

# **IDENTIDAD INSTITUCIONAL: EL/LOS ESTILO/S COMUNICATIVO/S EN PUESTOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN INSTITUCIONES DE CARÁCTER ECONÓMICO**

***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 examinar el modo en que se manifiestan las identidades socio-discursivas de los empleados que atienden en puestos de atención al público en instituciones de carácter económico en una ciudad argentina que pertenece a la región lingüística del español bonaerense. Se analiza la orientación de los empleados hacia sus identidades institucionales a través de su discurso (Drew y Sorjonen, 2000), atendiendo al/los estilo/s comunicativo/s que caracteriza/n sus producciones discursivas. Resultan operativos los conceptos de *estilo de despersonalización* y *estilo de personalización* del discurso (Prego Vázquez, 2007a). Analizamos recursos prosódicos, gramaticales, léxico-semánticos, pragmáticos, cinésicos y proxémicos utilizados por los interlocutores en la construcción de sus identidades socio-discursivas. La investigación se enmarca en un enfoque de Sociolingüística interaccional, con aportaciones de Etnografía de la comunicación, Microsociología de Goffman (1967) y Análisis del discurso, en especial en su vertiente del análisis del discurso institucional (Drew y Sorjonen, 2000). Para la conformación del corpus empleamos la técnica de participante observador (Labov, 1970) y observador no participante (Moreno Fernández, 1990).

## **Palabras clave:**

identidad institucional; estilos comunicativos; puestos de atención al público; español bonaerense.

## **ABSTRACT:**

Throughout this paper we propose to examine the manifestation of socio-discursive identities of employees who work in customer service encounters in economic institutions in an Argentine city that belongs to the linguistic area of Buenos Aires Spanish. We analyze the employees' orientation toward their institutional identities through their speech (Drew and Sorjonen, 2000), considering the communicative style(s) characterizing their discursive productions. Concepts like *depersonalization style* and *personalization style* of discourse are operative (Prego Vázquez, 2007a). We analyze prosodic, grammatical, lexical-semantic, pragmatic, kinetic and proxemic resources used by the speakers in the construction of their socio-discursive identities. The research is part of an approach to interactional sociolinguistics, with contributions from ethnography of communication, Goffman's microsociology (1967) and discourse analysis, especially institutional discourse analysis (Drew and Sorjonen, 2000). To form the corpus we use the technique of participant observer (Labov, 1970) and non-participant observer (Moreno Fernández, 1990).

**Keywords:**

Institutional identity; communicative styles; service encounters; Buenos Aires Spanish.

## **1. INTRODUCCIÓN**

Las investigaciones que abordan la temática de la interacción verbal en marcos institucionales han tenido un notorio desarrollo en las últimas décadas. Siguiendo los lineamientos de la Sociolingüística interaccional (Gumperz, 1982; Tannen, 1985 y 1996), dichos estudios centran su interés especialmente en el análisis de las interacciones que tienen lugar en puestos de atención al público. En ellos, la problemática de la producción de discursos de cortesía y descortesía ha adquirido recientemente lugar central (por ejemplo, Placencia, 2001; Sánchez Lanza, 2003; Rigatuso, 2003 y 2011; 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. En dichas investigaciones, resulta de particular interés el estudio del modo en que los participantes de las interacciones se orientan hacia sus identidades institucionales a través de su discurso (Drew y Sorjonen, 2000), en vinculación con los estilos comunicativos y la construcción de la

autoridad (Prego Vázquez, 2007 a y b), y la posible incidencia de los recursos empleados en tal sentido en los malentendidos y conflictos de interacción en general surgidos en dichos contextos.

A lo largo de este trabajo<sup>1</sup> proponemos examinar el modo en que se manifiestan las identidades socio-discursivas de los empleados (por ejemplo, las identidades institucionales) que atienden en ventanillas de atención al público en instituciones de carácter económico en una ciudad argentina de la provincia de Buenos Aires<sup>2</sup>, que pertenece a la región lingüística del español bonaerense. Los puestos de atención al público han sido seleccionados según el interés y la complejidad puestos de manifiesto en un estudio exploratorio. Se trata de instituciones de carácter económico: dos instituciones de recaudación fiscal y dos instituciones bancarias públicas, situadas en la ciudad objeto de estudio. Se analiza la orientación de los empleados hacia sus identidades institucionales a través de su discurso (Drew y Sorjonen, 2000; véase también Ciapuscio y Kesselheim, 1997), atendiendo al/los estilo/s comunicativo/s que caracteriza/n sus producciones discursivas. En tal sentido, resultan operativos los conceptos de estilo de despersonalización y estilo de personalización del discurso, propuestos por Gabriela Prego Vázquez (2007a). Analizamos recursos prosódicos, gramaticales, léxico-semánticos, pragmáticos, cinésicos y proxémicos utilizados por los interlocutores en la construcción de sus identidades socio-discursivas.

En cuanto al marco teórico-metodológico, la investigación se enmarca en un enfoque de Sociolingüística interaccional (Gumperz, 1982 a, b y 2001; Tannen, 1985 y 1996), con aportaciones de la Etnografía de la comunicación (Gumperz y Hymes, 1972), de la Microsociología de Goffman (1967) y del Análisis del discurso, en especial en su vertiente del análisis del discurso institucional (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, 2008 a y b).

---

<sup>1</sup> El trabajo se realizó en el marco de 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.

<sup>2</sup> Hemos decidido omitir el nombre de la ciudad a la que pertenecen las instituciones objeto de estudio con el fin de mantener su anonimato.

## 2. CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS

Como hemos anticipado, la investigación se realiza siguiendo los lineamientos metodológicos de la Sociolingüística interaccional y la Pragmática sociocultural, dentro de la propuesta de Gumperz (1982), Moreno Fernández (1990), López Morales (1994), Duranti (2000), Hernández Campoy y Almeida (2005) y Bravo (2009). Los datos fueron recogidos mediante la técnica de participante-observador (Labov, 1970; Gumperz, 1982; Duranti, 2000), en sus distintos modos de realización: participante-observador y observador no participante (Moreno Fernández, 1990). En este último caso, la aplicación de la técnica consiste en acompañar durante la consulta o el trámite a usuarios que nos prestan su colaboración, sin intervenir la investigadora activamente en la interacción, y en la toma de datos de interacciones producidas por otros hablantes en los dominios seleccionados. Esto permite registrar interacciones entre empleados y usuarios de diferente sexo, edad y nivel socioeducacional. Hemos recogido un total aproximado de 70 interacciones en esos dominios. Para transcribir las interacciones grabadas utilizamos las convenciones de transcripción incluidas en Van Dijk (2000) e ideadas por Gail Jefferson<sup>3</sup>.

Asimismo, para el análisis de los datos atendemos, en forma complementaria, a un conjunto de entrevistas que hemos realizado a los usuarios de las instituciones estudiadas con el fin de analizar sus actitudes y percepciones con respecto a las cuestiones interaccionales bajo estudio (Placencia, 2001; Murillo Medrano, 2004). Las mismas constituyen un total de 48 entrevistas, con preguntas de estructura abierta (López Morales, 1994), que se realizaron tomando una muestra poblacional equilibrada según las variables de sexo, edad y nivel socioeducacional. Trabajamos

---

|                                  |  |
|----------------------------------|--|
| <sup>3</sup> [ ]:                | 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.                                 |

En los distintos ejemplos destacamos en letra cursiva los fragmentos de emisión más representativos de los usos y fenómenos analizados.

con un total de 48 informantes anónimos: hombres y mujeres, de nivel educacional Alto [A] (terciario universitario y no universitario), Medio [M] (secundario) y Bajo [B] (primario), comprendidos en cuatro franjas etarias (entre 18 y 34 años, 35 y 59, entre 60 y 70, y mayores de 70 años).

En lo que hace a la estructura del trabajo, en primer lugar presentaremos un apartado que ofrece algunas consideraciones teóricas acerca de las identidades socio-discursivas y los estilos comunicativos. A continuación, nos referiremos concretamente a los estilos comunicativos que caracterizan el discurso de los empleados de las instituciones estudiadas. En tal sentido, analizaremos, por un lado, el estilo de despersonalización como estrategia de autorización, y, por otro lado, el estilo de personalización en tanto estrategia de poder y estrategia de afiliación. Finalmente, el último apartado estará destinado a la exposición de las consideraciones finales.

### **3. IDENTIDADES SOCIO-DISCURSIVAS Y ESTILOS COMUNICATIVOS**

Para considerar el tema de la identidad institucional, partimos del concepto de identidad que presenta Gabriela Prego Vázquez en su estudio "Los recursos interaccionales del poder como mecanismos de negociación de identidades profesionales" (2007a), en el que aborda la construcción de identidades en la interacción institucional desarrollada en una empresa semi-pública de agua de Galicia:

*Las identidades son construcciones socio-discursivas, resultantes de un proceso dinámico en el que se negocian las distintas presentaciones realizadas por los actores sociales en el intercambio comunicativo. Así, por medio de los mecanismos discursivos, los participantes redefinen interaccionalmente sus adscripciones grupales y se orientan hacia las diferentes estructuras y categorías sociales (Prego Vázquez 2000: 73). Como señala Kroskrity (1993, 2000), los individuos disponen de un repertorio de identidades entre las que pueden elegir cuál va a ser evocada, negociada y redefinida en cada contexto interaccional (Prego Vázquez, 2007a: 111).*

Tal como sostienen Drew y Sorjonen, la Sociolingüística interaccional desplaza el paradigma sociolingüístico desde su centro de interés tradicional (relacionado con los atributos del hablante que permiten explicar la variación del lenguaje) a un centro de interés alternativo que estudia la realización situacional de la identidad social. Al respecto señalan:

*La contribución fundamental de este enfoque es la reformulación de las identidades de los hablantes, ya no como componentes "predeterminados", sino como productos interactivos en aquellos contextos que son sitios estratégicos cruciales en las sociedades industriales burocráticas modernas (2000: 145).*

Según las define Gabriela Prego Vázquez, las identidades socio-discursivas constituyen "La articulación de las diferentes identidades discursivas en un género específico, esto es, un espacio-socio-discursivo institucionalizado culturalmente (identidades profesionales, comprador-regateador, un juez o un fiscal actuando en un juicio)..." (2007a: 115).

En tal sentido, en los contextos institucionales que estudiamos, las personas negocian sus identidades institucionales en los intercambios comunicativos de los que participan. Tal como sostienen Drew y Sorjonen, las identidades institucionales de los participantes son realizadas en la interacción (2000: 148). Así, los autores definen el análisis del diálogo institucional en los siguientes términos:

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

Entre los recursos lingüísticos que usan los participantes para orientar sus identidades institucionales, Drew y Sorjonen (2000) proponen: la *referencia personal*, la *selección léxica*, la *construcción gramatical*, la *toma de turnos* y las *inferencias institucionalmente específicas*.

Prego Vázquez sostiene, siguiendo a Heritage y Greatbatch (1991) y a Drew y Heritage (1992), que "...los mecanismos discursivos del habla profesional e institucional no son distintos a los que se utilizan en la conversación cotidiana. Más bien, la diferencia está en el uso específico y en la recurrencia que ciertos recursos tienen en este tipo de discurso..." (2007a: 116), y señala que existen restricciones y especializaciones que ciertos patrones conversacionales experimentan en contextos profesionales (Ibídem). Así, la investigadora establece una distinción entre dos estilos comunicativos que responden a dos modos de construir interaccionalmente el discurso institucional en el contexto sociocultural objeto de su investigación: el *estilo de despersonalización* y el *estilo de personalización*:

- El *estilo de despersonalización* 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: "...consiste en legitimar la autoridad o institucionalidad de una

identidad con el uso estratégico de jergas especializadas o marcadores lingüísticos y discursivos de experto” (Prego Vázquez, 2007a: 117).

- Con respecto al *estilo de personalización*, según Prego Vázquez consiste en la introducción, por parte de los empleados, de recursos conversacionales tal como aparecen en ámbitos informales, con el fin de establecer alianzas afiliativas con el cliente. Se trata de una táctica encubierta que Fairclough ha denominado *conversacionalización*: “...consiste en integrar recursos coloquiales en el discurso institucional para simular un contexto cercano, cordial e informal y, de este modo, encubrir las relaciones interactivas asimétricas propias de los encuentros institucionales” (2007a:119). A partir del uso de determinados recursos se simula una interacción simétrica. Así los empleados abandonan estratégicamente su papel de principal<sup>4</sup>. Sin embargo, en coincidencia con lo señalado por Fairclough, Prego Vázquez sostiene que el uso de este estilo constituye una estrategia simbólica de la identidad profesional y puede funcionar como estrategia de poder encubierto (2007a: 119-120).

Ahora bien, basándonos en las observaciones realizadas en la presente investigación, los datos recogidos en las instituciones de carácter económico de atención al público estudiadas han mostrado una tendencia preponderante hacia el llamado *estilo de despersonalización*. No obstante, a continuación analizaremos los recursos propios de los distintos estilos empleados en esas instituciones.

### **3.1. El estilo de despersonalización como estrategia de autorización**

Como ya señalamos, el estilo de despersonalización se caracteriza por una relación distante y asimétrica entre los participantes en la que prevalecen los papeles de ‘representante institucional’ y ‘cliente’. Gabriela Prego Vázquez enumera una serie de recursos verbales propios de este estilo que releva en las interacciones desarrolladas en el contexto sociocultural objeto de su estudio, los cuales serán analizados en relación con los datos recogidos en nuestro corpus:

*-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;*

---

<sup>4</sup> De acuerdo con la perspectiva de Prego Vázquez, los empleados en su rol de ‘principales’ controlan la interacción utilizando ciertos recursos que legitiman su papel como expertos.

-*Variedades estándares y registros formales;*

-*Perífrasis de obligación para acentuar que los comportamientos de los empleados se rigen por normas determinadas del Ayuntamiento y legalmente establecidas;*

-*Actos de habla ejercitativos orientados a que el cliente compruebe lo dicho con los datos de la factura;*

-*Argumentos basados en datos objetivos, vinculados a los procedimientos y ordenanzas de la empresa y del Ayuntamiento, para responder a las quejas o preguntas de los clientes;*

-*Prácticas interaccionales rutinarias con una organización secuencial recurrente;*

-*Un sistema inferencial específico del ámbito institucional;*

-*Restricciones en la progresión temática y en el tipo de tópicos movilizados (2007a: 117).*

Nuestro corpus ha puesto de manifiesto la recurrencia de muchos de los recursos señalados por la investigadora, que resultan representativos de las instituciones estudiadas. Asimismo, algunos son coincidentes con los que proponen Drew y Sorjonen (2000) al enumerar los recursos lingüísticos que usan los participantes para orientar sus identidades institucionales: la referencia personal, la selección léxica, la construcción gramatical, la toma de turnos y las inferencias institucionalmente específicas.

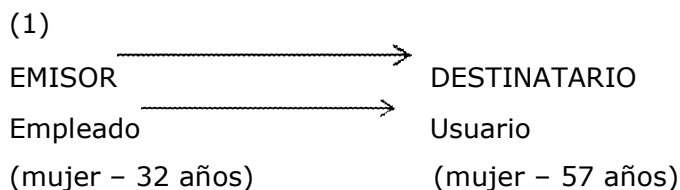
Entre los recursos verbales relevados en nuestro corpus como estrategias de despersonalización se encuentran los siguientes: *estructuras sintácticas impersonales y pasivas reflejas, pronombres en primera persona del plural, registro formal y léxico técnico, perífrasis de obligación, actos de habla ejercitativos y argumentos basados en datos objetivos y ordenanzas, prácticas interaccionales rutinarias*. A dichos recursos incorporamos otros que nuestro corpus pone de manifiesto y que contribuyen a plasmar el estilo de despersonalización, tales como la *ausencia de contacto visual* y la insistencia en *derivar las responsabilidades al Sistema o base informática de la institución*.

#### a) Estructuras sintácticas impersonales y pasivas reflejas:

En lo que hace al *uso de estructuras sintácticas impersonales y pasivas reflejas*, hemos constatado la presencia de un conjunto de formas que se emplean en las instituciones estudiadas como usos orientados a la despersonalización del discurso. Las mismas se observan en expresiones como las siguientes: "no sé si se está pagando hoy (.) porque eso se paga cada dos meses"; "por eso se le da la clave



fiscal"; "como esta es la primera vez que se le da una clave". Ilustrativo del empleo de este recurso es el siguiente ejemplo correspondiente a una institución de recaudación fiscal:

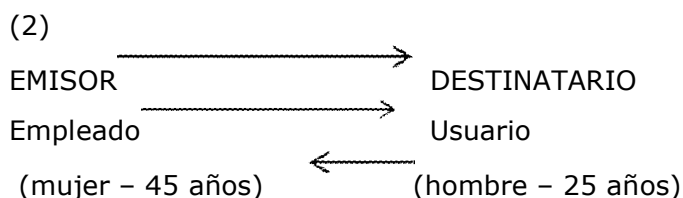


Contexto: La empleada [E] le indica a la usuaria [U] los pasos a seguir en el trámite:

-[E] bien (0,5) eso es simplemente cuando tiene todos los papeles viene acá (.) con numerito (.) se le da alta al número de cuit (.) se le otorga una clave fiscal

#### b) Pronombres en primera persona del plural:

En las interacciones que integran nuestro corpus detectamos el uso muy frecuente de *pronombres en primera persona del plural* por parte de los empleados, elección pronominal con la que se presentan como portavoces o representantes de la empresa y que contribuye a despersonalizar su discurso, y con la que también, en muchas ocasiones, protegen su propia imagen individual. A continuación transcribimos algunos ejemplos:



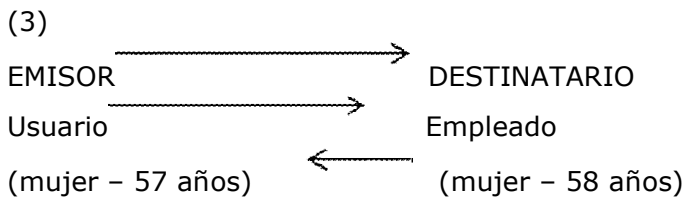
Contexto: La empleada de una institución fiscal le explica al usuario algunas cuestiones acerca del pago del monotributo, mientras anota los datos en un folleto.

-[E] con esto pagás obra social (3) pagás jubilación

-[U] obra socia:l mía

-[E] sí (.) jubilació:n y la parte de impuestos que tienen que ver con *nosotros* sí?

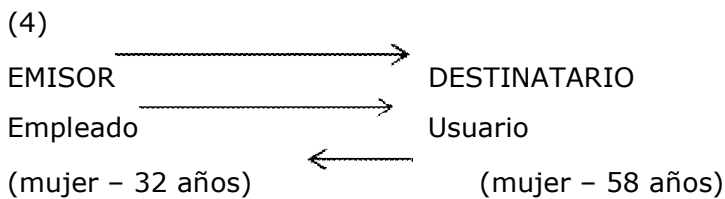
En el ejemplo anterior, la empleada manifiesta su orientación hacia su identidad institucional a través del pronombre personal de primera persona plural *nosotros*, que es utilizado en lugar de la denominación de la institución. Creemos que a través del uso de este pronombre la empleada se incluye a sí misma en lo que se refiere a la institución, y marca dicha pertenencia. Los siguientes ejemplos muestran tanto la orientación de los empleados hacia su identidad institucional como el modo en que, a través de esos usos, los empleados se resguardan en la institución:



*Contexto:* La usuaria de una institución de recaudación fiscal necesita averiguar sobre sus aportes y la empleada le indica que lo tiene que hacer por Internet, a lo que U responde:

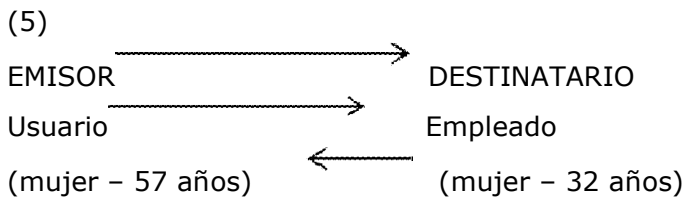
-[U] no pero por internet ((tono muy amable)) sí:: pero por internet yo: me fijé: y dice estamos actualizándolo:: (.) vuelva:: pero no nunca:: vuelvo pero

-[E] entonces pase por anses señora *nosotros* no *podemos* ((irritada, tono de desprecio, tempo acelerado))



*Contexto:* La empleada de una institución de recaudación fiscal le explica a la usuaria que los jubilados no pueden comprar dólares:

-[E] *nosotros tenemos* únicamente cauces para poder modificar la situación del contribuyente en la medida en que existe un ingreso extraordinario



*Contexto:* La usuaria de una institución de recaudación fiscal le pregunta a la empleada por los pasos a seguir para realizar un trámite:

-[U] y: lo hacen ustedes?

-[E] *lo hacemos nosotros* pero usted *nos* tiene que declarar precisamente=

-[U] =todo

Más adelante en la misma interacción la empleada le indica que tiene que llevar el Documento Nacional de Identidad [DNI] para poder iniciar el trámite:

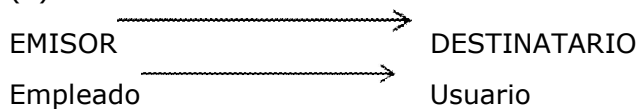
-[E] ...con el dni (.) el dni tiene que estar en buen estado (.) o sea que se le vea bien la foto (.) que sea legible todos los datos.hh y que el troquelado de arriba por lo menos en alguna hoja esté completo (.) sí? (.) si no *pedimos* la renovación del documento°



*Contexto:* La empleada de una institución de recaudación fiscal le explica a la usuaria que no puede comprar dólares:

-[E] y es lo que está largando el sistema por u:n (.) digamos por un ajuste que es de buenos aires (.) no es que *nosotros podamos* intervenir en este: número (.) entendés?

(7)

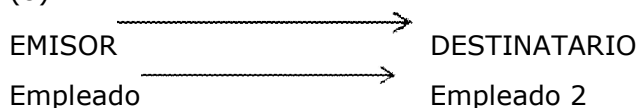


(hombre - 45 años)      (mujer - 27 años)

*Contexto:* La U paga la cuota de la obra social en la ventanilla de un banco y E le explica dónde abrocha el comprobante de pago:

-[E] te lo abrocho adelante porque::: lo debés haber pagado en la coope: ((forma apocopada con que en la comunidad se suele referir a los supermercados Cooperativa Obrera)) o en algún lado de eso y no se quedan con el comprobante y *nosotros sí*

(8)



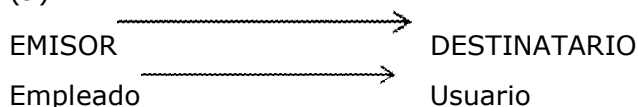
(hombre - 64 años)      (mujer - 35 años)

*Contexto:* Mientras E atiende a U, otra empleada se acerca a E para plantearle una situación de un usuario, un hombre mayor que evidentemente los empleados ya conocen, que pretende retirar el dinero de su cuenta, y a quien ellos se niegan a autorizar el retiro porque el hombre está solo y ya ha sido víctima de un robo a la salida del banco. Ante lo señalado, E le dice a E2:

-[E] decile que se enoje pero la plata no se la *damos*

La pertenencia institucional a través del uso pronominal se verifica también mediante el empleo del pronombre posesivo de primera persona del plural, como ocurre en los siguientes ejemplos, correspondientes a una institución de recaudación fiscal:

(9)

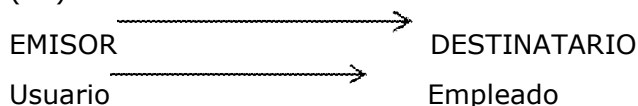


(mujer - 45 años)      (mujer - 28 años)

*Contexto:* Ante un reclamo de U por la imposibilidad de comprar moneda extranjera, E le muestra un comunicado del Banco Central y señala:

-[E] acá está la comunicación (.) porque esto no es *nuestro* (.) es del banco:

(10)



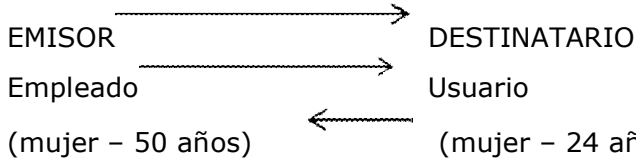
(mujer - 27 años) ← (mujer - 50 años)

Contexto: La usuaria está averiguando sobre los trámites que debe hacer para abrir un local:

-[U] ah: (.) bien (.) y para habilitar el local? eh:

-[E] eso no es *nuestro* (.) eso tiene que ver con la municipalidad

(11)



Contexto: La empleada de una institución de recaudación fiscal le explica a la usuaria cómo debe proceder para inscribirse como monotributista:

-[E] y una clave fiscal (.) para que do- vos (.) con esos dos elementos te metas en la página *nuestra* por internet y te adhieras en que cat- en la categoría que te corresponde

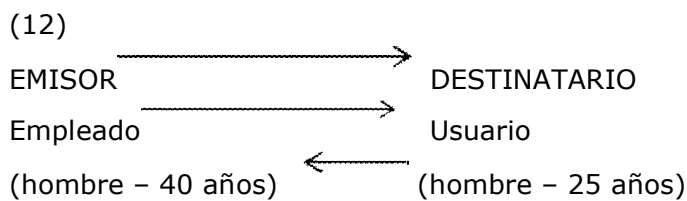
Los empleados, entonces, se presentan como representantes institucionales a través del uso del pronombre *nosotros* o la forma posesiva de la primera persona del plural, mientras que los usuarios, por su parte, se ubican en el lugar de alguien que necesita asesoramiento, o que tiene que hacer una consulta o trámite, a través de expresiones que manifiestan pedidos, atenuados en su producción a través de distintos recursos: "necesitaría que me asesores"; "una consulta"; "yo necesitaría pedir asesoramiento"; "tenía que hacer una consulta"; "estaba averiguando"; "quería averiguar".

### c) Registro formal y léxico técnico:

Como hemos anticipado, los datos de nuestro corpus muestran también el uso de *registro formal y léxico técnico*. En todas estas instituciones los empleados se expresan en un *registro formal* correspondiente a la variedad estándar, como se observa en el siguiente ejemplo: «nosotros tenemos únicamente cauces para poder modificar la situación del contribuyente en la medida en que existe un ingreso extraordinario».

Además, los empleados utilizan voces y expresiones que corresponden a denominaciones de diferentes tipos de impuestos, categorías, actividades o trámites que se realizan en esas instituciones en particular. Algunas de ellas son: *monotributo, ingreso bruto, categorización, persona jurídica, persona física, autónomo, facturación, sociedad regular, aplicativo, titular, domicilio legal, domicilio real y domicilio fiscal, capacidad económica, ingreso ordinario, ingreso extraordinario, habilitación, dar de alta y dar de baja, modificación de actividad, cuenta corriente, endosar*, etc. El uso de

estas voces en ocasiones puede provocar dificultades en la comprensión de los usuarios que no conocen el significado específico del léxico técnico. Este recurso verbal, junto con el uso del pronombre de primera persona del plural, sirven muchas veces para legitimar la autoridad del empleado como experto y, como señala Prego Vázquez, permiten "...reconstruir inferencialmente las identidades profesionales a través de la estrategia de autorización" (2007a: 119). Al respecto, Ciapuscio y Kesselheim subrayan que "...la calidad de experto es central para la categoría de funcionario..." (1997: 116). Transcribimos a continuación algunos ejemplos de usos léxicos mediante los cuales los empleados orientan su discurso hacia su identidad institucional y profesional:



*Contexto:* En el sector "Mesa de entrada" de una institución de recaudación fiscal el usuario se acerca al escritorio en donde es recibido por el empleado:

-[E] sí

-[U] hola (.) qué tal? eh: quería (.) quería averiguar para:: poner un kiosco (.) qué trámites tengo que hacer

-[E] mirá (.) eh te vas a *inscribir* como *monotributista* o::?

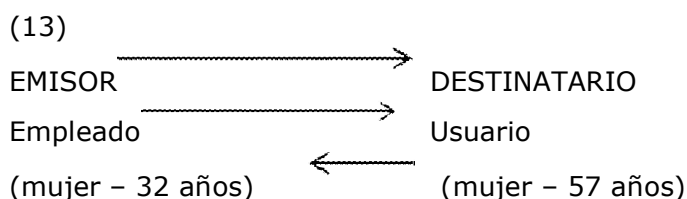
-[U] no tengo idea

-[E] eh: fijate eso en trámites primer piso (.) ahí te van a asesorar

En este ejemplo se puede ver con claridad que el empleado presupone que el usuario conoce las opciones existentes para inscribirse y que sabe lo que es el *monotributo*. Al percatarse de que no es así, lo deriva a otro sector en donde lo asesoran proporcionándole incluso folletos explicativos. Resulta interesante destacar el uso de *inscribir*, que, pese a no ser un término técnico, constituye en este contexto una selección léxica vinculada con la orientación que hace el empleado hacia una tarea institucional (Drew y Sorjonen, 2000). Lo mismo sucede con otras voces empleadas en el mismo sentido, como es el caso del verbo *informar*. Así, en un ejemplo correspondiente a una institución de recaudación fiscal, la empleada le dice a una usuaria: «los becarios están *informa:do:s* ante la afip». Si bien el uso del verbo *informar* no está restringido a ámbitos institucionales, su uso en este contexto se vincula con la conducción de una tarea vinculada a esa institución. En tal sentido, Drew y Sorjonen señalan:

Potencialmente, cualquier selección léxica en el diálogo institucional puede investigarse en cuanto a su relevancia constitutiva y situada de acuerdo con el tipo de discurso en el que los participantes están involucrados y en lo que se refiere a las tareas que estos realizan por medio de sus selecciones léxicas. Es así como cualquier selección léxica es informativa de las orientaciones de los participantes hacia los contextos institucionales y sus papeles dentro de los mismos (2000: 154).

A continuación transcribimos otros ejemplos del uso de léxico técnico con el que los empleados se orientan hacia su identidad institucional y profesional:



Contexto: En el sector "Mesa de entrada" de una institución de recaudación fiscal una usuaria pregunta a la empleada por los requisitos de inscripción para abrir un local de indumentaria, aclarando que no sabe si será en sociedad. La empleada le responde en los siguientes términos:

-[E] bueno (.) si es (.) si es una sociedad comercial sí o sí tiene que ser eh: del *régimen general* sí? o sea *responsable inscripto en i:va* (.) bueno *gana:ncias* y *autónomos*

-[U] ahá

-[E] si es un- *unipersonal* (.) si es una *sociedad iva ganancias* y bienes personales *participación societaria* (.) y después ve el tema si es empleador o no (.) sí?

-[U] ahá

-[E] eh:: los requisitos para la inscripción so:n (.) depende (.) si es *persona jurídica* o es *persona física* (.) le digo las dos?

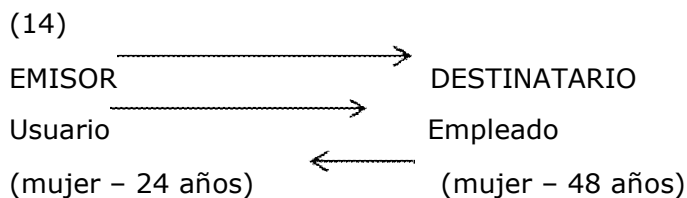
-[U] dale

((E se retira unos 15 segundos a buscar unas planillas))

-[E] esto ((mostrando los formularios)) es para *persona física monotributista*

-[U] qué significa persona física:?

-[E] una- un:: titular (.) una persona (.) sí? un único titular del comercio (.) sí?



Contexto: Interacción en la ventanilla de un banco:

-[U] hola (.) buen día

-[E] hola

((U le entrega un cheque a E, E lo mira y le acerca a U el cheque y una lapicera))

-[E] firma aclaración documento y domicilio

((U se dispone a completar los datos))

-[E] lo sabés *endosar*?

-[U] cómo?

-[E] *endosar* (.) no sabés *endosar* un cheque? ((con un gesto que expresa sorpresa y desaprobación))

-[U] no:: ((dudando))

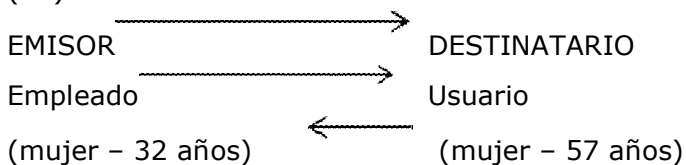
-[E] ((mostrando otro cheque como ejemplo, habla con tono brusco)) así (.) firma (.) aclaración (.) documento y domicilio

-[U] ah (.) eso (.) sí

En el ejemplo número (13) se observa que la empleada, que utiliza en todo momento un registro formal y un léxico técnico, da por supuesto que la usuaria conoce el significado de *persona jurídica* y *persona física*, expresiones que forman parte del léxico especializado y plasman su orientación hacia la identidad y labor institucionales a través del discurso. Sólo cuando el usuario lo pregunta, la empleada explica el significado de *persona física*, aunque no explica la diferencia con *persona jurídica* ni cuál es el significado de esta última expresión. En el ejemplo (14) la empleada presupone que la usuaria debería conocer el significado de *endosar*, acción que evidentemente la usuaria realiza a menudo aunque desconoce su denominación específica, motivo por el cual recibe la desaprobación de aquella, quien claramente vulnera la imagen de la usuaria.

En otro de los ejemplos que hemos recogido, la empleada hace uso del léxico técnico para demostrarle a la usuaria que los trámites que ella desea realizar son demasiado complejos y, por lo tanto, debería contratar un contador:

(15)



*Contexto:* La empleada asesora a la usuaria que desea abrir un local en sociedad con otra persona.

-[E] ...si va a decidir constituir una *srl* ((Sociedad de Responsabilidad Limitada)) (.) eh: la inscripción es un poco más complicada (.) porque hay que hacerla en un *aplicati:vo* (.) por interne:t (.) *tramiti:rlo* (.) con *clave fisca:l* (.) y una vez que obtiene la aceptación de internet recién puede venir acá

-[U] y esto me lo podrían hacer ustedes?

-[E] no (.) [eso sí que no]

-[U] [no?] (.) adónde tendría que dirigirme yo a que me hagan:

-[E] y: (.) debería (x) buscar algún tipo de asesoramiento (.) conta:ble o sea el que usted entienda pertine:nte (.) puede ser un gestor ( ) o que tenga idoneidad (.) o bueno un contado:r (.) estamos hablando de una *sociedad regular* (.) sí? (o sea) que es un contra:to (.) con escriba:no (1) es más complejo todo el circuito (.) lo otro es (.) o sea aparte de ( ) la

barrera de la inscripción (.) que es por internet ahora y con un *aplicativo* (.) después el: eh: digamos el circuito administrativo que tiene un inscripto del *régimen general* por ahí es más complejo porque usted todos los meses tiene obligación de presentar declaración jurada::da...

-[U] y eso quién lo: haría (.) yo? o tengo que tomar un contador o una persona que me lo haga?

-[E] ((tempo lento)) mire (.) depende de lo que usted sepa del *impuesto general*

-[U] ahá

-[E] si usted sabe del manejo contable (.) de lo que uno tiene que llevar (.) de qué es lo que tenés que considerar como *crédito* (.) como *débito* y armar la *declaración jurada* (.) lo puede hacer usted (.) siempre que usted tenga una pc ((señalando la computadora de su escritorio)) (1) bajar el *aplicativo* de internet (.) *generarla* y después (*afligirla*) con *clave fiscal*

En muchos casos el uso de léxico técnico puede ser considerado por los usuarios de estas instituciones como manifestación de descortesía, tal como se verifica en el análisis de un conjunto de entrevistas que hemos realizado a usuarios de estas instituciones. Así lo expresa una usuaria al referirse al trato de los empleados:

(Mujer [A] 24 años)

-[U] y: no siempre es cortés (...) me hablaban ((se refiere a uno de los bancos)) con terminología que: por ahí para una persona que va siempre entiende pero para mí que no voy tan frecuentemente e:: me resultaba:: (0,3) complejo entenderlo (0,5) y como que no me lo explicaban de manera:: que yo pueda entenderlo

También hemos registrado en nuestras grabaciones el uso de *siglas*, como por ejemplo *SRL* [Sociedad de Responsabilidad Limitada], *F 183/F* [Formulario de declaración jurada para monotributistas], *DGI* [Dirección General Impositiva], *SIPA* [Sistema Integrado Previsional Argentino], *IVA* [Impuesto al Valor Agregado], *CUIL* [Código Único de Identificación Laboral], *CUIT* [Clave Única de Identificación Tributaria], empleo que también forma parte de la orientación institucional que realizan los empleados en la construcción de su discurso interaccional. Algunas de estas siglas tienen cierta difusión en el uso cotidiano de la lengua, como es el caso de *SRL*, *IVA* o *CUIL*, por lo que su uso se registra también en boca de usuarios, mientras que otras son decididamente poco difundidas, como *SIPA* o *F 183/F*.

Resulta interesante vincular estos usos con las categorías de *autonomía* y *afiliación* propuestas por Diana Bravo, en el marco de la Pragmática sociocultural. La investigadora las plantea estas categorías como categorías vacías que surgen como alternativas a las de *imagen positiva* y *negativa* de Brown y Levinson (1987). Como hemos anticipado, 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). En tal sentido, es importante señalar que mediante el uso del pronombre de primera persona del plural, del léxico técnico y las siglas, los empleados muestran su autonomía con respecto a los usuarios y al mismo tiempo su afiliación al grupo de los miembros de la institución. Por su parte, según datos relevados en nuestro trabajo de campo, los usuarios establecen lazos de afiliación entre sí mientras esperan a ser atendidos haciendo las filas y comparten las quejas por las largas esperas, la falta de información y, en muchos casos, por la falta de cortesía de algunos empleados.

#### d) Perífrasis de obligación:

Continuando con los recursos verbales propios del estilo de despersonalización, hemos registrado el uso de *perífrasis de obligación* para acentuar que los comportamientos de los empleados se rigen por normas a las que los usuarios deben adscribirse. Tal como la define Gómez Torrego, una perífrasis verbal es:

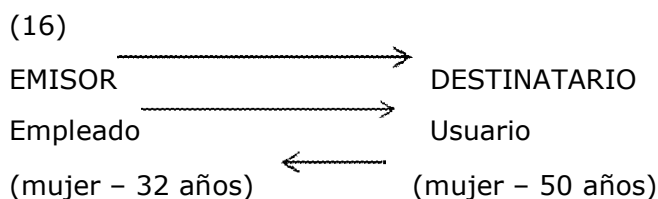
*...la unión de dos o más verbos que constituyen un solo 'núcleo' del predicado. El primer verbo, llamado 'auxiliar', comporta las informaciones morfológicas de número y persona, y se conjuga en todas (o en parte de) las formas o tiempos de la conjugación. El segundo verbo, llamado 'principal' o 'auxiliado', debe aparecer en infinitivo, gerundio o participio, es decir, en una forma no personal. Según se trate de una u otra formas, hablamos de perífrasis verbales de infinitivo, de gerundio y de participio (En Bosque y Demonte, 1999: 3325).*

Las perífrasis de infinitivo, que son las más evidentes y de mayor interés en nuestro corpus, se construyen con un *verbo auxiliar + infinitivo*. Entre ellas, las que nos interesan particularmente para el estudio del estilo de despersonalización son las perífrasis verbales modales con valor de obligación o necesidad, que se construyen con: *<deber (de) + infinitivo>*, *<tener que + infinitivo>* y *<haber que + infinitivo>* (Bosque y Demonte, 1999). Los datos de nuestro corpus muestran una amplia variedad de ejemplos en tal sentido, entre los que destacan las siguientes expresiones: "la inscripción es un poco más complicada (.) porque *hay que hacerla* en un aplicati:vo"; "el dni *tiene que estar* en buen esta:do (...) si no pedimos la renovación del °documento°"; "en el cheque *tiene que figurar* el nombre completo"; "eh me están diciendo que *se tiene que anotar* eh? (.) sí porque se tendría que haber anotado en su momento"; "*tiene que traer* el inicio de trámite de la baja municipal (.) °si no no se puede hacer nada°"; "*tenía que entrar* a ese mail y confirmarlo".

Asimismo, existen otras construcciones que expresan obligación y necesidad sin constituir perífrasis, como sucede en los siguientes ejemplos: "es necesario que venga el titular"; "todos los meses tiene obligación de presentar declaración jurada".

e) Actos de habla ejercitativos y argumentos basados en datos objetivos y ordenanzas:

En cuanto a los recursos referentes a los *actos de habla ejercitativos* y a los *argumentos basados en datos objetivos y en ordenanzas de la empresa*, se ha observado en las instituciones estudiadas, especialmente en las de recaudación fiscal, que en reiteradas ocasiones los empleados proporcionan información a los usuarios mientras señalan esos datos en la computadora, los folletos o tablas de monotributo para que comprueben lo dicho. También se han registrado casos en que el empleado, luego de suministrar la información requerida, le muestra al usuario en la computadora la norma de la institución a la que se refiere y se la lee en voz alta. A continuación se ofrece un ejemplo para ilustrar estos recursos, correspondiente a una institución de recaudación fiscal:



*Contexto:* La usuaria quiere saber en qué categoría del monotributo debería inscribirse según la dimensión de su local. La empleada busca en la computadora:

-[E] bue:no (.) a ver (1) come:rcio treinta y seis (.) se va a la tercer categoría (.) ciento treinta y cuatro pesos con cuarenta y cuatro ((*señala en la tabla de monotributo*))

-[U] enton- yo lo puedo achicar? el negocio?

-[E] sí porque en realidad se consideran los metros cuadrados de atención del público=

-[U] =ah bueno

-[E] no [es to::do] el local

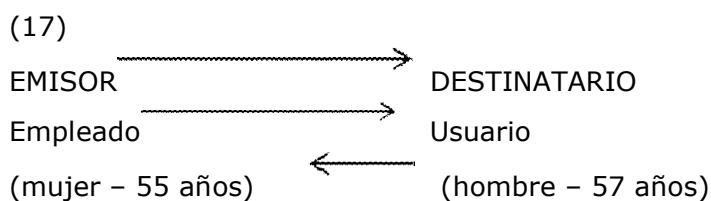
-[U] [no es todo?] (.) ah (.) bueno (.) no yo lo que decía que estaba dando era la su[perficie de:]

-[E] [-perficie total] (.) bien (1,5) ((*lee de la computadora y va señalando*)) superficie afectada (.) es el espacio físico destinado sólo a la atención del público

Como se puede observar en el ejemplo transcrito, la empleada va leyendo la información de la computadora y señalando la tabla del monotributo para que la usuaria compruebe los datos y mostrar que se basa en datos objetivos y ordenanzas. De este modo, los empleados focalizan la responsabilidad en las ordenanzas de la institución y esto contribuye al estilo de despersonalización. Asimismo, en el ejemplo

se pone de manifiesto la diferencia en la definición de *superficie* que tienen la empleada y la usuaria, que provoca una evidente confusión. Mientras que la empleada maneja la definición institucional de *superficie* del local, referida al espacio destinado a la atención al público, la usuaria entiende el concepto desde el sentido común, como el espacio físico total del local. Se trata, en este caso, de un lexema cuyo uso no está restringido a marcos institucionales y que, utilizado en ese contexto, con un significado propio de ese ámbito, genera un problema de comprensión. Tal como señalan Drew y Sorjonen (2000), y como ilustra el ejemplo, las cuestiones de la selección léxica en el diálogo institucional van más allá de los vocabularios técnicos (véase supra), y pueden, en ocasiones, generar problemas de comunicación entre empleados y usuarios.

La validación de la palabra de los empleados a través del recurso a los datos objetivos se advierte asimismo en otro intercambio comunicativo de una institución de recaudación fiscal, en el que la empleada impide que el usuario la contradiga al demostrarle que ella tiene razón señalando la pantalla que muestra los *datos objetivos*:



*Contexto:* El usuario va a realizar un trámite de baja. E trabaja unos minutos en la computadora chequeando datos y observa lo siguiente:

-[E] ah! (.) no le confirmó ((se refiere al contador)) la dirección de mail (2) bueno (.) hacemos una [cosa]

-[U] [eh (.) de mail?]

-[E] claro (.) ellos ponen una dirección de mail ((le va señalando en los papeles para que compruebe lo que le dice)) y tenía que entrar a ese mail y confirmarlo

-[U] sí (.) él lo puso (.) va (.) sé que algo del mail estuvo haciendo

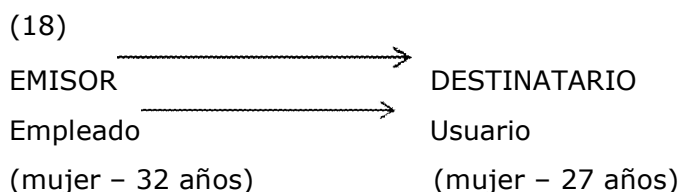
-[E] no (.) pero no lo confirmó porque no está ((señala en la computadora))

**f) Prácticas interaccionales rutinarias:**

En todos los encuentros entre empleados y usuarios en las instituciones objeto de estudio se observan *prácticas interaccionales rutinarias con una organización secuencial recurrente*, es decir, las consultas y trámites son llevados a cabo siempre siguiendo la misma secuencia y repitiendo prácticamente las mismas prácticas

interaccionales, especialmente en los bancos, en donde todo parece estar más automatizado, aunque también en las instituciones de recaudación fiscal.

Cabe señalar, por último, en relación con el estilo de despersonalización, que además de los rasgos y estrategias señalados por Prego Vázquez para la construcción de dicho estilo, los datos relevados ponen de manifiesto la presencia de otros recursos que contribuyen al estilo de despersonalización en los ámbitos que estudiamos. Entre ellos se destacan: la *ausencia de contacto visual* y la insistencia en *derivar las responsabilidades al Sistema o base informática*. La *ausencia de contacto visual* de los empleados durante la interacción se puede observar en todas las instituciones pero resulta mucho más evidente en los bancos, en donde el contacto visual con frecuencia es casi nulo. Con respecto al segundo de los recursos que proponemos, la insistencia de los empleados en *derivar las responsabilidades al Sistema o base informática* de la institución, resulta frecuente que en muchas de sus respuestas los empleados, especialmente los de una de las instituciones de recaudación fiscal, ubiquen al sistema como sujeto de las oraciones, mediante el uso de metáforas de personalización, dejando en claro su falta de responsabilidad ante diversas situaciones, para mantener así el control de las interacciones. En tal sentido, este punto se vincularía con el ítem e), referido a los *argumentos basados en datos objetivos y ordenanzas*:



*Contexto:* La empleada de una institución de recaudación fiscal le explica a la usuaria por qué su abuela no está autorizada a comprar dólares:

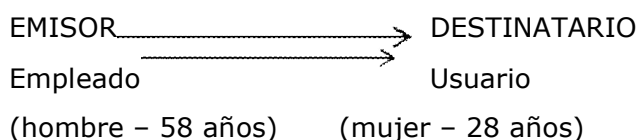
-[E] *la base informática* (.) entendemos que en principio *no estaría considerando* los ingresos de la jubilación y pensión



*Contexto:* La usuaria le consulta a la empleada de una institución de recaudación fiscal si una persona jubilada puede comprar dólares:

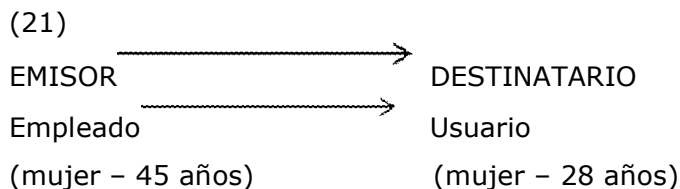
-[E] ehh (.) no (.) hoy por hoy *no les está habilitando a comprar* ((se refiere al sistema))

(20)



*Contexto:* El empleado le explica a la usuaria que no puede habilitarla para comprar dólares y responsabiliza al sistema informático por esa situación:

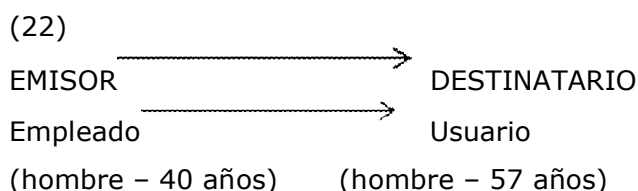
-[E] no (.) por ahora no podés ((y luego agrega)) *si el sistema no te deja* no:: (.) eh?



*Contexto:* La empleada de una institución de recaudación fiscal le explica a la usuaria que no puede comprar dólares:

-[E] y es lo que *está largando el sistema* por u:n (.) digamos por un ajuste que es de buenos aires (.) no es que nosotros podamos intervenir en este: número (.) entendés?

Es evidente que el *Sistema* aparece en los discursos como un ente omnipotente que arbitrariamente decide, en materia económica, sobre los destinos de los usuarios sin que nadie pueda intervenir en sus dictámenes ni se haga cargo de ellos. Consideramos que esto constituye la máxima expresión de la despersonalización. Además, en ciertas ocasiones el sistema parece estar más personificado y adquirir características más humanas, como en el siguiente fragmento de una interacción, en el que nos encontramos ante una metáfora del tipo de humanización de objetos ya que el sistema se humaniza y tiene gustos propios:



*Contexto:* El empleado de una institución de recaudación fiscal le proporciona al usuario ciertas indicaciones sobre la elección de la clave fiscal:

-[E] letra y número (.) si eh (.) si es algo medio que *al sistema no le gusta* lo va a: aclarar<sup>5</sup>

A partir de los distintos recursos propios del estilo de despersonalización que hemos relevado, los empleados se ubican en el rol de principales. En este sentido, Prego Vázquez sostiene que "...la identidad discursiva de principal o poderdante

---

<sup>5</sup> En el ejemplo se hace evidente la ambigüedad entre la despersonalización que conlleva la referencia al sistema como responsable de las decisiones y la personalización implicada en la elección de una expresión tan coloquial en el discurso institucional.

constituye un recurso simbólico de poder que los actores sociales movilizan para controlar la interacción y legitimar su autoridad como expertos” (2007a: 117).

Así, las identidades profesionales de los empleados de las instituciones estudiadas se manifiestan a través de recursos verbales que contribuyen a plasmar el estilo comunicativo de *despersonalización* que es un recurso discursivo de poder (Fairclough, 1997, en PregoVázquez, 2007a: 122), según Prego Vázquez junto con el *estilo de personalización*. A partir del uso de los recursos verbales propios del *estilo de despersonalización*, los empleados asumen el papel de expertos ante un usuario que necesita asesoramiento, se convierten en “...porteros’ (*gatekeeping*) de las instituciones” (Prego Vázquez, 2007a: 122).

Los problemas en las interacciones entre empleados y usuarios en instituciones de este tipo surgen frecuentemente cuando los empleados priorizan su identidad institucional por sobre la comunicación, por ejemplo, utilizando un léxico demasiado específico que no es comprendido por los usuarios no especializados, problema que hemos relevado no solo a partir de las observaciones de interacciones sino también a través de las respuestas de los usuarios en las entrevistas y en los comentarios metalingüísticos de algunos hablantes de la comunidad, como es el caso de una usuaria que manifiesta lo siguiente en una entrevista:

(Mujer [B] 27 años)

-[U] por ahí te dicen *palabras raras* y le decís bueno *traducímelo a mi idioma*

Es a partir de estos detalles que se manifiestan en los intercambios comunicativos donde se pueden ver las relaciones de poder reflejadas en las interacciones.

### **3.2. El estilo de personalización: entre estrategia de poder y estrategia de afiliación**

Como hemos anticipado, además del estilo de despersonalización, de mayor aparición en nuestro corpus, hemos registrado, en menor medida, ejemplos de formas de personalización del discurso, aunque generalmente restringidas a fragmentos de interacciones. Tal como señala Prego Vázquez para contextos institucionales, en el estilo de personalización el empleado “...establece una relación aparentemente más personal y menos institucionalizada” (2007a: 119). Según los datos de su corpus, correspondiente a su estudio sobre la interacción institucional en una empresa de

agua de Galicia, el estilo de personalización puede presentar, en el contexto referido, las siguientes características:

*-estructuras sintácticas cuyo sujeto es el pronombre en primera persona del singular;*

*-registro coloquial, variedades dialectales, code-switching español/gallego y dichos o refranes para tender alianzas afiliativas con el cliente;*

*-ejemplos o metáforas de la vida cotidiana para responder a las preguntas o dudas de los clientes;*

*-discurso referido y dialógico;*

*-organización interaccional y sistema de toma de turnos propio de las conversaciones;*

*-temas cotidianos y personales sin restricciones en la progresión temática. (Prego Vázquez, 2007a: 119)*

Entre los ejemplos recogidos en nuestro corpus en tal sentido se encuentran los siguientes rasgos: *estructuras sintácticas cuyo sujeto es el pronombre en primera persona del singular, registro coloquial, metáforas de la vida cotidiana, ejemplos personales* para responder dudas de los usuarios o bien el inicio, por parte de los empleados, de *temas personales y cotidianos* como forma de afiliación con el usuario.

En tal sentido, observamos que los empleados utilizan también dichas estrategias de acercamiento vinculadas con la *conversacionalización*, como una estrategia de poder encubierto (Fairclough, 1995). En su trabajo "Discourse, change and hegemony" (1995) Fairclough se refiere a la conversacionalización del discurso institucional, es decir, la colonización de las instituciones por discursos que emanan del dominio privado. El autor define este fenómeno en los siguientes términos:

*Conversationalization entails greater informality, and interactions which have a person-to-person quality in contrast with the interaction between roles or statuses which characterizes more traditional institutional discourse (Fairclough, 1995: 101).*

También supone, como señala Fairclough, una interacción más democrática, donde se comparte el control y se reducen las asimetrías. La conversacionalización puede verse como una parte discursiva de cambios sociales y culturales asociados con el incremento de la democracia en las relaciones entre profesionales y clientes, y supone una mayor personalización. Sin embargo, las prácticas discursivas conversacionalizadas están abiertas a investiduras contradictorias, ya que se vinculan tanto con la democratización y anti-autoritarismo como con nuevas estrategias de control más acordes con el mundo contemporáneo (Fairclough, 1995: 101).

En las interacciones de nuestro corpus la conversacionalización se pone de manifiesto a través de recursos, por parte de los empleados, como los que mencionamos más arriba y ejemplificamos a continuación.

Así, en lo que hace al registro coloquial, en varias oportunidades registramos el uso, en boca de las empleadas de una de las instituciones de recaudación fiscal, de formas verbales pronunciadas con una realización no estándar más propia de las conversaciones informales. Se trata de expresiones como las siguientes, en las que se observa tanto la aféresis, es decir, la supresión de sonidos al inicio de una palabra, como la pérdida de -s final de palabra: “*perame* a ver” [por *esperame*]; “no (.) *stamo* en negativo” [*estamos*]; “no (.) *tamos* en la misma” [*estamos*]; “es cierto seguramente lo que se fijó o lo que le *podimo* haber di:cho: ” [*podimos*]; “qué *vamo* hacer” [*vamos a*].

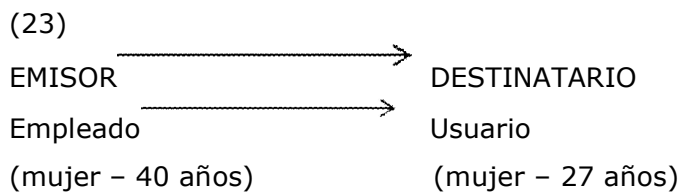
Consideramos que estos usos, que se alejan de las realizaciones estándar que suelen caracterizar al discurso institucional, forman parte de la conversacionalización y tienen como finalidad lograr un acercamiento con los usuarios, generando un clima de confianza e informalidad.

Por su parte, en una interacción que registramos en una institución de recaudación fiscal, ante una consulta de la usuaria la empleada responde utilizando el pronombre personal de primera persona del singular *me*, dativo ético o de interés, que indica el interés en la acción y el afectado por ella (Gutiérrez Ordóñez, en Bosque y Demonte, 1999: 1906), y contribuye a la personalización de su discurso: “no sos la primera: que *me* viene con el tema de que no le permiten comprar dólares”. Sin embargo, a medida que avanza la interacción la empleada va despersonalizando su discurso y cambia al uso del pronombre de primera persona del plural *nosotros*: “*nosotros* tenemos únicamente cauces para poder modificar la situación del contribuyente en la medida en que existe un ingreso extraordinario”.

Asimismo, en vinculación con el estilo de personalización, las interacciones de nuestro corpus testimonian algunos ejemplos de intercambios comunicativos en los que el empleado apela, para explicarle algo al usuario, al uso de ejemplos personales. Ilustrativo de ello resulta la siguiente interacción en la que la empleada de una institución de recaudación fiscal, para explicarle a la usuaria que no puede autorizarle



la compra de dólares<sup>6</sup> , expone un caso personal poniendo como ejemplo que ella tampoco puede autorizar a un compañero de esa institución, y lo explica en primera persona:



-[E] ...es decir por ejemplo (.) si viene un compañero *mío* de trabajo (.) es de acá (.) viene acá que *yo* le levante la capacidad económica (.) no se la levanto yo sino el jefe de la agencia (.) y le digo no te lo puedo levantar porque no tenés un ingreso extraordinario

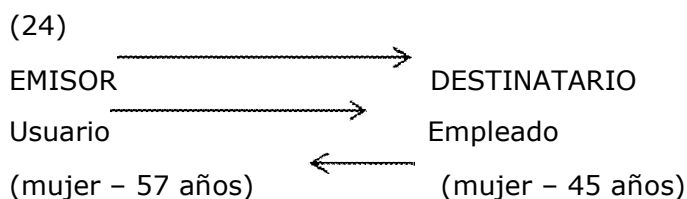
Al recurrir a ejemplos personales para explicarle la situación institucional restrictiva a la usuaria, la empleada conversacionaliza su discurso para afiliarse estratégicamente con ella y así mantener el control de la interacción, evitando un posible conflicto o cuestionamiento, ya que deja en evidencia que las medidas incluyen a todos y ni siquiera los empleados de la institución escapan a ellas. Asimismo, utilizando un recurso propio de la conversación, la empleada simula, en la producción de su discurso, la interacción con el compañero de trabajo y reproduce la potencial conversación en discurso directo: “y *le digo* no te puedo levantar porque no tenés un ingreso extraordinario”.

Como se observa en el ejemplo anterior y en los que transcribimos a continuación, los empleados suelen establecer alianzas afiliativas con el usuario explicando que ellos, como empleados de la institución, tampoco están autorizados a realizar determinados trámites, por ejemplo, la compra de dólares, es decir, que forman parte del mismo grupo que los usuarios. En estos casos, entonces, el estilo de personalización podría pensarse en el sentido en que lo plantea Prego Vázquez como un recurso discursivo de poder mediante el cual los empleados simulan una interacción simétrica y abandonan estratégicamente su papel de principal para, de ese modo, mantener el control del intercambio comunicativo (Prego Vázquez, 2007a: 119). Asimismo, los empleados, indirectamente, validan su poder, ya que su planteo

---

<sup>6</sup> En los últimos años surgieron en Argentina restricciones para la compra de moneda extranjera cuando la Administración Federal de Ingresos Públicos [AFIP] comenzó a controlar las operaciones de compra y venta de divisas. Se trató de un proceso paulatino que se inició a finales de octubre del año 2011 con la Resolución 3210, que puso en marcha el Programa de consulta de operaciones cambiarias, imponiendo restricciones a la compra de moneda extranjera para el ahorro, y continuó con la profundización de las medidas durante el año 2012 con el control de las compras de divisas para viajes al exterior y adquisición de bienes, y la eliminación de la opción de compra para el ahorro, que se restableció en el año 2014.

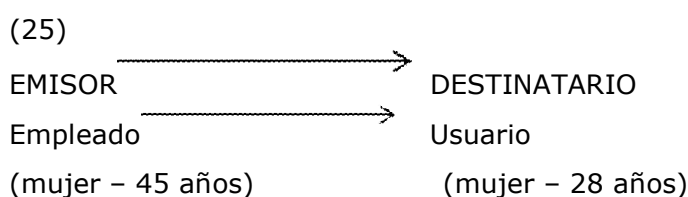
equivale a decir "Hasta a mí me pasa lo mismo". Los siguientes ejemplos se orientan en el mismo sentido:



*Contexto:* La usuaria quiere saber si su madre jubilada puede comprar dólares, y ante la respuesta negativa se queja y expresa su sensación de injusticia:

-[U] está mal porque es una jubilación que puede comprar

-[E] pero nosotros tampo:co (.) más blanco que nosotros



*Contexto:* E le explica a U que la abuela de esta última no está habilitada para comprar dólares:

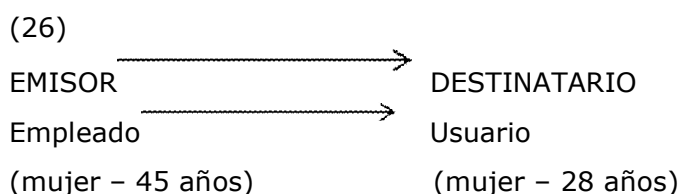
-[E] no: le pasó a todo el mu:ndo (...) le pasó a tu abuela lo mismo que nos pasó a to:dos ((y luego agrega)) o sea el sistema entendió (.) después de que volvieron a *meter el de:do:* (.) que: ya compró nueve mil ochocientos pesos de más

Así, consideramos que mediante la elección de la afiliación con el usuario, las empleadas de estos últimos ejemplos logran mantener el control de la interacción y clausuran toda posibilidad de réplica por parte de las usuarias. Asimismo, en el último ejemplo, mediante el pronombre *nos* la empleada se incluye en el mismo grupo que el usuario (*nos pasó a to:dos*), por lo tanto el *nosotros* en este caso no se orienta a la despersonalización, como en los ejemplos de la sección anterior, sino a la afiliación. En este sentido, mediante el uso del pronombre *nos*, la empleada se identifica con el grupo de usuarios, ya que son afectados por los mismos problemas, y se representa a sí misma como un miembro común de la sociedad: "eh (.) no (.) le pasó a tu abuela lo mismo que *nos* pasó a to:dos". Precisamente, Prego Vázquez señala que la conversacionalización del discurso profesional se concreta en formas de este tipo, y se refiere al discurso de una empleada de un caso que analiza, en el cual los elementos conversacionales se utilizan como estrategias para alcanzar la meta interaccional: responder a las consultas del usuario: "She adopts a conversational footing; in other words, 'she speaks like a citizen who shares the problems of her interlocutor' (...) control of the interaction is concealed" (2007b: 314). Además, los usuarios perjudicados son representados en el discurso en forma colectiva (*todo el mundo*) y

pasivizados como actores sociales afectados (Van Leeuwen, 2008: 33, 38): “no: le pasó a todo el mu:ndo”, “nos pasó a to:dos”. Así, consideramos que mediante la elección de la solidaridad y la afiliación con la usuaria, las empleadas clausuran toda posibilidad de réplica de su parte. En este sentido, recurren a la afiliación y abandonan estratégicamente su lugar de poder para, de ese modo, mantener el control del intercambio comunicativo.

Además, en el ejemplo citado la empleada utiliza una metáfora de la vida cotidiana de carácter muy coloquial, *meter el dedo*, para referirse a la intervención del gobierno en las restricciones para la compra de dólares, recurso que contribuye a personalizar su discurso. Nuevamente aquí aparece la responsabilidad puesta en el sistema (“*el sistema entendió...*”), que ya hemos analizado como recurso de despersonalización de los empleados para dejar en claro su falta de responsabilidad ante la situación. Más adelante, en la misma interacción, la empleada utiliza otra metáfora de la vida cotidiana: “*como viene la mano* pareciera que esto va a seguir así”, de carácter coloquial. Además, utiliza un registro coloquial, propio del estilo de personalización, como por ejemplo en la expresión *largando* de la siguiente emisión: “*y es lo que está largando el sistema* por u:n (.) digamos por un ajuste que hizo buenos aires”.

Por otra parte, así como en esas interacciones (24 y 25) las empleadas se solidarizan con las usuarias y se incluyen entre los afectados por las medidas, diferenciándose claramente de los responsables de las mismas, en la interacción que citamos a continuación la empleada pone de manifiesto cierta solidaridad y complicidad con la usuaria y su acompañante. En tal sentido, cuando lee la comunicación del Banco Central que podría beneficiar a la usuaria, interrumpe la lectura para aconsejarle, entre risas de complicidad, que se apresure porque la misma expira en poco tiempo:



-[E] ...medidas necesarias para dicha integración y durante un plazo máximo que no podrá exceder los 30 días ((se ríe y hace una señal con la mano para indicarle a la usuaria que debe apresurarse)) *apura<sup>o</sup>te<sup>o</sup>* (1) ehh siguientes a la fecha de vigencia de la presente

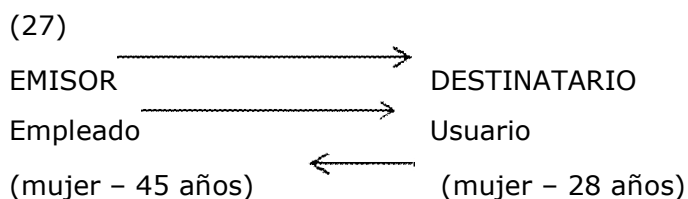
Resulta interesante destacar que el consejo de la empleada se realiza en modo imperativo, como una orden sin atenuación. Sin embargo, la expresión no tiene un

efecto descortés sino muy cortés porque precisamente se trata de lo que Sánchez Lanza denomina *formas directas a favor del oyente*:

*El beneficio ocurre cuando el mandato emitido por el empleado está suavizado por la entonación y porque aquello que se ordena redundará en provecho del beneficiario, dado su efecto perlocutivo favorable. El imperativo comporta en estos casos un grado bajo de imposición, lo que lleva a una interpretación cortés del mismo (Haverkate, 1994, en Sánchez Lanza, 2002: 339).*

Es así que la empleada se solidariza con la usuaria y muestra su complicidad a través del consejo, que se acompaña de la risa y el gesto que intensifican el acercamiento esperado.

Asimismo, más adelante en la misma interacción la empleada vuelve a manifestar complicidad con la usuaria y su acompañante, ya que muestra sinceridad y expresa abiertamente una opinión personal que va más allá de su rol como empleada de la institución, dejando traslucir además su postura política cuando revela sus dudas acerca del beneficio que conlleva estar incluido en el sistema:



*Contexto:* La usuaria le pregunta a la empleada cómo seguirá su situación ante la posibilidad de comprar dólares ya que, debido a su régimen laboral, no puede hacerlo:

-[U] bueno (.) y después de este tiempo? no se sabe: ((sonriendo))

-[E] ((con cara de preocupación)) no:: (.) no sé si levantará:n (.) si podrás volver a comprar un porcentaje de e:so (.) si te incluirán acá: ((señala la computadora)) hasta que se acl:re

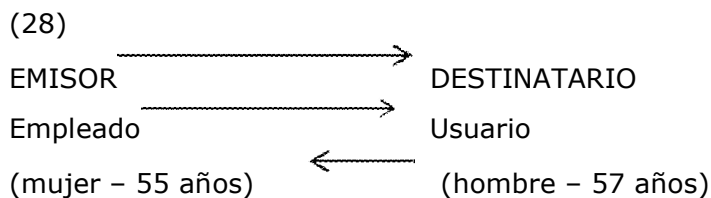
-[U] lo ideal sería que me incluyeran

-[E] ((se ríe)) no (.) no sé si es lo ideal pero bueno ((todos ríen))

Resulta importante destacar el papel que desempeñan en estas interacciones los elementos paralingüísticos, tales como la gestualidad y el tono de voz de las empleadas, en la transmisión de estos significados vinculados con la solidaridad, el acercamiento y la informalidad, lo cual se evidencia especialmente en algunas interacciones a través de los gestos de preocupación de los empleados, el tono de voz y las risas cómplices.

Asimismo, hemos recogido ejemplos en los que los empleados inician temas personales como forma de afiliación con el usuario, es decir, inician una conversación de contacto o *small talk* (Placencia y García, 2008). En una de las

interacciones desarrollada en una institución de recaudación fiscal la empleada, mientras ingresa en la computadora datos del usuario que está atendiendo, inicia una conversación de contacto acerca de lo complicada que está la mañana en la institución por los reclamos de otros usuarios debido al aumento de un impuesto:

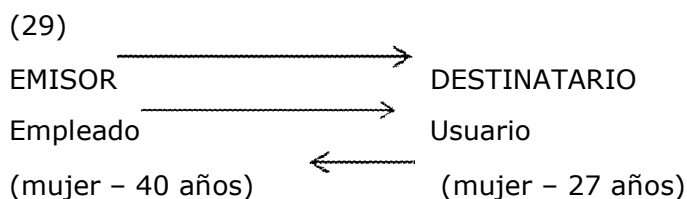


*Contexto:* El usuario le lleva unos papeles a la empleada para realizar un trámite de baja. Ella trabaja en la computadora, después de 30 segundos mira a U y hace un gesto levantando los ojos y sonrío:

- [E] complicada la mañana ((entre sonrisas como de preocupación))
- [U] eh? (.) complicada ((sonríe))
- [E] ((se ríe))
- [U] hoy lunes (.) peor todavía
- [E] sí (.) no (.) con el tema del inmobiliario está bravísimo
- [U] ah (.) sí (.) llegó en casa (.) que venía con aumento y eso? ((E asiente con la cabeza)) sí (.) sí en casa también (.) vino con el cien (.) ((sonríe)) le dieron lindo no?
- [E] y el cien no es nada
- [U] en algunos lugares más? ((E asiente)) en casa justo el cien (.) por lo que estuvo sacando cuentas mi señora=
- [E] =hay gente que le vino ochocientos pesos por me:s=
- [U] =ah (.) bueno (.) pero qué? errores o::?
- [E] no sé ((gesto con la cabeza))
- [U] uh dio::s
- [E] no: (.) terrible (.) yo lo reparto (x) llevo como doce años repartiendo (.) siempre digo lo voy a dejar y después digo bueno: (.) le compro un par de zapatillas a (x)=
- [U] =claro=
- [E] =siempre te viene bien para algo (1) la verdad mi marido me ayuda y: en dos tardes lo repartimos=
- [U] =sí=
- [E] =digo bueno (.) aprovecho para caminar: (.) salgo a caminar (1) esta vez (.) los dejaba y huía (.) porque a mí me conocen ((simulando los saludos de la gente que la conoce)) cómo le va: señora=
- [U] =claro
- [E] no: [( )]
- [U] [es un compromiso ((sonríe))]
- [E] no: porque encima me empiezan a preguntar y yo no tengo respuesta
- [U] y no: porque lo único que hace es repartirlo
- [E] y acá no nos incluyeron para nada

A lo largo de este fragmento, en el que se observa, además, la orientación hacia su labor institucional, la empleada inicia temas personales y establece así una alianza afiliativa con el usuario, mostrando su solidaridad (“no: (.) terrible”) y su falta de responsabilidad ante el aumento (“y yo no tengo respuesta”), al mismo tiempo que marca su autonomía con respecto a la institución (“y acá no nos incluyeron para nada”). Sin embargo, en este caso, a diferencia de los anteriores, la afiliación no parece tener como objetivo el mantenimiento del control comunicativo, ya que el usuario está realizando un trámite que nada tiene que ver con los reclamos de los otros usuarios por el aumento. La finalidad de la conversación de contacto iniciada por la empleada pareciera ser meramente afiliativa como forma de manifestación de cortesía y solidaridad.

En otra interacción, desarrollada en un banco, la empleada también inicia un tema personal al preguntarle a la usuaria qué estudia y darle su opinión sobre su carrera universitaria, estableciendo una alianza afiliativa y personalizando así su discurso:



*Contexto:* La usuaria necesita hacer un depósito en la cuenta de una universidad:

-[E] ((después de unos segundos, mirando la computadora, con cara de preocupación)) es cuenta corriente o caja de ahorros? (.) porque no me apare:ce

-[U] ay:: no sé (.) no tengo idea

-[E] ((sigue mirando el papel con los datos y mira la computadora)) es de la universidad de XX

-[U] sí (.) es para la inscripción a un congreso

-[E] ahh (.) qué estudiás?

-[U] letras

-[E] ((sonriendo)) ah (.) mirá qué bueno! (2) siempre me resultó medio complicado todo eso pero una vez que te metés en el tema es interesante (.) debe estar bueno

-[U] ((sonriendo)) jaja (.) sí (5) tiene sus cosas buenas y otras no tan interesantes (.) pero es linda carrera

-[E] ((mirando la computadora)) ahí está (.) ya la encontré (.) depositás cuatrocientos pesos entonces

En este ejemplo, mediante la conversación de contacto la empleada se orienta hacia el reconocimiento de la identidad profesional de la usuaria y su identidad de universitaria. En tal sentido, Rigatuso señala lo siguiente respecto de la construcción

de la identidad universitaria a través de la producción de habla de contacto en la comunidad bonaerense objeto de estudio:

*...el reconocimiento y la construcción de la identidad como miembro de la comunidad universitaria operan igualmente en el comportamiento lingüístico cotidiano en hablantes del exogrupo institucional, en boca de prestadores de servicio, tales como carniceros o peluqueros, donde la producción de estos enunciados adquiere muchas veces carácter de convergencia temática como modo de manifestación de cortesía verbal, a través del tema de interacción seleccionado para producir comunicación de contacto (2011: 256).*

La empleada establece una alianza afiliativa al manifestar interés por la carrera y destacar aspectos positivos de la misma, que ubica por sobre los que ella considera negativos (la complejidad de la carrera). Asimismo, la usuaria también favorece la alianza afiliativa con la empleada reconociendo parte de verdad en lo afirmado por la empleada en cuanto a su opinión sobre los aspectos negativos de la carrera. En este sentido, ambas emplean la cortesía positiva, la empleada apelando al 'terreno común' y mostrando su interés, y la usuaria manifestando su acuerdo con la empleada (Calsamiglia Blancafort y Tusón Valls, 2002: 167).

Consideramos que en los contextos abordados el estilo de personalización se orienta en muchos casos, como por ejemplo en los casos de conversación de contacto, hacia la manifestación de cortesía y la creación de alianzas afiliativas, y, en tal sentido, sostenemos que no siempre es, como lo plantea Prego Vázquez, una estrategia de poder encubierto, ya que entonces se restaría valor a la producción de discursos de cortesía como tal en su función de mantenimiento de las buenas relaciones sociales.

#### **4. CONSIDERACIONES FINALES**

A lo largo de este trabajo hemos estudiado las interacciones verbales desarrolladas entre empleados y usuarios en puestos de atención al público en instituciones de carácter económico de una ciudad argentina que pertenece a la región lingüística del español bonaerense. Siguiendo a Drew y Sorjonen (2000), analizamos el modo en que la orientación de los participantes de las interacciones hacia sus identidades institucionales se manifiesta en los detalles de su conducta verbal, atendiendo a las categorías de *autonomía* y *afiliación* (Bravo, 2003). Dichas identidades institucionales y profesionales se plasman en dos estilos comunicativos: *estilo de despersonalización* y *estilo de personalización* (Prego Vázquez, 2007a). El *estilo de despersonalización*, de aparición predominante en nuestro corpus, resulta ser

el más característico de las interacciones institucionales en los puestos de atención al público de carácter económico estudiados, y funciona como estrategia de autorización. El mismo se manifiesta a través de: *estructuras sintácticas impersonales y pasivas reflejas, pronombres en primera persona del plural, registro formal y léxico técnico, perífrasis de obligación, actos de habla ejercitativos y argumentos basados en datos objetivos y ordenanzas, prácticas interaccionales rutinarias, ausencia de contacto visual e insistencia en derivar las responsabilidades al Sistema o base informática de la institución.*

Asimismo, algunas interacciones o fragmentos de ellas resultan compatibles con lo que Prego Vázquez denomina *estilo de personalización*, que se concreta mediante la conversacionalización del discurso institucional para simular una interacción simétrica mediante recursos como: *estructuras sintácticas cuyo sujeto es el pronombre en primera persona del singular, registro coloquial, metáforas de la vida cotidiana, ejemplos personales o el inicio de temas personales y cotidianos* como forma de afiliación con el usuario. El estilo de personalización puede funcionar, como hemos analizado en algunos ejemplos, como estrategia de poder encubierto para lograr el control de la interacción. Sin embargo, también hemos recogido ejemplos en los que la personalización del discurso institucional tiene por objeto promover la afiliación y la solidaridad con el usuario como expresión de cortesía.

A pesar del predominio general de la despersonalización, resulta importante destacar que, con frecuencia, ambos estilos comunicativos suelen fluctuar a lo largo de una misma interacción de acuerdo con los distintos objetivos interaccionales.

## **5. BIBLIOGRAFÍA**

- Bernal, M. (2007). *Categorización sociopragmática de la cortesía y de la descortesía. Un estudio de la conversación coloquial española*. Stockholm: Stockholm University.
- Bosque, I. y Demonte, V. (Dir.). (1999). *Gramática descriptiva de la lengua española*. Madrid: Espasa-Calpe.
- 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 A. Briz, (Eds.). (2004). *Pragmática sociocultural. Estudios sobre cortesía en español*. Barcelona: Ariel.
- Brown, P. y Levinson, S. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Calsamiglia Blancafort, H. y Tusón Valls, A. (2002). *Las cosas del decir*. Barcelona: Ariel.
- Ciapuscio, G. y Kesselheim, W. (1997). Usted qué es: categorizaciones y contexto institucional. En K. Zimmermann y C. Bierbach (Eds.), *Lenguaje y comunicación intercultural en el mundo hispánico*. Madrid: Vervuert Iberoamericana.
- 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.
- Duranti, A. (2000). *Antropología lingüística*. Madrid: Cambridge University Press.
- Fairclough, N. (1995). Discourse, change and hegemony. En *Critical discourse analysis: the critical study of language* (pp. 91-111). London and New York: Longman.
- (2003). *Analysing Discourse. Textual analysis for social research*. London and New York: Routledge.
- Gabbiani, B. y Madfes, I. (Org.). (2006). *Conversación y Poder. Análisis de interacciones en aulas y consultorios*. Montevideo: Fondo Clemente Estable.

- García Negroni, M. y Tordesillas Colado, M. (2001). *La enunciación en la lengua. De la deixis a la polifonía*. Madrid: Gredos.
- 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.
- (2001). Interactional Sociolinguistics: A Personal Perspective. En D. Schiffrin, D. Tannen y H. Hamilton (Eds.), *The Handbook of Discourse Analysis* (pp. 215-228). Malden, MA: Blackwell.
- Gumperz, J. y Dell Hymes (Eds.) (1972). *Directions in sociolinguistics. The ethnography of communication*. New York: Holt, Rinehart and Winston, Inc.
- Hernández Campoy, J. M. y Almeida, M. (2005). *Metodología de la investigación sociolingüística*. Málaga: Editorial Comares.
- Kaul, S. (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.
- (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.
- 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.

- 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.
- (2007). Entre lo institucional y lo sociable: conversación de contacto, identidades y metas múltiples en interacciones en la peluquería. *Revista Internacional de Lingüística Iberoamericana*. Madrid: Ed. Vervuert, 139-161.
- Placencia, M. E. y García, C. (2008). Formas, usos y funciones del habla de contacto en español. Introducción. *Oralia: Análisis del discurso oral*, 11, 9-28.
- Prego Vázquez, G. (2007a). Los recursos interaccionales del poder como mecanismos de negociación de identidades profesionales. *Revista Internacional de Lingüística Iberoamericana V*, 1 (9), 111-124.
- (2007b). Frame conflict and social inequality in the workplace: professional and local struggles in employee/customers interactions. *Discourse and Society*, 18/3, 295-335.
- Rigatuso, E. (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.
- 2011. Conversación de contacto y variación situacional: la construcción de identidad en dos dominios interaccionales del español bonaerense actual. En C. García y M. E. Placencia, *Estudios de variación pragmática en español* (pp. 243-275). Buenos Aires: Editorial Dunken.
- 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.

Van Leeuwen, T. (2008). *Discourse and Practice: New Tools for Critical Discourse Analysis*. New York: Oxford University Press, Inc.