

# El discurso de la cortesía en instituciones de atención al público en Bahía Blanca

Gisele G. Julián  
Univ. Nac. del Sur

## 1. Introducción

Durante las últimas décadas han tenido un desarrollo destacado las investigaciones que abordan, siguiendo los lineamientos de la Sociolingüística interaccional (Gumperz, 1982, Tannen, 1985 y 1996), la temática de la interacción verbal en marcos institucionales (obras sociales, instituciones de salud pública, de administración de ingresos públicos, etc.), centrandose especialmente en el estudio de las interacciones que tienen lugar en puestos de atención al público. En ellos la problemática de la cortesía y descortesía ha adquirido recientemente lugar central (por ejemplo, Placencia, 2001).

El objetivo del presente trabajo<sup>1</sup> está centrado en el análisis de las interacciones comunicativas propias de instituciones de atención al público dependientes del Ministerio de Economía y encargadas de la recaudación fiscal, así como también de instituciones bancarias, situadas en la ciudad de Bahía Blanca, perteneciente a la región lingüística del español bonaerense. En ese marco, en el diseño general del proyecto personal se abordan aspectos tales como la estructura de la conversación y fenómenos gramaticales, léxicos y pragmáticos. Se considera de qué manera sus miembros manifiestan en sus interacciones la orientación hacia sus identidades institucionales. Además, se estudian ciertos fenómenos relativos a la expresión de la cortesía en el discurso, tales como fórmulas de tratamiento (Coupland, 2000, Placencia y García, 2008), fórmulas de saludo, recursos de atenuación, *small talk* o conversación de contacto, entre otros. En el presente trabajo nos centramos particularmente en el estudio de dichos fenómenos de cortesía, a excepción de las fórmulas de tratamiento, que serán abordadas, por razones de espacio, en trabajos posteriores.

## 2. Estado actual del conocimiento

En Argentina, entre fines del siglo XX y principios del XXI, han tenido un gran auge las investigaciones sobre interacción verbal en marcos institucionales (por ejemplo, Ciapuscio y Kesselheim, 1997), en consonancia con líneas de investigación desarrolladas en España y distintos países de América. Estos trabajos se han realizado, en su amplia mayoría, en el marco de las propuestas de la Sociolingüística interaccional de John Gumperz (1982) y Deborah Tannen (1985 y 1996).

En tal sentido, se considera un importante aporte para los estudios sobre cortesía vinculada al discurso institucional en español el artículo de María Elena Placencia “Percepciones y manifestaciones de la (des)cortesía en los puestos de atención al público: el caso de una institución pública ecuatoriana” (2001), donde se estudian las interacciones entre los funcionarios de una institución pública ecuatoriana y los usuarios en ventanillas de atención al público. Esta investigación motivó en Argentina los trabajos de María Cristina Ferrer, “El discurso de la cortesía en puestos de atención al público en Argentina” (2002), de Carmen Sánchez Lanza (2002), que estudia el discurso de la cortesía en las instituciones de salud pública y bienestar social, ambos centrados en el español de Rosario, y de Elizabeth M. Rigatuso (2003), que se ocupa de los fenómenos de cortesía en los encuentros de servicio en español bonaerense.

Por otra parte, en otros países de América y en España existen trabajos de aparición reciente que resultan de sumo interés para el estudio de las interacciones en diversos ámbitos institucionales, como consultorios médicos y aulas escolares. Tal es el caso de la investigación de Beatriz Gabbiani e Irene Madfes, *Conversación y poder. Análisis de interacciones en aulas y consultorios* (2006), centrada en las manifestaciones de poder presentes en este tipo de interacciones en el español de Montevideo, o la compilación de Virginia Orlando (org.), *Mecanismos conversacionales en el español de Uruguay. Análisis de interacciones telefónicas de servicios* (2006), acerca de las comunicaciones telefónicas institucionales. A estas investigaciones se suman, entre otros, el trabajo de Gabriela Prego Vázquez titulado “Los recursos interaccionales del poder como mecanismos de negociación de identidades profesionales” (2007), sobre la interacción institucional en una empresa semi-pública de agua de Galicia, y el trabajo de Placencia “Entre lo institucional y lo sociable:

*conversación de contacto*, identidades y metas múltiples en interacciones en la peluquería” (2007), que estudia las interacciones propias de una peluquería de mujeres en Quito. Ambos artículos abordan una de las problemáticas que constituyen uno de los focos centrales de los estudios del discurso institucional: la construcción y negociación de identidad de los hablantes en el discurso.

Cabe destacar, además –entre otros estudios sobre cortesía en marcos institucionales–, el trabajo de Jorge Murillo Medrano titulado “La cortesía verbal en Costa Rica. Percepciones de los hablantes sobre la (des)cortesía en puestos de atención al público” (Bravo y Briz, 2004), o los trabajos desarrollados en el marco del Programa EDICE (Estudios sobre el Discurso de la Cortesía en Español), de la Universidad de Estocolmo, por ejemplo el artículo de Adriana Bolívar “La (des)cortesía en el lugar de trabajo: empresa del estado versus empresa privada”, publicado en las Actas del III Coloquio internacional del Programa EDICE (2008).

Personalmente, y dentro del marco del Proyecto de Grupo de Investigación señalado, “Interacción verbal en español bonaerense. Construcción de identidades, valores y creencias”, se ha realizado un primer acercamiento al estudio de cuestiones de interacción verbal en español bonaerense en instituciones públicas bahienses, estudiando ciertos fenómenos de (des)cortesía en vinculación con cuestiones relacionadas con la identidad institucional de los participantes en las interacciones (Julián, 2009).

### 3. Marco teórico-metodológico y técnicas de investigación

En cuanto al marco teórico-metodológico, la investigación se enmarca en un enfoque de Sociolingüística interaccional (Gumperz, 1982, Tannen, 1985 y 1996), con aportaciones de la Etnografía de la comunicación (Gumperz y Hymes, 1972), de la Sociología de Goffman (1967) y del Análisis del discurso (Drew y Sorjonen, 2000). Para el estudio de los fenómenos de cortesía seguimos la Pragmática sociocultural (Bravo, 1999, Placencia, 2001 y 2004, Bravo y Briz, 2004).

A fin de abordar las cuestiones señaladas, en el desarrollo de nuestro proyecto se realizan observaciones sistemáticas en las instituciones estudiadas. Para la conformación del corpus se utiliza la técnica de participante-observador (Labov, 1970, Gumperz, 1982), así como la de observador no participante (Moreno Fernández, 1990). En este último caso, la aplicación de la técnica consiste en acompañar a un usuario durante la consulta o el trámite sin intervenir activamente en la interacción, y en la toma de datos de interacciones producidas por otros hablantes en ese dominio.

Los datos son registrados mediante grabaciones, manteniendo el anonimato de los participantes involucrados como parte del compromiso ético de este tipo de investigaciones (Gabbiani y Madfes, 2006). Para transcribir las interacciones grabadas se siguen las convenciones de transcripción incluidas en van Dijk (2000) que fueron ideadas por Gail Jefferson. Se realiza además la toma de notas etnográficas (Duranti, 2000).

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

### 4. Las manifestaciones de la cortesía en el discurso

Desde la perspectiva teórica señalada, y dentro de la línea de interés de los estudios previos sobre interacciones institucionales y cortesía a los que se hizo referencia más arriba, que sirven de base teórica y metodológica para esta investigación, analizaremos algunos fenómenos a través de los cuales se manifiesta la cortesía verbal en las instituciones que son objeto de estudio. A continuación se desarrollan individualmente los siguientes fenómenos, que están en vinculación directa con la cortesía: *fórmulas de saludo*, *estrategias de atenuación* y *conversación de contacto* (*small talk*).

#### 4.1 Fórmulas de saludo

Tal como señala Rigatuso, los saludos, así como los agradecimientos, constituyen “dos tipos de actos de habla particularmente significativos como emergentes lingüísticos de cortesía verbal...”



Casamiglia Blancafort y Tusón Valls (2002: 169-171), a quienes sigue parcialmente Douglas de Sirgo (2007: 80-83), hacen referencia a los elementos lingüísticos, sustitutivos o acompañantes, a los que Brown y Levinson llaman *atenuadores* (*softeners*), usados por el hablante para compensar la posible agresión a la imagen negativa del interlocutor. Siguiendo esta clasificación, se analizan a continuación las estrategias de atenuación empleadas en las instituciones de recaudación fiscal estudiadas:

\**Procedimientos sustitutivos*: Casamiglia Blancafort y Tusón Valls los definen en los siguientes términos:

...son aquellos en los que se reemplaza un elemento por otro que rebaja la fuerza del acto amenazador. Así, el imperativo, como señal de orden y de imposición, puede sustituirse por construcciones, fraseología, giros y selección de pronombres que resultan mucho menos agresivos e impositivos que el uso de formas directas de mandato (2002: 169).

En los *procedimientos sustitutivos* pueden distinguirse, según estas autoras, los *desactualizadores*, *eufemismos* y *lótotes*. A esta clasificación Douglas de Sirgo agrega los siguientes: *elisión de marcas enunciativas de los locutores*, *expresiones de auxiliar y sustantivo femenino derivado del verbo* y *empleo de diminutivos y formas apocopadas*.

En las interacciones registradas hemos detectado diversas formas de atenuación del uso de imperativos y de la formulación de pedidos tanto por parte de los empleados como de los usuarios. A continuación se presentan algunos elementos de la clasificación precedente junto a los ejemplos del corpus de esta investigación:

-*Desactualizadores*: según Casamiglia Blancafort y Tusón Valls “...son partículas modales, temporales y personales que ponen distancia entre el Locutor y el acto amenazador” (2002:169). Pueden ser el uso del condicional o el subjuntivo, en sustitución del imperativo, o bien el uso del imperfecto. En una de las instituciones de recaudación fiscal observadas se registró la atenuación de pedidos por parte de los usuarios mediante el uso del condicional y el pretérito imperfecto de indicativo: *necesitaría que me asesores...*, *y esto me lo podrían hacer ustedes?*, *yo necesitaría pedir asesoramiento...*, *tenía que hacer una consulta...*, *estaba averiguando...*, *quería averiguar...* Asimismo, se han podido registrar por parte de los empleados usos similares en algunos casos: *debería buscar algún tipo de asesoramiento*.

-*Elisión de marcas enunciativas de los interlocutores*: el uso del “se” impersonal (*se completa el formulario*) o el uso de nosotros inclusivo (*Digamos*)<sup>3</sup>.

Tanto los *desactualizadores* como la *elisión de marcas enunciativas de los interlocutores*, se corresponden con los incluidos en la categoría de *Atenuación pragmática* propuesta por Briz (Douglas de Sirgo, 2007: 72-74).

-*Empleo de diminutivos y formas apocopadas*: observamos la atenuación de imperativos y pedidos por parte de los empleados a través del uso de diminutivos, uso que se registra tanto en la interacción de empleados al dirigirse a un usuario, como de los empleados entre sí, como se puede observar en el siguiente ejemplo:

(2)      EMISOR      →      DESTINATARIO  
Empleado      ←      Empleado 2  
(mujer-32 años)      (hombre-45 años)

*Contexto*: La empleada [E] se encuentra atendiendo a un usuario y necesita mostrarle las tablas del llamado monotributo, que no están a su alcance, por lo que se las pide a otro empleado [E2] en los siguientes términos:

-[E]    ((se dirige al empleado contiguo)) tenés *tablita* ahí del monotributo *Guille*?

-[E2]    ((se ve interrumpido en su atención a otro usuario)) eh? (.) cómo?

-[E]    *tablititas* del monotributo?

-[E2]    no:: (.) no no tengo (.) no ( )

-[E]    no no la de: la:s *tablas*

A partir de este ejemplo se advierte el uso del diminutivo *tablita* por parte de la empleada como una forma de atenuar el pedido y la interrupción de la tarea de su compañero que se encontraba atendiendo a otro usuario. Luego, durante la breve interacción entre ambos, la empleada se vuelve a referir al mismo objeto como *tablas* sin utilizar la forma diminutiva porque su intención ya no es atenuar su pedido sino especificar a qué tablas se refiere. Por otra parte, en el ejemplo se

puede observar que el diminutivo está acompañado por la apócope del nombre del empleado (*Guille*), lo que según Douglas de Sirgo constituye otra forma de atenuación (2007: 177).

\**Procedimientos acompañantes*: son expresiones añadidas del tipo *por favor, si no es molestia*, o “...enunciados preliminares para anunciar y preparar un acto que puede atentar contra la imagen” (Casamiglia Blancafort y Tusón Valls, 2002: 170).

-Para la *petición* se ha registrado el siguiente ejemplo:

- (3) EMISOR → DESTINATARIO  
Empleado Usuario  
(mujer-32 años) (mujer-57 años)  
*Contexto*: Ante la consulta de la usuaria en “Mesa de entrada”, la empleada la deriva a otro sector:  
-[E] *le voy a pedir por favor* que se dirija a primer piso consultas

En el ejemplo anterior se puede observar el uso de la expresión *por favor*. Además, la emisión está precedida por un enunciado que anuncia el acto de habla (*le voy a pedir*), que si se realizara como una orden podría atentar contra la imagen del usuario. Se evita entonces la forma imperativa *vaya a...* de connotación menos cortés.

-Para la *pregunta*: se registran enunciados que anuncian la pregunta, por ejemplo *tenía que hacer una consulta, varias consultas*.

-*Los modalizadores*: atenúan la fuerza de las aserciones. Son modalizadores expresiones como “creo que”, “me parece que”, “si querés” (Douglas de Sirgo, 2007: 82). En nuestro corpus registramos los siguientes ejemplos: *entiendo que no; el formulario si querés te lo dan abajo*.

Casamiglia Blancafort y Tusón Valls se refieren asimismo a otros procedimientos acompañantes como las *reparaciones*, los *minimizadores*, los *desarmadores* y los *cameladores*, aunque estos no han sido registrados hasta el momento en la presente investigación.

Resulta interesante destacar que, en el contexto sociocultural que estamos analizando, en ciertas ocasiones se ha detectado el uso de formas imperativas directas que, a pesar de no estar atenuadas más que por la entonación, no afectan la imagen del destinatario ni son percibidas como poco corteses. 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 redundaba 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).

A continuación transcribimos un fragmento de interacción en el que el imperativo redundaba en beneficio del usuario:

- (4) EMISOR → DESTINATARIO  
Usuario ← Empleado  
(mujer-24 años) (mujer-48 años)  
*Contexto*: En el sector “Informes” una institución de recaudación fiscal la empleada informa a la usuaria qué documentos necesita llevar para realizar los trámites solicitados, y le sugiere pedir asesoramiento en otro sector, en el primer piso. Luego la usuaria pregunta:  
-[U] y para inscribirme como empleadora:¿ también (x) eso es acá?  
-[E] sí (.) *hablalo* con las chicas arriba y ellas te van a explicar  
-[U] [ah (.) cuando venga] con todo eso ya: ((refiriéndose a los documentos que debe llevar))  
-[E] [cla:ro] (x) no (.) *pero hablalo ahora y que te expliquen* más o menos cómo es

En este ejemplo el imperativo redundaba en beneficio del usuario ya que la empleada le indica que realice la consulta en ese momento y no otro día, con el propósito de agilizar el trámite, ahorrar tiempo y permitir que el usuario se asesore. En su producción discursiva, la empleada utiliza una entonación que permite interpretar la emisión como cortés.

En lo que respecta a las instituciones bancarias, no se ha detectado hasta el momento el uso frecuente de estrategias de atenuación, cuestión que posiblemente se relacione con la brevedad de las interacciones, en las que en muchas ocasiones el intercambio verbal es casi nulo y las acciones están mecanizadas. Uno de los actos directivos más frecuentes en las interacciones bancarias es el

pedido de firmas al usuario. Generalmente el pedido ni siquiera es realizado ya que los usuarios conocen el procedimiento y el cajero sólo les entrega los papeles a firmar sin pedirlo directamente. En otros casos la orden consiste en la siguiente emisión: *firma, número de documento y domicilio*. Sólo en pocas ocasiones se agregan expresiones como *por favor* al final de esta emisión. En un menor número de casos se ha detectado el empleo de diminutivos como procedimiento sustitutivo para atenuar la orden, como se puede ver en el siguiente ejemplo:

- (5) EMISOR → DESTINATARIO  
 Empleado Usuario  
 (hombre-60 años) (mujer-54 años)  
*Contexto:* En el sector “Mesa de entrada” de un banco, el empleado le acerca a la usuaria una lapicera y un recibo para firmar, mientras le indica:  
 -[E] dos firmitas por abajo

4.3 *Conversación de contacto (small talk)*

Entre los fenómenos lingüísticos que constituyen manifestaciones de la cortesía verbal se encuentra la *conversación de contacto* o *small talk* (Coupland, 2000), que como sostiene Rigatuso, desde su vinculación con la comunión fática representa “...un valioso recurso para el mantenimiento de relaciones cordiales y armónicas en la construcción del habla social” (2008: 133).

Tal como señala la autora, la manifestación de la cortesía verbal se encuentra en la base de la dinámica de las conversaciones de contacto. En tal sentido, sostiene lo siguiente:

El reconocimiento del otro, el mantenimiento de un contacto social apreciable (Haverkate, 1994: 57), el cubrimiento de silencio socialmente incómodo, el establecimiento de acuerdos de simpatía y empatía con el interlocutor –entre otras funciones discursivas– constituyen valiosas herramientas para lograr una “relación social sin tensiones” (Briz, 1995, en Bravo, 2001: 302), vinculado al modo en que “se logra una relación interpersonal satisfactoria en el proceso interlocutivo” (Bravo, 2001: 300), al servicio de la construcción y proyección de la propia imagen y la del interlocutor (Rigatuso, 2008: 150).

Ahora bien, en las instituciones objeto de estudio, no se han registrado hasta el momento manifestaciones significativas del fenómeno de conversación de contacto. Posiblemente en esta ausencia incida el tipo de instituciones estudiadas y la relación distante que se establece entre los interlocutores, cuyo grado de conocimiento previo y de confianza mutua, además, es nulo en la mayoría de los encuentros.

Sólo se ha registrado este fenómeno en situaciones de silencios incómodos durante la espera de documentación por parte de empleados y usuarios, lo que hace propicia la aparición de la comunicación de contacto, como se aprecia en los siguientes fragmentos del corpus, correspondientes a una institución de recaudación fiscal:

- (6) EMISOR → DESTINATARIO  
 Usuario ← Empleado  
 (hombre-53 años) (mujer-40 años)  
*Contexto:* La empleada pide por teléfono a otro empleado que le envíe el archivo del usuario que está atendiendo. Mientras esperan, la empleada tararea una canción y el usuario le pregunta:  
 -[U] poco movimiento hay? está tranquilo?  
 -[E] sí (.) hoy está tranquilo (.) la verdad ((continúa tarareando))

- (7) EMISOR → DESTINATARIO  
 Empleado ← Usuario  
 (mujer-40 años) (hombre-53 años)  
*Contexto:* El usuario plantea a la empleada la dificultad de realizar tantos trámites debido a sus constantes viajes a Neuquén. El acompañante del usuario se retira por unos minutos para hacer fotocopias de documentación. Mientras esperan que regrese, la empleada pregunta al usuario:  
 -[E] y cómo están las cosas en Neuquén? hay más trabajo por allá?

En los ejemplos precedentes, la conversación de contacto surge para cubrir los silencios socialmente incómodos producidos por la espera por parte de ambos participantes en un mismo sitio. Esto provoca el intento de atenuación del silencio mediante el tarareo de una canción o las preguntas por el trabajo, como en el ejemplo (7), en el que las expresiones *poco movimiento hay?*

*está tranquilo?*, se orientan a la construcción de la labor institucional, como ha sido registrado por Rigatuso (2008).

## 5. Conclusiones

A lo largo de este trabajo hemos intentado verificar la existencia o no de manifestación de cortesía verbal en instituciones de atención al público bahiense, en particular de recaudación fiscal y bancarias, a través de la dinámica de un conjunto de fenómenos que constituyen recursos fundamentales para la construcción de un discurso de cortesía. Dichos fenómenos son las fórmulas de saludo, las estrategias de atenuación y la conversación de contacto o *small talk*. En el desarrollo del análisis hemos indagado el modo en que estos fenómenos operan en uno y otro contexto considerando, además, la forma en que se realizan en la interacción en la perspectiva del miembro de la institución y la del usuario.

Con respecto a las fórmulas de saludo, en las instituciones de recaudación fiscal hemos detectado que, generalmente, esta forma de expresión de la cortesía verbal parte del usuario. Así, son los usuarios los que realizan la mayor contribución a la cortesía en lo que respecta a los saludos de inicio de interacción, mientras que en las instituciones bancarias, por el contrario, la expresión de fórmulas de saludo parte de ambos participantes, con ciertas excepciones en que se manifiesta una descortesía muy marcada del empleado a través de la ausencia de cualquier tipo de expresión de saludo.

Hasta el momento se ha detectado en las instituciones de recaudación fiscal un uso de estrategias de atenuación más frecuente que en las instituciones bancarias. Su empleo se ha registrado tanto por parte de los empleados como de los usuarios, con una frecuencia similar. En este aspecto, se observa la preponderancia de un trato más tendiente a la cortesía que a la descortesía.

En lo que respecta al habla de contacto, como ya señalamos, no hemos registrado un número significativo de ejemplos de esta forma de manifestación de la cortesía, y sólo se han detectado ejemplos tanto de empleados como de usuarios en las instituciones de recaudación fiscal, mientras que en los bancos no se ha obtenido ningún registro de dicho fenómeno. En cambio, en las instituciones bancarias sí se han registrado ejemplos de expresiones por parte de empleados que tienden al humor e intentan hacer cómplice de alguna broma al usuario, a fin de crear un clima amable y cordial en el desarrollo de la interacción<sup>4</sup>.

Para concluir con este trabajo, es necesario aclarar que es el resultado de una investigación que se encuentra en una etapa incipiente y debe ser complementada con el estudio de las percepciones de los usuarios con respecto a los fenómenos abordados. En una etapa próxima se analizarán las percepciones de los hablantes de español bonaerense sobre el trato que reciben en puestos de atención al público en estas instituciones, confrontando estas percepciones con los datos relevados en el uso real. A tal fin se realizarán entrevistas a los usuarios para analizar sus actitudes y percepciones con respecto a las cuestiones interaccionales estudiadas (Placencia, 2001).

Asimismo, entre las vías de continuación de la investigación se encuentra la posibilidad de incorporar la variable “formación profesional de los usuarios”, a fin de constatar el modo en que estas interacciones institucionales se construyen con interlocutores especializados y confrontar los datos obtenidos con los correspondientes a la interacción con usuarios no especializados.

---

## 6. Notas

<sup>1</sup> Este trabajo se inserta en un Proyecto de Grupo de Investigación titulado “Interacción verbal en español bonaerense. Construcción de identidades, valores y creencias” que está subsidiado por la Secretaría de Ciencia y Tecnología de la Universidad Nacional del Sur. Tal proyecto, dirigido por la Doctora Elizabeth M. Rigatuso (UNS), se ocupa de estudiar, a la luz de los lineamientos de la Sociolingüística interaccional (Gumperz, 1982, Tannen, 1985 y 1996) y dentro de la propuesta contrastiva de discurso institucional/no institucional de Drew Heritage (1998) y Drew y Sorjonen (2000), la dinámica de la interacción verbal en español bonaerense en marcos institucionales y no institucionales, teniendo en cuenta la construcción de las identidades de los hablantes en el discurso, las actitudes subyacentes y las percepciones de uso. Se intenta, además, detectar problemas comunicativos propios de las interacciones analizadas, generando

---

propuestas de resolución para tratar de contribuir a su mejoramiento. El objetivo consiste en brindar una visión de los estilos comunicativos de nuestra variedad regional.

<sup>2</sup> Con respecto a este tipo de enunciados, Silvina Douglas de Sirgo sostiene que están estereotipados y no implican más que el inicio o cierre de una interacción:

Muchos enunciados propios de la cortesía verbal se estereotipan. Sucede con “Cómo le/te va?”, “¡Qué tal!”, “Buen día”, “Buenas tardes”, “Buenas noches”, “¿Cómo anda/ás?”, “hasta luego”, “adiós”, y los más informales: “Buenas”, “chaucito”, “chau chau”, “nos vemos”, “un beso” o “cariños”. Estos enunciados ritualizados, que pueden aparecer en registros más o menos formales, se repiten en saludos o despedidas, hasta desesemantizarse, e implican meramente el inicio o cierre de una interacción, pedido, cumplido, presentación, encuentro, llamada u otros (Douglas de Sirgo, 2007: 71).

<sup>3</sup> Véase al respecto Douglas de Sirgo (2007) y Pato (2008).

<sup>4</sup> Este fenómeno será abordado en trabajos posteriores.

## 7. Bibliografía

- Bolívar, Adriana (2008) “La (des)cortesía en el lugar de trabajo: empresa del estado versus empresa privada”, en *Actas del III Coloquio Internacional del Programa EDICE “Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral”*, Universidad de Valencia, Valencia, pp. 126-149.
- Bravo, Diana (1999) “¿Imagen ‘positiva’ vs. Imagen ‘negativa’? Pragmática sociocultural y componentes de face”, en *Oralia 2*, pp. 155-184.
- Bravo, Diana y Antonio Briz (eds.) (2004) *Pragmática sociocultural. Estudios sobre cortesía en español*, Ariel, Barcelona.
- Briz, Antonio (2003) “La estrategia atenuadora en la conversación cotidiana española”, en Bravo, Diana (ed.), *Actas del Primer coloquio del programa EDICE “La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes”*, Universidad de Estocolmo, Estocolmo, pp. 17-46
- Brown, Roger y Albert Gilman (1960) “The pronouns of power and solidarity”, en Sebeok, Thomas (ed.), *Style in Language*, Massachusetts Institute of Technology, New York, pp. 253-275.
- Casamiglia Blancafort (2002) H., y A. Tusón Valls, *Las cosas del decir*, Editorial Ariel, Barcelona.
- Ciapuscio, Guiomar y Wolfgang Kesselheim (1997) “Usted qué es: categorizaciones y contexto institucional”, en Zimmermann, Klaus y Christine Bierbach (eds.) *Lenguaje y comunicación intercultural en el mundo hispánico*, Vervuert iberoamericana, Madrid.
- Coupland, Justine (ed.) (2000) *Small talk*, Longman, London.
- Douglas de Sirgo, Silvina (2007) *Estrategias discursivas de la atenuación en Tucumán*, Tesis, Universidad Nacional de Tucumán, Tucumán.
- Drew, Paul y Marja-Leena Sorjonen (2000) “Diálogo institucional”, en Van Dijk, Teun (comp.), *El discurso como interacción social. Estudios sobre el discurso II. Una introducción multidisciplinaria*, Gedisa Editorial, Barcelona.
- Drew, Paul y John Heritage (eds.) (1998) *Talk at work*, Cambridge University Press, New York.
- Duranti, Alessandro (2000) *Antropología lingüística*, Cambridge University Press, Madrid.
- Ferrer, María Cristina (2003) “El discurso de la cortesía en puestos de atención al público en Argentina”, en Bravo, Diana (ed.), *Actas del Primer coloquio del programa EDICE “La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes”*, Universidad de Estocolmo, Estocolmo, pp. 315-331.
- Gabbiani, Beatriz y Madfes, Irene (org.) (2006) *Conversación y Poder. Análisis de interacciones en aulas y consultorios*, Universidad de la República, Fondo Clemente Estable, Montevideo.
- Goffman, Ervin (1967) *Interaction ritual. Essays on face to face behaviour*, Doubleday Anchor Books, New York.
- Gumperz, John J. (ed.) (1982) *Discourse strategies*, Cambridge University Press, New York.
- Gumperz, John J. (ed.) (1982) *Language and social identity*, Cambridge University Press, New York.
- Gumperz, John J. y Dell Hymes (eds.) (1972) *Directions in sociolinguistics. The ethnography of communication*, Holt, Rinehart and Winston, Inc., New York.
- Haverkate, Henk (1994) *La cortesía verbal. Estudio pragmalingüístico*, Gredos, Madrid.



- 
- Julián, Gisele (2009) "Diálogo institucional y cortesía en español bonaerense. Análisis de su dinámica en instituciones públicas bahienses", en publicación en *Actas de las V Jornadas Interdisciplinarias del Sudoeste Bonaerense*, Bahía Blanca, Archivo de la Memoria, Secretaría de Comunicación y Cultura de la Universidad Nacional del Sur. Con referato.
- López Morales, H. (1994) *Métodos de investigación lingüística*, Ediciones del Colegio de España, Salamanca.
- Moreno Fernández, Francisco (1990) *Metodología sociolingüística*, Gredos, Madrid.
- Mumby, Dennis y Robin Clair (2000) "El discurso en las organizaciones", en Van Dijk, Teun (comp.), *El discurso como interacción social. Estudios sobre el discurso II. Una introducción multidisciplinaria*, Gedisa Editorial, Barcelona.
- Orlando, Virginia (org.) (2006) *Mecanismos conversacionales en el español del Uruguay. Análisis de interacciones telefónicas de servicios*, Universidad de la República, Fondo Clemente Estable, Montevideo.
- Pato, Elena E. (2008) "O sea y digamos en el discurso conversacional del español bonaerense ¿Sólo conectores, expletivos y muletillas?", en Elena M. Rojas Mayer y Elizabeth Rigatuso (coords.) *Competencia y variedades del español en la Argentina. Pasado y presente*, San Miguel de Tucumán, INSILL – Facultad de Filosofía y Letras – SecyT – Univ. Nac. de Tucumán, pp. 259-289.
- Placencia, María Elena (2001) "Percepciones y manifestaciones de la (des)cortesía en la atención al público: el caso de una institución pública ecuatoriana", en *Oralia, Análisis del discurso oral 4*, pp. 213-241.
- (2004) "Rapport-building activities in corner shop interactions", en *Journal of Sociolinguistics 8/2*, pp. 215-245.
- (2007) "Entre lo institucional y lo sociable: *conversación de contacto*, identidades y metas múltiples en interacciones en la peluquería", en *Revista Internacional de Lingüística Iberoamericana*, Editorial Vervuert, Madrid, pp. 139-161.
- Placencia, María Elena y Carmen García (2008) "Formas, usos y funciones del *habla de contacto* en español. Introducción", en *Oralia: Análisis del discurso oral*, ISSN 1575-1430, N° 11, pp. 9-28.
- Prego Vázquez, Gabriela (2007) "Los recursos interaccionales del poder como mecanismos de negociación de identidades profesionales", en *Revista Internacional de Lingüística Iberoamericana*, Editorial Vervuert, Madrid, pp. 111-124.
- Rigatuso, Elizabeth M. (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*, Archivo de la Memoria, Secretaría de Comunicación y Cultura, UNS, Bahía Blanca, pp. 157-179.
- (2008) "¡Qué! ¿tienen calor?". "Conversación de contacto" en español bonaerense: de interacciones institucionales, de servicio y sociales, en *Oralia: Análisis del discurso oral*, ISSN 1575-1430, N° 11, pp. 133-168.
- Sanchez Lanza, Carmen (2003) "El discurso de la cortesía en puestos de atención al público en la Argentina (instituciones de salud pública y bienestar social)", en Bravo, Diana (ed.), *Actas del Primer coloquio del programa EDICE "La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes"*, Universidad de Estocolmo, Estocolmo, pp. 332-345.
- Tannen, Deborah (1985) *Conversational style. Analyzing talk among friends*, Ablex publishing corporation, New Jersey.
- (1996) *Género y discurso*, Paidós, Barcelona.
- Van Dijk, Teun (comp.) (2000) *El discurso como interacción social. Estudios sobre el discurso II. Una introducción multidisciplinaria*, Gedisa Editorial, Barcelona.