; Kaul, 2005);
- la interacción cotidiana (Bernal, 2008);
- el debate político cara a cara y la instrucción militar de reclutas, como ámbitos institucionales, y la poética tanguera de la década de 1920 en Argentina y la interacción de clase media baja en español bonaerense, entre los ámbitos no institucionales (Kaul, 2008b);
- la interacciones en otros ámbitos institucionales como empresas (Bolívar, 2008);
- los chistes étnicos (Kaul, 2009).

Asimismo, el estudio de la (des)cortesía en la interacción entre empleados y usuarios en puestos de atención al público constituye un tema de interés de diversos investigadores, tales como Placencia (2001), Ferrer (2003), Rigatuso (2003), Sánchez

⁵ Para Diana Bravo la *autonomía* "abarca todos aquellos comportamientos que están relacionados con cómo una persona desea verse y ser vista por los demás como un individuo con contorno propio dentro del grupo" (Bravo, 2003: 106), mientras que la *afiliación* "agrupa aquellos comportamientos en los cuales se refleja cómo una persona desea verse y ser vista por los demás en cuanto a aquellas características que la identifican con el grupo" (Ibídem).

Lanza (2003), Murillo Medrano (2004), entre otros, centrados en puestos de atención al público de instituciones de diversa índole (instituciones económicas, de la salud, del ámbito comercial). En dichos estudios suelen confrontarse los usos lingüísticos con las percepciones y evaluaciones de los usuarios acerca de esos usos.

En el siguiente apartado presentamos el análisis individual de los casos seleccionados para estudiar en el presente trabajo, precedido de la transcripción de las interacciones.

4. ANÁLISIS

Para analizar la descortesía en los casos seleccionados consideramos necesario problematizar el fenómeno y plantear la dificultad de clasificar una emisión como descortés. En tal sentido, María Bernal, citando a Mills, se refiere en los siguientes términos a esta dificultad y al efecto acumulativo que puede tener la producción de una serie de actos de habla descorteses en el marco de un mismo discurso:

También llama la atención Mills (2003: 134) sobre el hecho de que la descortesía es especialmente difícil de clasificar, ya que en ocasiones ni para los mismos participantes está claro si alguien ha sido (des)cortés. A ello se suma que muchas veces su efecto es acumulativo: leves amenazas pueden llegar a constituir descortesía tras una acumulación de incidentes (Bernal, 2007: 69-70, la cursiva corresponde al original).

En este sentido, para Bernal es clave la *atribución de descortesía* que el ofendido haga al ofensor, para lo cual se puede acudir al *efecto social* que se pone en evidencia en la interacción (Bernal, 2007: 69). Asimismo, Bernal se refiere al proceso de consulta con otras personas que muchas veces resulta necesario para evaluar la descortesía (2007: 70). Esta particular valoración de las evaluaciones e interpretaciones de los hablantes de la comunidad tiene su anclaje en la perspectiva de la Pragmática sociocultural (Bravo, 1999; Placencia, 2001 y 2004; Briz, 2003; Bravo y Briz, 2004; Kaul, 2008 y 2010).

Precisamente, siguiendo a Diana Bravo, Bernal define *efecto social* en los siguientes términos:

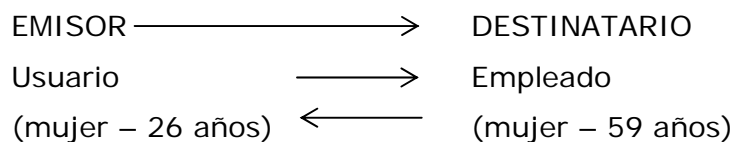
El concepto de efecto social es definido por Bravo (1996: 13) como "las consecuencias ya positivas ya negativas, que una determinada actividad comunicativa pueda tener sobre el clima social imperante en la situación en el momento de su ocurrencia" (...) Tomando como ejemplo una actividad a la que le adjudicamos contenidos descorteses en potencia, diremos que tiene efecto de descortesía cuando el receptor evidencie un rechazo, se muestre claramente en

desacuerdo o, incluso, realice a su vez actividades de amenaza a la imagen del interlocutor (Bernal, 2007: 86).

En las interacciones que analizamos, que tienen lugar en un ámbito institucional y en las que el polo de mayor poder lo ocupan los empleados, muchas veces los usuarios no evidencian en forma explícita su rechazo ante las manifestaciones de descortesía de los empleados, tal vez por ocupar el polo de menor poder en la interacción y porque la concreción del trámite que deben realizar depende de los empleados. En estos casos resulta una herramienta muy útil para evaluar la descortesía aplicar la propuesta metodológica de Gumperz (1982), que consiste en presentar las grabaciones a algunos hablantes de la comunidad con el fin de que ellos actúen como jueces o evaluadores de dichas interacciones y detecten la presencia posible de problemas de comunicación así como manifestaciones de descortesía. Sin embargo, en las dos interacciones seleccionadas para nuestro análisis también es posible advertir el efecto social de la descortesía de los empleados en el uso concreto a través de las reacciones de rechazo de los usuarios que incluso se defienden o contratacan (Kaul, 2008a) cuando perciben la descortesía de la empleada. En tal sentido, tenemos en cuenta en nuestro análisis los datos recogidos a partir de entrevistas y cuestionarios realizados a usuarios y analizados en nuestros trabajos previos (Julián, 2010 y 2011), en los que los hablantes de la comunidad expresan sus percepciones acerca de lo que es trato (des)cortés en puestos de atención al público.

Presentamos a continuación las interacciones seleccionadas de una institución perteneciente al ámbito educativo bahiense seguidas del análisis de los principales fenómenos de descortesía que en ellas se manifiestan⁶. Ambas tienen lugar en el mismo puesto de atención al público, en el que atiende, en ambos casos, la misma empleada, mientras que los usuarios varían en una y otra interacción: en el primer caso la usuaria es una mujer de 26 años y en el segundo un hombre de 38 años.

4.1. Interacción 1



⁶ Incluimos en el análisis las categorías de Culpeper (1996) y de Kaul (2008a) en la medida en que resulten operativas para abordar los fenómenos relevados.

Contexto: La usuaria [U] y su acompañante están por llegar a la fila cuando la empleada [E] corta la fila por estar próximos al horario de cierre. Las usuarias que se acercan a la cola después del corte deciden ir a preguntarle a E si pueden hacer la fila porque son las 11.59 o 12 en punto.

01-[U] ((se acercan al escritorio, U espera unos segundos a que E la mire, como no lo
02 hace introduce su consulta)) te hago una consulta (.) no me puedo quedar? porque
03 siempre traba:jo yo: ((lamentándose))

04-[E] ((muy seria, sin mirar a U, continúa controlando documentación de otro usuario))
05 no mi vida YA ESTÁ (.) YA CORTAMOS LA COLA Y NO ESTÁ CORAZÓN

06-[U] pero son las doce recién

07-[E] ((mostrando su reloj a las usuarias, desafiante)) las doce un minuto (.) ya está
08 mi vida (.) CHICAS NO SE PUEDE MÁS (.) YA ESTÁ [CHICAS VENGAN ANTES (.)
09 ESTAMOS DESDE LAS SIETE ACÁ] ((seria, tono desafiante))

10-[U] [es que en realidad son las doce] (.) es que yo trabajo (emisión que no se
11 entiende)

12-[E] MANDÁ A A:LGUIEN CORAZÓN (.) ((sin mirarla)) PODÉS MANDAR A CUALQUIER
13 PERSONA MI VIDA: ((tono soberbio y desafiante))

14-[U] bue:no:: ((se retiran enojadas))

15-[E] eh?

La primera interacción que analizaremos presenta en su desarrollo la acumulación de una serie de fenómenos tanto de índole lingüística como paralingüística que, por el modo en que se insertan en la producción del discurso, resultan marcadores de descortesía. Entre ellos, se destacan el uso de las fórmulas de tratamiento, la seriedad, la ausencia de contacto visual, el volumen de voz elevado y el tono enfático o irónico usado por la empleada.

La interacción entre empleada y usuaria comienza con una intervención de esta última, quien introduce su consulta a partir de una estrategia de atenuación que consiste en anunciar la pregunta mediante la expresión "te hago una consulta", y luego realiza el pedido mediante una pregunta acompañada de una justificación: "no me puedo quedar? porque siempre traba:jo yo: ((lamentándose))". A pesar del empleo de estas estrategias de cortesía, la usuaria, como analizamos a continuación, no consigue una respuesta favorable de la empleada.

Uno de los aspectos más evidentes a lo largo de la interacción es la recurrencia, en boca de la empleada, del uso de fórmulas de tratamiento de trato familiar para dirigirse a

las usuarias, tales como *mi vida* y *corazón* (líneas 05, 08, 12 y 13), con varias repeticiones de cada una. Las fórmulas *mi vida* y *corazón*⁷ pertenecen a los términos *de amistad, cordialidad y afecto*, de acuerdo con el subsistema de fórmulas nominales del español bonaerense según las categorías establecidas por Rigatuso (1994: 21).

Según estudios previos, la aparición de formas marcadamente afectuosas en contextos formales se encuentra en correlación con el problema del vacío léxico generado por el avance de *vos* en detrimento de *usted*, que ha favorecido el surgimiento en español bonaerense de usos de este tipo como alternativa ante la ausencia de otras formas para dirigirse a las destinatarias jóvenes en ciertos contextos⁸. Al respecto, Rigatuso señala:

Una mirada al sistema de tratamientos nominales vigentes en español bonaerense en la actualidad, en su dinámica operativa interaccional, revela la existencia de vacíos léxicos en el sistema, generados por la ausencia de fórmulas para determinados contextos, situaciones o destinatarios en ciertas variedades de lengua (2000: 324).

Precisamente para cubrir esos vacíos suelen emplearse, en algunos puestos de atención al público, formas de trato familiar, propias de otros contextos de interacción más informales en los que tales usos demuestran familiaridad y afecto, como en el contexto de la familia y las amistades. En cambio, su uso en contextos formales como el que estudiamos, en donde se pone en escena una relación vertical, puede resultar abusivo debido a que se dirigen a desconocidos y se emplean de manera asimétrica. De hecho, es así como lo interpretan los usuarios entrevistados por Placencia en su estudio sobre la atención al público en una institución pública ecuatoriana (2001), como un "abuso de confianza". En tal sentido, es importante señalar que las formas de trato muy afectuoso suelen ser evaluadas negativamente por los hablantes de nuestra comunidad, como una invasión a la intimidad, cuando son empleadas por hablantes no autorizados en determinados ámbitos de interacción, como por ejemplo el uso en la interacción comercial de *mi vida, mi amor, negri, mami, mamita* (Rigatuso, 2003), o en puestos de atención al público en ámbitos institucionales (Julián, 2012 en prensa), actitud que ha sido relevada también en otras comunidades (Placencia, 2001). Así, tanto a partir del registro de comentarios metalingüísticos de hablantes de la comunidad, como por medio

⁷ El empleo de la forma metafórica *corazón* corresponde a la extensión semántica de una forma léxica (Rigatuso, 2009: 377).

⁸ Según el estudio de Rigatuso, la forma *señorita* registra poca frecuencia en español bonaerense actual en la interacción comercial (2000: 333).

de entrevistas y cuestionarios que realizamos previamente (Julián, 2010 y 2011) para conocer la percepción de los usuarios acerca del trato (des)cortés en la atención al público en instituciones y en la vida cotidiana, hemos recogido comentarios de rechazo hacia estas fórmulas de tratamiento, que fueron calificadas como descorteses en determinados contextos. Al respecto, en un trabajo previo hemos analizado usos de este tipo de fórmulas de tratamiento de trato familiar en este mismo ámbito institucional, tales como *mamita*, *mami*, *ma*, *corazón*, *mi amor*, *niña*, *nena*, que son decodificados negativamente por los usuarios y hablantes de la comunidad, quienes además señalan, durante experiencias de jueces que realizamos previamente (Julián, 2012 en prensa), que mediante esas fórmulas de tratamiento las empleadas se ubican en el polo de mayor poder. Así, una usuaria que participó en una experiencia de jueces señaló: "A mí no me gusta que me digan 'mi amor', 'corazón', 'mamita', ni 'querida', ni 'nena', me molesta cuando me lo dice alguien con quien no tengo vínculo afectivo, lo mismo con 'mi cielo', 'mi vida', 'gordi'".

A dicha evaluación negativa se le suma en esos casos, como también en el que estamos analizando, el tono de impaciencia, fastidio o descalificación con que se emiten las fórmulas, que adquieren así un valor pragmático particular como codificadores de descortesía.

En el caso que analizamos las fórmulas de tratamiento *mi vida* y *corazón*, se emiten repetidamente a lo largo de la interacción, por momentos en un volumen de voz muy elevado, y en un tono soberbio y desafiante, que además deja ver la falta de paciencia y el desinterés de la empleada por escuchar el planteo de la usuaria. Al respecto, algunos participantes de la experiencia de jueces señalan al evaluar este aspecto de la interacción:

-Le habla malhumorada pero le dice "corazón", pero no se lo dice cariñosa ni atenta, se la quiere sacar de encima de una manera más fina. Además la corta todo el tiempo, no tiene la amabilidad de escuchar lo que la chica le quiere decir. Y te choca más que le diga "corazón" y "mi vida" porque parece que se está burlando, me resulta falso.

-Es sobradora, desafiante. "Corazón" y esas cosas las usa como sobrándola, es despectiva, irónica, te hace sacar con esas palabras.

Asimismo, toda la interacción está signada por la ausencia de contacto visual de la empleada, que prácticamente en ningún momento dirige su mirada a las usuarias. Al respecto, hemos recogidos comentarios a partir de entrevistas y cuestionarios a usuarios de la comunidad analizados en trabajos previos (Julián, 2010 y 2011), en los que la

ausencia de contacto visual aparece entre los fenómenos asociados a la descortesía en la atención al público, cuestión que tiene directa vinculación con la despersonalización que suele caracterizar muchas interacciones institucionales. Esta ausencia de contacto visual se puede interpretar, en el caso analizado, como un intento por parte de la empleada de ignorar a las usuarias y no dar lugar ni importancia a su reclamo. Se trataría de una estrategia de descortesía positiva (Culpeper, 1996), orientada a dañar la imagen positiva de las usuarias a partir de ignorar su presencia y mostrar desinterés en atender su solicitud, excluyéndolas finalmente de la posibilidad de ser atendidas.

A todo esto se suma, en la interacción analizada, la seriedad de la empleada y el elevado y enfático tono de voz con que se dirige a las usuarias delante de los demás usuarios que esperan en la fila, fenómenos que también son calificados como descortesés en entrevistas y cuestionarios referidos a la vida cotidiana y a la atención al público en instituciones (Julián, 2010 y 2011). Se produce entonces una escatima deliberada de la cortesía esperada por el oyente (Kaul, 2008a), que consistiría en ser atendido preferentemente con una sonrisa, que lo miren a los ojos y le expliquen las cosas sin elevar el volumen de voz (Julián, 2010).

Ante la acumulación de incidentes descortesés (Bernal, 2007), percibidos probablemente como un ataque a su imagen, la usuaria reacciona con un rechazo del ataque bajo la forma de defensa (Kaul, 2008a), que consiste en discutir acerca del horario real (“es que en realidad son las doce”), resguardando así su propia imagen, que se vería perjudicada si estuviera exigiendo algo que es injusto para la empleada.

Además, hay un esbozo de sarcasmo (Culpeper, 1996) en el consejo final de la empleada (líneas 12 y 13): “MANDÁ A A:LGUIEN CORAZÓN (.) ((sin mirarla)) PODÉS MANDAR A CUALQUIER PERSONA MI VIDA: ((tono soberbio y desafiante))”. Así la empleada simula aconsejar a la usuaria proponiéndole una posibilidad que facilite la concreción de su trámite, y utiliza las fórmulas de tratamiento *corazón* y *mi vida*, que operan como elementos de ponderación del mensaje (Rigatuso, 2011). El tono de la emisión permite comprender que esas estrategias de cortesía son obviamente insinceras, por lo que la emisión puede clasificarse como una instancia de sarcasmo en el marco de las estrategias de descortesía propuestas por Culpeper (1996).

Al final de la interacción la descortesía es mutua, porque la usuaria ya está enojada, y no se producen los saludos de despedida esperables en este tipo de

interacciones, en donde lo habitual es el par adyacente saludo/saludo, y la empleada continúa con su labor sin darle importancia a la situación.

Por otra parte, consideramos importante detenernos en el estilo comunicativo de la empleada en relación con la producción de discurso descortés. En este caso, en la interacción predomina lo que Prego Vázquez (2007) denomina *estilo de despersonalización*, que se caracteriza por una relación distante y asimétrica entre los participantes, en la que prevalecen los papeles de 'representante institucional' y 'cliente', y funciona como una "estrategia de autorización". Entre los recursos verbales propios de este estilo se encuentran las estructuras sintácticas impersonales, pasivas reflejas, pronombres en primera persona del plural con los que los empleados se presentan como portavoces de la empresa; jerga y léxico técnico; perífrasis de obligación; actos de habla ejercitativos; argumentos basados en datos objetivos para responder a las quejas o preguntas de los clientes (Ibídem: 117).

En la interacción analizada registramos el uso por parte de la empleada de estructuras sintácticas impersonales y oraciones cuyo sujeto es el pronombre de primera persona del plural, como podemos observar en las siguientes emisiones: "YA ESTÁ" (línea 05), "YA CORTAMOS LA COLA" (línea 05), "NO SE PUEDE MÁS" (línea 08), "ESTAMOS DESDE LAS SIETE ACÁ" (línea 09). Asimismo, en el acto de mostrarles el reloj a las usuarias (línea 07) la empleada recurre a un acto de habla ejercitativo y a argumentos basados en un dato objetivo para responder a la queja de la usuaria respecto del horario. Mediante estos usos, que funcionan como estrategias de autorización, la empleada pretende clausurar la discusión. Demostrando una clara conciencia acerca de estos recursos de estilo que eliminan posibles réplicas, un participante de la experiencia de jueces señaló:

-No les dice que se vayan pero les dice "ya está", como diciendo que ya perdieron la oportunidad.

4.2. Interacción 2

EMISOR —————> DESTINATARIO
Usuario —————> Empleado
(hombre – 38 años) <———— (mujer – 59 años)

Contexto: El usuario se acerca al escritorio cuando llega su turno en la fila. Se escucha música de fondo:

16-[U] hola!

17-[E] buen día

18-[U] qué tal? (.) bueno a ver ((U le presenta la documentación y E la mira seria))
(10)

19-[E] acá lo que te falta (emisión que no se entiende)

20-[U] ah bueno (.) ah mirá?

21-[E] fotocopia no todo original eh? ((tempo acelerado, tono autoritario, deja a un lado
22 las fotocopias))

23-[U] ahí están los originales

24-[E] pero este te digo que es fotocopia ((comiendo))

25-[U] bien (1) bueno no esto no porque lo tengo en un cuadro ((se refiere al título))

26-[E] () QUÉ TENÉS QUE REGISTRAR ENTONCES VOS CORAZÓN? ((enojada)) A VER?
27 DAME ESTE

28-[U] y esto [e::s]

29-[E] [NO ESTO] ES EL SECUNDARIO

30-[U] sí: (.) y esto: pertenece a esto

31-[E] Y ES FOTOCOPIA QUE NO TE CORRE (1) ACÁ HAY QUE TRAER TODO POR
32 ORIGINAL ((enojada, tempo acelerado))

33-[U] está:: avalada=

34-[E] =NO IMPO:RTA: ((gesto con los hombros)) (1) O-RIGINAL NIÑO

35-[U] no?

36-[E] NO:

37-[U] pero por más que esté por escribano público:?

38-[E] no: (.) esto mirá () EL RECTO:R (.) () LA ESCUELA TE LO: (.) LA ESCUELA TE
39 LO AUTENTICÓ DIGAMOS (.) NO (.) NO CORRE ((tempo acelerado y gesto específico))

40-[U] no? y ahora qué hago (.) tengo que venir con el diploma?

41-[E] tenés que traer el (x) original ((tono que indica que eso es una obviedad))

42-[U] sí (.) yo lo tengo

43-[E] BUE:NO (.) DAMELÓ dameló ((gesto con la mano, tempo acelerado))

44-[U] (a ver) ((se lo da))

(3)

45-[E] no (.) esto no sirve ((le devuelve el documento bruscamente)) (1) las materias
46 que rendiste no va ((enojada))

47-[U] esto no va?

48-[E] no (.) lo lamento ((gesto y tono que indican lo contrario)) este papel dice como
49 que rendiste a la fecha tantas materias () volvé (.) si tenés tiempo volvé
50-[U] traigo esto?
51-[E] y traé todo original (.) y el secundario ori-ginal eh?
52-[U] hasta que hora tengo tiempo (.) hasta las doce?
53-[E] a las doce menos cinco corto la cola: ((gesto que indica que no le importa el que
54 no llega)) y no atiende más hasta mañana
55-[U] y mañana atienden?
56-[E] sí creo que sí no sé (.) depende qué resuelven ((se refiere al paro, se dirige a la
57 siguiente usuaria en la fila, una mujer de 28 años)) dale corazón (.) vamos querida:
58 ((tempo acelerado, gesto con la mano para que se apure))
59-[U] le falta la flor acá (.) así (.) como: (.) como gasalla=
60-[E] =no pero tengo esto ((señalando la escarapela))
61-[U] eh?
62-[E] tengo la escarapela (.) que es mejor ((sonrisa sobradora, tono irónico))
63 ((U se retira, ninguno saluda))

A lo largo de la interacción correspondiente al segundo caso analizado, también se van acumulando distintos incidentes que pueden calificarse como descortesés en ese contexto. En cuanto a los aspectos paralingüísticos, la empleada utiliza frecuentemente en sus emisiones un tempo acelerado, un tono autoritario o que expresa obviedad, un énfasis particular y, por momentos, un volumen de voz elevado, especialmente cuando proporciona al usuario información que a su criterio es evidente o cuando rechaza la documentación que le presenta. Esto se acompaña de una gestualidad particular que avala la interpretación de estos fenómenos como descortesés.

Con respecto a los fenómenos lingüísticos, vuelven a aparecer en boca de la empleada las fórmulas de tratamiento propias del trato familiar para dirigirse a los usuarios. Primero utiliza las fórmulas *niño* y *corazón* (líneas 26 y 34) con el hombre que está atendiendo, y luego *corazón* y *querida* (línea 57) para dirigirse a la próxima usuaria de la fila. Esas formas, que podrían resultar corteses, expresan en estos casos cierto fastidio e impaciencia por parte de la empleada, especialmente cuando se dirige a la usuaria que espera ser atendida, donde esos usos acompañan apresuramientos, como analizamos a continuación. Además, con respecto a la fórmula *querida*, es importante tener en cuenta que, según comentarios metalingüísticos que hemos registrado en diversas situaciones de interacción cotidiana, las hablantes de la comunidad suelen

evaluar muy negativamente dicha fórmula de tratamiento cuando es utilizada por personas con las que no existe vínculo afectivo. Asimismo, algunos de los participantes de la experiencia de jueces consideran inadecuado el uso de las fórmulas de tratamiento *corazón* y *niño* para dirigirse al usuario, quien no tiene con la empleada un vínculo afectivo:

-Le dice "niño" y "corazón" a él, un tipo de treinta y pico de años, no es un nene para decirle "corazón".

-Al decirle "niño" al hombre parece como que ella se ubica en otro lugar, en un lugar de superioridad, como que el otro siempre es menos.

Los apresuramientos aparecen con frecuencia a lo largo de la interacción, como sucede cuando la empleada le solicita al usuario un certificado en los siguientes términos:

-[E] BUE:NO (.) DAMELÓ dameló ((gesto con la mano, tempo acelerado))

Este fenómeno también ha sido registrado por Placencia (2001) en sus observaciones en puestos de atención al público en una institución pública ecuatoriana, y fue mencionado por muchos usuarios entrevistados por la investigadora. Al respecto sostiene que la duplicación del imperativo tiene el efecto de apresurar al oyente y "atenta contra las necesidades de imagen del oyente de su libertad de acción. Sería por tanto, en el marco de Culpeper (1996), una instancia de descortesía negativa" (Placencia, 2001: 190). Asimismo, en el ejemplo transcrito, además de la duplicación del imperativo sin atenuación, se acumula el volumen de voz elevado, el tempo acelerado de la emisión y el gesto con la mano, elementos que aumentan el efecto de descortesía que produce la emisión. Unas líneas más arriba aparece otro imperativo sin atenuación en el pedido de documentación (línea 27), que también puede interpretarse como un apresuramiento:

-[E] () QUÉ TENÉS QUE REGISTRAR ENTONCES VOS CORAZÓN? ((enojada)) A VER? DAME ESTE

Asimismo, en un intento por finalizar la interacción con el usuario, la empleada apresura en tono enfático a la próxima usuaria en la fila para que se acerque a ser atendida mediante las formas *dale* y *vamos*:

-[E] dale corazón (.) vamos querida: ((tempo acelerado, gesto con la mano para que se apure))

Aquí aparece nuevamente el tempo acelerado y el gesto con la mano que acentúan el apresuramiento. Tal como sostiene Placencia, en estos contextos en donde los usuarios están pendientes de su turno no parece necesario recurrir a apresuramientos,

por lo que esos actos pueden considerarse como descorteses, ya que son actos en los que el hablante –en este caso la empleada de la institución– intenta imponerse sobre el oyente (2001: 197-198). En este ejemplo en particular el apresuramiento tendría un doble fin: por un lado, indicarle a la usuaria que ha llegado su turno y que debe apurarse, imponiéndose ante ella; por otro, indicarle al usuario que ya terminó la interacción entre ellos, ignorando su presencia y mostrando desinterés en seguir atendiendo hasta que traiga todo lo que ella le exige, actitud que puede considerarse como una manifestación de descortesía positiva (Culpeper, 1996). En tal sentido, nuestros jueces señalan al evaluar este fragmento:

-Cuando le dice “dale corazón, vamos querida” la apura a la usuaria, que no tardaba porque estaba ahí, en realidad no tenía que apurarse porque la chica la estaba esperando a la empleada. Encima la empleada no la saluda, y cuando le dice “corazón” y “querida” me choca. El usuario le dice lo del sketch en el momento exacto, cuando apura a la chica y a él ni lo despide, lo hace sentir como el sketch cuando dice “Atrás” y les rechaza todo.

-Cuando apura a la chica es para que el chico se vaya, y a ella le dice “corazón” y “querida” pero las usa sobrándola, es despectivo.

Según Placencia, en los casos de apresuramiento sería esperable algún tipo de atenuación. En este último ejemplo, las fórmulas de tratamiento *corazón* y *querida* podrían considerarse como atenuadores. Sin embargo, como ya analizamos, y como también indica Placencia para el contexto que estudia, ese tipo de fórmulas de trato familiar no son apreciadas como corteses por los usuarios en estos contextos, y en este caso incluso parecen acentuar el efecto descortés, dando lugar a una reacción inesperada del usuario: la comparación explícita de la empleada que lo está atendiendo con el personaje de la empleada pública interpretada por el actor cómico argentino Antonio Gasalla:

-[U] le falta la flor acá (.) así (.) como: (.) como gasalla⁹

Ante la ausencia de la cortesía esperada por el usuario, y su posible interpretación del comportamiento de la empleada como un ataque a su imagen –y probablemente la de la usuaria, a quien la empleada apresura–, el hombre reacciona rechazando el ataque bajo la forma de contrataque (Kaul, 2008a), mediante la comparación con el personaje de Gasalla. Este contrataque del usuario puede interpretarse como una manifestación de

⁹ El usuario hace referencia aquí a un accesorio de la vestimenta del personaje de Flora. En tal sentido, cabe aclarar que, si bien el hablante menciona una flor, en los videos que pudimos recoger el personaje usa en realidad una chalina atada en forma de moño.

descortesía hacia la empleada, ya que la compara con un personaje que se caracteriza por atender muy mal a los usuarios. Dicha actitud nos lleva a retomar los resultados parciales que obtuvimos a partir de la realización de un cuestionario de hábitos sociales (Julián, 2011), en donde, entre otras preguntas, interrogamos a los hablantes de la comunidad acerca de sus propias manifestaciones de descortesía, y sorprendentemente la mayoría reconoció ser descortés en algunas situaciones, entre las que incluyen precisamente aquellas en las que reciben un trato descortés de otra persona. Algunas de las respuestas de los usuarios en tal sentido son las siguientes:

-Soy muy descortés cuando trato a la persona con cortesía y me encuentro que la otra persona es descortés, me pone muy mal y saco lo peor de mí

-Sí, cuando no lo son conmigo me saco

Por lo tanto, entendemos que los hablantes de la comunidad pretenden ser tratados con cortesía y, de lo contrario, consideran justificada una reacción descortés de su parte. Ante la acumulación de incidentes descorteses en el segundo caso seleccionado, el usuario reacciona con un contrataque, que es respondido con ironía por la empleada ("tengo la escarapela (.) que es mejor"), asumiendo instantáneamente la semejanza atribuida con el personaje. Así, algunos de nuestros jueces señalan:

-Yo no hubiese captado tan rápido lo de Gasalla, y ella lo capta de una porque ya lo sabe, lo tiene incorporado porque seguramente se lo han dicho muchas veces.

-...y cuando le dice "tengo la escarapela, que es mejor" lo dice burlándose, sobrando, como que no le importa lo que él le diga y ni la sorprende.

Nuevamente, como en el primer caso, están ausentes los saludos de despedida esperables en las interacciones en estos contextos.

A lo largo de toda la interacción se observa la ausencia de la cortesía esperada en lo que respecta al rechazo, por parte de la empleada, de la documentación que presenta el usuario. En esas instancias de la interacción sería esperable el uso de recursos de atenuación. En relación con este comportamiento, algunos participantes de la experiencia de jueces señalan:

-Todo le dice NO NO con una descortesía total, no le explica nada, no le dice "mirá, tenés que traer tal cosa", es como Gasalla, le dice NO NO y él se va sin entender nada, se sintió que lo trataban de la misma manera que Flora a los usuarios, le dice lo de Gasalla porque considera que es una maleducada total.

-Hay otras formas de rechazar las cosas, pero ella lo caga a pedos. No le gusta trabajar, está como acelerada y quiere hacer todo apurada para sacárselo de encima y que no le siga preguntando, es desafiante, como cuando le dice "si tenés tiempo volvé".

Al momento de rechazar las fotocopias, la empleada recurre nuevamente, como en el primer caso, al estilo de despersonalización (Prego Vázquez, 2007) mediante el empleo de expresiones con estructuras sintácticas impersonales y perífrasis de obligación del tipo de: “fotocopia no todo original” (línea 21), “ES FOTOCOPIA QUE NO TE CORRE (1) ACÁ HAY QUE TRAER TODO POR ORIGINAL ((enojada, tempo acelerado))” (líneas 31 y 32), “NO (.) NO CORRE ((tempo acelerado y gesto específico))” (línea 39), “no (.) esto no sirve ((le devuelve el documento bruscamente)) (1) las materias que rendiste no va ((enojada))” (líneas 45 y 46). Mediante estos y otros recursos la empleada asume su poder como principal. Tal como señala Prego Vázquez, “...la identidad discursiva de principal o poderdante constituye un recurso simbólico de poder que los actores sociales movilizan para controlar la interacción y legitimar su autoridad como expertos” (2007: 117).

En una única oportunidad la empleada utiliza una expresión que podría atenuar la acumulación de rechazos no atenuados. Se trata de la expresión “no (.) lo lamento ((gesto y tono que indican lo contrario))” (línea 48) que emite luego de rechazar la documentación del usuario. Sin embargo, como aclaramos en la transcripción, la emisión se produce en un tono y se acompaña de un gesto que no indican precisamente sinceridad. En tal sentido, la emisión podría interpretarse como lo que Culpeper (1996) denomina *Sarcasmo* o *mock politeness*, que consiste en una amenaza que se realiza a través de estrategias de cortesía obviamente insinceras. Asimismo, entre los tipos de cortesía propuestos por Kaul (2008a), esta expresión podría ubicarse entre los *Actos formalmente corteses animados por un propósito descortés*.

5. “FLORA”, LA EMPLEADA PÚBLICA DE GASALLA. RASGOS COMPARTIDOS ENTRE LA PERSONA Y EL PERSONAJE

La interacción entre los empleados encargados de la atención al público y los usuarios de instituciones públicas constituye un tipo de interacción que ha sido tradicionalmente conflictiva en nuestro país, tal como puede advertirse a partir de comentarios metalingüísticos de un número significativo de hablantes recogido en el comportamiento lingüístico cotidiano así como también a través de ficciones y opiniones difundidas en los medios de comunicación. Tal es así que se ha ido construyendo un estereotipo (Amossy, 2001) del empleado público, que fue representado en su máxima expresión por el actor cómico argentino Antonio Gasalla en un famoso sketch televisivo,

protagonizado por una empleada llamada Flora. Este sketch, que comenzó en la década de 1980 y continúa hasta la actualidad a través de presentaciones esporádicas del personaje en programas de entretenimiento y en teatro, parodia a los empleados públicos argentinos a partir del personaje de una empleada que nunca trabaja y atiende de forma muy descortés a los usuarios. Incluso, en algunas entrevistas a usuarios que analizamos en trabajos previos (Julián, 2010), la opinión negativa del trato de los empleados públicos está acompañada de una imagen estereotipada del empleado, y aparecen referencias al mencionado sketch televisivo.

A partir de estas observaciones, que venimos relevando desde el comienzo de nuestra investigación acerca de la presencia del personaje de Gasalla en el imaginario colectivo de los argentinos, resulta de sumo interés que en el segundo de los casos seleccionados la referencia a Flora aparezca en boca de un usuario durante el desarrollo de una interacción con una empleada pública, que es comparada explícitamente con el personaje del sketch. Por eso consideramos interesante analizar cuáles son los rasgos compartidos que llevan al usuario a evocar la semejanza entre la empleada y el personaje. Para ello seleccionamos dos episodios del sketch televisivo¹⁰, titulados "Cambio de escuela" y "Celeste o rosa", que consideramos representativos de las características y comportamientos del personaje. A continuación proponemos una comparación entre las características de Flora y las que presenta la empleada de la institución estudiada. Las mismas han sido clasificadas en *características lingüísticas*, *paralingüísticas* y *actitudinales*:

5.1. Características lingüísticas

- Interrupción de la interacción: El personaje de Flora deja de atender al usuario, llamando al que sigue, cuando ella quiere terminar la interacción:

Contexto: El usuario le plantea a Flora que tiene que hacer un trámite para cambiar a sus hijos de escuela y ella le responde en los siguientes términos:

-[Flora] ...la escuela no me corresponde señor (.) la escuela es ministerio de educación señor (.) en qué país vive usted?

¹⁰ Los videos, correspondientes a los episodios "Celeste o rosa" y "Cambio de escuela", pueden observarse a través de los siguientes links:

<http://www.youtube.com/watch?v=npRDhGri88E>

<http://www.youtube.com/watch?v=LkJGSUhkYnk>

-[U] no (.) cómo ministerio [de educación?]

-[F] [a mí no me] corresponde EL QUE SIGUE::! ("Cambio de escuela")

Un comportamiento similar de descortesía positiva (Culpeper, 1996) tiene la empleada en el segundo caso seleccionado cuando decide dejar de interactuar con el usuario llamando a la próxima usuaria y mostrando desinterés en seguir atendiéndolo, actitud que provoca en el hombre la comparación de la empleada con el personaje de Flora.

- Ausencia de atenuación de los enunciados:

Contexto: Cuando el personaje de Flora entra a la oficina un usuario se acerca al escritorio y la saluda. Flora, con un volumen de voz muy elevado, le ordena lo siguiente:

-[F] HAGA LA COLA ... VAYA PARA ATRÁS SEÑOR ... *tiene que* hacer la cola ("Cambio de escuela")

Contexto: Luego de discutir con un usuario y echarlo de la oficina, Flora se dirige a los usuarios que esperan en la fila:

-[F] ustedes *hacen* silencio Y ESPERAN QUE YO LOS LLAME SEÑORES ("Cambio de escuela")

La empleada de los dos casos seleccionados tampoco suele atenuar sus enunciados, como vimos en el análisis. Además, registramos el siguiente ejemplo mientras esperamos en la fila:

-[E] ((a una usuaria que hace la fila y se acerca al mostrador)) ATRÁS DEL MOSTRADOR *tenés que* esperar (.) *tenés que* esperar que te llame ((tempo acelerado))

- Uso de apresuramientos:

Contexto: Ante el insistente pedido del usuario, Flora accede a hacer el trámite:

-[F] bueno está bien (.) *deme::* eh: *deme* que le hago el trámite ((gesto con la mano que indica apresuramiento)) ("Cambio de escuela")

Contexto: El personaje de Flora solicita documentación al usuario y mientras él la busca ella agrega:

-[F] *rapidito* que yo no tengo todo el día ("Cambio de escuela")

Como ya analizamos, la empleada de los casos seleccionados usa con frecuencia los apresuramientos, manifestaciones de descortesía negativa (Culpeper, 1996), recurriendo incluso al doble imperativo como en el primer ejemplo transcripto.

- Uso de fórmulas de tratamiento sin expresar cortesía:

Contexto: Al ver la desorganización en los turnos de la ventanilla, una usuaria se acerca para plantearle su situación al personaje de Flora:

-[U] señorita yo estoy primera (.) estoy desde las cinco de la mañana [esperando así que por favor]

-[F] [A::Y! SÍ:!] DESDE LAS CINCO DE LA MAÑANA MIRÁ CÓMO TIEMPO SEÑORA: ((tono irónico)) ("Celeste o rosa")

Contexto: La usuaria se queja del frío que pasó haciendo la fila en la calle. El personaje de Flora le responde:

-[F] ...((tono irónico)) si tiene frío en la calle es porque este país tiene todos los climas *m'hija* (.) cuando no hace frío hace calor (.) cuando no llueve está nublado *m'hija* (.) además hacer una cola es algo que ya forma parte de la vida de los argentinos (.) esto es una cosa telúrica (.) ya forma parte (.) es como el dulce de leche como el colectivo como el alfiler de gancho *señora* (.) A QUIÉN NO LE GUSTA? ("Celeste o rosa")

Contexto: Flora entra tomando mate a la oficina, donde la esperan los usuarios que hacen la fila, y le reclama a un compañero de trabajo, llamado Zapiola, que no cambió el agua para el mate [bebida tradicional argentina]:

-[F] mmm (2) ZAPIOLA EL AGUA ESTÁ HELADA *QUERIDO*:: (1) NO CAMBIÓ EL AGUA! NO CAMBIÓ EL AGUA! ("Cambio de escuela")

En los casos seleccionados la empleada utiliza constantemente fórmulas de tratamiento que, como ya analizamos, tampoco expresan cortesía ni son decodificadas como formas corteses en esos casos.

5.2. Características paralingüísticas

- Volumen de voz elevado/ gritos:

Contexto: Al finalizar el episodio "Cambio de escuela", Flora se dirige a los usuarios con la expresión que caracteriza al personaje:

-[F] ATRÁS (.) se va para atrás (.) SE VA PARA ATRÁS (.) PA::::RA::::TRÁ:::::S

Como registramos en nuestras transcripciones, el volumen de voz elevado es frecuente en boca de nuestra empleada. Asimismo, como vimos en el apartado anterior, también suele utilizar la expresión "ATRÁS", tan característica del personaje televisivo y que remite directamente al mismo.

- Seriedad en la atención y gestualidad específica: estos son rasgos paralingüísticos que caracterizan tanto al personaje como a la empleada de nuestros casos, por ejemplo al realizar gestos con la mano para apresurar a los usuarios.

- Solicitud de originales de malos modos, con un tono de voz autoritario y volumen elevado:

Contexto: El personaje de Flora le indica al usuario qué documentación debe entregarle:

-[F] ...me tiene que dar partida de nacimiento (.) el original legalizado (.) NO ME DE LA FOTOCOPIA SEÑOR EH? ((enojada y agresiva, tono autoritario, gestualidad específica)) ("Cambio de escuela")

En la segunda interacción que analizamos la empleada también usa un tono de voz autoritario para exigir originales, con frecuencia acompañado de un tempo acelerado y volumen de voz elevado:

-[E] fotocopia no todo original eh? ((tempo acelerado, tono autoritario, deja a un lado las fotocopias))

-[E] Y ES FOTOCOPIA QUE NO TE CORRE (1) ACÁ HAY QUE TRAER TODO POR ORIGINAL ((enojada, tempo acelerado))

- Monotonía y tempo acelerado:

Contexto: El usuario le dice a Flora que el director de la escuela de sus hijos lo mandó a esa oficina a hacer un trámite. Ella le exige los datos personales del director, hablando con monotonía y con un tempo acelerado:

-[F] dígame nombre apellido y número de documento de la persona que lo mandó señor ("Cambio de escuela")

Como se puede observar en la transcripción de las interacciones, el tempo acelerado resulta constante en las emisiones de la empleada.

- Empleo de tono irónico:

Contexto: El personaje de Flora responde con ironía ante la exigencia del usuario para que ella le haga un trámite:

-[U] usted me tiene que certificar que yo vivo en este barrio

-[F] por qué le tengo que certificar? ((en tono irónico)) qué a usted hoy a la mañana lo llamó Horangel por teléfono y le dijo a usted le van a certificar el documento? qué me está diciendo seño: :r? ("Cambio de escuela")

En las interacciones analizadas se registra la producción de un enunciado de tono irónico al final del segundo caso, en la instancia de cierre, cuando la empleada le señala al usuario que su escarapela es mejor que la flor que él le atribuye a Flora.

5.3. Características actitudinales

- Desinterés manifiesto en colaborar con el usuario:

Contexto: El usuario le entrega a Flora la partida de nacimiento y ella se niega a aceptarla porque el documento está doblado:

-[F] cómo va a doblar la partida de nacimiento señor? no se lo puedo agarrar eh? ... no me lo agarra la computadora señor (.) después la computadora me lo escupe para afuera

-[U] y bue: no póngalo en un bibliorato plancheló

-[F] CLA::RO ((gesticulando con las manos)) YO TE VENGO A PLANCHAR LOS DOCUMENTOS A VO (.) NO TENGO NADA QUE HACER QUE TE VOY A PLANCHAR LA PARTIDA DE NACIMIENTO ("Cambio de escuela")

Actitudes similares de desinterés por los problemas del usuario se observan, por ejemplo, en la primera interacción analizada, cuando la empleada no tiene en cuenta la situación de la usuaria y le prohíbe hacer la cola por haber llegado sobre la hora.

A partir de esta enumeración, puede observarse claramente que son evidentes los rasgos compartidos entre la empleada encargada de la atención al público en los casos seleccionados y el personaje de Flora. Por su parte, Gasalla incorpora a su empleada rasgos que obviamente no se verifican en nuestras observaciones, tales como los insultos a los usuarios o los gestos groseros, que contribuyen a intensificar el humor en el sketch. Es necesario tener en cuenta que el personaje de Gasalla es una versión parodiada de una empleada pública, por lo que sus actitudes y comportamientos aparecen muy exagerados para lograr justamente el efecto humorístico deseado. Asimismo, cabe destacar que los usuarios que aparecen en la ficción televisiva también manifiestan comportamientos descorteses para dirigirse a la empleada como forma de respuesta al trato descortés recibido, mostrándose impacientes y reaccionando con contrataques ante sus malos tratos.

6. CONCLUSIONES

A lo largo del trabajo analizamos las manifestaciones de descortesía en dos casos seleccionados de interacciones que tienen lugar entre una empleada y usuarios en un puesto de atención al público en una institución del ámbito educativo de Bahía Blanca.

En ambos casos es evidente la desconsideración con los usuarios, la falta de atenuación para realizar pedidos, rechazar documentación o negarles la atención, el tono soberbio, desafiante y autoritario, la ironía, el volumen de voz elevado, el tempo acelerado, los apresuramientos, los gestos y las manifestaciones de poder de la empleada como *gatekeeper* (guardián de la institución). A partir de la acumulación de

incidentes descorteses (Bernal, 2007), pudimos analizar distintas formas de descortesía que corresponden, siguiendo las categorías propuestas por Culpeper (1996), a la *descortesía positiva* (ausencia de contacto visual, desinterés en atender al usuario), *descortesía negativa* (apresuramientos, ausencia de atenuación de los pedidos), *sarcasmo* y *ausencia de cortesía*, mientras que desde la propuesta de Kaul (2008a) registramos la existencia de *escatima deliberada de la cortesía esperada por el oyente* (seriedad, volumen de voz elevado, ausencia de contacto visual, falta de atenuación de los pedidos), *actos formalmente corteses animados por un propósito descortés* (sarcasmo, uso de fórmulas de tratamiento sin expresar cortesía) y la interpretación, por parte de los usuarios, del comportamiento de la empleada como un ataque a su imagen y el rechazo del ataque bajo la forma de defensa o contrataque.

Asimismo, a partir del comentario que realiza el usuario de la segunda interacción analizada, cuando compara a la empleada con el personaje de la empleada pública creada por el actor argentino Antonio Gasalla, propusimos una confrontación entre la empleada y el personaje con el fin de registrar cuáles son los rasgos compartidos que llevaron al usuario a evocar al personaje, que es asumido en su similitud por la misma empleada en un tono irónico y provocador fiel al personaje. En tal sentido, relevamos características compartidas entre el personaje de ficción y la empleada relativas tanto a lo lingüístico como a lo paralingüístico y actitudinal.

Finalmente, consideramos que los usuarios de ambos casos reaccionan a la descortesía de la empleada porque, probablemente, no dejarse maltratar y exigir respeto como usuarios forme parte de una imagen de sí mismos que valoran y defienden. Precisamente, en dicha actitud se manifiesta la idea de *interacción* como una construcción entre los participantes, en donde los comportamientos (des)corteses de uno condicionan los del otro.

7. BIBLIOGRAFÍA

- Amossy, R. y Herschberg Pierrot, A. (2001). *Estereotipos y clichés*. Buenos Aires: Eudeba.
- Bernal, M. (2007). *Categorización sociopragmática de la cortesía y de la descortesía. Un estudio de la conversación coloquial española*. Stockholm: Stockholm University.

- (2008). El test de hábitos sociales aplicado al estudio de la descortesía. En A. Briz et al. (Eds.), *Actas del III Coloquio Internacional del Programa EDICE. Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral* (pp. 623-641). Valencia: Univ. de Valencia.
- Bolívar, A. (2008). La (des)cortesía en el lugar de trabajo: empresa del estado versus empresa privada. En A. Briz et al. (Eds.), *Actas del III Coloquio Internacional del Programa EDICE. Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral* (pp. 126-149). Valencia: Univ. de Valencia.
- Bravo, D. (1999). ¿Imagen 'positiva' vs. Imagen 'negativa'? Pragmática sociocultural y componentes de face. *Oralia. Análisis del discurso oral*, 2, 155-184.
- (2003). Actividades de cortesía, imagen social y contextos socioculturales: una introducción. En D. Bravo (Ed.), *Actas del Primer coloquio del programa EDICE* (pp. 98-108). Estocolmo: Univ. de Estocolmo.
- (2005). Categorías, tipologías y aplicaciones: Hacia una redefinición de la 'cortesía comunicativa'. En D. Bravo (Ed.), *Estudios de la (des)cortesía en español: Categorías conceptuales y sus aplicaciones a corpora orales y escritos* (pp. 21-52). Buenos Aires: Dunken.
- (2009). Pragmática, sociopragmática y pragmática sociocultural del discurso de la cortesía. Una introducción. En D. Bravo, N. Hernández Flores y A. Cordisco (Eds.), *Aportes Pragmáticos, sociopragmáticos y socioculturales a los estudios de la cortesía en español* (pp. 31-68). Estocolmo – Bs. As.: Dunken.
- Bravo, D. y Briz, A. (Eds.). (2004). *Pragmática sociocultural. Estudios sobre cortesía en español*. Barcelona: Ariel.
- Briz, A. (2003). La estrategia atenuadora en la conversación cotidiana española. En D. Bravo (Ed.), *Actas del Primer coloquio del programa EDICE* (pp. 17-46). Estocolmo: Univ. de Estocolmo.
- Brown, R. y Gilman, A. (1960). The pronouns of power and solidarity. En T. Sebeok (Ed.), *Style in Language* (pp. 253-275). New York: Massachusetts Institute of Technology.
- Brown, P. y Levinson, S. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.

- Cordisco, A. (2005). Marcos de descortesía: Roles, Imágenes y Contextos Socioculturales en una situación de visita de un texto dramático argentino. En D. Bravo (Ed.), *Estudios de la (des)cortesía en español: Categorías conceptuales y sus aplicaciones a corpora orales y escritos* (pp. 319-364). Buenos Aires: Dunken.
- Culpeper, J. (1996). Towards an anatomy of impoliteness. *Journal of Pragmatics*, 25, 349-367.
- (2005). Impoliteness and entertainment in the television quiz show: The Weakest Link. *Journal of Politeness Research*, 1, 35-72.
- Douglas de Sirgo, S. (2007). *Estrategias discursivas de la atenuación en Tucumán*. Tucumán: Univ. Nac. de Tucumán.
- Drew, P. y Sorjonen M. (2000). Diálogo institucional. En T. Van Dijk (Comp.), *El discurso como interacción social. Estudios sobre el discurso II. Una introducción multidisciplinaria* (pp. 141-178). Barcelona: Gedisa Editorial.
- Ferrer, M. C. (2003). El discurso de la cortesía en puestos de atención al público en Argentina. En D. Bravo (Ed.), *Actas del Primer coloquio del programa EDICE* (pp. 315-331). Estocolmo: Univ. de Estocolmo.
- Gabbiani, B. y Madfes, I. (Org.). (2006). *Conversación y Poder. Análisis de interacciones en aulas y consultorios*. Montevideo: Fondo Clemente Estable.
- Goffman, E. (1967). *Interaction ritual. Essays on face to face behaviour*. New York: Doubleday Anchor Books.
- Gumperz, J. (Ed.). (1982a). *Discourse strategies*. New York: Cambridge University Press.
- (1982b). *Language and social identity*. New York: Cambridge University Press.
- Gumperz, J. y Dell Hymes (Eds.) (1972). *Directions in sociolinguistics. The ethnography of communication*. New York: Holt, Rinehart and Winston, Inc.
- Haverkate, H. (1994). *La cortesía verbal. Estudio pragmatolingüístico*. Madrid: Gredos.
- Hernández Campoy, J. M. y Almeida, M. (2005). *Metodología de la investigación sociolingüística*. Málaga: Editorial Comares.
- Hernández Flores, N. (2003). Los tests de hábitos sociales y su uso en el estudio de la cortesía: una introducción. En D. Bravo (Ed.), *Actas del Primer Coloquio del Programa EDICE* (pp. 186-197). Estocolmo: Univ. de Estocolmo.

Julián, G. (2010). Percepciones de la (des)cortesía en instituciones de atención al público en el español bonaerense: la comunidad de Bahía Blanca. En V. Castel y L. Cubo de Severino (Eds.), *La renovación de la palabra en el bicentenario de la Argentina. Los colores de la mirada lingüística* (pp. 681-691). Mendoza: Editorial FFyL, UNCuyo.

---- (2011). El discurso de (des)cortesía en español bonaerense. Aplicación de un test de hábitos sociales. En *Actas del V Coloquio de Investigadores en Estudios del Discurso y II Jornadas Internacionales de Discurso e Interdisciplina* (pp. 924-946). Villa María: Univ. Nac. de Villa María.

---- (2012, en prensa). Expresión y evaluación de la (des)cortesía en puestos de atención al público: análisis de casos en una institución pública del ámbito educativo bahiense. En A. Martínez y A. Speranza (Eds.), *Rumbos sociolingüísticos*. Buenos Aires: Sociedad Argentina de Lingüística.

Kaul, S. (1995). La fuerza de cortesía-descortesía y sus estrategias en el discurso tanguero de la década del '20. *RASAL, III, 3, 7-38*.

---- (2008a). Tipología del comportamiento verbal descortés en español. En A. Briz et al. (Eds.), *Actas del III Coloquio Internacional del Programa EDICE* (pp. 254-266). Valencia: Univ. de Valencia.

---- (2008b). Impoliteness in institutional and non-institutional contexts [La descortesía en contextos institucionales y no institucionales]. *Pragmatics, 18,4, 729-749*.

---- (2009). Estereotipo y descortesía en chistes étnicos. Aplicación a los relativos a las comunidades española y argentina. En M. Bernal y N. Hernández Flores, (Eds.), *Estudios sobre lengua, discurso y sociedad: Homenaje a Diana Bravo* (pp. 178-190). Estocolmo: Acta Universitatis Stockolmiensis.

---- (2010). Perspectiva topológica de la descortesía verbal. Comparación entre algunas comunidades de práctica de descortesía del mundo hispanohablante. En F. Orletti y L. Mariottini (Eds.), *(Des)cortesía en español. Espacios teóricos y metodológicos para su estudio* (pp. 71-86). Roma-Estocolmo: Università degli Studi Roma Tre-EDICE.

Kienpointner, M. (1997). Varieties of rudeness. Types and functions of impolite utterances. *Functions of Language, 4-2, 251-287*.

- Labov, W. (1970). The study of language in its social context. *Studium Generale*, 23, 30-87.
- López Morales, H. (1994). *Métodos de investigación lingüística*. Salamanca: Editorial del Colegio de España.
- Moreno Fernández, F. (1990). *Metodología sociolingüística*. Madrid: Gredos.
- Murillo Medrano, J. (2004). La cortesía verbal en Costa Rica. Percepciones de los hablantes sobre la (des)cortesía en puestos de atención al público. En D. Bravo y A. Briz (Eds.), *Pragmática sociocultural. Estudios sobre cortesía en español*. Barcelona: Ariel.
- Placencia, M. E. (2001). Percepciones y manifestaciones de la (des)cortesía en la atención al público: el caso de una institución pública ecuatoriana. *Oralia, Análisis del discurso oral*, 4, 213-241.
- (2004). Rapport-building activities in corner shop interactions. *Journal of Sociolinguistics*, 8,2, 215-245.
- Prego Vázquez, G. (2007). Los recursos interaccionales del poder como mecanismos de negociación de identidades profesionales. *Revista Internacional de Lingüística Iberoamericana* V, 1 (9), 111-124.
- Rigatuso, E. M. (1994). *Fórmulas de tratamiento y familia en el español bonaerense actual*. Bahía Blanca: Univ. Nac. del Sur.
- (1996). Extensiones semánticas en el sistema de tratamientos del español bonaerense. Términos de parentesco. En *Estudios sobre el español de la Argentina* IV (pp. 53-109). Bahía Blanca: Univ. Nac. del Sur.
- (1998). 'Abuelo-a, padre-madre, papá' o 'señor-señora-señorita'. Las fórmulas de tratamiento en la interacción verbal del español bonaerense. *La oralidad II, Actas del VI Congreso Nacional de Lingüística* (pp. 283-301). Tucumán: Univ. Nac. de Tucumán.
- (2000). 'Señora (...) ¿No tenés más chico?' Un aspecto de la pragmática de las fórmulas de tratamiento en español bonaerense. *Revista Argentina de Lingüística*, 16, 293-344.

- (2003). Cortesía, tratamientos e identidad cultural en encuentros de servicio en español bonaerense. En M. del C. Vaquero y M. N. Cernadas de Bulnes (Eds.), *Actas de las II Jornadas Interdisciplinarias del Sudoeste Bonaerense* (pp. 157-179). Bahía Blanca: Archivo de la Memoria, UNS.
- (2004). Fórmulas de tratamiento, políticas lingüísticas y actitudes en el español de la Argentina: El caso del español bonaerense. En G. Kremnitz y J. Born (Comps.), *Lenguas, Literaturas y sociedad en la Argentina. Diálogos sobre la investigación en Argentina, Uruguay y en países germanófilos*, *Actas del coloquio* (pp. 197-226). Viena: Univ. de Viena, Edition Praesens.
- (2006). ¿Y vos por qué me tratás de usted? Fórmulas de tratamiento y cortesía lingüística en español bonaerense actual". En *Actas del X Congreso de la Sociedad Argentina de Lingüística*. Salta: Univ. Católica de Salta - Sociedad Argentina de Lingüística.
- (2009). 'Madryn, pasame el apunte'. Aspectos léxico-semánticos del vocativo en español bonaerense actual. En *Política, sociedad y cultura en el Sudoeste Bonaerense, Actas de las V Jornadas Interdisciplinarias del Sudoeste Bonaerense* (pp. 369-386). Bahía Blanca: EdiUNS.
- (2011, julio). *Funciones sociolingüísticas y pragmáticas de las fórmulas de tratamiento en español: consideraciones sobre la variedad bonaerense*. Conferencia presentada en el XIV Congresso Brasileiro de Professores de Espanhol, Niteroi, Brasil.
- Sánchez Lanza, C. (2003). El discurso de la cortesía en puestos de atención al público en la Argentina (instituciones de salud pública y bienestar social). En D. Bravo (Ed.), *Actas del Primer coloquio del programa EDICE* (pp. 332-345). Estocolmo: Univ. de Estocolmo.
- Tannen, D. (1985). *Conversational style. Analyzing talk among friends*. New Jersey: Ablex publishing corporation.
- (1996). *Género y discurso*. Barcelona: Paidós.
- Van Dijk, T. (Comp.) (2000). *El discurso como interacción social. Estudios sobre el discurso II. Una introducción multidisciplinaria*. Barcelona: Gedisa Editorial.