

SOBRE EL CONCEPTO DE SEGURIDAD LINGÜÍSTICA: PROPUESTA DE FORMULACIÓN PARA CONTEXTOS INSTITUCIONALES ESPECÍFICOS*

Lorena M. A. De- Matteis

(Centro de Estudios Lingüísticos "Dra. M^a Beatriz Fontanella de Weinberg.
Departamento de Humanidades. Universidad Nacional del Sur – CONICET.
Argentina)

RESUMEN

El trabajo propone revisar los empleos del par conceptual *inseguridad lingüística y seguridad lingüística* en los estudios sociolingüísticos y caracterizar la aplicación de la noción positiva en la bibliografía referida a la interacción institucional aeronáutica. A partir de esta contrastación, se postula una segunda definición del término positivo, aplicable en contextos situacionales específicos en los que la seguridad lingüística de los enunciados y, por extensión, de las situaciones comunicativas, afecta a la seguridad general de las actividades institucionales.

PALABRAS CLAVE: seguridad/inseguridad lingüística, interacción institucional, aviación.

ABSTRACT

This article sets out to review the use of the conceptual pair *linguistic insecurity and linguistic security* in sociolinguistic tradition and to characterize the application of the positive notion in the bibliography regarding aviation institutional interactions. In light of this comparison, a second definition of the positive term is postulated which can be applied in specific contextual conditions whenever the utterances' linguistic security and, by extension, the communicative situations' linguistic security, has an impact upon the general safety of the institutional activities.

KEYWORDS: linguistic insecurity/security, institutional interaction, aviation.

1 INTRODUCCIÓN

Situado epistemológicamente entre la sociolingüística interaccional y la investigación sobre *factores humanos* en la aviación, este artículo propone revisar la aplicación tradicional del par conceptual de *seguridad/inseguridad lingüística* en los estudios sobre el lenguaje y en trabajos que se ocupan del discurso institucional aeronáutico. Se intenta una definición más abarcadora de la noción positiva de *seguridad lingüística* que permita su aplicación en diversos contextos institucionales en los que la comunicación verbal es, a veces, un "problema" asociado con la seguridad del conjunto de tareas institucionales.

Con este fin, entonces, recurriremos a estudios dedicados a la descripción de situaciones comunicativas en las que la *(in)seguridad lingüística* se aborda como una problemática importante (Labov 1983, Bretegnier & Ledegen 2002). Asimismo, apelaremos a una muestra de recientes diccionarios terminológicos de las disciplinas del lenguaje para determinar si se incluye el término o no y cómo se lo define (Bussmann 1998, Richards & Schmidt 2002, Cruse 2006, Trudgill & Hernández Campoy 2007, Crystal 2008). De manera complementaria, tomamos textos de naturaleza divulgativa y regulativa en español que presentan estas nociones, los primeros aparecidos en la prensa y los segundos producidos por instituciones educativas.

Tendremos en cuenta, además, el tratamiento de algunas ideas claves en la bibliografía sobre seguridad operacional en la aviación, factores humanos y los modelos de formación elaborados en este marco (*CRM* o *crew*→*complete resource management*),¹ en especial atendiendo al vínculo entre *seguridad lingüística (SL)* y la noción más general de *seguridad aeronáutica*. Al mismo tiempo, consideraremos algunos de los aspectos y fenómenos detectados en el análisis lingüístico de las distintas interacciones que se dan en el seno de las organizaciones aéreas, para evaluar el empleo que se le ha dado al término “seguridad lingüística” en estudios dedicados al discurso institucional aeronáutico (Philps 1992, de- Matteis 2009a). Los fenómenos a los que aludiremos se derivan del análisis de datos recogidos entre los años 2000 y 2005 mediante la técnica de participante-observador y de entrevistas en la región lingüística del español bonaerense, datos presentados en estudios previos (de- Matteis 2004b, 2005a, 2005b, 2008).

1.1 Aproximación etimológica a los sintagmas centrales

La voz “seguridad” proviene del latín *securitas, -atis*, ‘paz del espíritu, sosiego, tranquilidad de ánimo, exención de preocupaciones’, significados que derivan del adjetivo *secūrus*, ‘libre de cuidados, tranquilo, lleno de confianza’ (se ‘sin’ y *cura* ‘cuidado, atención, aplicación, diligencia, empeño, esfuerzo, trabajo’ [Blánquez Fraile 1961]). El significado de “seguridad”, entonces, se relaciona con el estado de ánimo de aquel que no debe poner ni su esfuerzo ni

su trabajo en el afán de lograr su empeño, de quien está tranquilo frente a lo que le espera o lo que debe hacer.

En relación con esta idea, Kessler (2009: 36), en un estudio sociológico del sentimiento de inseguridad en la Argentina, explora dicho sentimiento frente a una idea "racional" de lo que es el delito y observa que ambas, sensación subjetiva y noción objetiva, se vinculan de manera indisociable. Las interrelaciones entre estas dos facetas tienen importancia en contextos institucionales específicos como el de la aviación para el que, como veremos, se ha postulado la existencia de una *SL* "objetiva", externa a los sujetos que integran organizaciones aeronáuticas.

Además de una sensación o un dato de la realidad, también existe un sentido cognitivo, según propone el *DRAE*, que incluye para la voz "seguridad" la acepción de 'certeza', como, 'conocimiento seguro y claro de algo'. Podemos relacionar esta idea con las voces "lingüística" y "aeronáutica", que presentan el sufijo {-tica}, del griego *τεχνη*, 'técnica o arte': existe un importante componente semántico vinculado al ámbito de la cognición en todas las voces que integran los sintagmas centrales de "seguridad lingüística" y "seguridad aeronáutica".

El sintagma "seguridad aeronáutica" supone entonces, por un lado, un conocimiento cierto y seguro de aeronáutica, esto es, de los procedimientos, del estado de los equipos, de las condiciones en las que se realizarán las operaciones así como de los deberes y obligaciones de cada participante en las mismas. Por otra parte, implica la capacidad de los distintos actores de aplicar este conocimiento en la práctica real de sus organizaciones. Esto incluye las tareas comunicativas que constituyen, en sí mismas, una de las actividades institucionales para las que los hablantes se capacitan. Por extensión, "seguridad aeronáutica" alude también a una situación caracterizada por la experiencia de la tranquilidad de que los objetivos se alcanzarán de acuerdo a lo esperado y a lo que ese saber operativo permite prever. El sintagma designa, en definitiva, la cualidad de una situación óptima y deseable de la que el conocimiento es el fundamento (v. 3.1).

Entonces, cabe preguntarse: ¿qué es lo que deben conocer los actores operativos de las organizaciones aeronáuticas sobre su propio comportamiento comunicativo para propender a la situación de seguridad? Para que exista *SL* en las operaciones aéreas, ¿es suficiente un grado cero de ambigüedad sintáctica (Philps 1992) o hay que considerar otros aspectos? ¿Cuáles? ¿En qué medida se los puede conocer y cómo se puede formar a los profesionales para que puedan “controlar” su comunicación? Son preguntas, entonces, por el conocimiento que permitirá “controlar” los enunciados. Las respuestas a estas preguntas serán, entonces, nuestro punto de llegada: una definición institucionalmente apropiada de las condiciones para la *SL*. De esta manera, el plano de la definición teórica del concepto se tocará con el plano de la aplicación concreta en una esfera de la actividad social en la que la *SL* tiene implicaciones inmediatas que lo distinguen del tradicionalmente aceptado en los estudios lingüísticos.

2 EL PAR CONCEPTUAL *SEGURIDAD/INSEGURIDAD LINGÜÍSTICA*

En la tradición de la sociolingüística cuantitativa, W. Labov (1983, 162) propone el “índice de inseguridad lingüística” para estudiar las diferencias en el comportamiento lingüístico de hablantes de la misma lengua pero de diversas clases sociales. Este indicador refleja aspectos asociados con la subjetividad del hablante, con su posicionamiento y actuación frente a las variedades lingüísticas con las que está en relación.² No mide datos objetivos del comportamiento verbal asociado a la estratificación social, sino *sensaciones* que operan como motivadoras de actitudes lingüísticas. En esta línea, el diccionario de términos sociolingüísticos de P. Trudgill y J. M. Hernández Campoy define a la *inseguridad lingüística (IL)* como:

motivaciones actitudinales que llevan a los hablantes a tener sentimientos negativos sobre su propia variedad materna, o sobre algunos aspectos de ella, y que les hacen sentirse inseguros sobre su valor o '*corrección*'. Esta inseguridad puede hacerles intentar *acomodarse* a, o adquirir, formas de habla de mejor estatus, y puede conducir a *hipercorrección* a los hablantes o a *hipercorrección laboviana* a los grupos sociales (Trudgill & Hernández Campoy 2007, 182-183).

Tanto en este como en el diccionario de Richards y Schmidt (2002), se define sólo el término “inseguridad lingüística”, mientras que su contraparte (“seguridad lingüística”) queda definido tácitamente por oposición:

a *feeling of insecurity experienced by speakers or writers about some aspect of their language use or about the variety of language they speak. This may result, for instance, in MODIFIED SPEECH, when speakers attempt to alter their way of speaking in order to sound more like the speakers of a prestige variety (Richards & Schmidt 2002, 310-311).*

El par conceptual también se aplica, desde la sociología del lenguaje, en los estudios referidos a situaciones de bi- o multilingüismo, en las que un grupo minoritario —o no— debe emplear una lengua no materna, en la que tiene una competencia comunicativa menor. A. Bretegnier (2002), por ejemplo, da cuenta de las relaciones entre los hablantes de criollo y de francés e intenta modelizar *SL/IL*. La primera definición que introduce se ocupa, de nuevo, de la *IL*:

Notre idée est donc d'envisager une définition de la communauté linguistique qui permette de rendre compte de ces deux aspects, à notre sens éminemment liés l'un à l'autre, et par conséquent des différents aspects de l'*IL*, que l'on ne peut pas se contenter de considérer comme *la conscience, ou le sentiment, para le locuteur, de la non-conformité de son discours par rapport à la norme de la variété de référence au sein de la communauté linguistique*, conception qui ne rend pas réellement compte de la possibilité que la référence, précisément, se modifie constamment d'une situation à l'autre, d'un mouvement interactif à un autre, et qu'en fonction de cette référence variable, d'autres normes sont susceptibles d'intervenir, de prendre le relais, et d'influencer comportements et attitudes linguistiques (Bretegnier 2002, 126).

Una vez más, se trata de una “consciencia” o “sentimiento”, de una conformidad o insatisfacción del hablante en relación con su propio discurso, al tiempo que se mantiene la idea de una variedad lingüística de referencia –si bien variable– con respecto a la cual se valoran los enunciados. Así, su definición más estricta del concepto de *IL* es la siguiente:

le sentiment de (risquer de) ne pas être (perçu comme) originaire et/ou membre légitime de la communauté linguistique au sein de laquelle sont élaborées, véhiculées, et partagées, les normes requises dans la situation dans laquelle se trouve le locuteur, et par rapport auxquelles, dans cette situation, sont évalués les usages (Bretegnier 2002, 127, negritas en original).

Se trata de un fenómeno subjetivo vinculado a la noción de *identidad*: la que se transmite y se percibe a través de los usos lingüísticos. Más adelante, Bretegnier propone que la noción de *SL* puede resumirse en la idea de “entenderse con el otro”:

Pour saisir la véritable dimension stimulante de l'IL, il convient peut-être de s'interroger sur l'expression maximale de la SL [seguridad lingüística]. Si nous observons de nouveau l'expression «s'entendre avec», nous voyons qu'elle suppose au moins quatre procès: s'entendre soi-même, entendre l'autre, être entendu par l'autre, et pouvoir s'entendre avec l'autre. De fait, cette expression montre parfaitement bien à quel point le langage est une construction commune, une inter-action, le but étant de permettre aux partenaires de s'entendre eux-mêmes à l'aide de, avec l'autre. (Bretegnier 2002, 144).

La expresión máxima de la *SL*, ese “entenderse con el otro”, también es una sensación y, a nuestro juicio, no constituye sino un esbozo de definición del concepto positivo de *SL*.

Adscribir, entonces, la (*in*)seguridad lingüística al ámbito de la subjetividad de los hablantes es la tendencia más extendida. Si retomamos la tradición de estudios de la lingüística en lengua hispana, podemos observar igual concepción en la divulgación lingüística. Encontramos un ensayo de definición del término positivo, siempre como sensación, en una entrevista de la prensa española a Humberto Hernández Hernández, de la Universidad de la Laguna:

—La inseguridad es un problema grave. La *seguridad lingüística* viene dada cuando el usuario tiene la certeza de cómo adecuarse a cada situación comunicativa, pero hay situaciones en las que comienzan las dudas. (...) Son problemas que se solucionan poco a poco desde el momento en el que en la escuela primaria se le enseña a los niños cuál es su modalidad lingüística real y correcta, que es la canaria y no otra (“No tenemos por qué renunciar a las particularidades léxicas de las islas” en *ABC*, 5/12/2005).³

Ahora bien, si en los diccionarios terminológicos y los estudios descriptivos se prioriza el concepto de *IL*, en la determinación de políticas lingüísticas aparece con más énfasis la noción positiva de *SL*⁴, adoptada como principio orientativo en la formulación de programas de planificación. Por ejemplo, en el campo educativo, algunas universidades españolas establecen el “principio de seguridad lingüística” en la formulación de sus políticas frente al creciente alumnado extranjero:

En las actividades académicas de la Universidad, la "seguridad lingüística" es un concepto esencial en el proceso de implantación del multilingüismo en la UPF, en la medida en que es el fundamento que debe garantizar en todo momento, más allá de la eventual libertad de elección de lengua por parte del profesor y de las acciones de planificación lingüística que se lleven a cabo a escala concreta de cada centro o departamento o a escala general de la Universidad, que las actividades académicas (...) se realizarán o serán en la lengua en la que se haya anunciado que se impartirán o se distribuirán. (...) (Universitat Pompeu Fabra, Plan de acción por el multilingüismo en la Universidad Pompeu Fabra, sección 2, mayo de 2007, p. 13 y ss. [En línea. Consulta: diciembre/2009]).

La determinación de este principio apunta a la eliminación de la sensación de inseguridad lingüística del alumnado. Pero lo que nos interesa destacar es la aplicación concreta de un concepto descriptivo de la sociolingüística y de la sociología del lenguaje a la formulación de medidas prácticas y concretas en un entorno institucional definido bajo la forma de un *principio* rector.

Por otro lado, si puede ponerse un límite a la *IL*, esto significa que, como contrapartida, pueden adquirirse mayores niveles de *SL*. Así, el plan de estudios para periodismo en la Universidad de Sevilla muestra la posibilidad de incrementar la *SL* de estos profesionales de la lengua:

Competencias específicas *Adquirir un mayor grado de seguridad lingüística en la futura actividad profesional (Programa de "Modalidades Lingüísticas del Español" — Departamento de Lengua Española, Lingüística y Teoría de la Literatura — Facultad de Comunicación — Universidad de Sevilla [En línea. Consulta: diciembre/2009]).*

Hasta el momento, entonces, podemos observar que:

1. Predomina la reflexión sobre el concepto negativo pues cuando los hablantes experimentan *IL* es cuando son más probables los problemas de comunicación y se producen consecuencias sociales no deseadas.

2. Estas nociones se aplican en general en situaciones bi- o multilingües, si bien en el espacio variacional intralingüístico, los hablantes pueden experimentar *IL* frente a los usos que caracterizan al espectro más formal de las prácticas comunicativas sociales.

3. En todos los casos contemplados, el acento está puesto en el individuo, en la intersección de su cognición y emoción.

4. Las consecuencias de la *IL* no son deseables y, en tal sentido, generan las condiciones de dificultad suficientes para que se formulen políticas y medidas de intervención explícitas que tienden a solucionar esos problemas.⁵

5. Las consecuencias indeseables de la *IL* repercuten directamente sobre los individuos y grupos sociales que experimentan dicha sensación.

6. La *SL* puede promoverse por intervenciones explícitas, y esta promoción se logra a través del conocimiento.

3 LA SEGURIDAD LINGÜÍSTICA EN ESTUDIOS SOBRE EL DISCURSO INSTITUCIONAL AERONÁUTICO

3.1 Antecedentes

3.1.1 La noción de *seguridad operacional* en aviación

Para enmarcar el concepto de *SL* que opera en los estudios sobre el discurso institucional de las organizaciones aeronáuticas, es necesario, en primer lugar, realizar una muy breve aproximación a la idea de *seguridad operacional* (*SO*). En tal sentido, la Organización de la Aviación Civil Internacional (OACI) define el término *safety* como:⁶

Safety. The state in which the possibility of harm to persons or of property damage is reduced to, and maintained at or below, an acceptable level through a continuing process of hazard identification and safety risk management (OACI 2009, 2-2).

Esta definición supone que la *SO* no equivale a un riesgo cero, sino que es un estado de situación en el que se minimizan los riesgos a través de prácticas estandarizadas sometidas a evaluación constante. Entre ellas, la comunicación (oral o escrita) es una de las más estandarizadas para los distintos grupos de profesionales aeronáuticos.

3.1.2 La perspectiva instrumental de la lengua de la OACI y los organismos reguladores nacionales

Si consideramos el discurso institucional aeronáutico y, en particular, nos centramos en las comunicaciones entre pilotos y controladores aéreos (diada P/C)⁷, podemos observar la existencia de una clara política y planificación lingüísticas (de- Matteis 2004a). Sus lineamientos fundamentales emanan de

la OACI (1985) y se caracterizan por la promoción de tres principios básicos: *claridad, brevedad y uniformización* de los mensajes (de- Matteis 2009a). En este sentido, los organismos definen un código preciso, la *fraseología aeronáutica*, que incluye una terminología propia (planificación de corpus). Integran esta fraseología modelos de frases uniformados que deben utilizarse en cada situación de vuelo para coordinar y realizar las operaciones aéreas, ya sea que éstas ocurran en la lengua del Estado en cuestión o en inglés, en la aviación internacional (planificación de estatus).

Por su parte, también las aerolíneas establecen como parte de sus procedimientos estandarizados ciertas "llamadas" (o *callouts*), es decir, enunciados definidos para la interacción entre pilotos y entre estos y los tripulantes de cabina de pasajeros. Todas estas medidas responden al supuesto básico de que la uniformización y, sobre todo, la claridad son necesarias por "la gran diversidad de métodos para expresarse que pueden existir hablando lo que nominalmente es un solo idioma" (OACI 1985, 79). Al mismo tiempo, en estas medidas se manifiesta una concepción instrumental del lenguaje (Fasold 1996, 373-374), pues interesa sólo en tanto herramienta *perfectible* para la transmisión de información.

En años más recientes, esta perspectiva se ha enriquecido a partir de los estudios realizados sobre la comunicación aeronáutica desde diversas disciplinas, agrupadas en una perspectiva que se denomina "factores humanos" (FFHH). Desde esta mirada, aunque no siempre con una perspectiva de estricta lingüística, comienzan a reconocerse en la comunicación conflictos interpersonales, negociaciones de derechos y obligaciones y otros aspectos interaccionales.

Por el momento destaquemos, entonces, que en aviación existen amplias posibilidades de espacio para la *IL* entendida de la manera tradicional: puede darse en contextos multilingües —por un nivel insuficiente de competencia en inglés—⁸ como monolingües —por conocimiento insuficiente/deficiente de la fraseología aeronáutica, de las convenciones no escritas, de los contextos espaciales específicos, entre otros factores—. Podemos pensar, entonces, que

la variedad profesional, caracterizada por la fraseología aeronáutica (pero no agotada en ella) opera como una especie de L2 puesto que también debe ser *aprendida y ejercitada*. Por tanto, podemos proponer, también, una *competencia comunicativa profesional*.

3.1.3 La comunicación en los estudios sobre FFHH

Los FFHH han dado lugar a una serie de programas de formación y entrenamiento en habilidades no-técnicas que han cambiado la perspectiva sobre la comunicación interpersonal en la aviación. Se la convierte en una de las esferas clásicas del CRM, junto con otras como *conciencia situacional; gerenciamiento del estrés y la fatiga; toma de decisiones; dirección, vigilancia y supervisión; crítica*, etc., para muchas de las cuales, en la práctica real, se convierte en una condición esencial de posibilidad. Este carácter es reconocido por varios autores que enfatizan el rol de la comunicación en la construcción de las condiciones de *SO*. En este sentido, algunos de los estudios consultados responden,⁹ en principio, a la perspectiva clásica de la OACI y enfatizan el papel del *código*, aunque también comienzan a destacar aspectos vinculados con el contexto:

Comunicación: entre los integrantes de la tripulación: esto es conocerse, hablar *el mismo idioma*, saber de los problemas que puede tener cada uno, saber escuchar y ser escuchado, no colocar barreras [sic] entre la actividad que realiza cada uno, dejar de lado las diferencias jerárquicas, sin incurrir en faltas de respeto; ser sinceros en el momento de tener que opinar, aceptar consejos y opiniones, asesorar correctamente, dejar de lado los prejuicios, brindar confianza, etc. (Raimundi 2001, 12).

La expresión "el mismo idioma" alude a compartir un código (sean los *standard callouts* o la fraseología). Pero Raimundi muestra la ampliación de las perspectivas de los estudios en CRM pues en la cita podemos encontrar también una formulación no lingüística de principios que hoy ya son clásicos en los estudios sobre pragmática, por ejemplo, el principio de colaboración y las máximas comunicativas de cantidad, calidad, relevancia y modalidad (Grice 1975).¹⁰ Así, expresiones como "asesorar correctamente", por ejemplo, suponen un mensaje que dice lo necesario, que lo que se dice es relevante y verdadero y que, si está dicho en "el mismo idioma", también es claro para todos los

participantes. Asimismo, las llamadas a evitar las barreras comunicativas, a dejar de lado las diferencias jerárquicas, etc., aluden a aspectos de la dinámica comunicativa que estudia la sociolingüística interaccional, por ejemplo a partir de las *dimensiones de poder y solidaridad* (Brown & Gilman 1960); y cuestiones como “saber escuchar y ser escuchado”, “dejar de lado los prejuicios”, “sin incurrir en faltas de respeto” apelando a los estudios sobre *cortesía lingüística*.

En la siguiente cita, de autora brasileña, encontramos una noción que podemos relacionar con el concepto de *SL*:

La comunicación en una organización aeronáutica es la base de sus acciones porque *el proceso de desarrollo de su misión, está directamente relacionado con las comunicaciones y los intercambios de informaciones*. ¿Qué puede generar en una empresa aeronáutica y en los trabajadores la falta de información, la falta de comunicación?

La comunicación entre tripulantes debe *mantener un patrón de seguridad* en las aeronaves, y solamente se lo consigue con la habilidad de comunicarse de cada miembro. Tenemos que cuidar de la comunicación y de las informaciones que circulan por la organización (Pereira 2001, 47).

La especialista señala la necesidad de “cuidar la comunicación” e introduce la idea de un “patrón de seguridad”, exterior a los hablantes, una referencia con la cual cotejar el comportamiento real para determinar su grado de seguridad. Como pudimos ver, esta referencia estaba aludida en las definiciones de *IL*, en tanto esta sensación se daba con respecto a una norma que sirve para evaluar las propias producciones. Ahora bien, como lo demuestran los esfuerzos que desde hace décadas se llevan a cabo desde las organizaciones aeronáuticas, definir tal patrón de seguridad es difícil y hoy se reconoce que no puede limitarse sólo a la formulación de un código, aunque en contextos como el aeronáutico —o el marítimo¹¹— las fraseologías constituyan la referencia necesaria y el núcleo de los recursos de seguridad. Como lingüistas, estos planteos nos enfrentan con la necesidad de reevaluar el concepto tradicional de *SL* o, al menos, de precisarlo para su aplicación en contextos *prácticos* de un alto nivel de especialización —monolingües o multilingües—.

3.2 ¿Un concepto institucionalmente específico de *seguridad lingüística*?

Si las nociones tradicionales de *(in)seguridad lingüística* apuntan a una dimensión subjetiva, en los estudios de FFHH, la seguridad de las comunicaciones pretende tener una naturaleza más "objetiva", exterior a los sujetos en la medida en que debe poder evaluársela en los enunciados. Así, en las afirmaciones consideradas en la sección precedente, puede verse que, las *comunicaciones* en su conjunto y, por efecto de ellas, la *situación* resultante, son las que se califican como seguras o inseguras, y no la experiencia personal frente al uso de la lengua. Similar perspectiva se registra en los estudios lingüísticos dedicados a la interacción en entornos aeronáuticos.

3.2.1 La *seguridad lingüística aeronáutica*

Entre la bibliografía lingüística sobre la comunicación aeronáutica se torna insoslayable la mención de *L'Anglais dans le ciel des Antilles-Guyane. Phraséologie et sécurité linguistique* (Philps 1992), pues es el primer empleo que registramos en un estudio lingüístico del término "seguridad lingüística" con un sentido más amplio.¹²

El título de la obra formula una relación estrecha entre fraseología aeronáutica y *SL*, con lo que nos encontramos con una perspectiva que, en principio, podemos vincular a una concepción instrumental de la lengua: el patrón de seguridad está dado por el respeto del código como herramienta siempre perfectible.

Por otro lado, cuando Philps menciona la *IL* en las operaciones aéreas de la región caribeña, termina por considerarla como una *propiedad* que puede caracterizar a las operaciones aéreas. Para ello describe el contexto aeronáutico específico y, aunque se trata de una cita extensa, consideramos necesario reproducirla para percibir el cambio de acento:

Enfin, il faut reconnaître l'existence de deux types d'équipage bien distincts: ceux qui sont basés en zone caribéenne, connaissant bien les procédures aéronautiques spécifiques à chaque aéroport, et ceux pour qui les aéroports antillo-guyanais ne constituent qu'une escale, parfois rarement visitée. (...) Ceux-ci, comme beaucoup d'équipages "non-basés", ne se rendent que rarement aux aérodromes antillo-guyanais, ce qui peut constituer un facteur d'insécurité

linguistique dans certaines conditions, par exemple en approche radar (c'est le cas du Raizet), où il y a transfert de responsabilité vers le contrôleur, qui peut être amené à "sortir" l'avion de la procédure d'approche.

D'autres problèmes d'insecurité linguistique soulevés par les contrôleurs antillo-guyanais concernent les pilotes privés, *souvent moins compétents en anglais phraséologique que leurs homologues professionnels*, et l'utilisation imparfaite des volets de procédure, parfois non actualisés (...) (Philps 1992, 18).

En este uso del concepto se observa que la *IL* afecta a las operaciones aéreas de contextos multilingües en su conjunto y que hay distintos problemas que son sus emergentes visibles: ya no se trata *tan solo* de una sensación subjetiva, aunque esta idea se mantiene, sino que comienza a constituirse también como un *factor y una cualidad del desarrollo de las actividades aeronáuticas*.

La primera definición formal que brinda del concepto es positiva (define la *SL*), una perspectiva diferente pero coherente con los objetivos de las organizaciones aeronáuticas, cuyo norte principal es conducir operaciones seguras y eficientes:

En matière de circulation aérienne, le service de contrôle a pour mission *d'assurer la sécurité de tous les vols*, notamment en garantissant le respect des espacements minimaux entre les avions; ceci constitue le principe fondamental *de la fonction de sécurité*. Dans le cadre de l'aviation civile, *le concept de sécurité donne lieu, bien évidemment, à des ramifications aussi nombreuses qu'elles sont complexes*: sécurité électrique, sécurité en vol, sécurité incendie, sécurité intrinsèque, etc., *mais aussi sécurité linguistique* (Philps 1992, 20).

Philps parangona la *SL* con la seguridad de los sistemas eléctricos, con la seguridad en vuelo de las aeronaves, etc. Estamos ya, claramente, ante otro tipo de concepción. Menciona también las características generales que tienen los procedimientos radiotelefónicos estandarizados por la OACI, como el hecho de que existan mensajes directamente relacionados con la seguridad del vuelo —aquellos que mantienen la separación, los relativos a informes de posición, a condiciones meteorológicas especiales, etc.—. En este sentido, considera que la noción de *SL* en aviación es *transversal*, pues atraviesa la frontera entre lo extralingüístico y lo intralingüístico (1992, 22). Por otro lado, al pretender definirla desde lo intralingüístico no lo intenta desde la perspectiva de una

experiencia individual, sino que lo hace desde la sintaxis —de acuerdo al análisis generativo de las transformaciones sintácticas presentes en la fraseología aeronáutica inglesa que constituye el núcleo de su trabajo—:

En matière de phraséologie anglaise, nous définirons ce concept informellement *comme étant le degré d'ambiguïté afférent à un énoncé, d'où sa capacité à provoquer l'incompréhension (...)* (Philps 1992, 22).

Vemos aquí el cambio: se trata de enunciados a los que puede —o no— considerárselos seguros para el contexto en el que son utilizados desde un punto de vista lingüístico que involucra fundamental, aunque no exclusivamente, elecciones sintácticas. Los “enunciados seguros” serían, en palabras de Pereira, aquellos que exhiben un “patrón de seguridad”. Sin embargo, cuando esta definición sintáctica le resulta insuficiente (es una definición “informal”), Philps apela a consideraciones semánticas:

La notion de “sécurité linguistique” a été définie de façon informelle comme étant le degré d'ambiguïté, syntaxique ou sémantique, afférent à un énoncé. *Une sécurité linguistique totale, notion théorique, équivaldrait au degré Ø, mais ce cas de figure n'est pas toujours engendré para las règles de la syntaxe phraséologique. Bien entendu, il sera nécessaire d'associer parfois à l'analyse syntasique quelques commentaires de type sémantique*, portant notamment sur la signification de la phrase en question telle qu'elle peut être interprétée para le pilote ou le contrôleur. (...) (Philps 1992, 44)

Incluso cuando incorpora el nivel semántico, Philps desvía el foco de atención desde la sensación individual del hablante hacia los enunciados: está proponiendo la noción de un *enunciado lingüísticamente seguro*. Esta seguridad depende, en su aproximación, de las características lingüísticas de los mensajes en todos los niveles de análisis. Parafraseando su texto y sumando datos propios podemos indicar, entonces, los aspectos más significativos en estos niveles:

1. *Fonético*: las características de articulación y acústicas de los sonidos, en especial porque la transmisión de los mensajes ocurre a través del canal radial;

2. *Sintáctico*: los fenómenos que caracterizan las estructuras sintácticas de los mensajes aumentan las posibilidades de cumplir con el objetivo de

brevidad en los mensajes promovido por la OACI pero, en ocasiones, incrementan la carga cognitiva para la interpretación por parte de los oyentes. Estos rasgos son, en especial, la elipsis (Philps 1992, de- Matteis 2004b y 2005b) y también la escasez de oraciones subordinadas (de- Matteis 2009a);

3. *Léxico*: términos y siglas (de- Matteis 2006) favorecen la seguridad, mientras que en el caso que Philps analiza, ciertas voces del inglés pueden presentar ambigüedad por polisemia, en especial, para hablantes no nativos;

4. *Semántico*: Philps menciona las diferencias semánticas entre, por ejemplo, un **permiso de tránsito** y una **autorización para despegar**. Se trata más bien de diferencias de tipo pragmático, del tipo de acciones que se realizan al hablar, de las que da cuenta la llamada teoría de los “actos de habla”.

3.2.2 Compatibilidad entre seguridad lingüística “objetiva” y “subjetiva”

Ahora bien, sostener la existencia de enunciados seguros —y con ellos de una *SL* “objetiva”—, no es incompatible con el concepto tradicional de *IL*. En este sentido, cuando Philps (1992, 29) considera las situaciones multilingües en las Antillas, señala un conjunto de “síntomas” que la exteriorizan, entre los que se encuentra la falta de confianza lingüística y también otras más específicas como la imprecisión fonética, el conocimiento limitado del léxico técnico o general y, también, la incapacidad para remediar posibles dificultades comunicativas (entre otras). A pesar de que estos síntomas pueden ser significativos en el caso de las situaciones de contacto interlingüístico que se dan en la aviación internacional, nos parece necesario no perder de vista el hecho de que el lenguaje especializado de la aviación puede ser pensado como una L2 aún entre hablantes de igual lengua materna. Así, pueden constatarse diversos grados de experiencia entre un piloto privado y un piloto comercial o de transporte de línea aérea dentro de un mismo territorio, tal como observa Philps y como también constatamos en nuestras entrevistas:

Entrevistado: ya hay pilotos recibidos que no vienen a Bahía, por ejemplo, *para no comunicarse. la comunicación es algo que le tienen fobia*. eh, suele haber, por ejemplo, aviones que vienen bajo, que vienen de, vamos a llamarle, que vienen

de Cabildo y van a Pedro Luro¹³, vienen bajo pasan por el aeroclub y se van para Pedro Luro y vos ni enterado. porque son gente de- de- de- aeroclubes que como no se comunican (...)

Investigador: que vienen bajo para esquivarle- a la altura esa para no comunicarse?

E: exactamente, para no comunicarse. (Entrevista N°4: 744–752).

Entrevistado: vas aprendiendo cosas porque *tampoco te gusta salirte de los reglamentos o de las formas porque te catalogan como un imbécil. o sea, si vos no decís las cosas como hay que decirlas "¿y ese quién es?"* y en este ambiente nos conocemos todos. (Entrevista N°1: 405–407).

Ambos testimonios reflejan experiencias vinculadas con la *IL* en el sentido tradicional. En el primer caso, la sensación motiva la actitud de rechazo total, que tiene como emergente inseguro —desde el punto de vista de la situación— el riesgo que supone renunciar a las ventajas de un vuelo controlado por radio. En el segundo, la *IL* se traduce en una preocupación por la imagen, la identidad institucional y la evaluación de los pares. Es interesante observar que no se alude a la *SO*, pero no obstante, la sensación es igualmente motivadora de actitudes lingüísticas pues promueve un esfuerzo por identificarse con los hablantes considerados “profesionales” a través del aprendizaje, el perfeccionamiento y la adhesión a la norma formulada en las reglamentaciones y a las pautas del uso habitual.

4 HACIA UNA PROPUESTA DE DEFINICIÓN Y APLICACIÓN

Aceptando el presupuesto de que un comportamiento lingüístico seguro en los entornos aeronáuticos es posible, consideramos que el mismo sólo puede basarse en un profundo conocimiento de los objetivos y condiciones situacionales de los enunciados aceptables en este contexto, esto es, un saber sobre su(s) función(es) institucional(es) así como sobre las relaciones entre sus niveles semántico y pragmático, por un lado, y su fonética y sintaxis, por el otro. En definitiva, podemos apelar a una idea de *competencia comunicativa profesional* y sostener que, a mayor nivel de competencia comunicativa aeronáutica, se observarán dos efectos: *a)* mayor probabilidad de que los enunciados sean seguros y construyan un contexto de igual característica y *b)*

mayor posibilidad de que los hablantes se sientan capaces de interactuar de manera aceptable.

Atendiendo a las consideraciones precedentes, resta ahora proponer una nueva formulación del concepto de *SL* que pueda ser aplicada, con los ajustes necesarios, a éste y otros entornos institucionales (Drew & Sorjonen 2000).

4.1 Propuesta de formulación

Creemos que al concepto subjetivo de *SL* se le puede añadir una segunda noción, complementaria y de naturaleza objetiva: *la propiedad o cualidad de los enunciados y, por extensión, de una situación comunicativa en la que la interacción progresa de acuerdo con características consideradas apropiadas para minimizar a) la ambigüedad –rasgos léxico-semánticos, sintácticos y fonéticos de los enunciados– y b) los malos entendidos o conflictos interaccionales –efectos semánticos y pragmáticos– entre interlocutores que comparten una tarea institucional común de alto carácter técnico.*

Esta definición supone restricciones importantes respecto del tipo de contextos comunicativos en los que puede aplicarse, que intentaremos precisar aquí. En primer lugar, debe tratarse de contextos para los que se haya establecido una *norma explícita y codificada de procedimientos comunicativos aceptados*, a fin de poder evaluar los rasgos presentes y considerarlos “seguros” o “inseguros”. Esta es la única manera de poder hablar de características objetivas en los enunciados y de condiciones objetivas en cuanto a la dinámica interaccional y las habilidades comunicativas de los participantes.

Para que esta norma exista, por otra parte, deben precederla descripciones y formulaciones precisas de las interacciones institucionales y sus objetivos. En este sentido, la *SL* parece más fácil de definir si las interacciones de interés progresan de manera *predecible* y no, como en la conversación cotidiana, de manera *no pautada* (Briz 2000). Podemos pensar, entonces que, mientras la predictibilidad del contexto aeronáutico (de- Matteis 2009) permite definir “patrones de *seguridad*”, el carácter no pautado de la interacción cotidiana explica que, como lo manifiesta la bibliografía sociolingüística existente, se

ponga el acento en la sensación de *inseguridad* lingüística. En otras palabras, parece que la *SL* aplicada a contextos no institucionales resulta imposible de determinar de manera objetiva: las variables contextuales y los posibles propósitos comunicativos son demasiados.

Ahora bien, además del contenido y la forma de los enunciados como manifestaciones concretas de los comportamientos previstos por el código reglamentado, también deben definirse las condiciones que deben cumplir los participantes en sus distintas configuraciones diádicas y sus contextos comunicativos específicos. Las cualidades que hacen a un intercambio comunicativo seguro varían según la díada (o el número) de hablantes ya que, en cada caso los objetivos, tareas compartidas, intereses y jerarquías difieren.

Así, si consideramos el contexto aeronáutico y adoptamos una concepción multidimensional en la que la *SL* es un aspecto más de la *SO* (Philps 1992), podemos distinguir al menos tres tipos de comunicaciones en las que la *SL* aeronáutica es central: *a)* la interacción entre pilotos y controladores aéreos (P/C); *b)* las interacciones entre las distintas posiciones y centros de control que coordinan la asistencia a un vuelo determinado (controlador/controlador) y *c)* la comunicación en una tripulación de vuelo (piloto/copiloto). Para cada una de ellas, deben caracterizarse las propiedades del código, los conocimientos y habilidades comunicativas necesarios, los procedimientos comunicativos óptimos y las estrategias que permitan a los hablantes detectar y solucionar los problemas posibles.

4.1.1 Conocimientos y habilidades comunicativas en la díada P/C

Como ejemplo de aplicación, podemos preguntarnos qué aspectos son necesarios para promover la *SL* en la interacción P/C. Teniendo en cuenta a los participantes, esbozaremos los conocimientos que deben poseer como comunicadores y atenderemos a las posibilidades de intervención lingüística, considerando que el concepto que nos ocupa carece de sentido si no se lo piensa desde la transposición a los procesos de formación profesional.

La formación de pilotos y controladores aéreos priorizó los aspectos técnicos, aunque los cursos de CRM y otras herramientas derivadas de los

estudios en FFHH han logrado que se otorgue importancia también a las habilidades no-técnicas y que se formulen ciertas “habilidades comunicativas” (objetivos comunicacionales en realidad [cfr. CRA 1997: 9]). A nuestro juicio, y sobre la base de un estudio descriptivo de este tipo de interacciones en español bonaerense (de- Matteis 2009a), para aumentar la *SL* de sus comunicaciones los participantes deberían tener un conocimiento suficiente sobre, al menos, los siguientes aspectos:

1. El código

(a) la variedad lingüística general dentro de la que se inscribe la fraseología aeronáutica que deban emplear: en Argentina, el español, y el inglés para la aviación internacional fuera de los países hispanoparlantes. Aunque los problemas comunicativos aumentan su frecuencia cuando se emplea el inglés como *lengua franca* de la aviación internacional, esto no debería ocultar a los interesados la posibilidad de malos entendidos entre hablantes que compartan la misma lengua materna;

(b) la fraseología aeronáutica: tipos de mensajes, esquemas fundamentales, alfabeto de deletreo y terminología aceptada, pero también:

- alcances y limitaciones: los hablantes deberían saber que es imposible que los modelos de frases que se les ofrecen cubran todo el espectro posible de necesidades comunicativas que pueden enfrentar y desarrollar estrategias para cuando la fraseología resulta insuficiente;
- principios guía (*claridad, brevedad, uniformización*): los hablantes necesitan conocer cómo se vinculan estos principios y que existe un orden de prioridades en su articulación que, ante todo, prioriza a la claridad y, al mismo tiempo, conocer con qué estrategias lingüísticas se alcanzan estos objetivos y sus riesgos inherentes;
- características sintácticas: en relación con el punto anterior, conocer el papel de recursos tales como la elipsis y la escasa subordinación, mecanismos que garantizan la brevedad pero pueden ir en contra de la claridad de las transmisiones;

- alternativas para expresar iguales contenidos dentro y fuera de la fraseología aeronáutica, es decir, estrategias de reformulación y de formulación para contenidos no previstos;
- (c) los rasgos lingüísticos en un enunciado, en especial en lo que hace al nivel fonológico, que pueden transmitir nerviosismo, duda, desconocimiento o, incluso, incapacitación de los hablantes (Shuy 1993).

2. El contexto comunicativo

- (a) las características físicas que afectan a las transmisiones y que influyen en el alcance de las ondas radiales así como los principales rasgos de los equipos y los sistemas de apoyo terrestre para las radiocomunicaciones;
- (b) la técnica de transmisión radiotelefónica, en especial, en lo que hace a la toma de turnos y la velocidad máxima de las transmisiones;
- (c) el efecto interaccional de la comunicación radial, en especial, el efecto que puede tener en su manera de comunicarse la presencia de *destinatarios indirectos* y, sobre todo, de los *receptores adicionales* (Kerbrat-Orecchioni 1986);
- (d) la importancia de la identificación precisa de los destinatarios, y en consecuencia, los mecanismos lingüísticos que la favorecen y aquellos que la pueden interferir.

3. Las variables interpersonales

- (a) los factores sociales que inciden en la relación de dos hablantes: diferencias de estatus institucional, posibles conflictos entre los objetivos, obligaciones y derechos respectivos;
- (b) el rol simbólico de las prácticas comunicativas, en especial en lo que hace a la transmisión de identidades;
- (c) las pautas pragmáticas de interacción habituales en la comunidad profesional o institucional y, también, en la no-profesional: por ejemplo, las prácticas consideradas corteses y descorteses y los efectos de su presencia o ausencia en la interacción radial;

(d) la relación entre *asertividad* (categoría psicológica) y su expresión lingüística a través de mecanismos de *atenuación* y *agravamiento* (Goguen & Linde 1983);

(e) la presencia posible de interferencias del habla no-institucional en el discurso institucional: por ejemplo, el significado de estrategias de negociación propias de la interacción cotidiana (diminutivos, elementos de cortesía, etc.);

(f) la clasificación de los actos de habla característicos, su distribución por grupo de hablantes y lo que esto refleja respecto de los derechos y obligaciones mutuos de pilotos y controladores. En relación con este punto, el papel de las inferencias y los efectos posibles de un acto de habla indirecto, así como las posibilidades sintácticas para realizar tanto los actos de habla directos como los indirectos;

(g) el papel de los marcadores discursivos que indican recepción y comprensión de un mensaje, así como sus variantes aceptables.

Este conjunto de conocimientos, seguramente ampliable, supone también *a)* la habilidad *práctica* de aplicarlos, tanto en situaciones operativas normales como de emergencia, empleando las diversas estrategias a su disposición; *b)* la capacidad de reflexionar de manera autónoma sobre sus prácticas comunicativas y la de sus colegas, valorando los valores simbólicos identitarios que estas prácticas transmiten y gestionando los conflictos *c)* la capacidad de estar alertas a la detección de aquellos momentos en los que la información transmitida puede ser supuesta, dudosa o, sencillamente, no haber sido comprendida.

Consideramos que los conocimientos enumerados son determinaciones más específicas que las “habilidades comunicacionales” propuestas en las directivas generales sobre CRM (CRA 1997: 9). Mediante una operación de transposición apropiada a los destinatarios, estos saberes pueden contribuir a que sientan mayor confianza al momento de comunicarse por radio —en el idioma en que se emplee la fraseología— y, en definitiva, a promover la dimensión lingüística de la *SO* en la aviación. Si los hablantes son formados en este tipo de

habilidades no técnicas, por último, sus enunciados podrían ser evaluados como seguros o inseguros no sólo en función de si se ajustan a un esquema fraseológico determinado —como se ha hecho con tanta frecuencia— sino, desde una perspectiva menos restringida, en función de si favorecen la precisión semántica y pragmática en sus intercambios.

5 CONCLUSIONES

Hemos considerado dos formas de entender la *SL*: a) una “clásica”, aunque casi siempre formulada de manera tácita, que es subjetiva y se opone a la sensación de falta de certeza —individual o grupal— respecto de la adecuación de los enunciados a una norma social prestigiosa y b) una objetiva, que se define como concepto positivo y se refiere a ciertas propiedades de la interacción definidas en relación con contextos institucionales y situaciones comunicativas específicas.

No son nociones excluyentes: si la interacción en un contexto específico resulta segura es porque los participantes la construyen de acuerdo a pautas que les resultan conocidas y que pueden complementar con estrategias sintácticas, léxico-semánticas y pragmáticas cuando les resultan insuficientes aquellas que su contexto institucional prescribe y, en consecuencia, pueden “sentirse” seguros en relación a sus prácticas lingüísticas. Es de suponer, además, que si los hablantes conocen y dominan las prácticas lingüísticas institucionales, no sólo podrán construir contextos comunicativos seguros lingüísticamente —y, con ellos, favorecer un estado de *SO*— sino que, además, se sentirán seguros respecto de su participación en ellos.

Podemos agregar, sin embargo, que ambas perspectivas se diferencian no sólo porque se cambia el énfasis de lo subjetivo a lo objetivo sino porque los emergentes de riesgo de una interacción insegura, los efectos negativos, pueden representar consecuencias graves para personas que no están involucradas en los procesos comunicativos. Así, la *IL* en su acepción tradicional es una noción que se aplica, sobre todo, en situaciones que implican alguna forma de contacto lingüístico, e implican riesgos en relación con la identidad, la inserción y la aceptación social de las personas o grupos que

experimentan dicha sensación. En cambio, la concepción de *SL* que proponemos en este artículo puede emplearse tanto en situaciones de contacto lingüístico como si no existe contacto y, siempre, en situaciones en las que también se ven afectadas personas distintas de los participantes.

En consecuencia, este concepto puede aplicarse para el estudio de interacciones de tipo institucional en las que el bienestar físico de personas — participantes de la interacción o no— y la conservación de bienes materiales puede depender de la *SL* de las interacciones: las industrias de alto riesgo (centrales nucleares, fábricas, laboratorios químicos, etc.); la medicina (desde la consulta al quirófano, y éste en especial); el trabajo de organizaciones de ayuda social en situaciones de catástrofe o emergencia (Defensa Civil, Cruz Roja, etc.); las instituciones del transporte (el aéreo pero también el marítimo, los trenes y subterráneos); el deporte (los deportes de alto riesgo, por ejemplo, el automovilismo). En otras palabras, cada vez que la comunicación verbal es tanto una “herramienta de trabajo” (cuando las comunicaciones son centrales para alcanzar un objetivo que involucra a un gran número de personas con tareas específicas que deben coordinarse a través del habla) como, también, puede convertirse en un “problema”.

Se trata de contextos sociotécnicos en los que se busca mantener un elevado nivel de precisión técnica en interacciones orales, mediadas por radio o no, en las que surgen imprevistos por el carácter dinámico de las tareas institucionales. Por lo tanto, creemos que, para los estudiosos del lenguaje en uso en sus distintas vertientes, el estudio de la seguridad lingüística en estos entornos ofrece la posibilidad no sólo de poner a prueba modelos y teorías sino también de hacer transferencia a la comunidad a través de la detección de problemas, del diseño de medidas de intervención en formación profesional, de la valoración de riesgos y soluciones alternativas, todas modalidades de lingüística aplicada.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ADSUAR, J. C. 2004. *Comunicaciones. Seguridad en vuelo. Conocimientos teóricos para la licencia de piloto privado*. Madrid: Thomson/Paraninfo.
- BLÁNQUEZ FRAILE, A. 1961. *Diccionario Latino-Español*, Vol. I y II. Barcelona: Sopena.
- BOCANEGRA VALLE, A. & DE LA CAMPA PORTELA, R. 2006. "El papel normalizador de la OMI en el conocimiento, uso y aprendizaje de la lengua inglesa como lengua internacional del mar". En C.-P. Neumann, R. P. Alastrué & C. P.-L. Auría (eds.) *Comunicación Académica y Profesional en el siglo XXI: Géneros y Retórica en la Construcción del Conocimiento Disciplinar. V Congreso Internacional de AELFE*, Asociación Europea de Lenguas para Fines Específicos, pp. 420-424.
- BRETEGNIER, A. 2002. "Vers la construction d'une modelisation de la sécurité/insécurité linguistique". En A. Bretegnier & G. Ledegen, (eds.), *Sécurité/Insécurité linguistique. Terrains et approches diversifiés, propositions théoriques et méthodologiques. Actes de la 5eme. Table Ronde du Moufia (22-24 avril 1998)*. París: Université de la Réunion, Harmattan, pp. 123-151.
- BRIZ, A. (2000), *¿Cómo se comenta un texto coloquial?* Barcelona: Ariel.
- BROWN, R. & GILMAN, A. 1960. *The pronouns of power and solidarity*. New York: Massachusetts Institute of Technology.
- BUSSMANN, H. 1998. *Dictionary of language and linguistics*. Londres-Nueva York: Routledge.
- COMANDO DE REGIONES AÉREAS 1981. *Normas y procedimientos de comunicaciones*. Buenos Aires: Fuerza Aérea Argentina.
- . 1997. *Directiva de adiestramiento en "factores humanos" (FH) y "gerenciamiento de los recursos humanos en las operaciones aeronáuticas" (CRM)*, Disposición 37/97. Buenos Aires.
- CRUSE, A. 2006. *A glossary of semantics and pragmatics*, Edinburgh University Press, Edinburgh.
- CRYSTAL, D. 2008. *A dictionary of linguistics and phonetics*. Singapur: Blackwell.
- DE- MATTEIS, L. M. A. 2004a. "Convergencias y divergencias en radiotelefonía. El caso de la aeronáutica y la radioafición". En M. E. Rígano & L. M. A. de- Matteis, (eds.), *Actas de las I Jornadas de Jóvenes Investigadores en Ciencias Humanas*. Bahía Blanca: Grupo de Jóvenes Investigadores, Fundación Ezequiel Martínez Estrada, pp. 283-297.
- . 2004b. "La recuperación de los elementos elididos en los textos de la aviación en español bonaerense". En S. Hassan & P. Parra, (eds.), *Actas de la Primera Conferencia Regional Latinoamericana de Lingüística Sistémico-Funcional. La lingüística sistémico-funcional, la lengua y la educación*. Mendoza: Universidad Nacional de Cuyo, pp. 282-293.
- . 2004c. "Política y planificación lingüísticas en la aviación en Argentina", en *Revista de Lingüística Teórica y Aplicada* 42(2), pp. 9-44.
- . 2005a. "Características de la fraseología aeronáutica para uso de pilotos y controladores aéreos". En *Actas de las XVII Jornadas de Investigación*. Pedro Pico: Facultad de Ciencias Humanas, Universidad Nacional de La Pampa. CD-ROM.

- . 2005b. "Comunicaciones en CRM: aportes de la sociolingüística". En Covello, A. (coord.) *Factores Humanos, seguridad y calidad en la aviación*, Vol. II. Buenos Aires: Fundec Editorial, pp. 87–110.
- . 2005c. "Ser o no ser cortés papel de la cortesía en la interacción piloto/controlador". En L. Granato, (ed.), *Actas del II Coloquio Argentino de la Asociación Internacional de Análisis del Diálogo. El diálogo: estudios e investigaciones*. La Plata: Universidad Nacional de la Plata. CD-ROM, pp. 162–173.
- . 2006. "Las siglas en la interacción piloto/controlador en español bonaerense". En Flawia de Fernandez, N. M, Israilev, S. P. (comps.) *Hispanismo: Discursos culturales, Identidad y Memoria*. Tucumán: Departamento de Publicaciones, Facultad de Filosofía y Letras, Universidad Nacional de Tucumán, Vol III, pp. 328-339.
- . 2008. "Globalización e inglés aeronáutico. Posición argentina", en *Tonos digital* 15. Disponible en línea: www.um.es/tonosdigital/.
- . 2009a. *Aviación e interacción institucional. Análisis lingüístico de la comunicación aeronáutica en Español en Argentina*. Bahía Blanca: EdiUNS.
- . 2009b. "La construcción discursiva de la noción de "seguridad aeronáutica" en prensa escrita argentina". En I. Carranza, (ed.), *Actas del IV Coloquio de Investigadores en Estudios del Discurso y de las I Jornadas Internacionales sobre Discurso e Interdisciplina*. Córdoba: ALED - Facultad de Lenguas - Universidad Nacional de Córdoba, Universidad Nacional de Córdoba, pp. 624–631.
- DREW, P. & SORJONEN, M. 2000. "Diálogo institucional". En T. van Dijk, (ed.), *El discurso como interacción social*. Barcelona: Gedisa, vol. II, pp. 141–178.
- FASOLD, R. 1996. *La sociolingüística de la sociedad. Introducción a la sociolingüística*. Madrid: Visor Libros.
- GOGUEN, J. & LINDE, C. 1983. *A linguistic methodology for the analysis of aviation accidents - NASA Contractor Report 3741*. Washington DC: NASA.
- GRICE, H. P. 1975. "Logic and conversation". En Cole, P. & Morgan, J. L., (eds.) (1975), *Syntax and Semantics*. New York/Londres: Academic Press, vol. III, pp. 41–55.
- HELMREICH, R. L., MERRIT, A. & WILHEM, J. A. 1999. "The evolution of crew management training in commercial aviation", en *International Journal of Aviation Psychology* 9(1), pp. 19–32.
- KERBRAT-ORECCHIONI, C. 1986. *La enunciación. De la subjetividad en el lenguaje*. Buenos Aires: Hachette.
- KESSLER, G. 2009. *El sentimiento de inseguridad. Sociología del temor al delito*. Buenos Aires: Siglo XXI Editores,.
- LABOV, W. 1983. *Modelos sociolingüísticos*. Madrid: Cátedra.
- MACAULAY, R.K.S. 1975. "Negative prestige, linguistic insecurity, and linguistic self-hatred", en *Lingua* 36(2/3), pp.147–161.
- OACI 1985. *Anexo 10 - Volumen II: Telecomunicaciones aeronáuticas*. Montreal: Organización de la Aviación Civil Internacional.
- . 1992. *Circular 238-AN/143*. Montreal: Organización de la Aviación Civil Internacional.

---. 2004. *Manual on the implementation of ICAO Language Proficiency Requirements - DOC 9835 AN/453*. Montreal: International Civil Aviation Organization.

---. 2009. *Safety Management Manual (SMM)*. Montreal: International Civil Aviation Organization.

ORGANIZACIÓN MARÍTIMA INTERNACIONAL 2002a. *Resolución A.918(22): Frases normalizadas de la OMI para las comunicaciones marítimas*. Londres: Organización Marítima Internacional.

---. 2002b. *Convenio SOLAS*. Londres: Organización Marítima Internacional.

PEREIRA, M. 2001. "Las dimensiones de la cultura organizacional: el pensar psicosocial y antropológico". En *CRM El despegue*. Buenos Aires: Ateneo Lorenzo Santandreu, pp. 39–52.

PHILIPS, D. 1992. *L'Anglais dans le ciel des Antilles-Guyane. Phraséologie et sécurité linguistique*. París: Presses Universitaires Créoles/L'Harmattan.

RAIMUNDI, C. G. 2001. *Conceptos y principios básicos para la operación en tripulaciones integradas*. Buenos Aires: Edición del autor.

RICHARDS, J. C. & SCHMIDT, R. 2002. *Dictionary of language teaching and applied linguistics*. Malasia: Longman.

RODRÍGUEZ-MARTOS I DAUER, R. 1995. *El barco mercante como institución total*. Tesis de doctorado. Barcelona: Universidad Politécnica de Cataluña. Departamento de Ciencias e Ingeniería Náuticas.

ROED, A. 1995. *Seguridad de vuelo*. Madrid: Paraninfo.

SHUY, R. 1993. "Language evidence in distinguishing pilot error from product liability", en *International Journal of the Sociology of Language* **100/101**, pp. 101–114.

TRUDGILL, P. & HERNÁNDEZ CAMPOY, J. M. 2007. *Diccionario de sociolingüística*. Madrid: Gredos.

* Proyecto "Interacción verbal en español bonaerense: construcción de identidades, valores y creencias", dirigido por la Dra. Elizabeth M. Rigatuso en la Universidad Nacional del Sur (subsidiado por su Secretaría General de Ciencia y Tecnología).

¹ "CRM" alude a un tipo de formación aeronáutica que pretende concientizar y proporcionar herramientas apropiadas para que todo el personal vinculado a operaciones aéreas pueda gestionar y administrar los recursos humanos para minimizar las posibilidades de errores y fallas haciendo el mejor uso posible de habilidades técnicas y no-técnicas. Este tipo de formación ha evolucionado y esto se refleja en la variación terminológica que indicamos con la flecha (Helmreich, Merrit & Wilhem 1999).

² Con respecto a las limitaciones metodológicas del estudio de Labov, y otros sobre IL y actitudes lingüísticas en general, v. Macaulay (1975).

³ Los destacados en las citas nos pertenecen a menos que se indique lo contrario.

⁴ Creemos que puede relacionarse este énfasis con el hecho de que la SL podría entenderse también como un derecho humano lingüístico.

⁵ Los ámbitos en los que pueden ser necesarias medidas interventivas son múltiples: educación, justicia y seguridad, salud pública, industrias en las que se integren grupos

lingüísticos variados, como la marina mercante (v. por ej. Rodríguez-Martos i Dauer 1995) y, nuestro foco de interés, el transporte aéreo.

⁶Cabe aclarar que “seguridad operacional” es la denominación que se adopta dentro de las organizaciones aeronáuticas, por oposición a “seguridad aeronáutica”, más vinculada con el ámbito de los delitos aeronáuticos. Puede consultarse al respecto el sitio de la Administración Nacional de la Aviación Civil de Argentina (www.anac.gov.ar), OACI (2009) y de- Matteis (2009b). En este trabajo utilizamos alternativamente ambas expresiones.

⁷Pilotos y controladores aéreos son los principales actores en las operaciones aéreas en la medida en que los primeros conducen las aeronaves y los segundos tienen la función de asistirlos con la información necesaria para hacerlo y, al mismo tiempo, de facilitar la seguridad y la eficiencia de las operaciones aéreas.

⁸Se han estipulado para la aviación internacional niveles mínimos y estandarizados de competencia en idioma inglés que entraron en vigencia en el año 2008 (OACI 2004).

⁹Algunos textos adicionales que circulan en la Argentina sobre seguridad aérea y que pueden consultarse pues coinciden con las observaciones aquí presentadas en relación con las comunicaciones son los de Roed (1995), traducido al español por Pérez Llera, y Adsuar (2004).

¹⁰Como ilustración podemos citar el siguiente fragmento de una entrevista a un instructor de vuelo para pilotos privados:

Entrevistado: (...) hay cuatro cosas importantes que recordar: a quién llamo, quién soy, porque primero tengo que establecer el vínculo de que la otra persona entienda quién le está hablando, dónde estoy porque como es una comunicación sin contacto visual la persona no tiene la más pálida idea de mi posición actual y a dónde quiero ir o qué intenciones tengo, para que esa persona sepa (...) lo que hay que recordar es que es una comunicación directa (...) *bue, esto tiene que ser algo muy preciso*, en el aspecto de que no hay *cosas que decir de más* en lo que respecta a hacer una conversación muy larga pero *tiene que a su vez ser muy completa*, lo que- *tiene que ser algo corto y completo* (Entrevista N° 3 50-60).

¹¹Por ej., la formulación del “Seaspeak” por parte de la Organización Marítima Internacional (OMI 2002a, 2002b, Bocanegra Valle & de la Campa Portela 2006).

¹²El trabajo de Philips se basa en el análisis de la fraseología tal como está planteada en los reglamentos y manuales oficiales, pero no en su empleo en situaciones reales de interacción.

¹³ Ciudades y localidades ubicadas en el sudoeste de la provincia de Buenos Aires, en Argentina.