

**Descortesía y gestión de la imagen social
a través del correo electrónico en ámbitos laborales
empresariales argentinos bilingües**

Ariel Cordisco



2018

Tesis entregada como parte de los requerimientos para el grado de Doctor en Ciencias del Lenguaje (mención en Lingüística Aplicada) de la Facultad de Lenguas de la Universidad Nacional de Córdoba (Argentina).



Ciudad Autónoma de Buenos Aires, febrero 2018

Descortesía y gestión de la imagen social a través del correo electrónico en ámbitos laborales empresariales argentinos bilingües

Ariel Cordisco

Directora de la tesis: Prof. Dra. Silvia Kaul de Marlangeon

Co-directora de la tesis: Prof. Em. Dra. Diana Bravo

Doctorado en Ciencias del Lenguaje con mención en Lingüística Aplicada

Facultad de Lenguas

Universidad Nacional de Córdoba

Resumen (350 palabras)

En este trabajo se estudia cómo se *percibe* la descortesía, se *reacciona* ante uno de sus actos y se la *presenta* en una actividad comunicativa. Se lo hace en dos empresas multinacionales con sede en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Estos ambientes poseen características institucionales con propósitos organizacionales y laborales privados, en sitios de contacto interlingüístico español-inglés e intercultural argentino-estadounidense. El estudio enfoca la descortesía ejercida a través de correos electrónicos escritos en una variante del inglés reconocida como *lingua franca*. El estudio se ciñe a una *comunidad de práctica descortés*, identificada como la principal unidad de análisis extralingüístico y conformada en el referido ambiente laboral y respectivo género textual. Los datos analizados fueron recopilados durante el período 2012-2014. El marco teórico-metodológico integra diferentes categorías analíticas desarrolladas en el área de estudio de la *pragmática sociocultural*. Se busca con ellas *tendencias macroestructurales de producción y evaluación* de actividades de descortesía. Los datos recopilados conforman un corpus natural y no natural, y fueron facilitados por los empleados argentinos de ambos ambientes laborales. El corpus natural consta de correos electrónicos donados para el estudio por ocho informantes. El corpus no natural se recopiló a través de un estudio piloto, dos cuestionarios, entrevistas e información empresarial pública en Internet. Entre los resultados más relevantes, se identificaron cinco nociones de descortesía: la *impropiedad*, la *desconsideración*, la *imposición*, la *evasión* y la *agresividad*. Se propone luego un *diseño estratégico reactivo* ante un acto de descortesía según se compromete una *amenaza a la imagen*, se causa una *ofensa* o se busca un *equilibrio* entre las imágenes involucradas. Por último, se identificaron cuatro estrategias de ataque o contraataque *modalizados deónticamente* en la descortesía. A través de estas estrategias, se des-idealiza y desvaloriza la imagen con el propósito ulterior de reconstituir el *orden moral* que afianza el *statu quo* empresarial. Se considera que los resultados obtenidos son útiles para comprender mejor el ejercicio de la descortesía en ambientes laborales argentinos y que involucren situaciones de contacto interlingüístico inglés-español.

Para Mariela y Emma

Resumen

En este trabajo se estudia el fenómeno de la descortesía en dos empresas multinacionales con sede en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Estos ambientes poseen características institucionales con propósitos organizacionales y laborales privados, en sitios de contacto interlingüístico español-inglés e intercultural argentino-estadounidense. El estudio enfoca la descortesía ejercida a través de correos electrónicos escritos en una variante del inglés reconocida como *lingua franca*. Este medio y género textual está fuertemente normado y regulado, privilegia funciones transaccionales y procedimentales y es central para la ejecución de tareas laborales. El estudio se ciñe a una *comunidad de práctica descortés*, identificada como la principal unidad de análisis extralingüístico y conformada en el referido ambiente laboral y respectivo género textual. Los datos analizados fueron recopilados durante el período 2012-2014.

El entramado teórico-metodológico integra diferentes categorías analíticas desarrolladas en el área de estudio de la *pragmática sociocultural*. Se busca con ellas *tendencias macroestructurales de producción y evaluación* de actividades de descortesía. Los datos recopilados conforman un corpus natural y no natural, y fueron facilitados por los empleados argentinos de ambos ambientes laborales. El corpus natural consta de correos electrónicos donados para el estudio por ocho informantes en contacto directo o indirecto con el investigador durante el período de estudio. El corpus no natural se recopiló a través de un estudio piloto, dos cuestionarios, entrevistas e información empresarial pública en Internet.

Para alcanzar el propósito principal de este estudio, se formulan tres preguntas de investigación. La primera concierne a las *percepciones* de los empleados argentinos sobre la descortesía en sus ambientes laborales. La segunda sistematiza las formas de *reaccionar* ante un acto particular de descortesía. La tercera encara la *modalización* de la descortesía mediante recursos y estrategias de carácter deóntico en torno a la noción general de *responsabilidad*.

Para la primera pregunta, se identificaron cuatro funciones de la lengua inglesa como *lingua franca* puestas en relación con la descortesía: *proporcionar o solicitar información, solicitar acción laboral y proporcionar opinión, consejo o sugerencia*. Estas cuatro funciones adquieren características propias en torno de la descortesía. Por otro lado, se encontró que a través del correo electrónico se comunican situaciones o actitudes difíciles negativas o conflictivas relacionadas con la *negatividad* o la *conflictividad general*, la *infracción administrativa*, la *notificación de errores*, la toma de *decisiones desfavorables o perjudiciales* y la *contraproductividad*. En tales situaciones o actitudes, se identificaron cinco nociones de descortesía: la *impropiedad*, la *desconsideración*, la *imposición*, la *evasión* y la *agresividad*. Se infieren actividades de imagen de roles laborales relacionados con deseos de verse o de ser visto como *parte o representante* de una estructura, como *miembro o par* entre los miembros de un grupo, como *recurso o producto* de un equipo laboral, o como miembro *oponente* de un grupo o de un equipo.

Para la segunda pregunta, en el diseño reactivo se parte de una primera opción que abarca estrategias orientadas a *aceptar o no aceptar* el acto de descortesía por parte del destinatario comprendido en tal actividad comunicativa. Si se lo acepta, se diferencian entre reacciones terminales y no terminales para el mismo. Si no se lo acepta y se decide contrarrestarlo, entonces las estrategias pueden ser *defensivas* u

ofensivas. Si son defensivas, en ellas se discriminan entre estrategias de una *defensa abierta* y otras relacionadas con una *defensa cerrada*. Las estrategias *ofensivas* se orientan a *causar ofensa*. Se propone este diseño estratégico reactivo ante un acto de descortesía según se compromete una *amenaza a la imagen*, se causa una *ofensa* o se busca un *equilibrio* entre las imágenes involucradas.

Para la tercera pregunta, se utiliza el concepto de *modalización* para describir las actitudes emocionales, mentales y psicológicas realizadas en diferentes grados a través de la lengua en uso. Se identificaron cuatro estrategias de ataque o contraataque modalizados deónticamente en la descortesía: *ataque por atribución de la responsabilidad*, *contraataque por impugnación o acatamiento forzado de la responsabilidad* y *ataque o contraataque por naturalización de la responsabilidad*. A través de estas estrategias, se des-idealiza y desvaloriza la imagen con el propósito ulterior de reconstituir el *orden moral* que afianza el *statu quo* empresarial. Se ilustran estas estrategias con dos ejemplos de secuencias de correos electrónicos en donde se identifica el ejercicio unilateral y bilateral de la descortesía.

El análisis muestra cómo se *percibe* la descortesía, se *reacciona* ante uno de sus actos y se la *presenta* en una actividad comunicativa. Se considera que los resultados obtenidos son útiles para comprender mejor el ejercicio de la descortesía en ambientes laborales argentinos y que involucren situaciones de contacto interlingüístico inglés-español. Se requieren de otros estudios para obtener más datos empíricos que permitan contrastar diferentes ambientes y comunidades de práctica. Continuar con este tema de investigación o con líneas relacionadas supondría una transferencia beneficiosa para los usuarios argentinos del inglés como *lingua franca*.

Summary

Impoliteness and *face* management through email in bilingual Argentine workplace environments

In this thesis the phenomenon of impoliteness is studied in two multinational companies based in the Autonomous City of Buenos Aires. These workplace environments have institutional characteristics, with private organizational purposes, and being interlinguistic Spanish-English and intercultural Argentine-American sites. The study focuses on impoliteness exercised through emails written in a variant of English identified as *lingua franca*. The selected communicative medium and textual genre is strongly normalized and regulated, it has transactional and procedural functions and is central to the execution of work tasks. The study is limited to a *community of practice of impoliteness*, identified as the main unit of extralinguistic analysis and formed in the said work environments and corresponding textual genre. The analyzed data were collected during the period 2012-2014.

The theoretical-methodological framework integrates different analytical categories developed in the area of study known as *Sociocultural Pragmatics*. These categories enable seeking *macro-structural tendencies of production and evaluation* of activities of impoliteness. The data gathered constitute a natural and non-natural corpus, facilitated by Argentine employees from both work environments. The non-natural corpus was collected through a pilot study, two questionnaires, interviews and public business information on the Internet. The natural information consists of emails donated for the study by eight informants in direct or indirect contact with the researcher during the study period.

To accomplish the main purpose of this study, three research questions are formulated. The first concerns the *perceptions* of participating Argentine employees about impoliteness in their work environments. The second systematizes the ways of *reacting* to a particular act of impoliteness. The third involves the *modalization* of impoliteness through deontic resources and strategies based on the general notion of *responsibility*.

For the first question, four functions of English as *lingua franca* were identified in relation to impoliteness: *providing or requesting information, requesting labor action* and *providing opinion, advice or suggestion*. These four functions acquire their own characteristics around impoliteness. On the other hand, it was found that difficult, negative or conflictive situations or attitudes are communicated through emails when referring to *negativity or general conflictivity, administrative infractions, error notification, unfavorable or damaging decisions, and counterproductivity*. In such situations or attitudes, five notions of impoliteness were identified: *impropriety, disregard, imposition, evasion* and *aggressiveness*. Role facework is inferred related to the desires of being seen or to be seen as a *part or representative* of a structure, as a *member or peer* among the members of a group, as a *resource or product* of a work team, or as an *opposing* member of a group or a team.

For the second question, the reactive design is set on a first option that includes strategies aimed at *accepting or not accepting* the act of impoliteness by the addressee involved in such communicative activity. If accepted, there is a difference between *terminal* and *non-terminal* reactions for it. If the act is not accepted and it is decided to counteract it, then the strategies can be *defensive* or *offensive*. If they are defensive, strategies may enable an *open defense* or a *closed defense*. Offensive strategies are aimed at *causing offense*. This strategic reactive design is proposed when facing an act

of impoliteness, according to the *face-threat* compromised, the *offense* caused or the *face-balance* sought.

For the third question, the concept of *modalization* is used to describe the emotional, mental and psychological attitudes presented in different degrees through the language in use. Four strategies of attack or counterattack were identified as deontically modeled within impoliteness: *attack by attribution of responsibility*, *counterattack by impugment or forced compliance of responsibility* and *attack or counterattack by naturalization of responsibility*. Through these strategies, face is de-idealized, devalued and diminished with the ulterior purpose of reconstituting the *moral order* that strengthens the business *status quo*. These strategies are illustrated with two examples of email sequences where the unilateral and bilateral exercise of impoliteness are identified.

The analysis shows how impoliteness is *perceived*, *reacted* towards one of its acts and *presented* in a communicative activity. It is considered that the results obtained are useful to better understand the exercise of impoliteness in Argentine work environments and involving situations of English-Spanish interlinguistic contact. Other studies are required to obtain more empirical data to contrast different environments and communities of practice. Continuing with this research topic or with related lines would be a beneficial transfer for Argentine users of English as a *lingua franca*.

Agradecimientos

Quiero agradecer a mi directora de tesis, Prof. Dra. Silvia Kaul de Marlangeon, por su creatividad conductora, confianza, paciencia y apoyo incondicional en todo momento. Su orientación académica me ha posibilitado transitar esta carrera. Sus atentas lecturas y devoluciones han contribuido de manera fundamental a concluir esta tesis.

Agradezco a mi co-directora de tesis, la Prof. Em. Dra. Diana Bravo, por sus conocimientos ofrecidos irrestrictamente, sus constantes palabras de aliento a través de los años y sus generosas invitaciones académicas internacionales. Su figura me ha inspirado a persistir con rigurosidad y valentía.

Quiero también reconocer de manera particular a los participantes e informantes involucrados en el estudio, cuyas identidades debo necesariamente resguardar. Agradezco el tiempo dedicado y los datos suministrados, centrales para la elaboración de esta tesis.

Agradezco al Instituto de Lingüística de la Universidad de Buenos Aires y a sus autoridades por proveerme un espacio de trabajo tan enriquecedor. Agradezco a sus demás integrantes por sus comentarios y oportunidades de mejora en el análisis.

Mi reconocimiento a la Trad. Leina Serqueira por la colaboración prestada para cumplir en tiempo y forma con los distintos trámites administrativos e institucionales. Agradezco asimismo a la directora de la carrera de Doctorado Dra. Liliana Anglada y a la Secretaria de Posgrado Dra. Graciela Ferrero por su orientación, disponibilidad y cordialidad constante.

Mi mamá Silvia y mi papá Rubén han estado siempre con un apoyo definitivo, junto con mis suegros Marta y Salvador.

Por supuesto, a Mariela y a Emma, porque todo recobra sentido con ellas.

Tabla de contenidos

Resumen	i
Summary	iv
Agradecimientos	vii
Tabla de contenidos	viii
Tablas, figuras y equivalencias	xi
Tablas	xi
Figuras.....	xii
Equivalencias.....	xiii
Capítulo 1. Introducción	14
1.1 Propósitos y preguntas de investigación.....	16
1.2 Fundamentos y motivaciones.....	20
1.3 Estructura de la tesis.....	21
1.4 Alcances y limitaciones.....	23
Capítulo 2. Marco teórico	25
2.1 Introducción.....	25
2.2 Estado de la cuestión.....	26
2.3 Bases teóricas y dispositivos de análisis	29
2.3.1 El inglés como <i>lingua franca</i>	33
2.3.2 La comunidad de práctica descortés.....	35
2.3.3 El correo electrónico en la comunicación mediada.....	42
2.3.4 Operatividad del concepto de <i>imagen</i> para efectuar descortesía.....	43
2.3.5 El modelo de descortesía de Kaul de Marlangeon	48
2.3.6 Percepciones de descortesía: representaciones y evaluaciones.....	54
2.3.7 Reacciones ante un acto de descortesía	59
2.3.8 La actitud deductible: modalización y descortesía.....	61
2.3.9 Resumen.....	66
2.4 Una reseña sobre los estudios de la descortesía.....	67
2.4.1 Pragmática y discurso de la descortesía: continuidades y rupturas....	68
2.4.2 Dimensiones en el estudio de la descortesía	74
2.4.3 Resumen.....	76
2.5 Conclusión	77
Capítulo 3. Metodología	78

3.1	Introducción	78
3.2	Marco de la investigación.....	79
3.2.1	Los ambientes laborales.....	79
3.2.2	Informantes y participantes.....	83
3.2.3	Consideraciones éticas.....	86
3.3	Diseño de la investigación.....	88
3.3.1	Proyectos de investigación asociados.....	88
3.3.2	Recopilación de datos.....	91
3.4	Procedimientos analíticos.....	113
3.4.1	Análisis por consultación en la comunidad lingüística.....	117
3.4.2	Análisis de los cuestionarios.....	117
3.4.3	Análisis de las entrevistas.....	119
3.4.4	Análisis de los correos electrónicos.....	120
3.4.5	Ejemplos ilustrativos.....	124
3.4.6	Resumen.....	133
3.5	Conclusión.....	134
Capítulo 4. Nociones de descortesía según los resultados de dos cuestionarios realizados por Internet		136
4.1	Introducción.....	136
4.2	Uso del inglés como <i>lingua franca</i> y del correo electrónico.....	137
4.2.1	Datos demográficos y laborales.....	138
4.2.2	Datos del uso del inglés como <i>lingua franca</i>	141
4.2.3	Datos del uso del correo electrónico con propósito laboral.....	144
4.2.4	Discusión.....	149
4.2.5	Resumen.....	152
4.3	Percepciones sobre la descortesía: nociones representadas y evaluadas..	152
4.3.1	Datos demográficos básicos.....	154
4.3.2	Percepción de actitudes negativas.....	155
4.3.3	Nociones de descortesía.....	163
4.3.4	Discusión.....	178
4.3.5	Resumen.....	193
4.4	Conclusión.....	195
Capítulo 5. Diseño estratégico reactivo ante un acto de descortesía		196
5.1	Introducción.....	196
5.2	Conformación y características del corpus no natural.....	197
5.3	Diseño reactivo ante un acto de descortesía.....	200
5.3.1	Aceptar el acto de descortesía.....	201

5.3.2	Contrarrestar el acto de descortesía	214
5.3.3	Discusión.....	230
5.3.4	Resumen.....	239
5.4	Conclusión	240
Capítulo 6. La modalización deóntica como recurso de descortesía.....		241
6.1	Introducción.....	241
6.2	Recursos deónticos para el ejercicio de la descortesía.....	243
6.2.1	Estrategia de ataque por atribución de la responsabilidad.....	245
6.2.2	Estrategia de contraataque por impugnación de la responsabilidad.....	250
6.2.3	Estrategia de contraataque por acatamiento forzado de la responsabilidad	255
6.2.4	Estrategia de ataque o de contraataque por naturalización de la responsabilidad	257
6.2.5	Resumen.....	261
6.3	Descortesía y recursos modalizadores: dos ejemplos.....	262
6.3.1	Recapitulación de los dispositivos.....	262
6.3.2	Descripción general de los ejemplos	263
6.3.3	Ejemplo 1. Recursos modalizadores para la descortesía unilateral.....	265
6.3.4	Ejemplo 2. Recursos modalizadores para la descortesía bilateral.....	285
6.3.5	Modalización deóntica y descortesía en los ejemplos	311
6.4	Conclusión	313
Capítulo 7. Conclusión.....		315
7.1	Resumen de resultados obtenidos	316
7.1.1	Pregunta de investigación 1	316
7.1.2	Pregunta de investigación 2	320
7.1.3	Pregunta de investigación 3	321
7.2	Contribuciones de la investigación	322
7.3	Líneas futuras de investigación.....	324
7.4	Comentario final.....	325
Referencias.....		326
Anexo A.....		339
Anexo B.....		343
Anexo C.....		349
Anexo D.....		360
Anexo E.....		362
Anexo F.....		365

Tablas, figuras y equivalencias

Tablas

Tabla 1. Tipología de la descortesía según Kaul de Marlangeon (2008).....	50
Tabla 2. Topología de la descortesía según Kaul de Marlangeon (2010).....	52
Tabla 3. Topología de la comunidad de práctica descortés bajo estudio.....	53
Tabla 4. Tipos y sub-tipos en la modalización.....	63
Tabla 5. Aspectos e indicadores de la modalización deóntica.....	65
Tabla 6. Dimensiones, descriptores y nociones de descortesía.....	77
Tabla 7. Características generales de los informantes.....	85
Tabla 8. Diseño de las entrevistas semi-estructuradas.....	104
Tabla 9. Ficha de catalogación del corpus natural.....	107
Tabla 10. Datos descriptivos del corpus.....	110
Tabla 11. Elenco de seudónimos utilizados.....	111
Tabla 12. Datos recopilados a través de distintas fuentes.....	113
Tabla 13. Actividades de imagen de rol en S1-2.....	132
Tabla 14. Datos demográficos de los participantes en el cuestionario UCE.....	139
Tabla 15. Áreas y puestos laborales de los participantes en el cuestionario UCE..	140
Tabla 16. Dificultades comunicativas en el uso del inglés (UCE, Pregunta 13).....	143
Tabla 17. Situaciones negativas o conflictivas a través del correo electrónico.....	146
Tabla 18. Dificultades percibidas en determinadas funciones comunicativas.....	150
Tabla 19. Datos demográficos y laborales básicos del cuestionario EACE.....	154
Tabla 20. Otras actitudes negativas en el ambiente laboral.....	158
Tabla 21. Nociones de descortesía en las respuestas de la pregunta 10.....	166
Tabla 22. Nociones de descortesía para el escenario 1.....	169
Tabla 23. Nociones de descortesía para el escenario 2.....	174
Tabla 24. Nociones de descortesía (respuestas a preguntas 10, 13 y 17).....	179
Tabla 25. Correspondencia entre las nociones de agresividad e impropiedad.....	187
Tabla 26. Contenidos del rol laboral e imagen.....	189
Tabla 27. Parámetros situacionales y comunicativos en los escenarios 1 y 2.....	198

Tabla 28. Características de las respuestas en los escenarios 1 y 2.....	199
Tabla 29. Aspectos cualitativos y cuantitativos del diseño estratégico reactivo.....	236
Tabla 30. Aspectos de imagen involucrados en las opciones del diseño reactivo ..	237
Tabla 31. Actividades de imagen de rol en S22-3	274
Tabla 32. Necesidades de imagen de rol y modalización en S22-3 (detalles)	275
Tabla 33. Necesidades de imagen de rol y modalización en S22-3 (vista general)	277
Tabla 34. Nec. de imag. de rol, amenazas, imagen y tipo de descortesía en S22-3	278
Tabla 35. Necesidades de imagen de rol, amenazas, imagen, tipo de descortesía y modalización en S22-3.....	279
Tabla 36. Escatima deliberada de la cortesía y su modalización en S22-3.....	280
Tabla 37. Acto formal. cortés con propósito descortés y modalización en S22-3 ..	281
Tabla 38. Acto de descortesía de fustigación y su modalización en S22-3	282
Tabla 39. Rasgos de modalización de la descortesía en S22-3	282
Tabla 40. Nec. de imag. de rol, amenazas, imagen y tipo de descortesía en S6-5 ..	290
Tabla 41. Nec. de imag. de rol y rasgos en los tipos de modalizaciones en S6-5 ...	290
Tabla 42. Nec. de imag. de rol, amenazas, imagen y tipo de descortesía en S6-5 ..	292
Tabla 43. Acto formal. cortés con propósito descortés y su modalización en S6-5	292
Tabla 44. Nec. de imag. de rol, amenazas, imagen y tipo de descortesía en S6-6 ..	297
Tabla 45. Nec. de imag. de rol y rasgos en los tipos de modalizaciones en S6-6 ...	298
Tabla 46. Nec. de imag. de rol, amenazas, imagen y tipo de descortesía en S6-6 ..	300
Tabla 47. Acto formal. cortés con propósito descortés y su modalización en S6-6	300
Tabla 48. Nec. de imag. de rol, amenazas, imagen y tipo de descortesía en S6-7 ..	305
Tabla 49. Nec. de imag. de rol y rasgos en los tipos de modalizaciones en S6-7 ...	306
Tabla 50. Nec. de imag. de rol, amenazas, imagen y tipo de descortesía en S6-7 ..	307
Tabla 51. Acto formal. cortés con propósito descortés y su modalización en S6-7	308

Figuras

Figura 1. Comunidad de práctica descortés	38
Figura 2. Jerarquía entre los conceptos de comunidad	41
Figura 3. Ejemplo de un correo electrónico natural	43
Figura 4. Continuum cortesía-descortesía (Kaul de Marlangeon, 2012, p. 84)	51
Figura 5. Diseño reactivo según Culpeper et al. (2003, p. 1563).....	60

Figura 6. Organigrama sintético de los equipos de las Empresas A y B	83
Figura 7. Cuestionario UCE en su contexto en línea.....	97
Figura 8. Captura de pantalla del cuestionario EACE en su contexto en línea.....	100
Figura 9. Campos asociativos referidos a la descortesía	102
Figura 10. Campos asociativos para la descortesía y su gravedad percibida.....	103
Figura 11. No trazabilidad por confluencia de identidades	111
Figura 12. Frecuencia simple en Hojas de cálculo de Google	118
Figura 13. Análisis cualitativo en Atlas.ti (versión 7.5, 2014-2016)	119
Figura 14. Relaciones entre los rasgos en las nociones de descortesía	184
Figura 15. Tipos I y II para las nociones de impropiedad y agresividad.....	188
Figura 16. Relaciones entre imagen, descortesía y el orden moral-deóntico.....	192
Figura 17. Reformulación del diseño reactivo ante la descortesía	238

Equivalencias

Equivalencia 1 para EACE-P15-R19	127
Equivalencia 2 para S1-2	129
Equivalencia 3 para S3-14	246
Equivalencia 4 para S7-6	248
Equivalencia 5 para S4-8	251
Equivalencia 6 para S7-7	254
Equivalencia 7 para S4-7	256
Equivalencia 8 para S4-19	259
Equivalencia 9 para S11-8	260
Equivalencia 10 para S22-3	267
Equivalencia 11 para S6-5	287
Equivalencia 12 para S6-6	294
Equivalencia 13 para S6-7	302

Capítulo 1. Introducción

En este trabajo se aborda el estudio de la descortesía en ambientes institucionales (Kaul de Marlangeon, 2008b, p. 738) con propósitos organizacionales y laborales privados (Mintzberg, 1979, p. 2), en sitios de contacto interlingüístico (S. Harris y Bargiela-Chiappini, 2003, p. 157) español-inglés e intercultural argentino-estadounidense dentro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y durante el período 2012-2014. Lo hace poniendo el foco de atención en la descortesía ejercida a través de correos electrónicos escritos en una variante del inglés reconocida como *lingua franca* (Jenkins, 2009, p. 201), en un medio fuertemente normado y regulado, que privilegia funciones transaccionales y procedimentales (cf. G. Brown y Yule, 1983, pp. 1-4), y que, por ello, es central para la ejecución de tareas laborales en la cadena productiva. Interesa, con esos parámetros, estudiar comportamientos comunicativos que se identifican como descortesía en determinadas actividades comunicativas (Bravo, 1996, p. 26) configuradas a partir de relaciones asimétricas, con una marcada distancia social y un máximo grado de imposición para el miembro destinatario de dicha actividad (P. Brown y Levinson, 1987, pp. 74-86), aunque se encubra o se disimule lo contrario para “mantener la compostura” (Goffman, 1967, pp. 8-9). De tal manera, este estudio se ciñe a las particularidades de estos ambientes laborales y de la *comunidad de práctica descortés* que se identifica en ellos como unidad de análisis extralingüístico (Kaul de Marlangeon, 2014, pp. 14-17).

Se considera que el ejercicio de la descortesía vulnera el *orden moral* de la comunidad de práctica por estudiar. Se entiende por tal orden como “lo dado por sentado” (Kádár y Haugh, 2013, p. 67), lo que asigna y mantiene “las cosas en su

lugar” (Kádár, 2017, p. 2) entre los miembros de tal comunidad para la interpretación y evaluación de sus prácticas y de los significados o valores que allí se ponen en juego por consenso o conflicto (p. ej. lo que es *bueno / malo, apropiado / inapropiado, cortés / descortés*, cf. Kádár, 2017, pp. xix, 2-5, *pássim*). La descortesía conforma la *asimetría de lo intersubjetivo*¹ que comienza en el uso del inglés como *lingua franca* por empleados argentinos y estadounidenses con marcadas distancias socioculturales y relaciones asimétricas, se canaliza en la comunicación asincrónica a través del correo electrónico y cuaja en las presentaciones, representaciones y evaluaciones de las interacciones interpersonales allí establecidas.

Siguiendo los rasgos que enumera Kaul de Marlangeon (2014), la peculiaridad de la comunidad de práctica descortés que aquí se estudia emerge de la *pertenencia* de sus miembros en la descortesía y de sus *comportamientos lingüísticos socioculturales prevalentes*, que los orientan a participar “de la actitud hacia el conflicto como práctica compartida” (Kaul de Marlangeon, 2014, p. 17). Debe entenderse también con ello que las “disposiciones evaluativas” (Wood y Fabrigar, 2015) difíciles, negativas o conflictivas, o *actitudes* atinentes a la descortesía, se encubren y disimulan (Goffman, 1967, pp. 8-9) por razón o intuición debido a las relaciones de poder jerárquico. La descortesía para esta comunidad de práctica es, por tanto, una “acción social”, un *ritual* (Kádár, 2017, pp. 4, *pássim*) por el cual se estructuran situaciones y actitudes para vulnerar el orden moral percibido.²

¹ Žižek (2009, pp. 78-81) cuestiona la función del lenguaje como medio de “reconciliación y mediación” y la idea de la renuncia a ejercer violencia por una “entrada en el lenguaje”. El cuestionamiento se basa en un carácter fundamentalmente asimétrico de la intersubjetividad: “en mi encuentro con otro sujeto no hay nunca una reciprocidad equilibrada” (Žižek, 2009, p. 80). En ese desequilibrio, se entiende en este trabajo, opera la descortesía.

² La acción social se incorpora como práctica en un grupo para reforzar o crear sentidos relacionales e interaccionales dentro de un orden moral determinado. En palabras de Kádár (2017, p. 4): “A ritual is a ‘social action’ (Goodwin 2000), which embodies a social group’s practice, and as such, the speaker who is entitled to perform a ritual action animates his perceived moral order, in order to benchmark and/or (trans)form the interpersonal relationship between himself and the recipient(s) of the ritual. Ritual is

1.1 Propósitos y preguntas de investigación

El propósito principal de esta investigación es estudiar, con una aproximación multimetodológica cualitativa, las presentaciones, representaciones y evaluaciones del fenómeno de la descortesía por parte de empleados argentinos en dos ambientes laborales de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Argentina). Se utiliza para ello un corpus de correos electrónicos escritos en la variedad de inglés estadounidense como *lingua franca* con propósitos específicos, los cuales se integran *ex post facto* con datos provenientes de la aplicación de diferentes instrumentos de investigación, como cuestionarios y entrevistas. Para ello se procura:

- a. analizar la conformación de *nociones de descortesía* en una *comunidad de práctica* en ambientes laborales y en relación con los *roles situacionales* allí conformados por medio de una *imagen social básica* consensuada (Bravo, 2016, pp. 129, *inter alia*). Esto requiere:
 - i. describir los usos del inglés como *lingua franca* en los ambientes laborales bajo estudio y
 - ii. describir los usos de los correos electrónicos involucrados en el ejercicio de la descortesía, para
 - iii. interpretar, sobre las descripciones que anteceden, las *percepciones* sobre lo que se entiende por un comportamiento comunicativo descortés, según las representaciones y evaluaciones *post facto* provistos por los informantes y participantes del estudio, utilizando para ello un enfoque pragma-discursivo y sociocultural (Bravo,

thus a key form to reinforce and/or create moral order(s) in both relational and interactional senses (i.e. a ritual sets down a relationship, which affords/necessitates a particular interactional style)".

2009b; 2010b, pp. 20-21; Kaul de Marlangeon, 2012, p. 83) y con el auxilio de instrumentos de investigación acordes.

- b. analizar la gestión de la imagen como una *reacción* ante un acto de descortesía representado y evaluado en contextos situacionales recreados a través de textos producidos en inglés como *lingua franca* para simular correos electrónicos enviados como respuesta. Esto involucra:
 - i. describir la conformación de un corpus no natural de correos electrónicos a partir de los rasgos comunicativos y situacionales configurados en los escenarios hipotéticos del instrumento de investigación utilizado,
 - ii. identificar las opciones reactivas ante un acto de descortesía para estructurar teóricamente posibles respuestas pragmáticas ante una actividad comunicativa considerada descortés,
 - iii. interpretar tal diseño en relación con los aspectos de imagen y su gestión.
- c. analizar, en el corpus natural de correos electrónicos provistos para esta investigación, la presentación del comportamiento descortés en términos de una *actitud* con efectos sociales interpretados como *negativos* hacia alguien o algo dado durante la interacción, mediante el inglés como *lingua franca*. Ello en tanto se entiende por *modalización* a la expresión de actitudes emocionales, mentales o psicológicas realizada en diferentes grados a través de la lengua en uso (Grau Tarruell, 2003, p. 115), con foco en la *valencia* (Kádár y Haugh, 2013, pp. 62-64) negativa de tales actitudes, que, se interpreta, sus efectos sociales se ponen en relación con la descortesía en la interacción. En particular, y dadas las características de los ambientes institucionales-organizacionales

abordados, es propicio analizar la expresión *deóntica* de la descortesía como recurso y estrategia; es decir, la modalización de lo que es *realizable, posible y necesario hacer* para una determinada situación y en un contexto dado, expresado a través de comportamientos que se interpretan como descortesés.

Para ello se necesita:

- i. describir los rasgos situacionales y contextuales que se consideran relevantes para la interpretación de comportamientos comunicativos con un *efecto social* (Bravo, 2015, pp. 61) de *descortesía*³ dentro de una *comunidad de práctica descortés* (Kaul de Marlangeon, 2014, pp. 14-17)⁴ como unidad de análisis extralingüística,
- ii. describir los *propósitos laborales* (Fouquet, 1998), *actos y actividades comunicativas* (Bravo, 1996, pp. 25-26) a través del correo electrónico,
- iii. describir los recursos y estrategias de modalización identificados en el corpus, con foco en los tipos modalizadores deónticos (Grau Tarruell, 2003; Lyons, 1977; Palmer, 2001).
- iv. interpretar las relaciones que se establecen entre la modalización con la *imagen de rol*, la *imagen social básica* (Bravo, 1999, 2008c, 2015, 2016) y la descortesía (Kaul de Marlangeon, 2008c, 2012, 2013) para, a través de ello,

³ Es decir, como una categoría analítica por la cual se interpretan específicamente las consecuencias sociales negativas que una actividad de imagen ha tenido sobre el estado de las relaciones interpersonales y en el clima socio-emocional de la interacción (Bravo, 2015, p. 61).

⁴ Se entiende por esto como un conglomerado de personas en tanto *miembros* de un grupo que ejecutan tareas organizadas a través de la puesta en común de diferentes conocimientos, habilidades, objetivos, necesidades y recursos, los cuales, además, se caracterizan por tener habitualmente actitudes descortesés o estar expuestos de manera unilateral a ocurrencias de descortesía en sus interacciones interpersonales (cf. Kaul de Marlangeon, 2014, pp. 14-17; §2.3.2).

- v. formular *estrategias para ejercer descortesía con recursos modalizadores deónticos*; es decir, sistematizar la expresión de comportamientos comunicativos descorteses relacionado con el quebrantamiento de aquello que “es dado por sentado” (Kádár y Haugh, 2013, p. 67) o asigna y mantiene “las cosas en su lugar” en la interacción interpersonal (Kádár, 2017, pp. 2-6) y que, en definitiva, es indicio de un *orden moral* (Culpeper, 2011, pp. 36-39; Kádár, 2017, pp. 2-6, *pássim*; Kádár y Haugh, 2013, pp. 67-73) en la comunidad de práctica descortés estudiada, con un eje en la noción de *responsabilidad* (en tanto agentividad individual, es decir, tener la voluntad de adoptar ciertas actitudes hacia algo o alguien y comportarse con eso o ello de determinadas maneras, cf. Kádár, 2017, p. 24).

Sobre la base de los tres propósitos principales expuestos, esta tesis persigue brindar respuesta a las siguientes preguntas:

1. ¿Qué percepciones (inferencias, especulaciones)⁵ sobre descortesía se representan y evalúan en ambientes laborales en contacto interlingüístico español-inglés de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y, específicamente, a través del uso de una *lingua franca*, variante del inglés estadounidense, por parte de empleados argentinos en sus correos electrónicos con propósitos laborales?

⁵ Se asume que las personas colaboran en la construcción de significados durante un encuentro comunicativo, en el sentido que le da el *Principio de Cooperación* postulado por Grice (1975, p. 45), aunque con diferentes grados de racionalidad e intuición (p. ej. de una inferencia por implicatura conversacional a una especulación por juicios valorativos, cf. Kádár, 2017, pp. 30, 42, *pássim*).

2. ¿Qué reacciones se identifican y se pueden sistematizar ante un acto de descortesía y qué gestión de imagen se manifiesta a través de tales reacciones?
3. ¿Cómo se modaliza la descortesía, en tanto el uso de recursos y estrategias, para vulnerar un orden moral con eje sobre la noción de *responsabilidad* en los ambientes laborales estudiados?

1.2 Fundamentos y motivaciones

El estudio de la descortesía desde una aproximación no universalista ni etnocéntrica y situada en sus contextos socioculturales de producción (Bravo, 1996, 1999, 2016) se remonta a los aportes precursores de Lavandera (1988b) y Kaul de Marlangeon ([1992] 1995, 2003), con la posterior categorización sociopragmática de Bernal (2007) y la sistematización tipológica y topológica de Kaul de Marlangeon (2008c, 2010, 2012, 2017). Lo que en los últimos cinco años otros investigadores dentro de la angloesfera han sumado a sus propios marcos teóricos como un “giro” de perspectiva hacia una *neo-cortesía* (Holmes y Schnurr, 2017, p. 1064), los citados investigadores lo proponían al menos 25 años atrás.

Esta tesis se enmarca en tales desarrollos y en lo que actualmente se reconoce como una *pragmática sociocultural*. Es parte del proyecto marco “Gestiones de imagen en medios electrónicos”, dirigido por la Prof. Dra. Silvia Kaul de Marlangeon en la Universidad Nacional de Río Cuarto (aprobado y subsidiado por SECYT-UNRC, código E/320, Res. N° 852/11) y del proyecto “Metodología para la recolección de un corpus socio-pragmático en diferentes comunidades de habla del español (COSOPRAG)”, dirigido por la Prof. Em. Dra. Diana Bravo en la Universidad de Estocolmo (aprobado y subsidiado por Resolución N° 301-3014-08 de dicha institución). De manera más amplia, es parte de la red de proyectos internacionales de

investigación del Programa EDICE (Estudios del Discurso sobre la Cortesía en Español), con sede en la Universidad de Estocolmo, Suecia (cf. §3.3.1).

Esta tesis está motivada por la relativamente escasa producción sobre el tema (cf. §2.2) y, hasta donde llega el conocimiento de este investigador, son muy limitados los corpora de correos electrónicos en ámbitos empresariales y laborales argentinos conformados para su estudio, quizás por la dificultad intrínseca de acceder a materiales naturales y no naturales (cf. §3.2.2). Se considera que esta investigación emprende un terreno inexplorado en la Argentina dentro del área de estudio de la lingüística aplicada y el análisis sociopragmático y discursivo. Los resultados obtenidos pueden incrementar el conocimiento teórico sobre el fenómeno de la descortesía en general.

1.3 Estructura de la tesis

Esta tesis se organiza en siete capítulos.

En el presente primer capítulo se exponen los fundamentos que motivaron el estudio del fenómeno de la descortesía en general y, particularmente, en ámbitos laborales. Luego, se desarrollan los propósitos generales y específicos de investigación y las preguntas que orientaron el análisis. Se concluye con una enumeración de los alcances y las limitaciones del estudio.

En el capítulo 2 se sintetiza un estado de la cuestión sobre los estudios de la descortesía en contextos vinculados con ambientes laborales y en relación al uso del correo electrónico. Se desarrolla luego la sección principal con las bases teóricas generales y particulares para cada propósito perseguido, además de los dispositivos teóricos de análisis que serán utilizados y referidos a lo largo de este trabajo y que orientó el análisis empírico de los datos. Se cierra con una reseña de la literatura especializada en descortesía como marco de referencia y que ha tenido impacto en el autor de este trabajo.

En el capítulo 3 se explicitan el marco multimetodológico de estudio y el diseño y los procedimientos utilizados para dar cuenta de cada propósito de la investigación. Se brindan aquí detalles sobre los ambientes laborales y las características de los informantes y participantes involucrados, además de los resguardos éticos realizados para proteger identidades individuales e institucionales. Luego, se describen los instrumentos de estudio elaborados, los pasos seguidos en su implementación y el tratamiento analítico de cada tipo de dato recopilado a través de ellos. Se concluye con ejemplos ilustrativos específicos.

Los resultados del análisis se ordenan en los tres capítulos subsiguientes. Cada uno se estructura sobre uno de los propósitos principales y da cuenta de una pregunta de investigación.

En el capítulo 4 se presentan los resultados obtenidos de la implementación de los instrumentos de estudio. Se analiza primero el uso general del inglés como *lingua franca* en los ambientes bajo estudio y, en particular, a través del correo electrónico cuando se desarrollan situaciones comunicativas o se expresan actitudes difíciles, negativas o conflictivas. Luego, el capítulo se centra en exponer las representaciones y evaluaciones de los participantes respecto de lo que perciben como descortesía en esas situaciones o actitudes y en relación con la gestión de roles e imágenes situacionales involucradas.

En el capítulo 5 se pone el foco en las opciones estratégicas disponibles ante un acto de descortesía comunicado por medio del correo electrónico, según los contextos situacionales recreados, y cuyos datos empíricos en el corpus no natural también fueron recopilados a través de los instrumentos de estudio elaborados para tal fin. Se analiza cómo tales opciones permiten verificar una determinada gestión de roles

y de imágenes situacionales, además de proponer otro diseño pragmático con una conceptualización más ajustada.

En el capítulo 6 se exponen los resultados del análisis del corpus natural de correos electrónicos. Se expone allí la interrelación entre propósitos laborales, actividades comunicativas, modalizaciones y las imágenes comprometidas en la descortesía. Para ello, dada la naturaleza de los ambientes laborales, se toma como eje rector del análisis la configuración de recursos para la modalización deóntica de descortesía, proponiendo para ello una sistematización en diferentes estrategias. Luego, en el capítulo se integra una exploración detallada de dos secuencias de correos electrónicos para ilustrar la integración de recursos y estrategias de modalización.

Por último, en el capítulo 7 se resumen los hallazgos identificados para dar respuesta a las preguntas de investigación propuestas. Se discuten además las contribuciones que se proponen en esta investigación en términos de un avance en la conceptualización del fenómeno de la descortesía en general y en ámbitos laborales argentinos en contacto lingüístico en particular.

1.4 Alcances y limitaciones

Este estudio se centra en la presentación, representación y evaluación del fenómeno de la descortesía por parte de 75 empleados argentinos de dos empresas multinacionales estadounidenses con sede en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, todos con puestos y funciones similares, en equipos de trabajo con una estructura organizacional igualmente análoga, y que requieren, en general, del uso del inglés para desarrollar una cantidad considerable de tareas diarias, muchas de ellas a través del correo electrónico por cuenta de la empresa de pertenencia (cf. §3.2). Está totalmente fuera del alcance de este trabajo cualquier aspiración de representatividad poblacional

de carácter sociolingüístico o etnográfico, como así también de variables cuantitativas ajustadas a tales disciplinas.

Asimismo, la recopilación de datos a través de empleados argentinos de dos empresas diferentes se ha realizado con el ánimo de asimilar la información provista en un único conjunto empírico con características homologadas. A pesar de lo interesante de la idea, está por fuera del alcance de este estudio ofrecer una caracterización de las similitudes o diferencias de cada grupo de empleados y de sus funciones específicas en los equipos laborales. No se los ha considerado como dos grupos diferentes por pertenecer a distintas empresas, sino como una única unidad de análisis extralingüística que se desarrolla en igual área funcional o sector industrial y que intervienen compromisos, iniciativas y reportorios que son compartidos dado el objeto de estudio conformado. Está por fuera del alcance de este estudio aspectos comparativos o contrastivos entre los grupos de empleados.

Los resultados que se presentan en este estudio se refieren a ciertas características comunicativas, pragma-discursivas y socioculturales que caracterizan parcialmente al fenómeno de la descortesía y que se brindan a modo de *hipótesis explicativas*. Estas pueden (y deben) ser objeto de contrainducción⁶ en otros trabajos y con menor o mayor disponibilidad de corpora confrontables. Otras consideraciones de naturaleza inter e intra-cultural están más allá del alcance de tales hipótesis. Se las proporciona para la comprensión más sistemática de la descortesía en determinados ambientes laborales argentinos, y no como recurso para intervenciones prácticas que fomenten la negatividad o conflictividad en el ambiente laboral.

⁶ Es decir, desarrollar hipótesis que contradigan los resultados confirmados o establecidos. En palabras de Feyerabend ([1976] 1986, p. 13): “En primer lugar examinaré la contrarregla que nos recomienda desarrollar hipótesis inconsistentes con *teorías* aceptadas y altamente confirmadas. Pasaré a examinar luego la contrarregla que nos recomienda desarrollar hipótesis inconsistentes con *hechos* bien establecidos”.

Capítulo 2. Marco teórico

2.1 Introducción

En este capítulo se presenta un estado de la cuestión sobre los estudios de la descortesía en contextos institucionales-organizacionales vinculados con ambientes de trabajo operativos⁷ y en relación al uso del correo electrónico, las bases teóricas generales y particulares para cada propósito enunciado anteriormente (cf. §1.3), y una reseña de la literatura especializada en descortesía como marco de referencia. El estado de la cuestión brinda una revisión no exhaustiva de los estudios de la descortesía en empresas, para luego detallar las investigaciones que abordaron el uso del correo electrónico en tales contextos y referenciar otras que motivaron la adopción de decisiones teóricas y metodológicas. Las bases teóricas se conforman por conceptos de partida, como el de *comunicación*, *actividad comunicativa* y, sin falta, el de *descortesía*. Luego, se brinda una especificación de la variante del inglés utilizada en los ambientes estudiados en general y en particular a través de su expresión escrita en correos electrónicos. Se sigue con el concepto de *comunidad de práctica descortés* como unidad social extralingüística (Kaul de Marlangeon, 2014, pp. 14-17) de medio alcance, las características básicas del *correo electrónico* en cuanto tipo textual y unidad de análisis, y los conceptos goffmanianos de *imagen social* y *actividad de imagen*, además de otros auxiliares desarrollados por otros autores (cf. §2.3.4). A continuación, se detalla una heurística analítica desarrollada por Kaul de Marlangeon (2008c, 2012; 2012) para la identificación de los comportamientos verbales

⁷ Es decir, en ambientes de oficina cuyos individuos no ejecutan actividades de negocios, sino tareas administrativas o tecno-especializadas.

descortesés, su tipologización en actos relacionados con la descortesía y una gradación pragmática de acuerdo a un *continuo* de fuerza cortesía-descortesía. Las bases teóricas se especifican posteriormente para cada uno de los tres propósitos de investigación: primero, y desde una perspectiva que se relaciona con *metapragmática*, se provee una justificación de los conceptos de *representación* y de *evaluación* en relación con las percepciones sobre el comportamiento descortés y la descortesía; luego, se delinear los diseños estratégicos reactivos posibles ante un acto de descortesía; y, en tercer lugar, se muestra cómo se ha hecho operativo el concepto de *modalización* para identificar *actitudes negativas* que se pueden validar en relación con la descortesía. El capítulo cierra con una reseña sobre los estudios más prominentes en el área para sistematizar una propuesta sobre las dimensiones y componentes *émicos* conceptualizados para la descortesía por la literatura especializada.

2.2 Estado de la cuestión

Holmes y Schnurr (2017, pp. 638-642) brindan un claro panorama sobre el estudio de la (des)cortesía en ambientes laborales, autoras ellas mismas de importantes volúmenes temáticos (cf. Holmes, Marra, y Vine, 2011; Holmes y Stubbe, [2003] 2015; Schnurr, 2009). En ese estado de la cuestión, se destaca un cambio de atención del discurso escrito al oral, la consideración no solamente de ambientes ejecutivos o gerenciales sino que también operativos (white-collar, blue-collar environments, cf. Holmes y Schnurr, 2017, p. 639), la inclusión de otras regiones por fuera de la angloesfera, la especificidad de los contextos socioculturales para determinar diferentes actos amenazantes a la imagen, los análisis contrastivos interculturales de diferentes lugares de trabajo, la utilización de conceptualizaciones no esencialistas para ello (como la de *comunidad de práctica*, cf. §2.3.2), y la interrelación entre la

(des)cortesía y variables como origen étnico, género y poder (Holmes y Schnurr, 2017, pp. 640-642).

El status de la correspondencia electrónica como género discursivo ha sido descrito en la tesis doctoral de Vela Delfa (2005), quien traza una detallada caracterización textual, paratextual, discursiva e interactiva del correo electrónico en español, además de ofrecer un preciso desarrollo histórico del género. Por otro lado, su uso en ámbitos laborales empresariales españoles ha sido también analizada por Segovia-Pérez (1999), en cuya tesis doctoral se abordan procesos comunicativos a nivel interpersonal, grupal y organizacional. En la tesis de Yeoh (2014), se presenta un análisis contrastivo de correos electrónicos en tres empresas (dos de Nueva Zelanda y una de Malasia) con un enfoque de métodos mixtos similar al adoptado en este trabajo: observaciones de campo, implementación de un cuestionario, entrevistas y corpus de correos electrónicos naturales internos de carácter general (no específicamente relacionados con comportamientos (des)cortesés). El interés de la autora recae en los usos del correo electrónico y de la lengua inglesa, y en cómo se establecen relaciones interpersonales a través de diferentes estrategias comunicativas (p. ej. saludos de apertura y de cierre) y lingüísticas (p. ej. atenuación). De forma relacionada, la tesis de Waldvogel (2005) analiza correos corporativos en dos empresas neozelandesas con el foco puesto también en el uso, estilos comunicativos y factores extralingüísticos con impacto en los patrones de interacción identificados (p. ej. cultura laboral, status organizacional, roles laborales).

Otros estudios analizan tópicos y estrategias comunicativas propias del correo electrónico y que se estiman relevantes para la comunidad de práctica descortés analizada, tales como solicitar ayuda, ofrecer excusas, y realizar pedidos en comunidades educativas universitarias (cf. Biesenbach-Lucas, 2007). Lorenzo Dus,

Blitvich y Bou-Franch (2011) examinan correos electrónicos enviados entre académicos españoles para identificar la variabilidad sociopragmática en las secuencias de apertura y cierre en dichos textos y con foco en la expresión de la familiaridad y la deferencia. Haugh (2010b) estudia un intercambio entre un docente y un estudiante para analizar las interpretaciones *ex post factum* (percepciones, representaciones y evaluaciones) en términos de descortesía y ofensa. Bolívar (2008a) analiza los usos de formas pronominales y nominales en el trato entre empleados de empresas públicas y privadas, poniendo el foco en los valores positivos o negativos que adquieren según las expectativas en el ámbito laboral interno y las del mundo externo. Byron (2008) propone un marco teórico para describir los factores que dan lugar a los errores de comunicación a través del correo electrónico por canalización de las emociones, además de identificar cómo impactan negativamente en los ambientes laborales. Turnage (2007) realiza un estudio de los comportamientos considerados “incendiarios” (*flaming*) en correos electrónicos con un alto grado de conflictividad laboral. Para ello, identifica ocho conceptos encontrados en la literatura especializada que describen tales comportamientos para elaborar un instrumento de análisis que requiere a participantes evaluar un conjunto de 20 textos. Waldvogel (2007) desarrolla su área de estudio para comparar lugares de trabajo educativos e industriales neozelandeses, también tomando como eje las secuencias de apertura y de cierre, y destacando la incidencia de la variable “cultura laboral” por sobre otras variables importantes, como el poder relativo, la distancia social y el género. Por último, en el trabajo ya clásico de Gimenez (2006) se identifican las funciones de los correos electrónico “embebidos” o “incrustados” y que conforman *secuencias* con determinado nivel de interactividad (cf. §2.3.3). Dicho estudio demuestra la complejidad comunicativa y su naturaleza dinámica y cambiante del tipo textual y que

da cuenta de su actualidad como herramienta comunicativa en la práctica laboral, a pesar de los intentos por reemplazarla⁸. Este aspecto es confirmado y revitalizado, por ejemplo, en el trabajo de Warren (2016) en cuanto al uso intertextual para dar coherencia a los intercambios sobre negocios y por Millot (2017) en su estudio sobre la expresión de la *clusividad* en correos con propósitos profesionales y escritos en inglés como *lingua franca* (cf. §2.3.1).

Lo anterior delinea un estado de la cuestión en el cual la ubicuidad y las posibilidades brindadas por las nuevas tecnologías han vuelto más complejo al género textual en foco. El centro de atención ha sido los aspectos comunicativos y pragmáticos del correo electrónico (tales como tópicos, estrategias, actos, secuencias e implicaturas), en relación con factores de variabilidad situacional y contextual (especialmente cultura laboral, género y afectividad). A pesar del caudal de investigación producida (Gimenez, 2006, pp. 155-157), el dinamismo propio del tipo textual y su pregnancia a los cambios tecnológicos contribuyen a que su estudio permanezca en el centro de interés de los investigadores.

2.3 Bases teóricas y dispositivos de análisis

Como aporte a los antecedentes enumerados más arriba, este trabajo se circunscribe a los comportamientos comunicativos expresados a través del correo electrónico e identificados en relación con la descortesía en contextos institucionales y organizacionales. Como ha definido Kaul de Marlangeon (2008a, p. 738), se entiende por el concepto de institución a constructos con cierta estabilidad y permanencia, por los cuales se intermedia entre lo individual y lo social, se sistematizan y comparten conocimientos y se regulan los roles asignados. Además, y de acuerdo a Mintzberg

⁸ Consúltense, por ejemplo, los artículos periodísticos de Rayasam (2015) y Manjoo (2015).

(1979, p. 2), se entiende por organización –su estructura– a las maneras por las cuales se divide el trabajo en tareas o asignaciones para luego coordinarlas. En tales contextos, se indaga sobre los rasgos situacionales y contextuales de los ambientes laborales argentinos bajo estudio, el uso funcional que se le da al inglés en los esos sitios de contacto lingüístico español-inglés y el uso comunicativo del correo electrónico para desarrollar un propósito laboral específico. Los datos obtenidos se analizan no solamente como percepciones (representaciones y evaluaciones) de uso o de determinados comportamientos, sino que también como recursos para poder elaborar y sistematizar categorías conceptuales (Bravo, 2005a, 2009a, 2015) para el análisis de otros datos de mayor complejidad, como los que se muestran en el corpus natural recolectado. En esta sección, se presentan las bases teóricas utilizadas para ello, comenzando por los conceptos de *comunicación*, *actividad comunicativa* y una síntesis del concepto de *descortesía*, el cual se desbrozará a lo largo de las sub-secciones que siguen.

Por *comunicación* se entiende un “hacer propositivo e interpersonal” que responde a necesidades humanas según contextos socioculturales de producción (Bravo, 1996, pp. 25-26). De ello se deriva el sentido de *acto comunicativo*, producto de la acción del comportamiento comunicativo y con diferentes grados de intencionalidad. Su sentido ilocutivo es “modificar el estado de las creencias, conocimientos y/o los comportamientos del receptor [...] según su ocurrencia en un lugar, situación y tiempo determinados” (Bravo, 1996, p. 26). Una *actividad comunicativa* combina tal sentido ilocutivo, situacionalmente realizado, con los recursos dados para que el propósito que motiva el acto sea reconocido e interpretado por su destinatario (Bravo, 1996, p. 26). El fenómeno de la descortesía forma parte de ese *hacer* de manera compleja y simultánea, que se produce, además, no solamente en

términos de actividad comunicativa, sino que también según los rasgos que sean propios del tipo textual del que se trate (Levinson, 1979)⁹.

La adopción de los conceptos de *comunicación, acto y actividad comunicativa* según Bravo (1996, entre otros muchos trabajos posteriores) supone abordar el repertorio de recursos disponibles en una amplia acepción, así como el *contexto suficiente* (Bravo, 2016, p. 131) que sea necesario para asegurar la validez y la confiabilidad de la interpretación de los datos por parte del analista. Esto supone que en tal contexto el rasgo de “suficiencia” esté dado no sólo por factores lingüísticos, sino también por extralingüísticos que aportan datos sobre los contenidos socioculturales, entre los que se incluyen aspectos afectivos y de imagen (Bravo, 1999) (cf. §2.3.4). Para ello, esta tesis se apoya sobre la definición *endecatómica* de descortesía de Kaul de Marlangeon (2005a, 2008a, 2012), expuesta en §2.3.5, en la cual identifica once comportamientos comunicativos descorteses que, de manera volitiva o involuntaria, con o sin intencionalidad (o un grado de ésta), buscan *atacar la imagen social* de un individuo o de un grupo o *causarle un perjuicio*, en tanto que ciertos actos involucrados en tal actividad pueden, en distintos grados¹⁰, estar exentos de intencionalidad descortés, pero no de descortesía o, por otro lado, utilizar todos los recursos comunicativos disponibles para alcanzar tal motivación. El *ataque a la imagen* del individuo o del grupo (cf. §2.3) encuentra su sentido en la discontinuidad del flujo expresivo del evento social (Goffman, 1967, pp. 14-15, 21-27) o en su incidencia negativa sobre el clima socioemocional de la interacción (Bernal, 2007, p.

⁹ Para una discusión sobre esta noción en el género escrito consúltese Linell (2005, 7-28) y Culpeper (2008) para una relación con la descortesía.

¹⁰ La gradación taxonómica que diseña Kaul de Marlangeon (2012, p. 84) se presenta en §2.3.5. Rápidamente aquí, incluye, con fuerza creciente, los *actos formalmente descorteses con propósito cortés*, los *actos descorteses involuntarios*, los de *autodescortesía*, los *actos formalmente corteses animados de propósito descortés*, los de *escatima deliberada de la cortesía esperada por el Oyente*, los de *silencio abrumador* y los de *descortesía de fustigación*.

86). En este sentido, cobra importancia la distinción entre comportamientos involuntarios con intencionalidad o sin ella que ponen en movimiento un discurso que causa ofensa y, por otro lado, comportamientos que lo hacen intencional o deliberadamente para incidir negativamente sobre el clima socioemocional. El análisis de las emociones o actitudes son fundamentales en tal diferenciación y pueden llegar a conformar conceptualizaciones distintas, como elabora Culpeper (2011, p. 23) en su última postura respecto del concepto de descortesía (cf. §2.4)¹¹. En esta tesis el interés también recae sobre el concepto de descortesía como práctica discursiva cuyos sentidos se realizan en la interacción para presentar, representar o evaluar una imagen social *des-idealizada, desvalorizada y disminuida* para determinado individuo o grupo en cuestión, de manera relativamente independiente al grado de volición, intencionalidad, propósito o voluntad perseguido y con el foco puesto en los efectos pragmáticos y discursivos que se puedan llegar a verificar en la dinámica del hecho social y comunicativo bajo estudio (cf. Cordisco, 2014, p. 37).

Antes de pasar a las sub-secciones, es necesario precisar otros dos conceptos utilizados en el análisis. Primero, se entiende por *actitud* a una “disposición evaluativa” más o menos estable (Wood y Fabrigar, 2015) mantenida a partir de constructos de creencias, sensaciones, percepciones y representaciones de los individuos como actores sociales, políticos y económicos, y sobre la base de conocimientos parciales sobre la lengua en uso (Kroskrity, 2016). De allí que se utilizan, de manera asociada, los términos *representación* y *evaluación* en tanto

¹¹ Culpeper (2011, p. 23) identifica descortesía con comportamientos involuntarios o no deliberados, mientras que los comportamientos que atacan deliberadamente a la imagen los considera *rudeness* (‘rudeza’), como han trabajado otros investigadores para la angloesfera (Beebe, 1995; Kienpointner, 1997). En el ámbito hispánico no se ha abordado tal diferenciación o el status ontológico de la “rudeza”. Preliminarmente se considera que esta diferenciación vuelve a depender sobre un concepto de *intencionalidad* estático o no heurístico para el análisis, además de requerir de más estudios para comprender de forma más acabada acerca de su configuración en el contexto sociocultural de aparición.

conocimiento metapragmático de los usuarios de una lengua (cf. §2.3.6). Segundo, se entiende por *actividad* o *propósito laboral* a cualquier ejecución contractual y asalariada de tareas físicas o mentales, estructuradas o no, con el objetivo de producir bienes o servicios o de satisfacer una demanda o necesidad (Fouquet, 1998). Algunos de los términos que expresan tal concepto refieren a aspectos generales de una empresa, como *productividad*, *desempeño* y *evaluación*, además de otros específicos para un equipo de trabajo en particular, como *asignaciones*, *revisiones* y *prioridad*. Estos tienen acepciones dentro de una teoría general de las organizaciones (Mintzberg, 1979) y se verifican a partir de los datos recopilados en los ambientes laborales estudiados (cf. §3.3.2).

2.3.1 El inglés como *lingua franca*

Los dos ambientes laborales donde se llevó a cabo este estudio comparten, entre otras, una característica que los destaca (a la vez que los homologa) de otros ambientes en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (cf. §2.4): son lugares de trabajo con un contacto lingüístico español-inglés. En otras palabras, los empleados argentinos de los equipos de trabajo que participaron de esta investigación desarrollan sus tareas en una situación interlingüística entre el español como primera lengua y el inglés como otra lengua con propósitos específicos. A la vez, estos empleados argentinos interactúan con pares estadounidenses usuarios del inglés como primera lengua y única lengua. A los efectos de precisar y acotar la palabra “bilingüe” en el título principal de este trabajo, y según la información recaba durante la etapa de recopilación de datos (cf. §3.3.2, §4.3), se ha notado que el uso dado al inglés como otra lengua para desarrollar tareas diarias en los lugares de trabajo es la que, en términos generales, se reconoce como *lingua franca*. Esto supone un uso particular de la lengua inglesa en donde no se reconocen ajustes hacia una variedad lingüística en particular, sino que

los usuarios adecuan sus competencias lingüísticas (Jenkins, 2009, p. 201)¹² de acuerdo a las características de sus *comunidades de práctica* (cf. §2.3.2) y como parte de su *repertorio comunicativo compartido* (Ehrenreich, 2018, pp. 37-45)¹³.

Siguiendo la distinción conceptual que realiza Ehrenreich (2009, p. 129) entre los usuarios del inglés con *foco en la lengua* y aquellos con *foco en el contenido*, para los empleados argentinos el uso de la lengua inglesa cobra relevancia intersubjetiva para las prácticas laborales exitosas dentro de su comunidad, aunque no es el caso para sus pares estadounidenses, quienes naturalmente orientan su uso del inglés con foco en los contenidos y sin valorizar al español como fuente de uso estratégico¹⁴. En este sentido, los ambientes laborales estudiados son sin duda “sitios de contacto lingüístico” (S. Harris y Bargiela-Chiappini, 2003, p. 157), pero se inclinan hacia un desbalance del repertorio compartido y promueven decisiones unilaterales sobre la elección de lengua y las prácticas lingüísticas. Esto es parte de un diseño glotopolítico (Arnoux y Valle, 2010, p. 3) explícito u oculto en el lugar de trabajo que involucra administrar aspectos de dominancia de una variedad de lengua sobre otras y establecer su estratificación funcional y social (Gunnarsson, 2013, p. 180)¹⁵. Las percepciones

¹² La autora problematiza esta variedad teórica de la lengua inglesa en tanto se interroga si se alcanza tal negociación de esfuerzos conjuntos en lugar de seguir normas lingüísticas de un determinado grupo de hablantes (nativos) del inglés. En palabras de Jenkins (2009, p. 201): “ELF [English as a Lingua Franca] is thus a question, not of orientation to the norms of a particular group of English speakers, but of mutual negotiation involving efforts and adjustments from all parties. At its simplest, ELF involves both common ground and local variation”.

¹³ Una discusión sobre el estatus del inglés como variedad *lingua franca* excede ampliamente los propósitos de esta investigación. Sin embargo, puede consultarse el recientemente editado volumen colectivo de Jenkins, Baker y Dewey (2018) y algunas de las preocupaciones temáticas principales en Phillipson (2009), Baker (2009) y House (2003).

¹⁴ Como sucede en otras comunidades de práctica en ambientes laborales, como informa Ehrenreich (2010, p. 423).

¹⁵ El diseño glotopolítico en tales aspectos involucran, además, muchos otros fenómenos. Como menciona Gunnarsson (2013, p. 180) “Policies and practice on language dominance issues (local language vs. global language; majority language vs. minority language), functional language stratification (diglossia), and social language stratification (elite and nonelite languages) formed within the various levels of the linguistic framework influence communicative events for professional purposes in terms of language choice and practice”.

locales glotopolíticas (es decir, a nivel de la comunidad de práctica estudiada) se abordan en términos de dificultades o barreras de comunicación y de oportunidades perdidas debido al grado de competencia lingüística con el inglés como *lingua franca* y, de forma específica, a través del uso del correo electrónico para el desarrollo de tareas laborales (cf. cuestionario UCE, Anexo A).

2.3.2 La comunidad de práctica descortés

El concepto de *comunidad de práctica* fue presentado por primera vez por Lave y Wenger (1991, pp. 97-98) al definir un curriculum de aprendizaje como algo situado y característico de una comunidad. Fue desarrollado luego por Eckert y McConnell-Ginet (1992, p. 464) como un constructo social que caracteriza a un cúmulo de personas en calidad de *miembros* de un grupo con determinadas *prácticas* que allí desarrollan. Wenger (1998, pp. 72-85, 124-126) retoma el concepto y lo puntualiza de acuerdo al *compromiso mutuo, empresa conjunta y repertorio compartido* que un conglomerado de personas comparten.¹⁶ Para este trabajo, se entiende por comunidad de práctica a un conjunto de personas que se reconocen como miembros de un grupo, que ejecutan tareas organizadas a través de la puesta en común de diferentes conocimientos, habilidades, objetivos, necesidades y recursos (cf. Kaul de Marlangeon, 2010, pp. 74-76), y que expresan pertenencia a un puesto de una jerarquía

¹⁶ Además de las tres dimensiones que demarcan una comunidad de práctica, Wenger (1998, pp. 125-126) provee los siguientes rasgos constitutivos, a modo de considerar si en la comunidad de práctica se forman (traducción propia): “1. relaciones mutuas sostenidas, armoniosas o conflictivas, 2. formas compartidas de involucrarse para hacer cosas juntos, 3. un rápido flujo de la información y la propagación de la innovación, 4. ausencia de preámbulos introductorios, como si las conversaciones e interacciones fueran meramente la continuación de un proceso continuo, 5. configuración muy rápida de un problema para ponerlo a discusión, 6. superposición sustancial en las descripciones de los participantes sobre quién pertenece, 7. saber lo que otros saben, lo que pueden hacer y cómo pueden contribuir a una iniciativa, 8. identidades mutuamente definidas, 9. la capacidad de evaluar la idoneidad de acciones y productos, 10. herramientas específicas, representaciones y otros artefactos, 11. conocimiento local, historias compartidas, chistes internos, saber reírse, 12. la jerga y los atajos a la comunicación, así como la facilidad de producir otros nuevos, 13. ciertos estilos reconocidos para mostrar pertenencia, 14. un discurso compartido que refleja una cierta perspectiva del mundo”.

organizacional y relación de dependencia económica a ella. El concepto está delimitado por referencia a configuraciones sociales de grupos más restringidos, especializados y cohesivos que, por ejemplo, una comunidad de habla, por lo que su alcance como herramienta analítica es de “nivel medio” (Wenger, 1998, p. 124).

El concepto de comunidad de práctica es útil para la identificación y el análisis de comportamientos comunicativos descorteses, como se demuestra en Kaul de Marlangeon (2009a, 2013). Aquí se la utiliza, siguiendo a Kaul de Marlangeon (2014, p. 12), como una unidad extralingüística que provee una perspectiva inicial de análisis (cf. Duranti, 1997, p. 82)¹⁷.

En este sentido, los ambientes laborales estudiados han sido seleccionados utilizando esta unidad extralingüística inicial: la comunidad de práctica de los equipos de trabajo de *back office* de las Empresas A y B. Luego, dentro de esa misma comunidad, se puso el foco en las siguientes dos características (cf. Kaul de Marlangeon, 2014, p. 17):

- Conformaciones contextuales en los ambientes laborales que fomentaron situaciones negativas, difíciles o conflictivas y que hicieron suponer una *pertenencia* de los miembros a ellas por imposición o elección personal. Como se describe más adelante (cf. §3.2.1), a partir del año 2008 las utilidades de ambas empresas comenzaron a verse reducidas y, al no revertir la tendencia, se comenzó hacia mediados del año 2010 un proceso de cierre de operaciones (Empresa A) o de drástica disminución de su planta funcional (Empresa B), lo cual se reflejó despidos masivos, desbalances en la distribución de la carga de trabajo, desarticulación de equipos laborales y una degradación paulatina en

¹⁷ Cf. Bravo (2010a) para una descripción sobre los pasos en el uso de unidades extralingüísticas para la conformación inicial del corpus y luego para la interpretación de los datos recopilados.

los beneficios corporativos y en el nivel de ingreso salarial. Durante este proceso, ninguna de las dos empresas puso a disposición un programa de retiro voluntario. El impacto de estas medidas fue pleno en los equipos de *back office* en los aproximadamente tres años que duró el proceso de cierre o reducción de las empresas referidas, los cuales fueron totalmente disueltos por despidos, renuncias o reasignación a otros puestos y departamentos (en el caso de la Empresa B). En principio, todos los miembros de la comunidad de práctica identificada fueron pasibles de esta configuración contextual, aunque, dado el periodo prolongado de implementación de las medidas, el impacto de las mismas fue desigual en ella.

- Miembros que hubieran tenido actitudes negativas, difíciles o conflictivas en relación a las conformaciones contextuales más arriba descritas, y que supusieron habitualidad o punto de partida. Para ello (cf. §3.2.2), dentro de los equipos de trabajo de *back office* se identificaron ocho informantes de primer grado (dentro de la red de contactos profesionales del investigador) y de segundo grado (fuera de dicha red) que hubieran estado involucrados en tales situaciones y que hubieran tenido el propósito laboral de perdurar en sus puestos o de acelerar un despido con la indemnización correspondiente. En otras palabras, se seleccionó informantes que estuvieran en la situación de utilizar descortesía como manera de hacer prevalecer sus intenciones laborales y, a través de ellos, recopilar datos naturales y no naturales que describiesen sus prácticas en tales contextos y situaciones. Posteriormente, por intermedio de los mismos informantes, se identificaron a otros 58 miembros de los mismos equipos (33 de la Empresa A y 25 de la Empresa B) en condiciones laborales

similares, a quienes se les invitó a participar del estudio proveyendo datos no naturales (cf. §3.3.2.2).

Estas dos características ponen el foco de estudio en los rasgos de descortesía en la mencionada comunidad de práctica, para luego circunscribir el análisis en las ocurrencias de descortesía entre sus miembros. Para ello, la unidad lingüística de análisis seleccionada es el correo electrónico y a través de ella se considera cómo se vehiculizan prácticas sociales atinentes a la expresión de la descortesía. Con esto, se desprende un recorte en la comunidad de práctica para centrarse en una *(sub)comunidad de práctica descortés*, como se ilustra a través de la Figura 1.

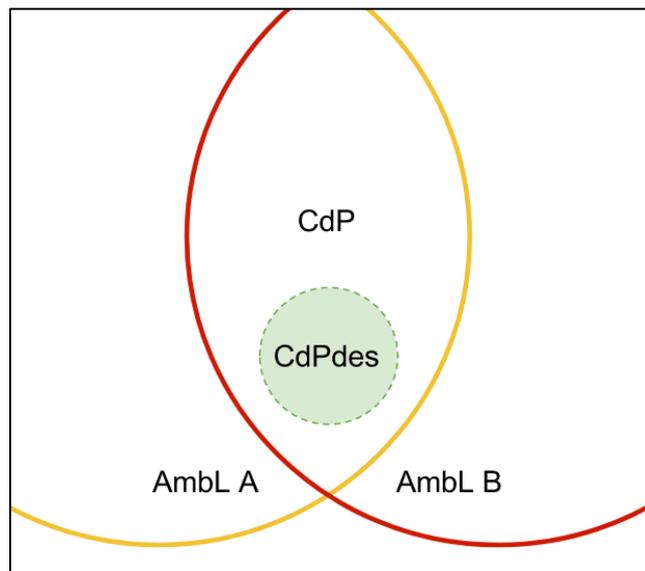


Figura 1. Comunidad de práctica descortés

NOTA: Ambiente laboral (AmbL), comunidad de práctica (CdP), comunidad de práctica descortés (CdPdes)

En la comunidad de práctica descortés identificada, las relaciones interpersonales conflictivas se sostienen en el tiempo y dan lugar al ejercicio de la descortesía. En general, si la estrategia es perdurar en el puesto, dilatando la situación de despido o demostrando interés de reubicación a otro puesto o departamento inmune a una configuración contextual pernicioso, entonces tales ocurrencias se producen

unilateralmente, en tanto que el compromiso mutuo en la comunidad de práctica “se transmuta en el hecho de que el sujeto de menor poder¹⁸ tiene *expectativa de recibir descortesía* de parte del de mayor poder” (Kaul de Marlangeon, 2014, p. 14). *Mutatis mutandi*, la estrategia por parte del sujeto de mayor poder está en incentivar las renunciaciones (p. ej. para evitar el pago de las indemnizaciones o la carga monetaria de un programa de retiro voluntario), por lo que éste tiene la *expectativa de causar descortesía* a tal efecto (Kaul de Marlangeon, 2014, p. 14) o de crear las condiciones necesarias para encauzarla (p. ej. degradando condiciones laborales o eliminando beneficios preexistentes). Por otro lado, si el propósito es reunir circunstancias para invocar o forzar un despido laboral con el reclamo indemnizatorio que corresponde según la legislación argentina¹⁹, entonces las actividades de imagen de descortesía son bilaterales y el compromiso mutuo “se transmuta en *prevención mutua* o conciencia acerca de la posible hostilidad que cada miembro puede desplegar en pos del logro de sus objetivos o de la prevalencia de su cosmovisión” (Kaul de Marlangeon, 2014, p. 14).

En esta comunidad de práctica descortés, la *empresa compartida* se enmarca, precisamente, en su disolución y liquidación. No son solamente desacuerdos, desafíos y competencia sus formas de participación (Kaul de Marlangeon, 2014, p. 14) sino que también lo concierne a una *utilidad decreciente* de los miembros para los mecanismos de producción en los que están involucrados y que acarrea un sentido de *contraproductividad paradójica* (Illich, [1973] 2006, p. 512) que los desposee de las funciones que habían sido sus propósitos iniciales antes de pertenecer a una comunidad

¹⁸ En el caso de los ambientes laborales abordados, el *poder* está claramente estructurado en torno al puesto inferior o superior en la organización jerárquica de la empresa y se lo representa a través de un organigrama (cf. §3.2.1).

¹⁹ Se refiere aquí al artículo 245 de la Ley N° 20.744, “Ley de Contrato de Trabajo”.

de práctica descortés.²⁰ Para ello, el *repertorio compartido* en el cual se pone el foco son los correos electrónicos como medio institucional de las empresas, el género textual por el cual se comunica y, a la vez, se registra oficialmente la capacidad productiva de los miembros en sus prácticas. En la comunidad de práctica descortés analizada, es a través de los correos electrónicos donde se identifica un repertorio por el cual se muestra la incapacidad o lo incapacitante de las configuraciones contextuales o situacionales, la *exclusión* del sujeto de menor poder, depositario unilateral de una *expectativa de recibir descortesía*, y la *polarización* entre los sujetos en *prevención mutua* ante el despliegue de descortesía. Identificar este repertorio compartido concierne al eje de este trabajo y se desarrolla, por tanto, en los capítulos que siguen en detalle, pero incluye, por ejemplo, las funciones comunicativas en el uso del inglés como *lingua franca*, los mecanismos exclusivos de destinatarios propios del correo electrónico, las reacciones posibles ante un acto de descortesía y las ocurrencias de descortesía para “dar por sentado” qué *responsabilidad* atañe a cada miembro de la comunidad en la producción laboral requerida.

Finalmente, las diferencias entre los conceptos de *comunidad de práctica*, *comunidad de habla* y *comunidad discursiva* han sido abordadas por Kaul de Marlangeon (2014, pp. 15-17). Siguiendo ese desarrollo, es importante remarcar brevemente aquí que la referida *comunidad de práctica descortés* es una *subcomunidad* en relación a la comunidad de práctica, ambas interrelacionadas, a la vez, con el concepto más amplio de *comunidad de habla*. Este se lo entiende de forma

²⁰ Illich ([1973] 2006, p. 512) refiere al sentido técnico y económico de la acción social cuando el funcionamiento propio de una institución deja de ofrecer el propósito para lo cual había sido inicialmente creada. Según el autor: “Nuestras principales instituciones han adquirido la extraña capacidad de alcanzar objetivos inversos a aquellos que originalmente se concibieron y financiaron. Bajo la férula de nuestras más prestigiosas profesiones, nuestras herramientas institucionales tienen paradójicamente como principal producto la *contraproductividad* —la mutilación sistemática de los ciudadanos—. [...] La incapacidad de producir valores de uso vuelve ineficaces los productos precisamente destinados a reemplazarlos” (Illich, [1973] 2006, p. 512).

general como el producto de actividades comunicativas realizadas por un grupo humano (Duranti, 1997, p. 82), por lo que, analíticamente, es “la entidad de más alto rango que constituye una unidad social básica” (Kaul de Marlangeon, 2014, p. 15). Asimismo, en tanto se analizan géneros textuales específicos (correos electrónicos), también se lo relaciona con el concepto de *comunidad discursiva*: en ella se desarrollan recursos comunicativos específicos, mecanismos precisos de participación e interrelación, y un conjunto de expectativas interpretativas convencionales (Swales, 1990, pp. 21-32). Al respecto, Kaul de Marlangeon (2014, p. 16) establece que “cuando una comunidad discursiva participa de la descortesía, deja de tener entidad, pues la descortesía entre sus miembros afecta los objetivos comunes y la retroalimentación apropiada para la subsistencia de tal comunidad”. De esta manera, y si bien estos conceptos en torno a la idea de *comunidad* están relacionados, sus diferencias en cuanto a alcance y jerarquía están demarcados para el análisis (cf. Kaul de Marlangeon, 2014, p. 20), como se ilustra en la Figura 2.

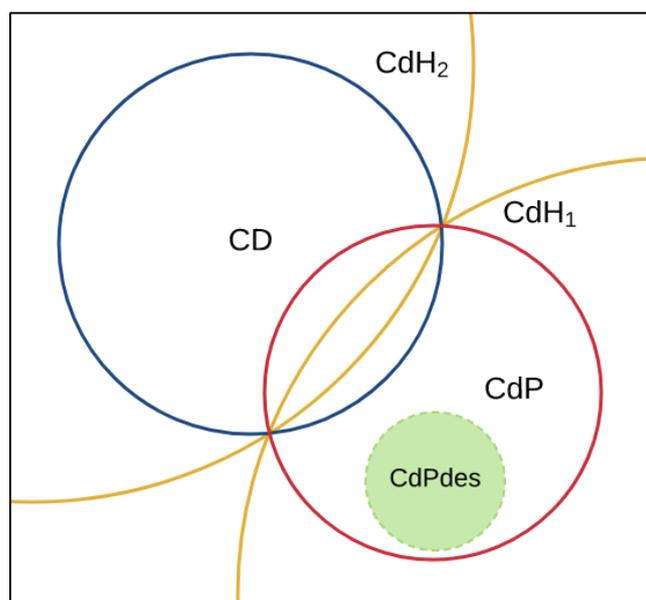


Figura 2. Jerarquía entre los conceptos de comunidad

NOTA: Comunidad de habla (CdH), comunidad discursiva (CD), comunidad de práctica (CdP), comunidad de práctica descortés (CdPdes)

2.3.3 El correo electrónico en la comunicación mediada

Un correo electrónico es un género textual que refiere a una forma de comunicación mediada por nuevas tecnologías (p. ej. computadoras, teléfonos celulares, *tablets*, entre otros soportes) en la cual los interlocutores realizan sus intervenciones de forma asíncrona a través de un sistema informático o software. En los dos ambientes laborales estudiados, ese sistema (un *cliente* de correo) se encuentra en las computadoras de los puestos de trabajo de cada empleado y cada texto electrónico enviado era procesado y guardado por servidores internos. En la comunicación mediada por correos electrónicos, los usuarios envían sus mensajes sin compartir necesariamente tiempo de conexión o de navegación por Internet, a diferencia de otros sistemas que necesitan tiempo compartido y simultáneo en una red para el intercambio (como el *chat*). Los modos de la comunicación son *sincrónica* y *asíncrona*. La característica asíncrona de los correos electrónicos refiere a intervenciones que no tienen lugar en total correspondencia temporal con otras.

La término de *interactividad* se define a partir del grado de “respuesta” o “reacción” entre los usuarios del medio (cf. Rafaeli, 1988, pp. 118-121). La interactividad no es una propiedad del medio en sí, sino una característica de la comunicación entendida como proceso de co-construcción de las intervenciones por parte de los interlocutores. Los correos electrónicos conllevan cierto grado de interactividad entre los usuarios; es decir, se permiten respuestas y se organizan de tal modo para que se relacionen y refieran cohesivamente, formando *secuencias*. Tal como en una conversación cara-a-cara, en una secuencia se pueden producir marcas identitarias, realizadas a través de recursos lingüísticos o paralingüísticos (p. ej., uso de mayúsculas, signos de puntuación, o señales cronémicas²¹), lo cual enriquece los

²¹ La cronémica tiene que ver con la concepción, estructuración y manejo del tiempo en comportamientos interactivos (Dennis & Kinney, 1999: 312). Por ejemplo, el tiempo de producción o

posibles modos de interacción y de relacionarse interpersonalmente (cf. Susan C. Herring, 2001; S. C. Herring y Martinson, 2004).

A modo de ilustración del género textual tomado como unidad lingüística, se brinda el siguiente correo electrónico del corpus natural (*Secuencia 3: The Calibration / La calibración*) y con los resguardos necesarios (cf. §3.2.3):

From: Carr, Dylan [1-NJ-USA]
Sent: martes, noviembre 01, 2011 12:18 PM
To: Ibarren, Luisa [2-J-ARG]; Green, Donna [1-NJ-USA]; Sirignano, Darío [1-NJ-ARG]
Cc: Brown, Ruth [1-NJ-USA]
Subject: RE: Calibration: [Project:Course DDD](#) - Ready for Senior Analyst Review!

Keep in mind we pull random DDDs and FGs for calibration – not entire projects. ;-)

I think we did one or two of my Best Buy FGs a few months back while I was in Lead onboarding.

Figura 3. Ejemplo de un correo electrónico natural

2.3.4 Operatividad del concepto de *imagen* para efectuar descortesía

En esta sub-sección interesa exponer el concepto de imagen y los que se han desarrollado en relación a él. Esta exposición cumple propósitos operativos; es decir, se lo identifica para su aplicación metodológica posterior en el análisis de los datos recopilados y no como referencia teórica en el campo del estudio de la (des)cortesía (cf. O’Driscoll, 2017)²². Desde esta perspectiva aplicada, se utiliza el concepto de *gestión de imagen* como emergente comunicativo que se produce en relación a las *actividades de imagen* y sus *efectos sociales* y que atañen, en consecuencia, los de *imagen social*²³, *rol* e *imagen de rol*. Para la última, se identifican sus aspectos de

de respuesta de una intervención puede demostrar interés o desinterés por parte de los interlocutores para el tema en discusión.

²² Las discusiones sobre la aplicabilidad del concepto de imagen no han cesado en el área y retoman impulso de lustro en lustro (cf. R. Arundale, 2006; R. B. Arundale, 2010; Garcés-Conejos Blitvich, 2013; Haugh, 2013; Hernández Flores, 2004b; Pizziconi, 2003; Spencer-Oatey, 2005).

²³ Tal como afirma Bravo (2015, p. 56): “...sostenemos que categorías analíticas como las de *actividad de imagen*, *efecto social* y *compromiso de las imágenes sociales de los individuos, los grupos y los roles* son en alto grado operativas para un análisis social del discurso en la medida que evidencian la interdependencia entre *actuación comunicativa*, lenguaje y sociedad”.

afiliación, autonomía, desafiliación, refractariedad y afiliación exacerbada, desarrolladas específicamente para dar cuenta del *continuum* cortesía-descortesía y que se desarrollan a continuación.

La *imagen social* ('face') supone un constructo constituido por necesidades que un individuo tiene de sí mismo o que reclama para sí en relación con los demás (Goffman, 1967, p. 5) en procesos relacionales e interaccionales (R. Arundale, 2006, pp. 207-212). Estas necesidades se corresponden con deseos, actitudes emocionales o físicas, y obligaciones individuales hacia lo social como, por ejemplo, el *orgullo*, la *dignidad* y el *honor* (Goffman, 1967, pp. 9-17). Los objetivos de la imagen se orientan a conformar rasgos de presentación de la identidad (Goffman, [1959] 2004, p. 154) basados en percepciones socio-psicológicas y emocionales de un individuo en relación a un grupo, una situación y un contexto determinado (Goffman, 1967, pp. 107, 338-343). En otras palabras, el uso del término *imagen social* (o su apócope: *imagen*) es una metáfora explicativa que refiere a la dependencia de un individuo de valores sociales idealizados, consensuados, aprobados y exigidos en la interacción (Goffman, [1959] 2004, pp. 2-6, 23-27), tanto por *dación* como por *emanación* expresiva (Goffman, [1959] 2004, pp. 14-15, 46-62)²⁴. La imagen comprende, así, un conjunto de deseos, necesidades, actitudes y obligaciones que se localizan en el devenir de un evento y por el cual se le adjunta emociones para reforzarlo: si se establece una mejora de imagen en el evento, entonces lo más probable es que se asocie una emoción positiva; si las expectativas no se cumplen, entonces la emoción será negativa y el individuo se sentirá mal o se herirán sus sentimientos; y si la experiencia es neutral

²⁴ En palabras de Goffman ([1959] 2004, p. 14): "La expresividad del individuo (y por tanto, su capacidad para producir impresiones) parece involucrar dos tipos radicalmente distintos de actividad significante: la expresión que *da* y la expresión que *emana* de él." (Traducción de Hildegarde B. Torres Perrén y Flora Setaro).

para la imagen, el evento se habrá desarrollado como se lo esperaba y no aportará alguna emoción memorable para la imagen.²⁵ Las repercusiones de esto se encuentran en la importancia del *clima socioemocional* de la interacción y los *efectos sociales* que se registran en él para el estudio de la (des)cortesía, que desarrolla y aplica Bravo (2016, entre otros trabajos).

Por lo anterior, la *imagen* es una representación de un *yo* emocional, asociado a experiencias que lo pueden hacer sentir “bien” o “mal”, *dentro o fuera de imagen* (Goffman, 1967, pp. 8-9). Para mantener la imagen *dentro del yo*, salvaguardarla de no estar *fuera*, o recuperarla si lo está, los individuos recurren a una “actividad de imagen” (Goffman, 1967, p. 12) que se identifica como un proceso operativo, un trabajo estratégico o “de acción” (Goffman, 1967, pp. 14-15, 21-27) para evitar *amenazas* a la imagen (es decir, quedar *fuera* de la misma) o para *repararla* (volver a ella, estar *dentro* de imagen) si fuese necesario. En el concepto de *amenaza* se incluye todo aquello que incumpla el reclamo de imagen, que lleve a “errores” (‘misleadings’) de imagen o que discontinúen su permanencia (Goffman, 1967, p. 339). En este sentido, los individuos “gestionan” actividades de imagen para proteger, prevenir la pérdida o recuperar imagen.

Por su parte, Bravo (1999, pp. 164-165; 2004, p. 28) establece una *imagen social básica* que alude a contenidos socioculturales insertos de forma extensa y compleja en la comunidad de referencia, la cual “constituyen conocimientos que los miembros de una comunidad de habla suponen compartidos y, por lo tanto, los tienen en cuenta para la proyección e interpretación de actividades comunicativas” (Bravo,

²⁵ En palabras de Goffman (1967, p. 6): “A person tends to experience an immediate emotional response to the face which a contact with others allows him; he cathects his face; his “feelings” become attached to it. If the encounter sustains an image of him that he has long taken for granted, he probably will have few feelings about the matter. If events establish a face for him that is better than he might have expected, he is likely to “feel good”; his ordinary expectations are not fulfilled, one expects that he “feel bad” or “feel hurt”.

2016, p. 129). Una versión más acotada es la que se sitúa en una situación comunicativa dada y de acuerdo a los roles planteados en ella, reconocido como *imagen de rol* (Bravo, 2008b, p. 589) y que pueden ser interpretadas en el ejercicio de la descortesía (Kaul de Marlangeon, 2013, pp. 79, 84). Para Goffman ([1961] 1972, pp. 75-81) el concepto de rol refiere a aquel conjunto de supuestos que asume un individuo para las distintas situaciones particulares del devenir social y de acuerdo a lo que le correspondería hacer según su participación en el evento comunicativo en marcha. Por ejemplo, un rol supondría todos aquellos supuestos necesarios para conformar lo que se reconoce como “ser gerente”, los cuales no todos se condicen para asumir el rol de “ser empleado” o los de “ser empleado argentino”. En los conceptos de *rol* y de *imagen de rol* cobra relevancia también considerar una *búsqueda de equilibrio* (Hernández Flores, 2002, p. 12) entre las necesidades que presentan los interactuantes en sus roles y que sea interpersonalmente favorable para las partes involucradas y acotadas situacionalmente. Esto supone una orientación bidireccional en las actividades de imagen (Hernández-Flores, 2013, p. 185)²⁶ para la consecución de una finalidad para confirmar o fortalecer las relaciones sociales esperadas o conformadas para el encuentro (Bravo, 2005b, pp. 34-35).

A partir del trabajo de Brown y Levinson (1987), se diferencian *aspectos de la imagen* como categorías analíticas funcionales que refieren al proceso relacional e interaccional individuo-grupo y que han identificado como *imagen positiva* e *imagen negativa* (P. Brown y Levinson, 1987, pp. 61-63). Para subsanar algunas de las problemática ya señaladas a tal identificación²⁷, Bravo (1999) distingue dos aspectos

²⁶ Nótese que la autora considera aquí una interacción dialogal prototípica cara a cara entre un hablante y un oyente, en contextos socioculturales españoles y situacionales familiares.

²⁷ Las observaciones realizadas a tal diferenciación, particularmente en lo que respecta a los contenidos culturales en el aspecto *negativo* de la imagen, son múltiples. Los autores dan cuenta de algunas de ellas en el prefacio a su obra (P. Brown y Levinson, 1987, pp. 13-15), mientras que otros señalan el sesgo

de imagen: la denominada *autonomía*, que refiere a un conjunto de percepciones sobre cómo un interlocutor desea verse y ser visto por los demás como un individuo con contorno propio dentro de un grupo, y la *afiliación*, que comprende a un conjunto de percepciones sobre cómo un interlocutor desea verse y ser visto por los demás en cuanto a determinadas características que lo identifican con un grupo.²⁸ Por su parte, y como resultado de sus estudios sobre el fenómeno de la descortesía, Kaul de Marlangeon (2005a, 2005c) propone las categorías *afiliación exacerbada* y *refratariedad* como vertientes de una imagen social involucrada con la producción de un tipo de descortesía que denomina *de fustigación*. La primera describe cómo un individuo desea verse y ser visto como *adepo* a un grupo, a punto tal de comportarse descortésmente; mientras que la segunda a cómo un individuo desea ser visto como opositor al grupo, “en una actitud refrataria respecto de aquello que suscita su oposición” (Kaul de Marlangeon, 2005c, p. 311). Además, y para dar mejor cuenta de las actividades de la comunidad de práctica descortés en foco en este estudio, la imagen de *desafiliación*²⁹ comprende un conjunto de percepciones sobre cómo un individuo desea verse y ser visto por los demás con un contorno propio en un rol antagónico dentro de un grupo y sin definir la exclusión del mismo, sino identificado con características propias que lo desligan del mismo o lo desmarcan de una afiliación previa y según interpretaciones y evaluaciones previas en la situación comunicativa.

etnocentrista implicado en el mismo (R. Arundale, 2006, entre muchos otros; Bravo, 2003b; Matsumoto, 1988, 2003; Spencer-Oatey, 2003).

²⁸ La expresión “desea verse y ser visto por los demás” refiere a las necesidades de imagen puestas en juego a través de la actuación del individuo en un encuentro, actividad y propósito determinado en diferentes grados de reconocimiento estratégico.

²⁹ Cf. los usos del término *desafiliación* en, por ejemplo, Bernal (2005), Cordisco (2003), Kaul de Marlangeon (2005a, pp. 301-302). Esta última autora relaciona la *desafiliación* como una etapa previa en la producción de un acto de descortesía de fustigación.

En resumen, se entiende por *gestión de imagen* a saber cómo “verse y ser visto” por los demás en un rol determinado por la situación y en una comunidad de práctica cortés o descortés dada, lo cual involucra un manejo de la producción de las *actividades de imagen*, de sus *efectos sociales* en interacción, de los deseos y necesidades expresadas. La imagen se categoriza analíticamente en diferentes aspectos (*autonomía, afiliación, desafiliación, refractariedad y afiliación exacerbada*) y sus contenidos dependen de la naturaleza institucional-organizacional de los ambientes laborales estudiados, las características de la comunidad de práctica en la que se puso el foco y los rasgos genéricos del tipo textual seleccionado como medio comunicativo.

2.3.5 El modelo de descortesía de Kaul de Marlangeon

Se ha referido ya sobre la complejidad del fenómeno de la descortesía (§2.3), desde su identificación ontológica hasta su definición teórica, para lo cual sigue habiendo debates al respecto en cuanto al metalenguaje utilizado, la noción de intencionalidad asociada (Culpeper y Hardaker, 2017, pp. 201-206) y el papel de las emociones que se involucran (Kaul de Marlangeon, 2017).

En la teoría de Kaul de Marlangeon, se ofrecen mecanismos heurísticos comprensivos para abordar tales aspectos en debate, los cuales se constituyen en herramientas analíticas sistemáticas para la identificación de comportamientos comunicativos descorteses, un sistema tipológico acorde a los actos involucrados, una localización graduada dentro del *continuo pragmático* cortesía-descortesía y un conjunto de rasgos característicos que ofrecen una *topología* del fenómeno y que sirven a efectos descriptivos para diferentes comunidades de práctica. Estos elementos de análisis se utilizan de manera conjunta para el tratamiento del corpus no natural y natural de correos electrónicos presentados en los capítulos 5 y 6, respectivamente.

La autora presenta una definición *endecatómica* de la descortesía (Kaul de Marlangeon, 2008c, p. 258) que da cuenta de once comportamientos relacionados en tal sentido, voluntarios o involuntarios, estratégicos o no, según se identifica para cada caso. Como expone la autora:

Ocurre descortesía en cualquiera de estos once ítems:

A) Cuando el hablante³⁰:

1. procura ser cortés con el oyente, pero su modo expresivo suscita en éste reminiscencia de lenguaje impropio o indecoroso o irrespetuoso.
2. ofende involuntariamente al oyente por
 - 2.1 metedura de pata, o
 - 2.2 escatima de la cortesía esperada por el oyente, o
 - 2.3 prescindencia de cortesía;
3. escatima deliberadamente la cortesía esperada por el oyente,
4. ofende deliberadamente al oyente, con propósito
 - 4.1 lesivo de la imagen del oyente, o
 - 4.2 defensivo de la imagen del hablante.

B) Cuando el oyente:

1. interpreta el comportamiento del hablante como un ataque intencional a su imagen, que le induce a
 - 1.1 aceptación del ataque, o
 - 1.2 rechazo del ataque, bajo la forma de
 - 1.2.1 defensa, o
 - 1.2.2 contraataque;
2. esgrime deliberadamente su silencio para indicar desacuerdo con la emisión del hablante.

(Kaul de Marlangeon, 2008c, pp. 258-259)

A partir de la anterior definición, Kaul de Marlangeon (2008c, pp. 259-263) desarrolla una tipología del comportamiento descortés a través de clases de actos de descortesía, los cuales sirven de puntapié para el tratamiento de los datos no naturales y naturales obtenidos, los cuales se ordenan en la Tabla 1³¹.

³⁰ Para dar cuenta de la naturaleza textual en medios electrónicos analizados en este trabajo, el ajuste terminológico requiere identificar el término *hablante* por *interlocutor* y *oyente* por *destinatario*.

³¹ Se ha mantenido el metalenguaje utilizado por la propia autora como cita directa o con pequeños ajustes de edición para favorecer la presentación esquemática que se desea para la tabla.

Tabla 1. Tipología de la descortesía según Kaul de Marlangeon (2008)

TIPO	SUB-TIPO / DESCRIPCIÓN
Actos formalmente descorteses animados de un propósito cortés	La meta ulterior es ser cortés con la elección de la descortesía para realizarla.
Actos descorteses involuntarios	El uso de la descortesía no es estratégico, se identifica ausencia de intención descortés. Los actos están exentos de intencionalidad descortés, pero no de descortesía.
	<i>Metedura de pata</i> Se identifica una de conciencia retrospectiva del acto, con el consiguiente sentimiento de pesar por la equivocación cometida.
	<i>Escatima involuntaria de la cortesía esperada por el oyente</i> Incluye casos en los cuales el hablante involuntariamente no produce la cortesía esperada o preferida.
	<i>Escatima involuntaria de la cortesía esperada por el oyente</i> Refiere a olvidos u omisiones de actos de cortesía.
Autodescortesía	Descortesía de quien habla para consigo mismo, puede ser auténtica o fingida.
Actos formalmente corteses animados de un propósito descortés	Se usa la cortesía como medio y tiene la descortesía como fin,
Escatima deliberada de la cortesía esperada por el oyente	Se deniega al oyente u destinatario la actitud cortés que espera, como paso previo a la intencionalidad descortés; opera por omisión y no por acción.
Silencio abrumador	El oyente esgrime deliberadamente su silencio para indicar desacuerdo con el hablante; es un <i>acto de habla</i> deliberado para mostrar, por ejemplo, desaprobación. ³²
Descortesía de fustigación	Es agresión verbal del hablante al oyente, un tipo de descortesía abrumadoramente constituido por comportamientos volitivos, conscientes y estratégicos, destinados a herir la imagen del interlocutor para responder a una situación de enfrentamiento o desafío o con el propósito de entablarla.

Kaul de Marlangeon (2008c, p. 263; 2012, p. 84) ofrece una gradación de tales actos tipologizados según una *fuerza cortesía-descortesía* como propiedad inherente a

³² El *silencio abrumador* se comprueba en los Capítulos 4 y 5, cuando algunos de los participantes que proveyeron los datos de análisis indican no responder, evadir o ignorar un acto de descortesía producido a través del correo electrónico para “escalar” la situación (cf. §4.4.2) por otros canales. Ese “silencio” en el canal electrónico es recalado en un acto *abrumador* al tomar acciones de agravamiento de la situación comunicativa por otros medios.

tales actos y complementaria a la ilocutiva, los cuales se localizan en un *continuo* pragmático. Como expresa la autora (2008c, p. 263) cada tipo de descortesía indica un grado en una escala teórica de intencionalidad lesiva de imagen. En la Figura 4 se reproduce la escala propuesta:

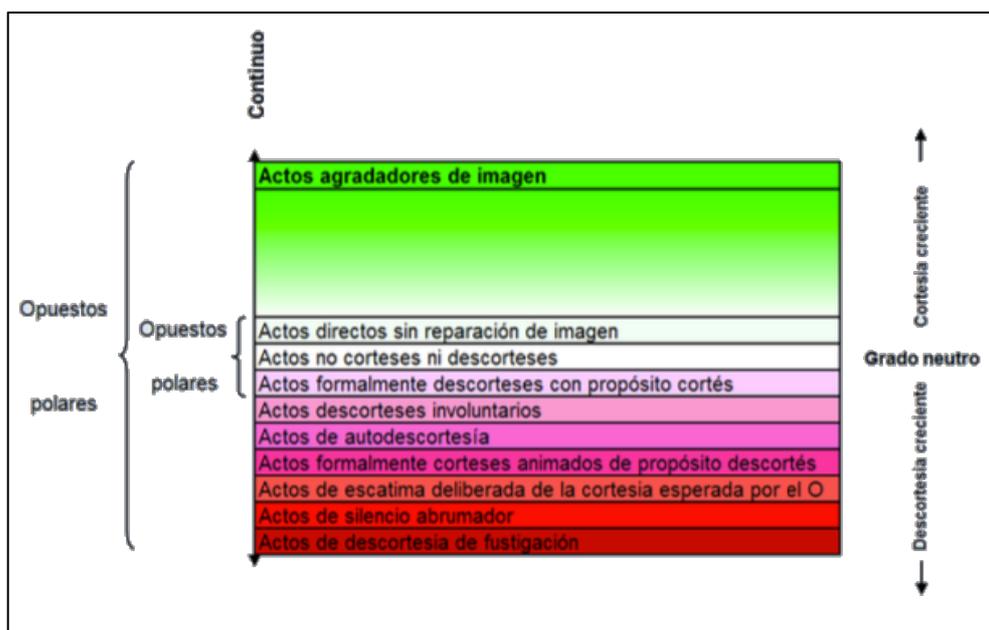


Figura 4. *Continuum cortesía-descortesía* (tomado de Kaul de Marlangeon, 2012, p. 84)

La teoría de Kaul de Marlangeon se complementa con un repertorio de rasgos que caracterizan al fenómeno de la descortesía y que se configuran según la comunidad de práctica estudiada (Kaul de Marlangeon, 2010). Algunos de estos rasgos han sido referidos a lo largo de este capítulo, como, por ejemplo, las ocurrencias *unilaterales* o *bilaterales* de descortesía (cf. §2.3.2). Estos rasgos se agrupan en tres tipos según el *carácter de la organización* de la comunidad de práctica, la *relación entre los interactuantes* y el *modo de ejercer descortesía*. Se han organizado los tipos y rasgos de esta *topología* propuesta por Kaul de Marlangeon (2010, pp. 78-80) en la Tabla 2³³.

³³ También aquí se ha optado por mantener el metalenguaje utilizado por la autora como cita directa o con pequeños ajustes de edición.

Tabla 2. Topología de la descortesía según Kaul de Marlangeon (2010)

TIPO	RASGOS	DESCRIPCIÓN
Carácter de la organización	<i>Institucional o no institucional</i>	Descortesía producida en la formalidad de una organización de interés público, estable, sujeta a normas o bien en las organizaciones no formales o no institucionales.
Relación entre los interactuantes	<i>Intragrupal</i>	Descortesía producida dentro de un mismo grupo de la comunidad de práctica, individuo versus individuo.
	<i>Individual-grupal</i>	Producida dentro de la comunidad de práctica en la relación de individuo versus un grupo o bien en la relación entre dos individuos de grupos distintos.
	<i>Grupal</i>	Producida dentro de la comunidad de práctica en la relación entre un grupo y un individuo, o bien, entre dos grupos; en este último caso, la descortesía que un grupo inflige a otro es extragrupal respecto del primer grupo.
Modo de ejercer descortesía	<i>Bilateral / unilateral</i>	Descortesía ejercida como réplica por el ofendido, caracterizada por la reciprocidad de la actitud y la equipolencia de la intención de los interactuantes o la producida por el mismo hablante en todas las interacciones, sin oportunidad de alternancia.
	<i>Sincrónica / asincrónica</i>	Ejercida en presencia o ausencia del destinatario de la descortesía.
	<i>Ritual / no ritual</i>	Ejercida dentro o fuera de lo que se considera inherente a una ceremonia rutinaria.
	<i>Crónica / ad hoc</i>	Ejercida de manera persistente, continua, o aquella para la situación, la circunstancia.
	<i>Aparente / real</i>	Ejercida con el aspecto de descortesía, pero que carece de <i>animus injuriandi</i> , o bien la auténtica, con ánimo de que el destinatario registre ofensa.
	<i>Ideológica / no ideológica</i>	Ejercida por aspectos ideológicos de distinta índole o, por lo contrario, por aspectos que no se les puede adscribir una ideología en particular.
	<i>Coral / singular</i>	Ejercida simultáneamente por un grupo en forma de estribillo o la practicada de manera individual por un miembro de ese grupo con la misma forma.

A través de los rasgos expuestos, se puede caracterizar de forma más precisa las configuraciones de la descortesía en la comunidad de práctica descortés que se ha conformado como objeto de estudio para este trabajo. Siguiendo la forma de presentación topológica de Kaul de Marlangeon (2010, p. 80), se indica a continuación

la presencia o ausencia de tales rasgos que se han podido identificar. Se utiliza el signo + para indicar la presencia del rasgo y el signo – para indicar su ausencia, tal como se muestra y comenta en la Tabla 3.

Tabla 3. Topología de la comunidad de práctica descortés bajo estudio

RASGOS	COMUNIDAD DE PRÁCTICA DESCORTÉS	
		Institucional: organización empresarial privada, con lucro Cultura dominante: ámbito laboral operativo, tecno-estructura ³⁴ Medio / género en foco: correos electrónicos
<i>Intragrupal</i>	+	Las ocurrencias de descortesía se producen de individuo a individuo, de un individuo a un grupo, o entre dos individuos de distintos grupos. No se han identificado instancias de ocurrencias de un grupo versus un individuo o entre dos grupos.
<i>Individual-grupal</i>	+	
<i>Grupal</i>	–	
<i>Bilateral</i>	–	La descortesía se ejerce de manera unilateral, generalmente de manera vertical desde una jerarquía superior y cuando co-ocurre una relación individual-grupal entre los interactuantes.
<i>Sincrónica</i>	–	Se ejerce descortesía asincrónica por ser una característica interactiva propia del medio y género textual en foco.
<i>Ritual</i>	+	La descortesía ritual es inherente a, por ejemplo, configuraciones situacionales con alta carga de trabajo, asignaciones para clientes externos, revisiones de control de calidad y supervisión general.
<i>Crónica</i>	+	Las configuraciones situacionales que co-ocurren con la descortesía ritual supone mantener su ejercicio y persistir en ello hasta cumplir con los objetivos laborales impuestos.
<i>Aparente</i>	–	Se procuró seleccionar informantes y participantes involucrados en ocurrencias auténticas de descortesía (cf. §3.3.2) y recopilar datos naturales y no naturales con ese rasgo.
<i>Ideológica</i>	+	La conformación ideológica identificada es <i>glotopolítica</i> (cf. §2.3.1): gira en torno al uso del inglés en tanto un <i>orden moral</i> por el cual se <i>comodifica</i> la lengua en sus usuarios como forma de <i>estratificación</i> de los empleados. ³⁵
<i>Coral</i>	–	La descortesía se ejerce de modo singular, en el que se puede identificar a un individuo o grupo produciendo la ocurrencia.

Como se verá en el marco metodológico (cf. §3.4.4) se integran este conjunto de desarrollos para el tratamiento analítico de los datos recopilados.

³⁴ Se hace referencia aquí a los elementos básicos de la estructura organizacional empresarial, según describe Mintzberg (1979, pp. 20-34).

³⁵ Para una discusión sobre el concepto de *comodificación lingüística*, cf. Eckert (2008, p. 30), Rahman (2009) y Park (2013).

2.3.6 Percepciones de descortesía: representaciones y evaluaciones

En el capítulo 4 se presentan los resultados obtenidos acerca de las “percepciones” sobre la descortesía que los participantes de esta investigación han informado a través de dos cuestionarios o que han informado a través de entrevistas (cf. §3.3). Como se desarrolla a continuación, el concepto de *percepción* se lo entiende como un *conocimiento metapragmático* de los individuos que les permite representar y evaluar comportamientos comunicativos momento a momento o *ex post factum*, como se considera en este trabajo.

Según los lineamientos de lo que se reconoce como *pragmática sociocultural*, avanzado y consolidado por Bravo (2009b, 2010b, 2013, 2015)³⁶, los instrumentos diseñados para el estudio de las actividades de imagen, entre las que se cuentan las de (des)cortesía, sirven un doble propósito. Primero, para la recolección de datos que proveen un contexto sociopragmático atinente al objeto bajo análisis, el cual puede conformar un verdadero corpus transcultural (cf. Bernal y Hernández Flores, 2016, pp. 116-118) de, como se verá más abajo, *marcos interpretativos persistentes* sobre la (des)cortesía en tanto fenómeno situado contextualmente. Este corpus brinda más información sobre “el *contexto suficiente* para la interpretación al considerar el factor extralingüístico como parte del aparato metodológico del analista” (Bravo, 2016, p. 131). Segundo, y de forma crucial, sirven como insumo para el desarrollo de categorías explicativas que el analista ha asumido como premisas y que encuentra en tales datos su corroboración parcial o total (Bravo, 2015, pp. 49-50). En este sentido, el cotejo de los datos obtenidos mediante el análisis del objeto de estudio con los conocimientos

³⁶ Para citar las referencias más recientes, entre muchas otras, de la autora. Los esfuerzos para el desarrollo del área se vislumbran ya en su tesis doctoral (Bravo, 1996) y se reafirman en dos volúmenes colectivos iniciales (Bravo y Briz-Gómez, 2004; Placencia y Bravo, 2002) y posteriores (Bravo, 2005c; Bravo, Hernández Flores, y Cordisco, 2009; Dumitrescu y Bravo, 2016). Actualmente, el área se desarrolla desde la revista especializada *Pragmática Sociocultural / Sociocultural Pragmatics*, publicada en Berlín por la editorial De Gruyter (<https://www.degruyter.com/view/j/soprag>).

del propio analista sobre tal objeto se vuelve fundamental (Bravo, 2009b, p. 32). La apertura metodológica al incluir los supuestos del analista se ve así compensada por una fundamentación empírica que permite ajustar inferencias durante el proceso analítico. Esta combina la *introspección* y la *consulta* (Bravo, 2010b, pp. 21-22) y puede darse de manera *espontánea* en la materialidad textual y sin *programarse* en el diseño metodológico, según aporta Kaul de Marlangeon (2012, pp. 95-96). Ambos aspectos comprenden en algún punto formas de aprehender los conocimientos de los actores sociales involucrados para la profundización explicativa de la (des)cortesía.

En este trabajo, tal variedad y complejidad de conocimientos se los subsume como *nociones* que los participantes pueden presentar, representar o evaluar. Éstas son analíticas: surgen de la confluencia sintética entre el contexto del analista³⁷ y los datos empíricos provistos por los participantes de las situaciones bajo estudio. Como bien afirma Bravo (2015, p. 59), ese proceso involucra una adscripción de actividades comunicativas a “representaciones sociales acerca de la escenificación de los roles de los participantes en un determinado evento e incluyen los contenidos de la imagen básica de los roles sociales”. Tales representaciones son estables y persistentes por un *consenso incausado* que supuestamente se comparte entre los miembros de una misma *comunidad sociocultural de habla*.³⁸ Para este trabajo, que asume el concepto más restringido de *comunidad de práctica descortés* como unidad extralingüística de medio

³⁷ Contexto que puede ir más allá de los presupuestos al ser un usuario de una lengua o miembro de una comunidad de habla en particular e incluir, por ejemplo, experiencias profesionales y personales o comprensión de prácticas sociales en distintos ámbitos específicos.

³⁸ Se cita aquí con las propias palabras de Bravo (2015, p. 59) para brindar una mayor claridad al respecto: “En todos los casos la expresión, realización e interpretación de las actividades comunicativas está condicionada a la reelaboración en el marco de un proceso social e histórico de experiencias cotidianas comunicativas que se supone compartida por los usuarios de esa lengua y que tienen un estatus medianamente estable, al que calificamos de *consensuado*. Estas expectativas subyacen a la interpretación de los textos que realizan un discurso, sin necesidad de que los comportamientos de un individuo y/o de sus grupos de pertenencia puedan ser previstos en una relación causa- efecto. Se trata meramente de una suposición acerca de los conocimientos que ‘interlocutivamente’ comparte el usuario de una lengua con los demás integrantes de una misma comunidad sociocultural de habla”.

alcance, la delimitación de tales consensos están más remarcados y son más salientes por las características constituyentes de la comunidad (Kaul de Marlangeon, 2014, pp. 18-20).

Los datos obtenidos de los cuestionarios son conceptualizaciones que tienen los participantes sobre el fenómeno de la descortesía como práctica social (Fairclough, 1989, pp. 4-11). Cualquier explicación que dé cuenta de comportamientos comunicativos puestos en relación con la descortesía debe dar lugar a los propios entendimientos que tienen los propios participantes como actores sociales, ya que “los marcos teóricos preconcebidos simplemente no alcanzan” (Verschueren, 1999, p. 196)³⁹. En los dos cuestionarios desarrollados (cf. Anexo A y B) se les requiere a los participantes expresar los conocimientos que tienen sobre la descortesía en sus ámbitos laborales, lo que involucra usar una *función pragmática reflexiva* de la lengua (Lucy, 1993, pp. 9-10).⁴⁰ Estos requerimientos están enunciados con el foco puesto en distintos aspectos de sus *conocimientos metapragmáticos* (Silverstein, 1976, pp. 48-49; 1981, pp. 1-2)⁴¹, los cuales están integrados de manera general en ambos

³⁹ Lo que da cuenta de la interrelación entre la *práctica social* y sus *conceptualizaciones*, o cómo los actores sociales hacen sentido de sus realidades sociales. En palabras de Verschueren (1999, p. 196): “...in social life, *conceptualizations* and *practices* are inseparable. Consequently, there is no way of understanding forms of social behaviour without gaining insight into the way in which the social actors themselves habitually conceptualize what it is they are doing. Preconceived theoretical frameworks just do not suffice”.

⁴⁰ Es decir, el uso de la lengua como objeto y medio de comunicación. En palabras de Lucy (1993, p. 9): “...the same language is operating: simultaneously in two functional modes as it serves as both the means and the object of communication”. Por su parte, Kádár y Haugh (2013, pp. 184-185), entienden por *reflexividad* a niveles interpedendientes de análisis o de interpretaciones sobre la (des)cortesía, lo cual puede traer aparejado una cierta circularidad analítica, o *recursividad*, que está limitada por la práctica social y discursiva, por limitaciones expresivas o por su menor o mayor importancia en contextos situados: “...participants may not always be able to articulate their reflexive understandings of politeness, despite such understandings being inherent in that very same usage. It is also apparent that such awareness may become more or less salient in different situated contexts” (Kádár y Haugh, 2013, p. 185).

⁴¹ Sobre la centralidad del estudio de los conocimientos metapragmáticos, Verschueren (2000, p. 445) apunta: “Studying this type of awareness is crucial to an understanding of verbal *behavior* because, like any other form of social action, language use is always *interpreted*, in the sense that the actors involved attach meaning to it, so that the actors’ interpretations become part and parcel of what needs to be described and explained”.

instrumentos a partir de la diferenciación entre las *representaciones* y las *evaluaciones* que hacen los participantes sobre la descortesía, el comportamiento comunicativo descortés y el uso de la lengua inglesa en un ámbito laboral y en contacto con el español.

Siguiendo a Kádár y Haugh (2013, pp. 186-187), en esas representaciones y evaluaciones de la (des)cortesía se reconocen *conocimientos metalingüísticos, metacomunicativos, metacognitivos y metadiscursivos*. Se ha procurado representar estos conocimientos en los instrumentos analíticos diseñados, es particular en los dos cuestionarios aplicados para la investigación (cf. §3.3.2.2). Los conocimientos metalingüísticos comprenden representaciones generalizadas de la realidad social en función de la lengua o la lengua en uso, lo que incluyen las expresiones metalingüísticas que se utilizan para referirse a la (des)cortesía (p. ej. las respuestas que los participantes brindan cuando se les requiere que identifiquen expresiones en inglés en situaciones negativas o conflictivas, cf. Anexo A, preguntas 20 y 21). Los conocimientos metacomunicativos abarcan las representaciones y evaluaciones sobre prácticas sociales situadas, como los encuentros sociales y comunicativos en tanto lo interpretan como descorteses (p. ej. cuando a los participantes se les requiere que describan a “algo o alguien descortés” en sus ambientes laborales, cf. Anexo B, preguntas 10 y 11). Los conocimientos metacognitivos hacen referencia a una presentación de estados cognitivos, tales como actitudes o expectativas del comportamiento comunicativo y que, a su vez, son objetos de representaciones y evaluaciones (p. ej. mal uso del inglés o del correo electrónico, cf. Anexo A, preguntas 17 y 18, o el uso de mayúsculas plenas y el requerimiento a los participantes que evalúen tal uso, cf. Anexo B, pregunta 20). Por último, los conocimientos

metadiscursivos comprenden la reflexividad de los discursos a nivel sociocultural y que incluyen marcos interpretativos (presentaciones, representaciones y evaluaciones) persistentes sobre la descortesía en los ambientes laborales analizados y que surgen de los datos empíricos de los cuestionarios y de los corpora no natural y natural de correos electrónicos conformados.

La anterior discriminación de conocimientos en los participantes es importante no solamente porque brinda detalles sobre la información metapragmática recolectada a través de los instrumentos diseñados, sino porque sugiere también algunos puntos de encuentro con algunos de los postulados teóricos y metodológicos de la pragmática sociocultural, según desarrolla Bravo (2010b, 2015; 2016, entre otros) y Kaul de Marlangeon (2008c, 2012; 2014, entre otros) para la descortesía, y que se podrían profundizar como línea de investigación futura. Asimismo, muestra que el análisis de los factores extralingüísticos y metapragmáticos de la (des)cortesía no es simplemente una cuestión de descripciones e interpretaciones sobre realidades internas o externas (*émica* o *ética*) sobre la (des)cortesía, tal como indican Kádár y Haugh (2013, p. 186)⁴². Se propugna en ello la consideración de aspectos socioculturales intra y extralingüísticos de enorme importancia para establecer con mayor claridad los *órdenes* que se constituyen por consenso en una imagen social básica (Bravo, 2015, pp. 59-63) o por adscripción “moral” (Kádár y Haugh, 2013, p. 67) a los grupos sociales.

⁴² Hay una complementariedad sintética en ambas perspectivas, según Kádár y Haugh (2013, p. 186): “Given that participants may not always be able to articulate their reflexive understandings of politeness, then, a focus on the metapragmatics of politeness is not simply a matter of analysing the talk of insiders (an emic perspective) – or outsiders (an etic perspective) – about politeness”.

2.3.7 Reacciones ante un acto de descortesía

En el capítulo 5 se analizan los correos electrónicos no naturales recopilados a través de los cuestionarios en función de las respuestas simuladas que se brindan en las situaciones hipotéticas planteadas. El propósito es presentar un diseño estratégico reactivo conceptual ante un acto de descortesía.

Si bien en las investigaciones sobre la (des)cortesía en español se ha detallado cada vez con mayor precisión el rol que juega el destinatario u oyente, lo que ha posibilitado proponer nuevas nociones y tipos (cf. Kaul de Marlangeon, 2013), el conjunto de respuestas posibles que tiene un interlocutor ante el comportamiento comunicativo descortés se ha mantenido en la consideración micro-analítica de actos, estrategias o comportamientos particulares. Esto es, claro está, sin perjuicio de los trabajos que ciertamente refieren a los *efectos sociales* de (des)cortesía en la interacción comunicativa (Bravo, 2002, 2005a; Hernández-Flores, 2013) o de su conformación *pragmática, macro-dialógica y (socio)discursiva*, estudiado ya de forma pionera por Kaul de Marlangeon ([1992]1995, 2003) y luego en Kaul de Marlangeon (2005a).

El diseño de opciones estratégicas en respuesta a un acto de descortesía ha sido presentado por Culpeper *et al* (2003, p. 1563), siguiendo a Labov (1972) y a Harris (1986). Los autores examinan cómo las estrategias de descortesía se manifiestan durante un intercambio o, según los autores, en el “discurso extendido”; esto es, a través de diferentes intervenciones y actos de habla con la co-ocurrencia de múltiples estrategias comunicativas, aspecto global y macro-estructural tempranamente observado y abordado por Kaul de Marlangeon ([1992] 1995, 2003). El centro de tal diseño se conforma en el par estratégico *defender-ofender*, el cual resume las opciones a las que se llega cuando un interlocutor decide responder y confrontar una actividad

comunicativa que ha evaluado como descortés. Estas opciones estratégicas se grafican en la Figura 5, basadas en Culpeper *et al.* (2003, p. 1563) (traducción propia):

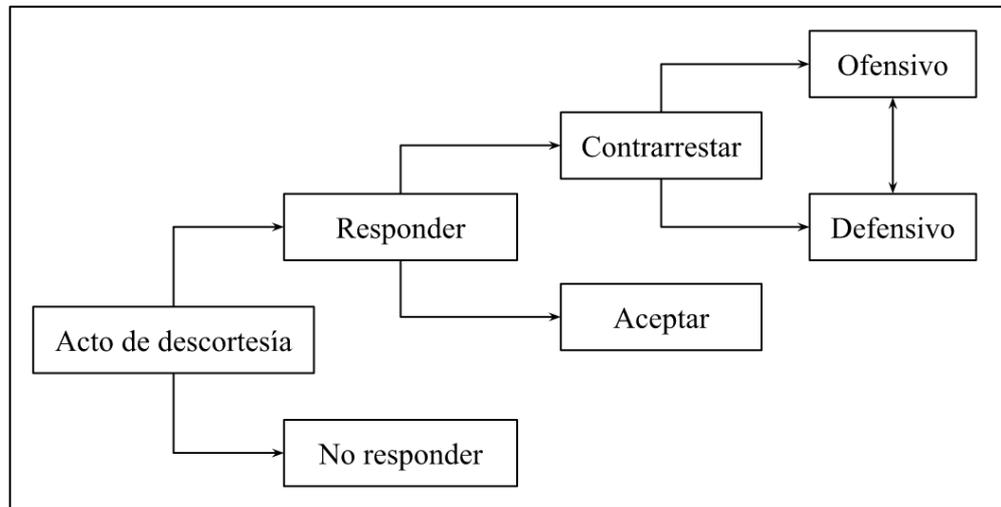


Figura 5. Diseño reactivo según Culpeper *et al.* (2003, p. 1563)

Los autores proponen la opción *defensivo* sobre la base del estudio sobre insultos rituales de Labov (1972, pp. 352-353) y completan el par estratégico con la opción *ofensivo* con el trabajo sobre agresión verbal de Harris (1986, pp. 257-262). Como se observa del diseño estratégico, ambas opciones se realizan cuando el destinatario decide contrarrestar la actividad evaluada como descortés, ya que bien podría no hacerlo y, simplemente, aceptarla. A su vez, *aceptar* y *contrarrestar* suponen, para Culpeper *et al.* (2003, pp. 1561-1562), una respuesta al acto de descortesía en cuanto se entiende que el destinatario podría no responderlo. Kaul de Marlangeon (2005a, pp. 306-307) confirma la posibilidad de combinación de las opciones *ofender-ofender* como formas de respuestas en cuanto la descortesía adquiere una orientación bidireccional (Kaul de Marlangeon, 2010, pp. 76, 78) y, agrega, puede volverse *crónica* cuando los individuos de un mismo grupo fijan sus comportamientos descorteses como *modus vivendi* (Kaul de Marlangeon, 2005c, pp. 167-168) y no como un encuentro comunicativo efímero, inestable o “al pasar” (Culpeper *et al.*, 2003, p.

1563). La observación de la autora permite, entonces, pensar en la posibilidad de un diseño no del todo cerrado en su sistema de opciones, habilitando la necesidad de proponer cambios que precisen las reacciones estratégicas ante un acto de descortesía.

2.3.8 La actitud deductible: modalización y descortesía

En los capítulos 4 y 5 se analizan representaciones y evaluaciones de la descortesía para elaborar nociones asociadas y diseñar un esquema reactivo ante su manifestación en una situación comunicativa. El capítulo 6 se centra en la *presentación* de la descortesía en la producción de comportamientos comunicativos en el corpus natural de correos electrónicos. Para ello, se adopta un modelo de análisis pragmático-discursivo que se centra en la identificación de *actitudes* expresadas a través de la lengua en uso o, en otras palabras, cómo se enuncian *subjetividades* (cf. Kerbrat-Orecchioni, 1997) para la expresión de la descortesía. En particular, interesa centrarse en los comportamientos comunicativos identificados como descorteses en función de las condiciones internas del individuo o externas a él y que configuran una dimensión *deóntica* de la descortesía.

A través del inglés como *lingua franca*, los individuos revelan en diferentes grados sus *disposiciones evaluativas más o menos estables* (Wood y Fabrigar, 2015), construidas o consensuadas de manera específica en cada contexto sociocultural y para cada situación en particular (cf. §2.3). Estas disposiciones representan *comportamientos actitudinales* o, de forma más llana, *actitudes* y son impulsadas por estados o constructos emocionales (cf. Kaul de Marlangeon, 2017, pp. 2-5), mentales o psicológicos (cf. Maynard, 1993, pp. 38-39). Siguiendo a Grau Tarruell (2003), se conceptualiza la expresión de tales actitudes a través de la lengua en uso con el término *modalización* (Grau Tarruell, 2003, p. 115). Tal concepto se basa en los elementos que conciernen al dinamismo interlocutivo y procesual por el cual un individuo se

posiciona a sí mismo en referencia a los demás a partir de lo que comunica en un marco situacional y contextual dado (Goffman, 1981, p. 128) para centrarse en el “evento” y no en su contenido proposicional (Palmer, 2001, p. 1).

En este trabajo, el concepto de modalización se lo usa específicamente para identificar *actitudes* con una *valencia negativa* (Kádár y Haugh, 2013, pp. 62-64) que se ponen en relación con un comportamiento comunicativo descortés y, por tanto, con alguna *noción de descortesía*. Para ello, se utiliza la tipología estructurada por Grau Tarruell (2003) de la lengua gallega, con algunos ajustes de Palmer (2001) para dar cuenta algunas de las características propias de la lengua inglesa, particularmente en sus aspectos deónticos y epistémicos (Palmer, 2001, pp. 90, 100), como se presenta a continuación. Esta tipología debe comprenderse como una herramienta analítica general por la cual identificar la actitud en situación comunicativa e interpretar con ella cómo se asigna descortesía a determinado comportamiento comunicativo.

El sistema de modalización de la actitud a través de la lengua en uso que se utiliza en el análisis reconoce seis tipos principales: *deíctica*, *deóntica*, *valorativa*, *epistémica*, *evidencial* y *reflexiva*. Estos tipos son continuos o no discretos, ya que pueden llegar a compartir los mismos recursos y estrategias (en particular, los tipos epistémicos y evidenciales). La *modalización deíctica* refiere a una actitud por la cual se da cuenta de la presencia de los interlocutores y a las relaciones que se establecen entre ellos; además, y según la posición del *yo* enunciador, se pueden distinguir entre una modalización deíctica *centralizada*, *descentralizada* y *periférica*. La *modalización deóntica* presenta a un *yo* que se muestra condicionado, generalmente por factores que son externos a él mismo; en tal sentido, se pueden reconocer una modalización deóntica *comisiva*, *permisiva* y *obligativa*. La *modalización valorativa* refiere a las posturas del *yo* en relación a juicios de valor y en general determinan una actitud en

una perspectiva *axiológica* o *no axiológica*. La modalización epistémica identifica una actitud en términos de certeza y probabilidad como valores fácticos en los cuales se posiciona el yo; en ello, se puede distinguir entre los sub-tipos de modalización *deductiva*, *asumida* y *especulativa*. De forma relacionada, la modalización evidencial refiere a una actitud por la cual el yo se posiciona en un determinante sobre valoración fáctica; tales determinantes pueden reconocerse entre un sub-tipo *testimonial* y otro *sensorio-experiencial*. Por último, la modalización reflexiva puntualiza sobre el posicionamiento del yo sobre el mismo proceso de enunciación para mostrar una actitud que señala desajustes o “no-coincidencias en el decir”; se identifican aquí entre la modalización reflexiva *interlocutiva*, *fáctica* y *lingüístico-discursiva*. En la Tabla 4 se organiza esta tipología, con la postura del yo asumida y la actitud mostrada.

Tabla 4. Tipos y sub-tipos en la modalización

TIPO	SUB-TIPO	POSICIÓN DEL YO	ACTITUD MOSTRADA DEL YO
DEÍCTICA Refiere a la presencia de los interlocutores y a las relaciones que se establecen entre ellos.	<i>Centralizada</i>	En el centro deíctico	Con contornos claros
	<i>Descentralizada</i>	Lejos del centro deíctico	Difusamente contorneado
	<i>Periférica</i>	En la periferia deíctica	Sin contornos, un <i>no-yo</i>
DEÓNTICA Refiere a la presencia de factores que condicionan la posición del yo.	<i>Comisiva</i>	En lo realizable	Promesa o amenaza
	<i>Permisiva</i>	En lo posible	Autorización o prohibición
	<i>Obligativa</i>	En lo necesario	Imposición o exigencia
VALORATIVA Refiere al posicionamiento de un yo con respecto a un juicio de valor.	<i>Axiológica</i>	A favor o en contra	Evaluaciones ideológicas
	<i>No axiológica</i>	Ni a favor ni en contra	Evaluaciones inmanentes
EPISTÉMICA Refiere al posicionamiento de un yo sobre un valor fáctico determinado en términos de certeza y probabilidad.	<i>Deductiva</i>	En un valor fáctico específico	Certeza y probabilidad por evidencia circunstancial
	<i>Asumida</i>	En un valor fáctico general	Certeza y probabilidad por experiencia personal
	<i>Especulativa</i>	En un valor fáctico inespecífico	Alejada de la certeza y probabilidad

EVIDENCIAL Refiere al posicionamiento de un <i>yo</i> respecto de una valorización fáctica.	<i>Testimonial</i>	Sobre evidencias de segundo orden, tercer orden o generales	Certeza y de probabilidad por evidencia circunstancial
	<i>Sensorio-experiencial</i>	Sobre evidencias de primer orden	Certeza y de probabilidad por experiencia personal
REFLEXIVA Refiere al posicionamiento de un <i>yo</i> con respecto al <i>determinante</i> de una valorización fáctica.	<i>Interlocutiva</i>	En una “no coincidencia” con otros interlocutores	Desajuste co-enunciativo
	<i>Fáctica</i>	En una “no coincidencia” entre el enunciado y su designación	Desajuste referencial
	<i>Lingüístico-discursiva</i>	En una “no coincidencia” entre palabras, significados y enunciados	Desajuste léxico, semántico, pragmático-discursivo.

Luego, la autora aquí citada declara que la modalización es un recurso o estrategia que puede indicarse de manera *explícita* o *implícita* (Grau Tarruell, 2003, p. 118). Además, en tanto acompañan la realización de actos de descortesía (Kaul de Marlangeon, 2014, p. 12; [1992] 1995, 2003, pp. 15-16), los segmentos analizados manifiestan varios de tales tipos y sub-tipos de modalización de forma solapada, mixta y reiterada, por lo que su utilidad en el análisis es heurística en su contribución para la interpretación del fenómeno de la descortesía. De acuerdo al propósito de esta investigación, y dada la naturaleza de los ambientes laborales bajo estudio (cf. §3.2.1), durante el análisis del corpus de correos electrónicos naturales se pone el foco en la modalización deóntica y sus vertientes, en tanto se trata de materiales textuales que fijan la atención en las condiciones externas e internas para indagar si algo es o no es *realizable, posible y necesario* hacerlo.

La modalización deóntica se comprende desde Lyons (1977, p. 823) como el conjunto de actitudes concernientes con la posibilidad o necesidad de producir actos por “agentes moralmente responsables”. El concepto se circunscribe con Grau Tarruell (2003, p. 256) como lo que se cree que hay que hacer, porque se lo impone a sí mismo como una obligación, o porque es impuesta por una autoridad, o porque es atribuible

a un colectivo del que se forma parte, o porque, *mutatis mutandi*, el enunciador exige algo a sus destinatarios en posición de autoridad. Desde Palmer (2001, pp. 9-10), se considera que, en la “modalidad del evento”, lo deóntico refiere a factores externos o internos⁴³ condicionantes al “individuo relevante”, en los cuales se pueden identificar la *comisión*, la *permisión* o la *obligación*. En la primera, se atribuyen causas que prometen o amenazan un orden de cosas; en la segunda, se condiciona por medio de la autorización o la prohibición; en la tercera, por la imposición o la exigencia (Palmer, 2001, p. 10). En cada uno de los tres aspectos deónticos identificados, se considera la presentación de un *yo* que se muestra “contorneado” por lo realizativo, lo posible y lo obligatorio, respectivamente. Ellos se indican en un plano pragma-discursivo a partir de un *continuum* que va de lo obligatorio a lo prohibido y, en el pragma-lingüístico, por recursos propios del inglés (verbos modales, semimodales, lexicales, no-factivos, entre otros). Los indicadores explícitos o implícitos de la modalización deóntica se sistematizan en la Tabla 5, sin pretensión de exhaustividad.

Tabla 5. Aspectos e indicadores de la modalización deóntica

MODALIZACIÓN DEÓNTICA	
Sub-tipo / Descripción	Indicadores
Refiere a la presencia de factores que condicionan la posición del <i>yo</i> .	- <i>Continuum</i> en el discurso: <i>obligatorio - conveniente - aconsejable - recomendable - optativo permitido - aceptado - tolerado - consentido - prohibido</i>
Comisiva El <i>yo</i> se posiciona condicionado por factores que prometen o amenazan un determinado orden de cosas: se muestra contorneado por lo <i>realizativo</i> .	- Verbos modales y semimodales: <i>can, must, should, need, dare...</i> - Verbos lexicales para para prometer, amenazar, autorizar, prohibir, imponer, exigir... - Verbos no-factivos: <i>wonder, wish</i>

⁴³ Nótese que, siguiendo el criterio de Grau Tarruel (2003), se ha subsumido en una la diferenciación entre factores externos e internos al individuo que hace Palmer (2001) para diferenciar entre una modalidad deóntica y una dinámica, respectivamente (cf. §2.4).

Permisiva	El <i>yo</i> se posiciona condicionado por factores que autorizan o prohíben un determinado orden de cosas: se muestra contorneado por lo <i>posible</i> .	<ul style="list-style-type: none"> - Adverbios modales: <i>probably, possibly, certainly...</i> - Adjetivos modales en construcciones impersonales: <i>possible, probable, likely...</i> - Frases nominales modales: <i>possibility, chance, probability...</i>
Obligativa	El <i>yo</i> se posiciona condicionado por factores que imponen o exigen un determinado orden de cosas: se muestra contorneado por lo <i>necesario</i> .	<ul style="list-style-type: none"> - Modos declarativo e imperativo - Uso de tiempos verbales para indicar realidad remota o con valor de futuro imperativo - Estructuras condicionales con valor de perífrasis de obligación - Expresiones parentéticas: <i>I think, I guess...</i>

(Downing y Locke, [1992] 2006, p. 380-381; Grau Tarruell, 2003, p. 286)

2.3.9 Resumen

El aparato teórico de esta tesis asume factores lingüísticos y extralingüísticos en la conformación y estudio de la descortesía. Ello involucra entender los conceptos de comunicación, actividad comunicativa y descortesía desde una perspectiva que requiere abordar la complejidad global de los contextos situacionales y socioculturales relevantes en la conformación del fenómeno y su actuación por parte de los individuos en interacción. Se ha estimado necesario definir el concepto de descortesía como parte de una actividad comunicativa cuyos actos persiguen el propósito de atacar la imagen social del destinatario o causarle un perjuicio, siempre expresando una actitud negativa en los comportamientos asociados y con diferentes grados de volición o intencionalidad, lo cual efectúa negativamente en el clima socioemocional de la interacción.

Los ambientes en donde se sitúa el fenómeno, y en donde adquiere sus sentidos, son sitios laborales en contacto lingüístico, en donde se hace un uso funcional del inglés como *lingua franca*, con los limitantes ya expuestos. Por el alcance de este trabajo, no se abordan los ambientes como unidad, dada su extensión organizativa multinacional, sino que se utiliza el concepto de *comunidad de práctica descortés* como unidad de alcance medio para considerar a partir de allí la expresión del

fenómeno de la descortesía a través del correo electrónico como tipo textual que acota y especifica la comunidad seleccionada en tales ambientes.

Los dispositivos analíticos utilizados se construyen en torno al concepto de imagen y sus aspectos categoriales dependientes de contenidos socioculturales. Su expresión en relación con comportamientos identificados como descorteses procede heurísticamente a partir de la identificación de alguno de los once ya descriptos, tipologizados y graduados según una fuerza *cortesía-descortesía* dentro de un *continuo* pragmático. La base empírica del estudio explora percepciones sobre la descortesía que se obtienen a partir de los *conocimientos metapragmáticos* informados *ex post factum* por los participantes del estudio y por los cuales se representan y evalúan actitudes negativas. Luego, con los datos no naturales se organizan formas estratégicas de reaccionar ante un acto de descortesía y las actividades de imágenes que se ponen en juego en ellas. Por último, con los datos naturales se persigue el propósito de integrar los resultados obtenidos en la modalización de actitudes negativas con los recursos de la lengua en uso.

2.4 Una reseña sobre los estudios de la descortesía

En esta sección se presentan algunos de los antecedentes más relevantes del fenómeno de la descortesía como marco de referencia de algunas de las decisiones tomadas para conformar la anterior base teórica y que sirven también para comprender las adoptadas en el marco metodológico del capítulo subsiguiente. Esta sección no aspira a articular un panorama exhaustivo en el estudio de la descortesía, lo cual excede ampliamente el alcance de este trabajo (pero cf. Culpeper, 2011, pp. 1-18; Culpeper y Hardaker, 2017, pp. 199-203; Kádár, 2017, pp. xi-xv; Kádár y Haugh, 2013, pp. 13-56), sino que se busca referenciar los antecedentes que han sido más relevantes para la articulación de este estudio.

2.4.1 Pragmática y discurso de la descortesía: continuidades y rupturas

En Cordisco (2005, pp. 323-326) se mostró que el interés analítico por el fenómeno de la descortesía se origina como “subproducto” derivado de los modelos pragmáticos diseñados específicamente para comprender la cortesía verbal, observación recogida de Eelen (2001, p. 95). Así, el concepto de descortesía que se desprende de Leech (1983), Lakoff (1973, 1989), Brown y Levinson (1987), Watts (1989) y Fraser (1990) tiene como denominador común la *falta de acatamiento* a una regla, máxima o principio, norma social, deseo de imagen, comportamiento político o contrato conversacional, respectivamente. Ello supone una “ausencia de cortesía” que no es neutral ni pasa inadvertida para los participantes de un encuentro comunicativo. En ese sentido, esta conceptualización derivada de la descortesía (Eelen, 2001, p. 95) se acerca a una glosa lexicográfica⁴⁴ que tiene como eje la *falta de observancia sacionormativa*. Tal construcción ontológica, accesoria de la de cortesía, produjo en un primer momento una polarización entre comportamientos “corteses” o “positivos” y “descorteses” o “negativos” (Eelen, 2001, p. 95-105),

Dos trabajos tempranos de Culpeper (Culpeper) y Culpeper *et al.* (2003) exponen una noción de descortesía en relación inversamente comparable a la cortesía. Para analizar el “desequilibrio social” que efectúan los comportamientos descorteses en interacción, Culpeper (Culpeper, p. 350) describe un conjunto de estrategias comunicativas destinadas a atacar la imagen social de los interlocutores, con el fin de crear y promover el conflicto social y la desarmonía (2003, p. 1546). Esta concepción supone acciones promovidas por una “intencionalidad manifiesta y maliciosa” (Culpeper *et al.*, 2003, p. 1550) de causar un daño o una agresión a la imagen social

⁴⁴ El Diccionario de la Real Academia Española (DRAE) define la voz descortesía como “falta de cortesía”.

de un individuo (cf. §2.3.4). En trabajos posteriores, Culpeper y su equipo (Culpeper, 2005, 2010; Culpeper *et al.*, 2008; Culpeper, Marti, Mei, Nevala, y Schauer, 2010) enumera algunas de las dificultades y limitaciones que esa caracterización acarrea en el análisis de corpus, aunque sostiene su “definición base” de descortesía entendida como *ataque a la imagen social*. No obstante, su línea de pensamiento llega a otra conceptualización del fenómeno que se enuncia como “una actitud negativa hacia comportamientos específicos que ocurren en contextos específicos” (Culpeper, 2011, p. 23)⁴⁵, lo cual se alinea con lo propuesto ya tempranamente por Kaul de Marlangeon (Kaul de Marlangeon, 2008c, 2012, [1992] 1995, 2003) y que es un marco de trabajo ya consolidado por otros investigadores del español y para la cortesía de manera específica (cf., por ejemplo, Bernal, 2007; 1999, 2001; Bravo, 2003b; Hernández Flores, 2002, entre otros autores dentro de la red de investigación del Programa EDICE, §3.3.1).

Terkourafi (2008) resalta el aspecto socialmente normativo de la descortesía y la identifica en aquellos casos en los cuales una expresión dada no se ajusta a las convenciones del contexto de ocurrencia, amenazando la imagen social del destinatario⁴⁶. Al mismo tiempo, Stewart (2008) define la descortesía como un ataque a la naturaleza y/o identidad social de la imagen social o derechos de socialización o

⁴⁵ La elaboración completa del autor es la que sigue: “Impoliteness is a negative attitude towards specific behaviours occurring in specific contexts. It is sustained by expectations, desires and /or beliefs about social organisation, including, in particular, how one person’s or a group’s identities are mediated by others in interaction. Situated behaviours are viewed negatively – considered ‘impolite’ – when they conflict with how one expects them to be, how one wants them to be and/or how one thinks they ought to be. Such behaviours always have or are presumed to have emotional consequences for at least one participant, that is, they cause or are presumed to cause offence. Various factors can exacerbate how offensive an impolite behaviour is taken to be, including for example whether one understands a behaviour to be strongly intentional or not” (Culpeper, 2011, p. 23).

⁴⁶ Terkourafi (2008) “...impoliteness occurs when the expression used is not conventionalised relative to the context of occurrence; it threatens the addressee’s face [...] but no face-threatening intention is attributed to the speaker by the hearer”. En consonancia, Beebe (1995, p. 159) ya consideraba también que la “rudeza” o “gosería” (‘rudeness’) viola normas de interacción socialmente aprobadas en el contexto social en el que ocurre.

de asociación del o de los oyentes, lo cual puede ser percibido tanto por el oyente como por otros interlocutores.⁴⁷ A los rasgos de *intencionalidad interlocutiva* y *falta de apego a la normatividad social*, Kienpointner (2008a, 2008b) añade un aspecto socio-emocional⁴⁸ que auxilia en la identificación de comportamientos comunicativos prototípicamente descorteses. Para el autor, la descortesía deriva de comportamientos no-cooperativos o competitivos que desestabilizan las relaciones interpersonales de los interlocutores, fomentan un clima de irreverencia y antipatía con propósitos egocéntricos y están determinados, al menos en parte, por variables como poder, distancia y escalas de actitudes, según la comunidad de habla de la que se trate.⁴⁹ Otros investigadores, particularmente del mundo hispanohablante, han puesto en perspectiva los rasgos de intencionalidad y conflictividad atribuidos al entendimiento sobre el fenómeno de la descortesía. De forma más sistemática, Kaul de Marlangeon refiere en distintas publicaciones (2005a, 2005b, 2008a, 2008b, 2008c, 2009b, 2010) que “el hablante descortés responde a un estado de desequilibrio o lo entabla volitivamente para hacer prevalecer la cosmovisión propia o sus requerimientos de imagen, en detrimento del oyente” (Kaul de Marlangeon, 2005b, p. 299), lo cual se realiza de acuerdo a determinados diseños estratégicos de imagen y según contextos institucionales y no-institucionales. La autora reconoce comportamientos descorteses

⁴⁷ Stewart (2008, p. 34): “I shall define impoliteness as an attack on the quality and/or social identity face/sociality rights/association rights of the hearer(s). This attack may be perceived either by the hearer and/or, if applicable, the other participants”.

⁴⁸ La propuesta del autor sigue a Watts (2003) cuando éste último recomienda añadir una variable “afectiva” en la descripción de la relación entre interlocutores en cuanto al estudio de la (des)cortesía, transformando la variable “distancia social” de Brown y Levinson (op. cit.) en “distancia socio-emocional”.

⁴⁹ Kienpointner (2008, p. 245) “Impoliteness/Rudeness is a kind of prototypically non-cooperative or competitive communicative behaviour: which destabilizes the personal relationships of the interacting individuals and thus makes it more difficult to achieve the mutually accepted goal of the interaction or makes it difficult to agree on a mutually accepted goal in the first place; which, more particularly, creates or maintains an emotional atmosphere of mutual irreverence and antipathy, which primarily serves egocentric interests; which is partially determined by concepts of power, distance, emotional attitudes and cost-benefit scales which are generally accepted in a speech community”.

abiertamente intencionales⁵⁰, pero también resalta otros tipos de comportamientos descorteses que carecen de intencionalidad manifiesta de causar un daño o de responder a un ataque o partir de los cuales no se la puede reconocer analíticamente.

El “eclecticismo y la diáspora” (Bousfield y Culpeper, 2008), forzada por la propia naturaleza sociocultural de la descortesía, incluye una aproximación necesariamente interdisciplinaria, especialmente en cuanto a los métodos de recolección de corpus, descripción e interpretación de datos y la tensión entre instancias particulares y generales del lenguaje en uso. En los últimos años, el foco de atención se posó no solamente en variables situacionales puestas en relación con el proceso interlocutivo bajo estudio, sino que también en factores extralingüísticos, como los contextos socioculturales como herramienta analítica (Bravo, 2015) y las emociones en la cultura hispanohablante (Kaul de Marlangeon, 2017). El interés por las variables situacionales y contextuales en el estudio de la descortesía muestra la necesidad de articular distintos marcos disciplinares para dar cuenta de cómo realidades extra-lingüísticas emergen de un recurso lingüístico dado.

Los trabajos de Watts y de Locher (Locher, 2004, 2006; Locher y Watts, 2005; Watts, 2003, 2005, 2008) refieren a una postura analítica a partir de la cual se hacen esfuerzos por sistematizar un modelo interpretativo que los autores denominan ‘actividad relacional’ (*relational work*). Se entiende por esto el esfuerzo que los individuos invierten al negociar sus relaciones sociales con los demás.⁵¹ Los autores

⁵⁰ Kaul de Marlangeon (2008a: 729): “...la *descortesía* que denominamos *de fustigación* y que es agresión verbal del H(ablante) al O(yente), [está] constituida abrumadoramente por comportamientos volitivos, conscientes y estratégicos, destinados a herir la imagen del interlocutor; para responder a una situación de enfrentamiento o desafío, o con el propósito de entablarla. La gran mayoría de sus actos son directos, pues propenden a asegurar la confrontación en el discurso”.

⁵¹ Locher y Watts (2005, p. 10): “Relational work refers to the “work” individuals invest in negotiating relationships with others. Human beings rely crucially on others to be able to realize their life goals and aspirations, and as social beings they will naturally orient themselves towards others in pursuing these goals”.

reconocen “la existencia estructurante, emergente y continua de las normas sociales, las cuales guían tanto las instancias verbales como no verbales de la actividad relacional” (Locher y Watts, 2005, p. 11), fuerza normativa que contiene asimismo comportamientos conflictivos y agresivos. A partir de las percepciones individuales de los interlocutores, y según las normas sociales que se ponen en juego en la situación comunicativa, muchas actividades relacionales están *no marcadas* o son “neutras” para la interlocución, dando lugar a reconocer comportamientos “políticos” o “apropiados”. En cambio, otras actividades relacionales pueden estar *marcadas* positiva o negativamente. Como aclaran, estas categorías no tienen una demarcación objetivamente identificable ni contenidos específicos (Bravo, 1999), forman parte de un continuo (cf. Kaul de Marlangeon, [1992] 1995, 2003) y son negociadas discursivamente.

Es importante notar que la anterior aproximación se funda en la diferenciación entre (des)cortesía de *primer orden* y de *segundo orden*. La primera refiere a cómo los interlocutores hacen uso explícito de los términos “descortés” y “descortesía” (entre otros dentro del continuo) para referirse a sus propios comportamientos comunicativos y a los de otros. En cambio, la segunda refiere a los modelos teóricos elaborados por los analistas para referirse a esos mismos comportamientos. Esta diferenciación acarrea dos consecuencias. Primero, las percepciones, representaciones y evaluaciones de los interlocutores sobre lo que consideran *realizaciones de (des)cortesía* (es decir, comportamientos (des)cortesés) están sujetas a variación sociocultural y, por ende, una misma realización puede ser evaluada de acuerdo a cualquiera de las opciones marcadas y no marcadas enumeradas anteriormente, inclusive cuando se mantiene constante el contexto social que enmarca la realización evaluada. Segundo, y como han expresado ya otros autores (Briz, 2004; Eelen, 2001; Holmes, 1995; Lavandera,

1988a; Watts, 2003), no hay expresiones lingüísticas que sean inherentemente (des)cortesés. Se entiende por esto que la conceptualización de la descortesía emerge de los mismos interlocutores durante sus prácticas sociales, comunicativas y textuales, la cual en ocasiones puede estar marcadas explícitamente, pero muchas otras veces ‘fuera del registro’ (*off the record*) y co-construido discursiva y cognitivamente. Esto no es algo exactamente desconocido ni novedoso, considerando trabajos anteriores en español en el área (Bolívar, 2001; Bravo, 1998, 2001; Kaul de Marlangeon, [1992]1995, 2003; Lavandera, 1988a).

Los autores examinados coinciden en expresar de forma directa o indirecta una preocupación por la construcción del corpus para el análisis discursivo de la descortesía. Esta construcción se basa en la selección de textos de acuerdo con los actores que participan en un macro-diálogo determinado y de acuerdo con los acontecimientos que se desarrollan de acuerdo con un devenir socio-histórico particular. En este sentido, la descortesía dependerá no solamente de la construcción interlocutiva y cognitiva de los usuarios de la lengua, sino que también, y de forma más problemática, de los individuos conformados como miembros de una comunidad de práctica descortés, en torno a una situación conflictiva determinada y según una configuración contextual determinada por temáticas sociales, culturales o políticas dadas, no siempre explícitas o reconocibles (cf. Bolívar, 2005a, p. 283). De esta construcción del corpus, el análisis de la descortesía resulta del registro de los rasgos identitarios más relevantes de los interlocutores, usuarios y sujetos involucrados en la situación conflictiva identificada, los objetivos que persiguen en esa situación y la valoración de los efectos interlocutivos de los comportamientos comunicativos (cf. Bravo, 2010a). Asimismo, los aportes desde una perspectiva discursiva revelan un aspecto de la descortesía como parte de dinámicas sociales, históricas, cognitivas e

interaccionales. Reconocen, así, una *fuerza de socialización* fundada en la descortesía, la cual efectúa de diversas maneras a nivel interpersonal según los signos lingüísticos, pragmalingüísticos y semióticos que los interlocutores registren en su interacción y que son reconocidos, en definitiva, por el analista⁵².

2.4.2 Dimensiones en el estudio de la descortesía

Se consideró la descortesía como la *falta marcada* de un acto cuando, dados determinados factores situacionales y contextuales, se espera retrospectivamente su producción y no se cumple con tal expectativa. Esta concepción describe claramente interacciones *normativas* o “ritualizadas” (Goffman, 1967, p. 19), en donde cualquier instancia verbal o no verbal que se aleja de lo esperable para el evento comunicativo es *observada*. En este caso, la falta descubre no solamente la abstención del acto, o la ejecución de otro anti-normativo, sino que también el grado de acatamiento a cierto conjunto de consensos comunicativos previos y, por ello, la relación de poder que se establece entre los sujetos expuestos en tal relación. Según esta perspectiva, el concepto de descortesía se centra en el eje de la *falta* para adoptar una aproximación analítica que permite elaborar sobre aspectos de poder, control, acatamiento y transgresión en la interacción comunicativa.

Asimismo, la concepción de *falta socionormativa* de la descortesía da paso a un abordaje que pone el foco en los diseños comunicativos destinados a *dañar, atacar o agravar* al conjunto de percepciones socio-psicológicas a las que los interlocutores

⁵² Compárese también a Zimmerman (2003, 2005), quien estudia los insultos en el discurso de adolescentes masculinos mexicanos e identifica algunos de esos comportamientos como *antinormativos* y que son realizados a través de actos comunicativos que el autor denomina *anticortesés*. La *anticortesía* en Zimmerman es una actividad de construcción de identidad individual y grupal que se realiza con actos con una meta ilocutiva de descortesía pero que, al mismo tiempo, persiguen una meta-identitaria de cohesión y adherencia al grupo. De forma similar, Martín Rojo (2000) desarrolla la noción de “descortesía cooperativa” en el análisis de debates políticos.

adscriben y reclaman para sí (Goffman, 1959[2004]). Tales actividades se conforman como *amenazas a la imagen* de los individuos en interacción. Conceptualmente, lo que antes estaba en falta, ahora se lo completa con una multiplicidad de recursos y estrategias que posibilitan el daño y el perjuicio entre los interlocutores. La descortesía se vuelve con esto un objeto de estudio mucho más complejo, dinámico y extendido: inevitablemente incorpora, toca o se confunde con otros fenómenos muy diferentes, como la *hostilidad*, la *agresión* y la *violencia simbólica*. El problema de la delimitación y alcance de la descortesía quizás se deba a que el concepto y su término viene a contener hiperonímicamente a todos los demás fenómenos de la lengua en uso para agredir o causar conflicto, o porque realmente se necesita avanzar hacia una conformación de un objeto de estudio de forma más sistemática, o por cuestiones metodológicas que limitan las respuestas que se puedan brindar.

A lo anterior se suma el *componente afectivo* de la descortesía, que impacta negativamente en el clima socio-emocional de la situación y en las relaciones interpersonales establecidas. Hay un *efecto social* (Bravo, 2016) que se identifica a partir de la puesta en interacción de determinadas emociones configuradas socialmente y explicitadas individualmente. La interpretación y alcance de tales efectos no deja de quedar a cargo del analista, quien determina qué señales verbales y no verbales descodifica para justificar un conjunto de actitudes negativas que hacen a los comportamientos descorteses. Desde lo ya propugnado por la lingüística antropológica (Duranti y Goodwin, 1992) y la etnografía del habla (J. J. Gumperz, 2001), el “contexto del analista” (Bravo, 2008c) se redescubre como un instrumento fundamental para orientar el análisis pragmático de la (des)cortesía desde una perspectiva más sociocultural (Bravo, 2010b).

Los estudios con un énfasis más discursivo sobre la descortesía avanzan hacia el cometido de transponer el nivel interpersonal de los interlocutores. Esos estudios entienden la descortesía como el resultado de percepciones evaluativas en línea o *post facto* del comportamiento comunicativo, como las actitudes negativas según determinados marcos de participación o bien como construcciones discursivas que operan a niveles macro o superestructurales. Estas concepciones confluyen en describir la descortesía como un fenómeno que puede sostenerse en el tiempo, insertarse “desarmónicamente” en la dinámica social y comunicativa, y hasta consensuar la dirección por la cual efectuarse en los límites comunitarios de pertenencia (Kaul de Marlangeon, 2012). Al describir e interpretar estas “instancias de descortesía” y, especialmente al emprender un abordaje analítico que incluye aspectos discursivos y socioculturales, surgen también cuestiones epistemológicas y ontológicas recurrentes en los distintos espacios de discusión académica⁵³, con una intensidad que quizás es más notable en aquellos estudios que adoptan perspectivas y herramientas multidisciplinares.

2.4.3 Resumen

Se concluye esta breve reseña proponiendo en la Tabla 6 cuatro aproximaciones o abordajes en el estudio de la descortesía, cada una desde una dimensión analítica y con las nociones de segundo orden más sobresalientes.

⁵³ Consúltese, por ejemplo, los distintos coloquios del Programa EDICE (www.edice.org).

Tabla 6. Dimensiones, descriptores y nociones de descortesía

Dimensión	Descriptor	Noción
Socionormativa	<i>falta</i>	Regla, máxima o principio
		Deseos de imagen, comportamientos políticos, contratos conversacionales
		Compromiso mutuo
Interpersonal	<i>agravamiento</i>	Imagen social, actividad de imagen
		Agresión, ataque
		Daño
Socioemocional	<i>tensión</i>	Relaciones interpersonales y comportamientos negativos
		Determinados efectos socio-emocionales
Comunitaria	<i>marcos de participación</i>	Evaluaciones del comportamiento comunicativo
		Prácticas identitarias negativas
		Construcciones discursivas, evaluaciones, operaciones discursivas con valor ideológico

2.5 Conclusión

En este capítulo se presentó un estado de la cuestión sobre los estudios de la descortesía en contextos institucionales-organizacionales y en relación al uso del correo electrónico. Se desarrolló con suficiente nivel de detalle las bases teóricas generales y particulares para los propósitos de investigación que conforman los capítulos 4, 5 y 6, respectivamente. Además, se presentó un más breve marco de referencia sobre los distintos conceptos elaborados para comprender el fenómeno de la descortesía, organizados en cuatro dimensiones y diferentes nociones de segundo orden sobre el mismo. En el capítulo que sigue, se hará una presentación con similar propósito, pero para las metodologías utilizadas.

Capítulo 3. Metodología

3.1 Introducción

Como se presentó en el capítulo anterior, actualmente no existe un marco de estudio único para el estudio de la (des)cortesía. Se acepta en cambio el rol central del investigador para la interpretación del fenómeno desde una perspectiva relacional por construcción social⁵⁴, perspectiva que se encuentra en los trabajos de Bravo (1996, *inter alia*; 1999) y como desarrollo central dentro de la red de proyectos internacionales del Programa EDICE, comunicado en sucesivas publicaciones desde el año 2002 (cf. §3.3.1). Para la descortesía en particular, el rol del analista ha sido también recalcado por la teoría de Kaul de Maralangeon (cf. §2.3.5), ya desde su tesis de especialización ([1992] 1995, 2003). El grupo neozelandés de Holmes *et al.* (2012) llega a las mismas conclusiones, denominando esta aproximación como una “neo-cortesía” *neo-politeness* (Holmes *et al.*, 2012, p. 1064) o, como lo refiere Kádár (2017, p. xiv), aproximaciones teóricas que representan una “tercera ola” *third-wave theories*.⁵⁵ Desde esta perspectiva, centrada en la búsqueda por parte del analista de *tendencias macroestructurales de producción y evaluación* de actividades de descortesía, el marco metodológico es necesariamente multidimensional y heterogéneo, con medidas propias para asegurar la validez y la confiabilidad de los resultados a partir de técnicas

⁵⁴ Acerca de la presencia del contexto del analista, cf. Bravo (1999, p. 158; 2009a, pp. 220-221; 2015, pp. 59, 66) y Haugh (2007, pp. 309-312). Sobre la perspectiva relacional como construcción social, cf. Bravo (2009b, pp. 37-38; 2015, pp. 53-56), Haugh (2013, *pássim*).

⁵⁵ En palabras de Kádár (2017, p. xiv): “... a common characteristic of these studies is that they attempt to model politeness and impoliteness in terms of interactional productive and evaluative *tendencias*. That is, without denying the existence and importance of idiosyncratic behaviour, third-wave theories attempt to set up models that are not prescriptive by nature, but which can capture the macro *tendencias* of the production and evaluation of (im)politeness”.

(cf. §3.3.2) y procedimientos (cf. §3.4) desarrollados a partir de la etnografía de la comunicación (J. Gumperz y Hymes, 1972; Hymes, 1993) y del habla (Schegloff, 1999, 2007, [1970] 2004). Se asume, así, un abordaje multi-metodológico para ejecutar los propósitos de esta investigación.

En este capítulo se presenta el marco de estudio, su diseño y procedimientos metodológicos utilizados. Se provee una presentación detallada de los ambientes laborales en donde se recopilaron los datos, los informantes y participantes que los proveyeron y donaron materiales auténticos (cf. *Materiales Suplementarios, B. Corpus natural*), además de las cuestiones éticas que, para resguardarlas, impactaron de manera fundamental en la estructuración metodológica. Asimismo, se provee una descripción detallada de los instrumentos de estudio utilizados, en los que se incluye una experiencia piloto⁵⁶, cuestionarios y entrevistas, a través de los cuales se conformó los corpora no natural y natural de correos electrónicos. Ello se complementa con una exposición de los procedimientos utilizados para analizar la naturaleza de los datos recopilados, en particular la técnica de triangulación teórica y metodológica. Se brinda en cada caso ejemplos ilustrativos de los pasos para la interpretación de los datos.

3.2 Marco de la investigación

3.2.1 Los ambientes laborales

Este estudio recopila información natural y no natural facilitada por empleados argentinos de dos empresas multinacionales estadounidenses de gestión privada con sede en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Argentina), ambas en la industria de

⁵⁶ Es decir, una aplicación, a menor escala, de los instrumentos de estudio en los ambientes laborales a estudiar, con el reconocimiento de campo necesario y la identificación preliminar de los posibles informantes y participantes del estudio.

externalización de procesos⁵⁷ y competidores directos en el mercado tanto por los clientes como por los mismos empleados. La primera empresa (de aquí en más “Empresa A”) mantuvo tres sedes en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires durante el período comprendido entre los años 1998 y 2014, con una fuerza laboral de hasta 5.500 empleados argentinos totales en su fuerza máxima (2004-2007), mientras que la segunda (identificada como “Empresa B”) posee una sede en la misma ciudad desde el año 2000 al presente con hasta 2.200 empleados totales en su pico de actividad (2004-2007). A partir del año 2014 la empresa comenzó un plan de reducción del personal que supera el 80% de su plantilla al cierre del primer semestre de 2017.

La Empresa A concluyó todas sus operaciones de negocios en la Argentina y la Empresa B disminuyó notablemente su personal. Esta situación se inició en el año 2008 debida a factores económicos locales y globales, entre los que se destacan el valor desventajoso del tipo de cambio entre el peso y el dólar, una inflación interanual sostenida, la constante negociación de salarios, el surgimiento de mercados regionales más competitivos (como Chile, Colombia y Perú) y el impacto de la crisis económica de 2008-2014⁵⁸. El sector industrial, luego de obtener un pico de generación de puestos de trabajo entre el 2005 y finales de 2007, revirtió su tendencia de crecimiento con una disminución anual promedio del 13% de puestos para el período 2008-2010. A partir del año 2011, la pérdida de puestos laborales destinados a satisfacer servicios de *back office* para el mercado exterior fue casi total, absorbidos por sedes en los países latinoamericanos ya mencionados y en India, Filipinas, Hungría o Rumania, entre otros. En este contexto macroeconómico, ambas empresas degradaron o cancelaron

⁵⁷ También identificada como “subcontratación de procesos de negocios”, del inglés *business process outsourcing (BPO)*. En esta industria, se provee la realización de funciones operativas por medio de proveedores internos de la empresa o externos a ella para reducir costos.

⁵⁸ Con origen financiero en los Estados Unidos por el colapso del valor de las denominadas “hipotecas subprime”.

paulatinamente los beneficios corporativos que antes servían para captar empleados talentosos o para motivar a los ya contratados, como por ejemplo la asignación de determinada categoría en los planes de salud privada, el otorgamiento de premios o incentivos monetarios, la flexibilidad de horarios y la realización de festejos sociales, entre otros. Sumado a esto, el lento proceso de salida del mercado se tradujo en falta de proyectos productivos, limitación en los planes de carrera, ociosidad y renuncias o despidos injustificados, todo lo cual produjo inestabilidad laboral y climas laborales negativos.

Durante el período de recolección y conformación de los corpora, ambas empresas estaban operativas y ofrecían una amplia gama de soluciones corporativas relacionadas con servicios al cliente (tales como atención, ventas y soporte técnico) y diferentes herramientas tecnológicas para la administración de esos servicios y la comunicación. Los roles laborales más comunes incluyeron los puestos de ejecutivo de servicio, agente telefónico y agente de *back office*⁵⁹. La investigación puso el foco en equipos argentinos de *back office* en ambas empresas, los cuales comprendieron profesionales de tecnología y desarrollo en las áreas de gerenciamiento de proyectos, diseño de materiales de capacitación, desarrollo de software, control de calidad y telecomunicaciones. Los equipos pertenecían al departamento identificado como “Capital Humano” (*Human Capital*) y brindaban servicios relacionados con la administración de recursos humanos a las propias empresas (denominados “clientes internos”) y servicios a otras empresas multinacionales, generalmente estadounidenses (denominados “clientes externos”). En la Empresa A, los equipos argentinos de *back office* del departamento de Capital Humano sumaban alrededor de 45 miembros más

⁵⁹ Refiere a las funciones que sirven de apoyo a las operaciones de negocio, generalmente referidas a aquellas que no involucran directamente a los clientes, como la gestión de la contabilidad, finanzas, recursos humanos, tecnología y comunicación.

o menos estables y en la Empresa B una cifra aproximada de 30 miembros.⁶⁰ Los participantes e informantes que brindaron los datos para la recolección de los datos empíricos y la conformación del corpus no natural y natural se basó en este grupo de alrededor de 75 empleados argentinos, con una mejor representación de la Empresa A.

Con una mayor o menor cantidad de puestos de mando, de dirección media u operacionales, los equipos de *back office* se organizaban en una estructura jerárquica similar en ambas empresas: vertical, descentralizada, funcional y en departamentos (Mintzberg, 1979, pp. 188-192). En general, poseían una doble dependencia laboral: uno local en la sede de Argentina y otro internacional en los Estados Unidos, de quienes se recibía asignaciones y órdenes laborales, aunque todos los efectos legales dependían del reporte local. En el ápice de la estructura del equipo se encontraba un director ejecutivo estadounidense y otro argentino, con el mayor nivel de jerarquía superior. El mando se distribuía en puestos tecno-estructurales conformados por gerentes y gerentes de proyectos y el núcleo de operaciones lo suplían analistas con distinta antigüedad y jerarquía a cargo de la provisión de los productos y servicios asignados. Cada gerente de proyecto tenía a cargo un número diverso de analistas, dependiendo de la magnitud del trabajo por cumplir, aunque en general constaban de entre cinco y diez analistas. Para graficar la estructura organizacional en ambas empresas, en la Figura 6 se presenta una muestra sintética de la organización del grupo de *back office* del departamento de Capital Humano en ambas empresas. Esto incluye la posición de los empleados en cada uno de los niveles y provee de una referencia visual vertical de las diferencias socioculturales en cuanto a la percepción de poder y

⁶⁰ Estas cifras no son exactas porque algunos miembros eran parte del departamento en proyectos específicos y luego volvían a sus puestos y departamentos de pertenencia dentro de cada empresa.

distancia entre los empleados argentinos y estadounidenses. Los nombres son ficticios y se utilizan en la conformación del corpus natural.

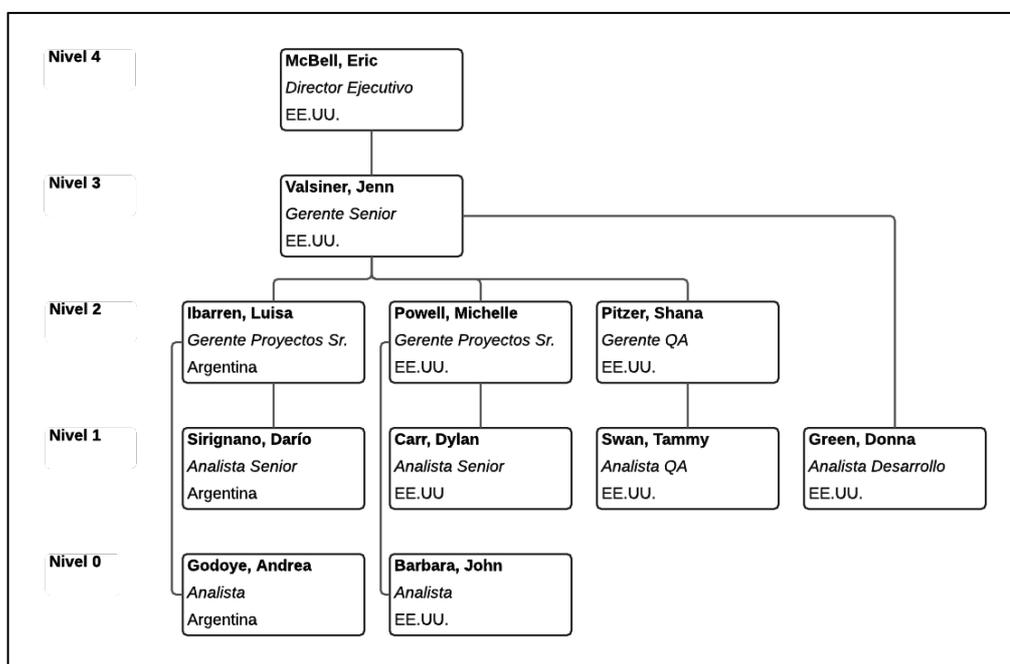


Figura 6. Organigrama sintético de los equipos de las Empresas A y B

Cabe aclarar que, para la contratación de nuevos empleados, en ambas empresas se solicitaba como requisito excluyente un nivel de inglés entre intermedio y avanzado, particularmente en lo concerniente a las habilidades orales y escritas. Entre las funciones laborales se incluía la comunicación cotidiana con personal estadounidense, además del desarrollo de las tareas propias del puesto. A tal efecto, el proceso de contratación estaba condicionado a los resultados de una entrevista telefónica preliminar, una presencial con personal de Recursos Humanos y un examen escrito. Las tres instancias eran desarrolladas en lengua inglesa dentro de la variedad diatópica estadounidense.

3.2.2 Informantes y participantes

El corpus no natural también se recopiló en el contexto de las Empresas A y B, a través de dos instrumentos de estudio (cf. §3.3) suministrados a los empleados de los

equipos de *back office* del departamento de Capital Humano. Estos *participantes* no tuvieron contacto directo con el investigador, sino que se accedió a ellos mediante otros empleados de los mismos equipos de trabajo que actuaron de *informantes* del investigador. Además de las referencias y solicitudes de colaboración ante otros empleados participantes (cf. §3.2.3), los informantes facilitaron el corpus natural de correos electrónicos y accedieron a proveer información de campo mediante entrevistas semi-estructuradas y consultas espontáneas, con las reservas respectivas para el caso (cf. §3.2.3).

Para la conformación del corpus natural, se solicitó la colaboración voluntaria a diferentes personas dentro de la red de contactos profesionales del investigador y con las cuales mantuvo relaciones laborales en algún momento del período 2007-2013 en las Empresas A y B. Luego, a cada uno de ellos se les solicitó que contribuyeran con el contacto de otros posibles interesados en participar del estudio y que pertenecieran al mismo equipo de trabajo en dichas empresas. Este segundo grupo debía cumplir la condición de no haber mantenido una relación laboral ni directa ni indirecta con el investigador. El investigador identificó al primer grupo como *informantes de primer grado* mientras que al segundo como *informantes de segundo grado*. A todas las personas contactadas se les comunicó sobre los objetivos generales de la investigación, se les solicitó un permiso general para analizar los correos electrónicos que constituían los materiales textuales y, además, se les aseguró un compromiso de privacidad, anonimato y no trazabilidad de identidades (cf. §3.2.3). En el segundo semestre (julio-diciembre) de 2012 se trabajó con los informantes de primer grado, mientras que en el primero (marzo-agosto) de 2013 se puso el foco en los informantes de segundo grado.

El material que conforma el corpus natural fue facilitado por cuatro informantes de primer grado, tres femeninos y uno masculino, uno en el rango etario

de 26-35 años y tres en el de 36-45 años, tres de ellos de la Empresa A y uno de la B, con una antigüedad laboral promedio de nueve años en la misma empresa y en niveles jerárquicos medios, excepto uno de nivel inferior. Se procedió de la misma manera con otros cuatro informantes de segundo grado, tres masculinos y uno femenino, dos de ellos en el rango de 26-35 años y los otros dos en el de 36-45 años, tres de la Empresa A y uno de la B, con una antigüedad laboral promedio de 5 años y medio y en niveles jerárquicos inferiores. Los informantes pertenecen a distintos equipos de *back office* con distintas funciones dentro del departamento de Capital Humano de las empresas, entre las que se destacan el gerenciamiento de proyectos, capacitación, análisis técnico de datos y atención al cliente. La Tabla 7 a continuación ordena estas características.

Tabla 7. Características generales de los informantes

Grado	Referencia	Género	Edad	Antigüedad	Nivel	Función	Empresa
1°	Informante 1	F	26-35	10 años	0	Análisis	A
1°	Informante 2	F	36-45	8 años	2	Capacitación	A
1°	Informante 3	M	36-45	10 años	2	Proyectos	A
1°	Informante 4	F	36-45	7 años	2	Proyectos	B
2°	Informante 5	M	36-45	2 años	0	Análisis	A
2°	Informante 6	M	36-45	5 años	1	Técnico	B
2°	Informante 7	F	26-35	10 años	0	Capacitación	A
2°	Informante 8	M	26-35	5 años	1	Atención	A

Los participantes del estudio completaron alguno de los dos instrumentos de estudio diseñados para la recogida de datos no naturales (cf. §3.3.2.1). Todos ellos declararon pertenecer a las Empresas A o B y desempeñarse dentro de algún equipo de *back office* del departamento de Capital Humano. En el primer cuestionario participaron 30 empleados, 17 de la Empresa A y 13 de la Empresa B, de las cuales se descartaron cinco participaciones porque proveyeron respuestas incompletas, cf. §4.3.1). En el segundo cuestionario participaron 58 empleados, 33 de la Empresa A y 25 de la Empresa B y se descartaron ocho participaciones por el mismo motivo

mencionado (cf. §4.4.1). Los datos demográficos y laborales básicos de los participantes se presentan en las secciones correspondientes (cf. §4.3.1 y §4.4.1).

3.2.3 Consideraciones éticas

Como se ha mencionado en la sección anterior, los ocho informantes que donaron material textual para la conformación del corpus natural de correos electrónicos en lugares de trabajo mantuvieron relaciones laborales jerárquicas y no jerárquicas con el investigador entre el período comprendido por los años 2007 y 2012. Así, estas relaciones se mantuvieron con anterioridad al inicio de esta investigación y de la conformación de los corpora. No se mantuvieron relaciones laborales con los demás empleados que proveyeron datos empíricos a través de los instrumentos de estudio.

En cada caso, se suministraron formularios de consentimiento y de uso para fines académicos de todos los datos y textos recolectados (cf. Anexo F), lo cual se realizó entre el segundo cuatrimestre de 2013 y el primero de 2014. En este formulario se expresa un compromiso de privacidad de los datos personales, empíricos y textuales, el anonimato y la no trazabilidad de identidades individuales, grupales o empresariales. Para ello, se adoptaron las siguientes medidas:

1. No se mantuvieron copias de los correos electrónicos facilitados por los informantes una vez que fueron procesados para conformar el corpus natural. Estos materiales originales fueron borrados de manera permanente de la computadora de trabajo del investigador.
2. No se realizaron grabaciones de audio ni de video en las entrevistas realizadas a los informantes, por pedido expreso de los mismos (cf. §3.3.2.3).

3. Los corpora utilizados se entregan en un documento independiente a este trabajo para su consulta restringida a los evaluadores respectivos (cf. *Materiales Suplementarios*).
4. Se han cambiado todas las identidades referidas por pseudónimos con algunos nombres de la propia familia del investigador para el caso de los empleados argentinos y otros anglosajones aleatorios más comunes para los empleados estadounidenses. Para ello, se ha confeccionado un elenco de nombres más restringido que el número de participantes en los intercambios de los correos electrónicos; en otras palabras, para cada secuencia se ha utilizado la misma *dramatis personae* si se ajustaba al origen y nivel jerárquico conformado. Asimismo, se han sustituido todas las referencias a las mismas empresas o a terceros, lo que incluye los nombres de los proyectos, archivos y ruta de acceso a tales archivos.
5. De forma más decisiva, y para responder al compromiso de no trazabilidad de las identidades o de la información, no se distingue en el corpus natural si un correo electrónico surge de la Empresa A o B (cf. §3.3). Para ello, como se verá, se asume un grado de homologación de los equipos laborales involucrados, a punto tal de considerarlos teóricamente como una única *comunidad de práctica descortés* (cf. §3.4).

Los correos electrónicos que resultaron de estas acciones fueron puestos a consideración para cada informante en particular durante las entrevistas semi-estructuradas y se cotejó allí la suficiencia del compromiso expresado. En esa oportunidad, se ofreció la posibilidad de retirar el texto natural así ajustado para su estudio. Todos los informantes estuvieron de acuerdo con los cambios realizados y nadie retiró los correos donados para la investigación.

3.3 Diseño de la investigación

3.3.1 Proyectos de investigación asociados

Este trabajo se inscribe dentro de la red internacional de proyectos de investigación del Programa EDICE (Estudios sobre el Discurso de la Cortesía en Español) con sede en la Universidad de Estocolmo, Suecia, y donde el investigador colabora desde el año 2002⁶¹. En consonancia con los desarrollos aportados por los múltiples estudios en dicha red⁶², se adopta una perspectiva de análisis exploratoria, cualitativa, empírica e interpretativa con el propósito general de profundizar sobre la naturaleza pragmática y sociocultural del fenómeno de la descortesía.

Esta es la misma aproximación adoptada en el desarrollo del proyecto de investigación “Gestiones de imagen en medios electrónicos”, dirigido por la Prof. Dra. Silvia Kaul de Marlangeon en la Universidad Nacional de Río Cuarto (aprobado y subsidiado por SECYT-UNRC, código E/320, Res. N° 852/11), para dar cuenta de, por ejemplo, los contextos sociales y las premisas socioculturales como factores extralingüísticos que conforman el aparato interpretativo de las realidades de los interlocutores en situación comunicativa (Bravo, 2015, pp. 49-50, cf. §4.2). El referido proyecto ha indagado en la delimitación de la descortesía como unidad extralingüística (Kaul de Marlangeon, 2014) y su conformación en redes sociales (Di-Nardo, 2014; Kaul de Marlangeon y Cordisco, 2014), listas de distribución (del-Valle-Núñez, 2014) y foros de debate en medios periodísticos en línea (Dandrea, 2014).

⁶¹ Más información en <http://www.edice.org>.

⁶² Consúltense, por ejemplo, los resultados entre 2002 y 2010 en http://edice.org/?dl_id=13, y los desarrollos posteriores en la revista *Pragmática Sociocultural / Sociocultural Pragmatics*, publicada en Berlín por la editorial De Gruyter (<https://www.degruyter.com/view/j/soprag>), y los documentos de trabajo *Textos en Procesos / Texts in Process*, publicada en Estocolmo y Sevilla por el Programa EDICE (<http://oa.edice.org/index.php/tep>).

Asimismo, el trabajo comparte el propósito de desarrollar instrumentos metodológicos para recolectar datos empíricos sociopragmáticos dentro del proyecto “Metodología para la recolección de un corpus socio-pragmático en diferentes comunidades de habla del español (COSOPRAG)”, dirigido por la Prof. Em. Dra. Diana Bravo en la Universidad de Estocolmo (aprobado y subsidiado por Resolución N° 301-3014-08 de dicha institución). Algunos de sus avances han sido comunicados por Rodríguez Alfano y Jiménez Martín (2014) para el acto de *halago* en una comunidad mexicana de Monterrey y Bernal y Hernández Flores (2016) como aplicación para la enseñanza transcultural del español como lengua extranjera en la región escandinava (cf. §4.2).

Cada proyecto desarrolló perspectivas y aproximaciones según las particularidades del medio y las características de la materialidad textual estudiada. Bravo (2008a, p. 509; 2009b; 2010b, pp. 21-22), propone tres enfoques, fases o pasos metodológicos para proceder interpretativamente: la *introspección*, la *consultación* y la *exposición fundamentada*⁶³ (cf. §3.3.3). Es central para ello basarse en el desarrollo de instrumentos (p. ej. *test* de hábitos sociales, *test* intersubjetivos, cuestionarios para la recolección de información sociocultural) que permitan recopilar datos empíricos relevantes y atinentes al objeto de estudio relacionado con la (des)cortesía para proceder *ante* o *ex post* con el trabajo interpretativo del analista. Por su parte, Kaul de Marlangeon (2012, p. 96) indica la propensión de los interlocutores a evaluar sus propios comportamientos comunicativos (des)cortesés en la interacción en línea mediante, por ejemplo, redes sociales. La autora observa que éstos analizan sus propios actos de (des)cortesía, consultan los resultados con otros interlocutores significativos,

⁶³ Se ha nominalizado este tercer elemento para lograr una enumeración sintética. En términos de Bravo (2010, p. 22): “Exposición y fundamentación de los resultados”.

y comprueban la información obtenida para corroborar o rechazar conclusiones. De allí que la autora denomine a esta metodología *consultación no programada y espontánea, ex post factum* (Kaul de Marlangeon, 2012, p. 96, cf. §3.3.3). Todo este proceso, que encuentra puntos de contacto con los *conocimientos metapragmáticos* de los participantes (Kádár y Haugh, 2013, pp. 186-187, cf. §1.4, §4.2), se realiza *durante* el intercambio comunicativo mediado por nuevas tecnologías y que el analista utiliza luego para justificar sus propias interpretaciones.

En resumen, los anteriores proyectos han utilizado aspectos metodológicos para el estudio de la (des)cortesía que brinda centralidad del dato empírico como insumo que retroalimenta el hacer del analista. Para ello, es indispensable el diseño de instrumentos de estudio que brinden una base empírica para el desarrollo de hipótesis socioculturales según las situaciones y los contextos en estudio, tal como se ha hecho con los *tests de hábitos sociales* para diferentes variedades del español (Bravo, 2015, p. 50; Hernández Flores, 2008; Murillo Medrano, 2008). A la vez, tales instrumentos deberían servir para *consultar* a informantes relevantes a fin de que se tenga una referencia que permita de un modo más justificado corroborar o rechazar determinada hipótesis, lo cual se reconoce en Bravo (2008c, pp. 16-19; 2009b, p. 45) como *test intersubjetivo*. De forma relacionada, Kaul de Marlangeon (2012, p. 96) indica hacer uso de las propias evaluaciones que hacen los interlocutores ante un comportamiento comunicativo que, potencialmente, se le adscribe a la (des)cortesía. La sumatoria de estos desarrollos brinda un conjunto de datos empíricos que sirven de marco metodológico y de herramienta interpretativa para el análisis de la descortesía, como se presenta a continuación.

3.3.2 Recopilación de datos

Los datos que sirven de base empírica para esta investigación se recopilaron en los lugares de trabajo de los equipos de *back office* de las Empresas A y B a través de los siguientes instrumentos y procedimientos:

- Dos cuestionarios⁶⁴ de hábitos sociales sobre el uso de la lengua inglesa como *lingua franca* en correos electrónicos escritos con propósitos laborales (cf. Anexo A) y sobre la expresión de actitudes que perciben como “negativas” y en relación con comportamientos comunicativos o laborales que se evalúan como “descorteses” (cf. Anexo B) y que conforman nociones más o menos estables, más o menos consensuadas, en torno a la descortesía (cf. §4.4).
- Entrevistas semi-estructuradas y no estructuradas de consultación espontánea a los empleados que participaron en carácter de informantes de este trabajo, a fin de recabar información pre-teórica sobre sus prácticas laborales, uso de la lengua inglesa y del correo electrónico en sus puestos y en relación con sus colegas de trabajo, además de las percepciones y las reacciones sobre los correos electrónicos donados para la investigación.
- Dos conjuntos de correos electrónicos: uno no natural recopilado a través de unos de los cuestionarios anteriores (cf. Anexo B) y en el cual se pone el foco en las posibles reacciones ante un acto de descortesía (cf. §5.4) y otro natural donado por los informantes para analizar la modalización de actitudes negativas puestas en relación analítica con la descortesía (cf. §6.4).

⁶⁴ Como indican Bernal y Hernández Flores (2016, p. 116), es conveniente utilizar la denominación *cuestionario* frente a *test* cuando el foco de la investigación está en la recopilación de opiniones y percepciones de contextos socioculturales, y no en el elemento de comprobación analítica. Se aclara, no obstante, que el diseño del cuestionario propone de entrada, y en sí mismo, una macro-hipótesis del investigador que se somete a comprobación por la calidad y el alcance de los datos recopilados y que hacen a su objeto de análisis.

Las tres fuentes de recopilación de información empírica, sumado a la incorporación de distintos esquemas teóricos para el análisis de la descortesía, proveen un determinado grado de validez y credibilidad en los resultados descriptivos e interpretativos del objeto de estudio seleccionado. La subjetividad y sus posicionamientos se ven más centrados (u “objetivados”) desde una postura que *triangula* las aproximaciones teóricas y metodológicas (Scollon, Scollon, y Jones, 2012, pp. 18-21). Kaul de Marlangeon (2013, p. 83) encuentra la técnica de la *triangulación* pertinente en la construcción de su marco teórico para el estudio de las actividades de imagen de rol y la autodescortesía, ya que permite “dar mayor objetividad al análisis introspectivo de las intenciones” y, para ello, “resulta necesario usar más de un esquema teórico para la interpretación”. Metodológicamente, la triangulación puede combinar técnicas de la etnografía de la comunicación (p. ej. observación de campo, entrevistas) y otras experimentales (p. ej. cuestionarios, reportes verbales, entre otros), según pone en cuestión Félix-Brasdefer (2009, pp. 29-32).

Las técnicas trianguladas son generalmente entrevistas con diferentes grados de estructura (p. ej. estructuradas o espontáneas), cuestionarios de distintos tipos (p. ej. de opinión o percepción, de compleción discursiva) y datos de campo (p. ej. por observación participante o no participante) que se ponen en relación con datos naturales o no naturales obtenidos con otros métodos. En general, tales datos surgen de grabaciones o registros (como en el caso de correo electrónico) de interacciones comunicativas naturales en el lugar de trabajo. Esta multimetodología la adoptaron, por ejemplo, Schnurr (2009, pp. 18-19) y Holmes, Marra y Vine (2011, pp. 27-37) para la recopilación de los datos atinentes a un “discurso de liderazgo” en los contextos socioculturales y las situaciones laborales específicas de los participantes de tales

estudios. Se debe hacer notar, sin embargo, y como ha discutido Haugh (2010a, pp. 155-157), que esta técnica heterogénea de recopilación de datos acarrea una multiplicidad de niveles interpretativos *ex post factum* que el análisis puede no abarcar de manera profunda o dar lugar a la postulación de categorías sin una base empírica suficiente ni ordenada, por lo que su aprovechamiento debe hacerse con los resguardos analíticos de cada caso.

En las cuatro sub-secciones que siguen, se describen en detalle las decisiones de diseño tomadas para el desarrollo de los instrumentos de estudio, en especial las referencias a los dos cuestionarios utilizados.

3.3.2.1 Experiencia piloto

Para la recopilación de datos, se organizó primeramente un estudio piloto que demandó una preparación de tres meses y que fue implementado durante junio, julio y agosto de 2012. Se elaboró un instrumento que integraba un cuestionario sobre hábitos sociales y un test de compleción discursiva que involucraron 45 preguntas y tareas de producción escrita. Este se implementó en formato papel y por medio de una plataforma electrónica y se impartió a empleados de diferentes empresas, usuarios del inglés con sus propósitos profesionales. Con las respuestas recibidas (25, completas en diferentes grados), se anticiparon dos desafíos que luego se tuvieron en consideración para el desarrollo e implementación de los instrumentos y resultados aquí contenidos.

El primer desafío implicó la extensión y duración del cuestionario, aspecto señalado por algunos de los participantes de manera directa (en respuesta al último ítem “Comentarios finales”) y por el número elevado de respuestas incompletas (10), lo cual evidentemente promovió un sesgo por fatiga. Para superarlo, se decidió desarrollar dos instrumentos separados, restringir las preguntas al mínimo necesario y

sintetizar opciones (cf. §3.3.2.2). Por ejemplo, el cuestionario original incluía una sección que pretendía una autoevaluación de los participantes sobre sus competencias en el uso del inglés y otro sobre necesidades de aprendizaje en esa lengua. Ambas secciones se eliminaron en los instrumentos sucesivos al recortar los propósitos y alcance del estudio. Además, para facilitar la recopilación de datos y su tratamiento, se decidió aplicar ambos instrumentos en línea y en diferentes momentos en los mismos ambientes laborales, asumiendo una representación demográfica y laboral para las respuestas en ambos cuestionarios a efectos de reducir la cantidad de preguntas. El segundo desafío refirió a la cantidad y disponibilidad de participantes para el estudio. Dado que el universo seleccionado posee características muy específicas, se dificultó el acceso a los participantes requeridos. Para mejorarlo, se decidió poner el foco en dos empresas (en lugar de tres) y restringir los ambientes laborales a un departamento y grupo funcional en particular para, así, poder reforzar las redes de contacto, facilitar las solicitudes de colaboración y hacer el seguimiento correspondiente (cf. §3.2.1).

La experiencia piloto permitió tomar decisiones en función de la naturaleza del objeto de estudio y ajustar el alcance buscado. Supuso tomar decisiones metodológicas que comprendieron rediseñar los instrumentos de estudio y circunscribir los ambientes de trabajo para homologar sus características en una única comunidad de práctica descortés y trabajar allí sobre los vínculos en las redes profesionales⁶⁵.

A partir de estos ajustes metodológicos, se recopilaron los datos para el estudio como se describe en el apartado que sigue.

⁶⁵ Se utilizaron los contactos personales por medio de correo electrónico y a través de *Linkedin.com*. Con los informantes se utilizaron mensajes de texto (SMS), llamadas telefónicas, uso de *Skype* y luego *Whatsapp* para ponerse en contacto y realizar el seguimiento.

3.3.2.2 Cuestionarios

Se diseñaron dos cuestionarios adaptados de diversos estudios que responden en general a los principios de la pragmática sociocultural propugnada por Bravo (2015) y que se han implementado de manera sostenida desde el año 2003 (Bernal, 2008; Bolívar, 2008b; Contreras-Fernández, 2008; Dumitrescu, 2008; Hernández Flores, 2003, 2008; Murillo-Medrano, 2005; Piatti, 2003; Rodríguez-Alfano y Jiménez-Martín, 2014). Atraviesa el diseño de estos instrumentos el interés por recopilar datos que den cuenta de conocimientos metapragmáticos de los participantes al representar y evaluar comportamientos comunicativos atinentes a la descortesía, tal como se diseña en, por ejemplo, Ardila (2008) para las percepciones de cortesía en la variante peninsular en ámbitos educativos de nivel medio y en Hernández Flores (2009) para los debates televisivos de España y México.

El primer cuestionario se denominó “Uso del correo electrónico en contextos laborales bilingües en Argentina” (UCE, cf. Anexo A) y se lo diseñó con el propósito de recabar datos empíricos sobre los hábitos sociales en el uso del inglés como *lingua franca* a través de correos electrónicos con propósitos laborales (cf. §4.3 para un detalle sobre los objetivos específicos perseguidos). Posee cuatro secciones, además del formulario de consentimiento.

En las primeras dos secciones se incluyen siete preguntas orientadas a caracterizar el estrato demográfico y laboral de los participantes (cf. §4.3.1). Se requiere información sobre el género, el rango etario y la educación máxima alcanzada. Luego, se profundiza en el contexto y situación laboral: sector, puesto, antigüedad en un mismo sector y el reporte jerárquico directo (en Argentina, Estados Unidos, o en ambos). Cabe aclarar que estos datos demográficos y laborales son considerados representativos de los equipos de trabajo de *back office* en ambas empresas y son dados

como supuestos en el segundo cuestionario, en el cual no se profundiza al respecto. Además, y dado el recorte orientado de informantes y participantes, se espera que la información brindada por los participantes involucre desarrollar tareas laborales en sitios de contacto español-inglés y que entre esas tareas se incluyan procesos de comunicación a través de correos electrónicos con pares estadounidenses.

La siguiente sección en el cuestionario UCE tiene como objetivo recabar información acerca de la incidencia de posibles barreras comunicativas por el uso del inglés como *lingua franca*, particularmente cuando involucra la gestión de situaciones negativas, difíciles o conflictivas (cf. §4.3.2). Se incluyen también siete preguntas que requieren datos sobre la frecuencia de uso de la lengua inglesa para ejecutar tareas laborales, las dificultades encontradas en la comunicación en términos generales (y no específicamente a través del correo electrónico) y para determinar si algún aspecto comunicativo en el uso del inglés impactó negativamente en el desarrollo de la carrera profesional de los participantes.

La última sección pone el foco en algunos hábitos comunicativos a través del correo electrónico en el lugar de trabajo en seis preguntas (cf. §4.3.3). Primero, se solicita que se enumere el uso que se le da y luego se centra en obtener un relato sobre algún uso considerado inadecuado o inapropiado. A continuación, se indaga sobre la percepción que tienen los participantes sobre la utilidad o conveniencia en el uso del correo electrónico para realizar actividades de descortesía. Por último, se repregunta lo anterior al solicitar se puntualice la frecuencia de realización de una serie de actos comunicativos que potencialmente se pueden poner en relación con la descortesía, entre los que se incluye *recriminar*, *culpar*, *quejarse*, *rehusarse*, *ordenar*, *criticar* y *expresar desacuerdo*.

Para el diseño electrónico del cuestionario UCE, se utilizó la herramienta gratuita *Formularios* provista por Google⁶⁶ y se implementó su uso a través del mismo proveedor del servicio por medio de enlaces enviados por correo electrónico a los informantes y ellos, a su vez, a sus propios contactos dentro del mismo equipo de *back office* de ambas empresas. El diseño del formulario plantea una interfaz de fácil uso, la que se ilustra a través de la Figura 7⁶⁷.

UNC Universidad Nacional de Córdoba

PROGRAMA EDICE

Uso del correo electrónico en contextos laborales bilingües en Argentina

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, septiembre-diciembre 2013

Gracias por acceder a realizar este cuestionario.

Este estudio se enmarca dentro de las actividades de investigación aprobadas por las autoridades de la Universidad Nacional de Córdoba (Argentina) y el Programa EDICE (Suecia). Las preguntas que responderá a continuación permitirán recabar información sobre el uso del correo electrónico en contextos laborales bilingües entre empleados argentinos y estadounidenses.

No hay respuestas correctas o incorrectas: simplemente responda según su experiencia personal y laboral.

Los datos que se recaban aquí tienen un objetivo estrictamente académico. El investigador responsable de este proyecto garantiza preservar el anonimato y la confidencialidad de los datos. Ninguna información personal será compartida con terceros.

Para continuar, haga clic en el botón Siguiente.

El asterisco (*) indica que la pregunta es obligatoria.

*Obligatorio

Consentimiento *

Acepto participar de este cuestionario.

Figura 7. Cuestionario UCE en su contexto en línea

La implementación del cuestionario UCE se llevó a cabo durante septiembre y diciembre de 2013 y no demandó mayor seguimiento a los informantes para que los participantes colaboraran en su compleción. Los resultados obtenidos muestran dificultades en cuatro funciones comunicativas en el uso del inglés como *lingua franca*. Además, se identifican cinco áreas de uso del correo electrónico en situaciones negativas, difíciles o conflictivas de acuerdo a determinados comportamientos

⁶⁶ Más información en: https://www.google.com/intl/es-419_ar/forms/about/ (enlace accedido el 7 de enero de 2018).

⁶⁷ Accesible hasta diciembre de 2018 en: <https://goo.gl/forms/SeeyZcO6MelphEHm2>.

comunicativos que se favorecen en mayor grado que otros en relación con la percepción de descortesía (cf. §4.3.4).

El segundo cuestionario se denominó “Expresión de la actitud a través del correo electrónico en contextos laborales bilingües en Argentina” (EACE, cf. Anexo B). Se lo diseñó para recopilar datos sobre percepciones de actitudes negativas y en relación con comportamientos comunicativos que consideran “descorteses” de manera general en el ambiente de trabajo y a través del correo electrónico escrito en inglés en particular (cf. §4.4 para un detalle de los objetivos específicos). El cuestionario se presenta con un formulario de consentimiento, una sección preliminar en donde se controla la lengua de uso en el ambiente laboral y el uso del correo electrónico en el lugar de trabajo (para descartar las respuestas que estén por fuera del objeto de estudio), y una primera sección solamente con los datos demográficos básicos (género, edad y educación máxima alcanzada, cf. §4.4.1), ya que los laborales ya han sido previamente recopilados en la muestra del cuestionario UCE.

En la segunda sección, se pone el foco en obtener progresivamente distintas percepciones sobre el fenómeno de la descortesía, sobre la base de los conocimientos metapragmáticos *ex post factum* (cf. §1.4). Se comienza de forma general sobre la frecuencia de aparición de posibles situaciones o formas no deseadas a través del correo electrónico, referidas como *actitudes negativas* (cf. §1.4, §6) y que se deja a la libre elaboración de los participantes según sus experiencias laborales. Las preguntas 8 y 9 elaboran de forma más específica la identificación de tales actitudes y su gestión (cf. §4.4.2). La siguiente pregunta se mueve de la noción de “negatividad” hacia una más ajustada en relación con las percepciones de descortesía y a través de tres términos claves orientadores (cf. Anexo B, EACE-Pregunta 10: *¿Qué sería “inapropiado”, “descortés” u “ofensivo” en su lugar de trabajo?*). Ese conjunto de términos se amplía

a continuación, como se discute más bajo, con una pregunta cerrada de elección múltiple que requiere a los participantes puntualizar sus percepciones a través de campos asociativos de descortesía, que surgen de la literatura especializada (cf. Anexo B, EACE-Pregunta 11: *En su trabajo, ¿asocia algo o alguien “descortés” con alguna de las siguientes nociones? “Descortés” es algo o alguien...”* y cf. §4.4.3).

La tercera sección presenta dos escenarios hipotéticos para su evaluación por parte de los participantes. Ambos escenarios se enuncian desde dos secuencias extraídas del corpus natural de correos electrónicos que se fue conformando a medida que se diseñaba el cuestionario (cf. *Materiales Suplementarios*, Secuencia 1: TODAY / HOY y Secuencia 22: VACATION / VACACIONES) y están estructurados por distintos parámetros situacionales y comunicativos que se describen en §5.3. Para cada situación, se solicita a los participantes que consideren información contextual y uno o dos correos electrónicos breves que forman parte de las situaciones presentadas. Luego, se requiere una evaluación general sobre las actitudes expresadas en los escenarios, a partir de preguntas que requieren evaluar el efecto social de la actitud en *positivo, neutro y negativo* (cf. Anexo B, EACE-Preguntas 12 y 16) y luego justificar la opción seleccionada (cf. Anexo B, EACE-Preguntas 13 y 17). Si la actitud se evaluó como negativa, se solicita asociar la actitud evaluada con las opciones en términos asociativos (cf. Anexo B, EACE-Preguntas 14 y 18). Por último, cada una de las situaciones presenta una pregunta por la cual se apela a que los participantes produzcan un texto escrito en inglés en respuesta a los correos electrónicos evaluados, acorde a las condiciones situacionales para el caso y según el rol asignado (cf. §5.3).

Para el diseño electrónico del cuestionario EACE, también se utilizó la herramienta gratuita *Formularios* provista por Google, con la misma estrategia de implementación a través de enlaces enviados por correo electrónico a los informantes

y ellos, a su vez, a sus propios contactos dentro del mismo equipo de *back office*. La interfaz utilizada ya es reconocible y se ilustra en la Figura 8⁶⁸.

Figura 8. Captura de pantalla del cuestionario EACE en su contexto en línea

La implementación del cuestionario EACE se llevó a cabo durante marzo y junio de 2014 y, dada la mayor cantidad de respuestas que se deseaba alcanzar para este caso, se requirió realizar un seguimiento a los informantes para su colaboración y compleción. Esta demanda supuso insistir y agradecer de antemano a los informantes durante todo el cuatrimestre de implementación, lo que supuso la mayor cantidad de esfuerzo durante la recopilación de datos para el corpus no natural. Los resultados obtenidos permitieron complementar, sintetizar y especificar las cinco nociones relacionadas con la descortesía anteriormente identificadas con el cuestionario UCE, además de brindar indicios para reconocer rasgos descriptivos de un rol laboral y las necesidades de imagen que presentan en el ámbito de trabajo (cf. §4.4.4). Además, a través de las situaciones propuestas se recopilaron textos que simularan rasgos

⁶⁸ Accesible también hasta diciembre de 2018 en: <http://goo.gl/forms/KUQ93G2hvdRuyF1c2>.

genéricos de correos electrónicos reactivos ante los parámetros situacionales y comunicativos y que conformaron el corpus no natural que se analiza en el Capítulo 5.

El cuestionario EACE introduce preguntas con opciones presentadas en campos asociativos para determinar si los participantes los correlacionan con alguna noción que tengan en conocimiento metapragmático relacionado con la descortesía. Las opciones de las preguntas 11, 14 y 18 se elaboraron a partir de términos extraídos de la bibliografía consultada en el marco teórico de este estudio (cf. §1.4). Se identificaron dieciséis términos identificados en las diferentes definiciones propuestas para el fenómeno de la descortesía, los cuales se ordenan alfabéticamente a continuación:

- | | |
|---------------------|-----------------|
| 1. agresividad | 9. hiriente |
| 2. amenaza | 10. hostilidad |
| 3. conflicto | 11. inapropiado |
| 4. desatención | 12. insulto |
| 5. desconsideración | 13. negativo |
| 6. falta de respeto | 14. ofensa |
| 7. fuera de lugar | 15. violencia |
| 8. grosería | 16. vulgaridad |

Para evitar repetir los sesgos identificados en la experiencia piloto (cf. §3.3.2.1), se organizaron los términos en los siguientes ocho campos, destacados en mayúsculas:

1. **NEGATIVIDAD**: negativo
2. **IMPROPIEDAD**: inapropiado, fuera de lugar
3. **DESCONSIDERACIÓN**: desconsideración, desatención, falta de respeto
4. **VULGARIDAD**: vulgaridad, grosería

5. MOLESTIA: molesto, hiriente
6. OFENSA: ofensa, insulto
7. AMENAZA: amenaza, conflicto
8. ATAQUE: violencia, hostilidad, agresividad

La conformación de estos campos provee diferentes posibilidades de referirse a la descortesía en relación a la actividad comunicativa evaluada y al rol del interlocutor al cual se le adscribe con mayor o menor fuerza tal evaluación. Esto es lo que aquí se denomina como *perspectiva evaluativa* y que se inspira en Haverkate (1984) cuando diferencia expresiones para *focalizar* o *defocalizar* referencias al emisor de un acto de habla. Según el autor, un hablante selecciona expresiones focalizadoras o defocalizadoras para destacar o minimizar su rol en el estado de cosas comunicado a través de la actividad comunicativa en curso (Haverkate, 1984, pp. 56-105). De forma análoga, la selección de determinados campos puede brindar indicios de las posturas adoptadas por los participantes al momento de evaluar el rol del interlocutor al involucrarse en una actividad potencialmente asociada con alguna noción de descortesía. Los campos asociativos así constituidos se pueden ordenar y representar según se presenta en la Figura 9.

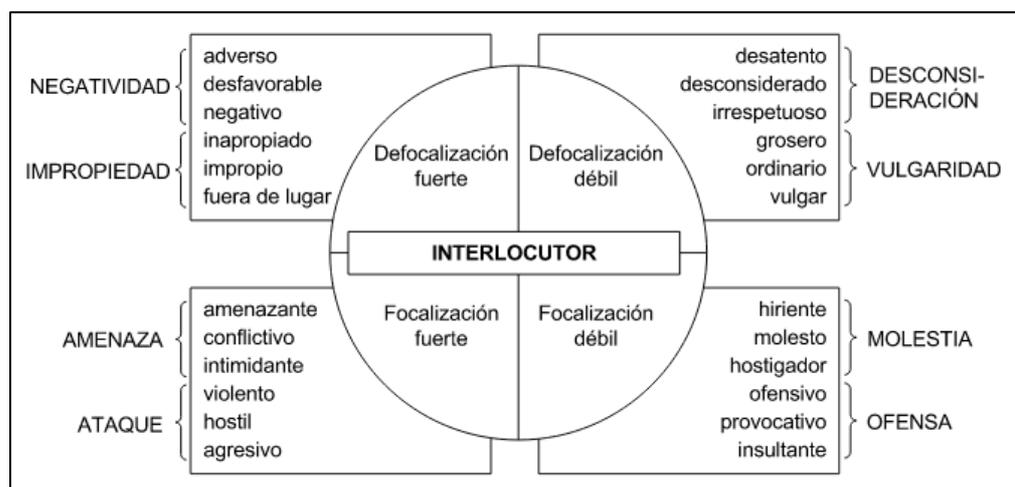


Figura 9. Campos asociativos referidos a la descortesía

Esta disposición responde a la necesidad metodológica de proveer opciones relacionadas y acotadas, si bien cada uno de los descriptores puede ser cuestionado en cuanto a su adscripción a un campo en particular.

Por último, es posible también organizar dichos campos en un continuum de gravedad de descortesía, tal como lo ilustra la Figura 10.

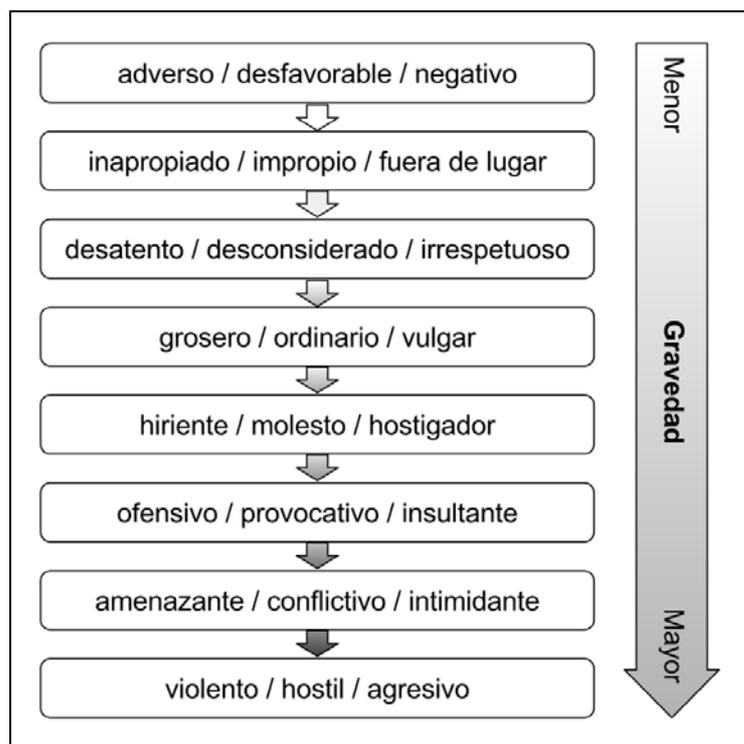


Figura 10. Campos asociativos para la descortesía y su gravedad percibida

3.3.2.3 Entrevistas

Las entrevistas semi-estructuradas se llevaron a cabo con los ocho informantes de este estudio a lo largo del año 2014. Se totalizaron tres entrevistas de aproximadamente una hora de duración con cada uno durante el horario del almuerzo de la jornada laboral, por invitación y coste del investigador. Los encuentros fueron todos desarrollados en un clima muy relajado y positivo, alentado por el evento gastronómico, gracias a las buenas relaciones profesionales previas o por la presentación personal de los informantes de primer grado a los de segundo grado (cf.

§3.2.2). Así, las preguntas de las entrevistas estuvieron formuladas de manera espontánea a partir de tres temas principales y tópicos derivados según la interacción. La planificación de los mismos para cada entrevista se presenta en la Tabla 8.

Tabla 8. *Diseño de las entrevistas semi-estructuradas*

	Tema	Tópico	Pregunta Prototípica⁶⁹
1°	<ul style="list-style-type: none"> - Estado del proyecto en progreso, del puesto y de las funciones laborales - Estado de las relaciones con otros miembros del equipo - Puestos laborales pasados 	<ul style="list-style-type: none"> - Descripción de las asignaciones laborales en curso - Dificultades encontradas - Conocimiento relacional: puestos en otras empresas, razones de cambio, comparación y contraste 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>¿En qué andás? ¿En qué proyecto estás incluido?</i> - <i>¿Te estás estresando mucho? ¿O te estresan?</i> - <i>¿Y qué vas a hacer?</i> - <i>¿De dónde la conocés a María?</i> - <i>¿Venís de otra empresa? ¿Qué hacías? ¿Por qué te cambiaste? ¿Qué era lo que más te molestaba?</i>
2°	<ul style="list-style-type: none"> - Recapitulación de algunos de los temas más salientes de la primera entrevista. - Uso del inglés en el contexto laboral - Uso del correo-e (proyecto actual). 	<ul style="list-style-type: none"> - Anécdotas personales de aprendizaje del inglés, uso en la oficina, oralidad y escritura, percepciones de la competencia propia y ajena - Empleo del correo-e en la oficina, frecuencia, estrategias de administración, mal empleo del mismo, equivocaciones, relación con la competencia escrita del inglés. 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>¿Dónde aprendiste inglés? ¿Cuándo empezaste? ¿Seguís estudiando? ¿Le enseñás a alguien en la oficina? ¿Creés que alguien necesitaría alguna clase tuya?</i> - <i>¿Cuántos correos te llegan al día? ¿Los lees a todos o van directo a la papelería? ¿Siempre te manejaste bien con los correos o alguna vez metiste la pata? ¿Qué fue lo peor que leíste en un correo? ¿Qué fue lo peor que vos hayas escrito?</i>
3°	<ul style="list-style-type: none"> - Recapitulación de algunos de los temas más salientes de la segunda entrevista. - Referencia a los correos-e donados para la investigación, descripción en general de la secuencia y de cada texto en particular 	<ul style="list-style-type: none"> - Descripción de los elementos situacionales y contextuales que son relevantes para comprender las actividades comunicativas en los correos. - Justificación de por qué se considera que hay una situación o actitud negativa, difícil o conflictiva. - Relato de los efectos sociales y laborales producidos 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>¿Qué pasó en este correo que me pasaste? ¿Quién lo mandó? ¿A quién estaba dirigido? ¿Te parece que estuvo bien la copia a los demás o no? ¿Está pasando algo en el equipo que quizás no se sabe?</i> - <i>Si tuvieras que indicar la frase clave en el correo que indica una actitud negativa o que crea el conflicto, ¿cuál sería? ¿Vos lo dirías de otra manera? ¿Y qué hubieras hecho vos?</i> - <i>¿Qué pasó al final?</i>

⁶⁹ En todos los casos se habilitó las formas voseantes y un registro oral informal, como el que se expresa en las preguntas que se exponen a manera ilustrativa.

Ninguna de estas entrevistas fue grabada, por condiciones de confidencialidad impuestas por los informantes (cf. §3.2.3) y porque las transcripciones de las mismas no conformaban el objeto de estudio en sí y se excedían del alcance y del presupuesto asignado a la investigación. En cambio, se utilizaron notas tomadas a mano de manera ocasional y solamente si el dato era memorable, en cuyo caso se anticipaba al informante de tal acción a modo de solicitud de permiso (p. ej. con expresiones como: “¿Me dejás anotar eso?”, “Me sirve lo que me decís, ¿lo puedo escribir tal cual?”). Durante el tercer encuentro se utilizó una computadora personal para mostrar los correos electrónicos donados, releerlos de forma conjunta y discutirlos. Apenas concluido el encuentro, se completó una ficha de catalogación, que se presenta a continuación, para reflejar la información recopilada atinente a cada secuencia de correos electrónicos naturales. Posteriormente, se establecieron contactos ocasionales para realizar repreguntas y aclaraciones sobre determinados pasajes textuales o uso terminológico que no fueron cubiertos en las entrevistas. Estas consultas espontáneas se realizaron mediante correo electrónico o a través de mensajería instantánea en línea.

La ficha de catalogación es un instrumento que cumple un doble propósito. Por un lado, recopila y organiza la información atinente obtenida durante las entrevistas semi-estructuradas y las consultas espontáneas a los informantes, como se describe más arriba. Por el otro, organiza y sistematiza los correos electrónicos naturales, con un registro preliminar del analista sobre las actividades laborales y comunicativas que los propios informantes sintetizaron. Se localiza en el inicio de cada secuencia en el documento *Materiales Suplementarios, B. Corpus natural*.

Esta ficha posee tres secciones. En la primera se proveen los datos de identificación descriptivos de las secuencias. Se incluye un número correlativo, un identificador descriptivo en inglés y español basado en algún rasgo temático de la

secuencia, la fecha registrada del intercambio, cantidad de correos-e involucrados, la cantidad de palabras por secuencia (con encabezados y cierres incluidos), cantidad numérica total de interlocutores y, por último, identificación nominal de interlocutores principales e interlocutores en copia (Skovholt y Svennevig, 2006, p. 49).⁷⁰

La segunda sección contiene datos de identificación del informante que donó la secuencia para la investigación y sobre el cual se realizaron las entrevistas al respecto. Se incluye un número de identificación correlativo, sexo, rango de edad, rango de experiencia laboral, y nivel jerárquico (cf. §3.2.2).

En la tercera sección se recopilan los datos ambientales, situacionales o contextuales referidos por el informante mediante las entrevistas o posterior consultación espontánea. El campo *C1. Orientación de la descortesía* provee un detalle esquemático de quién cree el informante que está produciendo un comportamiento comunicativo considerado descortés o quiénes están involucrados en actividades de descortesía, la cual puede ser *unilateral*, *bilateral* o *coral* (Kaul de Marlangeon, 2010, p. 78). El campo *C2 ¿Por qué descortesía?* compila los puntos de vista que brindaron los informantes al fundamentar la provisión de la secuencia como muestra ejemplar de descortesía. Tales fundamentos son intuitivos, no analíticos, e incluyen también información extralingüística relevante en una dimensión sincrónica o diacrónica (por ejemplo, referir a *cierta tarea laboral resistida* porque *siempre* debe ejecutarla el mismo destinatario). El campo *C3. Contexto laboral* compendia información extralingüística sobre las condiciones laborales relevantes a la secuencia, una descripción de las tareas específicas que se ejecutan en el lugar de trabajo a través

⁷⁰ Es decir, aquellos que se incluyen en los campos “Para” y “CC” (con copia). Si se diera el caso, se consideran destinatarios indirectos a los incluidos en el campo “CCO” (con copia oculta) y se aclara tal situación de forma específica.

de los correos-e y la relación que se establece entre esa información y los interlocutores involucrados.

En la Tabla 9 se presenta la ficha de catalogación con sus campos explicados. En el documento *Materiales Suplementarios*, parte *B. Corpus natural*, se puede apreciar su uso y la información allí volcada luego de las entrevistas a los informantes.

Tabla 9. *Ficha de catalogación del corpus natural*

A. DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
A1. Secuencia	<i>Número correlativo</i>
A2. Identificador	<i>Descripción temática breve</i>
A3. Fecha	<i>Mes y año registrado en los correos-e</i>
A4. Correos-e	<i>Cantidad de correos-e en la secuencia</i>
A5. Palabras	<i>Cantidad de palabras</i>
A6. N° interlocutores	<i>Cantidad total de destinatarios</i>
A7. Interlocutores principales	<i>(en "Para") Nombre, jerarquía y procedencia</i>
A8. Interlocutores en copia	<i>(en "CC") Nombre, jerarquía y procedencia</i>
B. DATOS DEL INFORMANTE	
B1. Informante	<i>Número correlativo</i>
B2. Sexo	<i>Masculino / Femenino</i>
B3. Edad	<i>18-24 / 25-35 / 36-45 / 46-55 / +55</i>
B4. Experiencia laboral	<i>0-2 / 3-5 / 6-10 / +10 años</i>
B5. Puesto	<i>0 / 1 / 2 / 3 / 4</i>
C. DATOS BRINDADOS POR EL INFORMANTE	
C1. Orientación de la descortesía	<i>Uno a uno (1:1) / Uno a muchos (1: N) / Muchos a muchos (N:N) / Muchos a uno (N:1)</i> <i>Ejemplos:</i> <i>1:1 - Powell, Michelle [2-J-USA] : Hill, José [2-J-ARG]</i> <i>1:N - Powell, Michelle [2-J-USA] : [6 1-NJ-Argentina]</i>
C2. ¿Por qué descortesía?	<i>Fundamentos</i> <i>Ejemplo: Presión y resistencias para culminar una tarea, utilización no apropiada de lenguaje (p. ej. mayúsculas), críticas y culpas a una empleada en particular</i>
C3. Contexto laboral	<i>Información extralingüística relevante</i> <i>Ejemplo: Los miembros del equipo de Hill, José [2-J-ARG] están siendo desvinculados de la empresa, por cierre de operaciones en la sede.</i>

La disponibilidad de los informantes a lo largo de todo el proceso de investigación ayudó de manera fundamental para comprender los factores situacionales en juego en las prácticas laborales a niveles macro y micro, además de

considerar los elementos contextuales visibles en superficie (p. ej. en la materialidad textual de los propios correos electrónicos) o encubiertos y disimulados en las imágenes que se presentan en los lugares de trabajo (Goffman, 1967, p. 9; cf. §5.4.1). También fueron imprescindibles para entender determinados resultados obtenidos mediante los cuestionarios, en particular en cuanto a las reacciones y actitudes que se desprenden de los correos electrónicos y las estrategias que se utilizan para responderlos (cf. §5.4). Como se verá más adelante, las entrevistas realizadas proveyeron información de consultación clave para avanzar con determinadas *hipótesis socioculturales* (Bravo, 2010b, pp. 22-23) y desechar otras (cf. §3.3.1).

3.3.2.4 *Correos electrónicos naturales*

Los correos electrónicos naturales (es decir, producidos en situaciones reales de interacción en ambientes laborales y no recopilados por simulación discursiva a través del cuestionario EACE, cf. Anexo B, preguntas 15 y 19) fueron provistos y donados por los informantes de este estudio (cf. §3.2.2) conforme los compromisos éticos correspondientes (cf. §3.2.3). El pedido realizado a los informantes fue la provisión de correos electrónicos que consideraran ejemplos de “situaciones o actitudes negativas, difíciles o conflictivas”, en las cuales ellos hayan sentido, percibido o constatado que se desarrollara “algún momento de ataque, agresión o violencia”, inclusive aquellos producidos por equivocación, desconocimiento o “metidas de pata” o que son “inapropiados, descorteses, u ofensivos”. Se les solicitó especialmente aquellos correos electrónicos a los que se les hubiera podido constatar alguna consecuencia, impacto o derivación laboral, tal como la necesidad subsecuente de producir una reunión por teléfono, videoconferencia o cara a cara, el pedido de intervención de algún empleado jerárquico para dirimir la cuestión, o la identificación de cambios directos o indirectos de las condiciones laborales de los empleados

involucrados (por ejemplo, llamados de atención, suspensiones o despidos). En los correos electrónicos podían estar involucrados ellos mismos como interlocutores principales o en copia, ser simplemente destinatarios “al pasar”, “por error” o para evaluar una situación laboral como “tercero neutral”. Así, los materiales textuales proporcionados fueron seleccionados (o descartados) de acuerdo con los siguientes tres criterios principales:

1. *Riqueza en el impacto laboral.* En el material ofrecido, se identifica un determinado impacto laboral en los empleados involucrados como consecuencia total o parcial de los correos electrónicos suministrados.
2. *Riqueza en la actividad comunicativa.* En el material ofrecido, se identifican preliminarmente condiciones que permiten satisfacer los objetivos del presente estudio. En otras palabras, el material es lo suficientemente inteligible para ser analizado desde una perspectiva externa a las prácticas laborales desarrolladas al interior del equipo de trabajo y conformarse potencialmente como un ejemplo ilustrativo a incluirse en el cuerpo principal de la investigación.
3. *Presunción de descortesía.* Los informantes advierten explícitamente una situación o actitud negativa, difícil o conflictiva en los materiales ofrecidos, desde sus propios puntos de vista y evaluación, y pueden, ante el requerimiento del analista, señalar específicamente qué actividad laboral o comunicativa se relaciona con tal fenómeno.

A través de tales criterios, el corpus natural se consolidó en 148 correos electrónicos, organizados en 22 secuencias identificadas, atinentes al fenómeno de la descortesía, lo cual totalizan 17.097 palabras (se consideran los encabezados y cuerpos de los mensajes). La identificación de las secuencias, conjuntamente con algunos datos cuantitativos, se presentan en la Tabla 10.

Tabla 10. Datos descriptivos del corpus

Orden	Secuencia	Correos-e	Palabras
1	<i>Today</i> / Hoy	4	556
2	<i>The Survey</i> / La encuesta	6	924
3	<i>The Calibration</i> / La calibración	21	1593
4	<i>A Larger Issue</i> / Otra cuestión	8	1035
5	<i>On Hold</i> / En espera	5	1055
6	<i>No Panic</i> / No Pánico	7	403
7	<i>Reporting</i> / Informe	7	911
8	<i>Responsibilities</i> / Responsabilidades	6	1198
9	<i>Repugnant</i> / Repugnante	5	388
10	<i>Phoney</i> / Careta	4	490
11	<i>Workload</i> / Volumen de trabajo	6	903
12	<i>Understand</i> / Entender	11	820
13	<i>Feedback</i> / Devolución	7	994
14	<i>Disowned</i> / Desposeer	6	749
15	<i>Quick Reminder</i> / Breve Recordatorio	1	213
16	<i>Followup</i> / Seguimiento	6	646
17	<i>Reschedule</i> / Reagendar	4	288
18	<i>Standards</i> / Estándares	6	521
19	<i>Daily Status</i> / Reporte diario	6	1690
20	<i>Reject</i> / Rechazar	17	1023
21	<i>Trip</i> / Viaje	1	141
22	<i>Vacation</i> / Vacaciones	4	556
Totales:		148	17097

Por otro lado, se mencionaba anteriormente (cf. §3.2.3) el requerimiento ético de resguardar identidades por anonimato y no trazabilidad de individuos, dado el material sensible que se estudia. Una de las acciones tomadas para reasegurar los compromisos éticos, además de la utilización de seudónimos, fue la restricción en el número de participantes en los correos electrónicos, fusionando dos interlocutores con el mismo nivel jerárquico y país de procedencia en una sola *dramatis personae*. Para ello, se utiliza un seudónimo seguido entre corchetes del nivel en la estructura organizacional (cf. Figura 6), luego el detalle de si se ocupa un puesto jerárquico (J) o no jerárquico (NJ) y, por último, la procedencia del empleado (Argentina: AR; o Estados Unidos: USA). Por ejemplo, el cambio para anonimizar las identidades queda

así: Godoye, Andrea [0-NJ-ARG]. Luego, para asegurar la no trazabilidad a las personas, el seudónimo que se proveyó como ejemplo puede ser la confluencia homologable de dos o más empleados de la Empresa A o B con los mismos rasgos de nivel, jerarquía y procedencia, sin importar el género, como se grafica en la Figura 11.



Figura 11. No trazabilidad por confluencia de identidades

En la Tabla 11 se detalla el elenco de seudónimos utilizados en los correos electrónicos naturales. Cabe aclarar que los empleados nivel 0 y 1 no tienen personal a cargo y, por tal motivo, se los considera “no jerárquicos”. Sendos niveles diferencian distinta antigüedad en el equipo de trabajo al cual pertenecen, experiencia y conocimientos técnicos.

Tabla 11. Elenco de seudónimos utilizados

EMPLEADOS NIVEL 0, NO JERÁRQUICOS	
Argentina	EE.UU.
Godoye, Andrea [0-NJ-ARG]	Abta, Alison [0-NJ-USA]
Zanello, Tomás [0-NJ-ARG]	Hoel, Allister [0-NJ-USA]
Sasil, Lautaro [0-NJ-ARG]	Barbara, John [0-NJ-USA]
Vázquez, Laura [0-NJ-ARG]	Groenger, Samantha [0-NJ-USA]
González, Víctor [0-NJ-ARG]	Taylor, Alice [0-NJ-USA]
EMPLEADOS NIVEL 1, NO JERÁRQUICOS	
Argentina	EE.UU.
Sirignano, Darío [1-NJ-ARG]	Swan, Tammy [1-NJ-USA]
	Green, Donna [1-NJ-USA]
	Carr, Dylan [1-NJ-USA]
	Brown, Ruth [1-NJ-USA]
	Dizun, Albert [1-NJ-USA]
	Pitsal, Bet [1-NJ-USA]
EMPLEADOS NIVEL 2, JERÁRQUICOS	
Argentina	EE.UU.
Ibarren, Luisa [2-J-ARG]	Powell, Michelle [2-J-USA]

Díaz, María Noelia [2-J-ARG]	Dowd, Emma [3-J-USA]
Hill, José [2-J-ARG]	Schirmer, Donna [2-J-USA]
Cortéz, Julián [2-J-ARG]	Pitzer, Shana [2-J-USA]
Massat, Milagros [2-J-RRHH-ARG]	Dasin, Tara [2-J-USA]
	Dowski, Rhonda [2-J-USA]
	Alski, Ruth [2-J-USA]
EMPLEADOS NIVEL 3, JERÁRQUICOS	
Argentina	EE.UU.
Tosi, Gustavo [3-J-ARG]	Valsiner, Jenn [3-J-USA]
	Mela, Erin [3-J-USA]
	Key, John [3-J-USA]
	Choo, Mel [3-J-USA]
EMPLEADOS NIVEL 4, JERÁRQUICOS	
Argentina	EE.UU.
	McBell, Eric [4-J-USA]
	Parret, Kate [4-J-USA]

3.3.2.5 Otros datos

En cuanto al posicionamiento de las empresas en el mercado laboral del momento en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, ninguna de ellas se ubicó en el ranking de reputación MERCO Argentina⁷¹ para el período 2010-2016. Se registraron las opiniones y las evaluaciones de empleados y ex-empleados disponibles públicamente en los sitios especializados RealRef.com e Indeed.com.

Para la Empresa A, se contabilizaron 47 evaluaciones, mientras que 20 para la Empresa B. Entre los aspectos positivos de la Empresa A se mencionaron las capacitaciones brindadas, la accesibilidad a la información técnica y las oportunidades de crecimiento condicionadas al desempeño; para la Empresa B, se destacaron los servicios adicionales (comedor, recreación, días no laborables adicionales), el trabajo a distancia en determinados días (“home office”), las herramientas tecnológicas de última generación y el soporte dentro del departamento de Recursos Humanos.

⁷¹ Consúltese <http://merco.info/ar>

En cuanto a los aspectos negativos, para la Empresa A se subrayó el clima laboral negativo, la remuneración exigua, la burocracia corporativa, el favoritismo (particularmente el amiguismo) y la falta de reconocimiento al esfuerzo individual, entre otros; para la Empresa B, se mencionó también el clima laboral negativo y la remuneración exigua, a la vez que se añadió la falta de experiencia y profesionalidad de la gerencia media local, la falta de oportunidades de ascenso laboral y la carencia de capacitaciones sobre los productos ofrecidos.

Por último, nueve de quince ex-empleados recomendarían trabajar en la Empresa A, mientras que lo harían dos de siete para la Empresa B.

3.3.2.6 Resumen

En la Tabla 12 se ofrece un resumen de los datos recopilados para cada empresa.

Tabla 12. Datos recopilados a través de distintas fuentes

Fuente	Descripción	Empresa A	Empresa B
Cuestionarios	N° participantes UCE	14	11
	N° participantes EACE	33	17
Entrevistas	N° informantes entrevistados	6	2
	N° total de horas	18	6
Correos electrónicos	N° total de secuencias	13	9
	N° total de correos	107	41
Otros	Opiniones en línea Período abarcado	47 2012-2016	20 2012-2016

3.4 Procedimientos analíticos

Los datos recopilados a través de los cuestionarios, entrevistas, correos electrónicos naturales y otros más generales respecto del posicionamiento público de las empresas se triangulan (cf. §3.3.2) a partir de cuatro procedimientos básicos para validar las interpretaciones realizadas sobre la descripción de comportamientos considerados descorteses y la gestión de imagen involucrada, tres de los cuales han

sido implementados por Bravo (2016, pp. 50-51, entre muchos otros) y uno descripto y utilizado por Kaul de Marlangeon (2012, p. 96, entre otros). En esta sub-sección se presentan estos procedimientos y luego se detalla su implementación en el análisis de cada tipo de dato recopilado.

Subyace en el estudio del fenómeno de la (des)cortesía el problema de la validación de las interpretaciones que se realizan de los datos, particularmente en cuanto se aborda la noción de contexto sociocultural y su transposición como herramienta de análisis. La propuesta metodológica de Bravo (2008a, p. 509; 2009b; 2010b, pp. 21-22) vincula las introspecciones del analista de forma conjunta con procesos consultivos que confronten las interpretaciones efectuadas para así encontrar fundamentos que corroboren o rechacen las hipótesis formuladas. Existe en ello puntos de encuentro con los fundamentos de la investigación cualitativa reconocida en la ‘teoría fundamentada’ (*grounded theory*), según se detalla en, por ejemplo, Glaser y Strauss ([1967] 2006), Glaser (1992) y Charmaz (2006). El aporte de Bravo (2009b, p. 32) es reconocer los conocimientos previos que ya posee el analista sobre su objeto de estudio e integrarlos en el aparato metodológico como una herramienta más de análisis.

La introspección, así, resulta no solamente de la consideración inductiva de los datos empíricos, sino que también de los conocimientos propios del analista en cuanto miembro de alguna comunidad (de habla, lingüística, discursiva, de práctica, de intereses, entre otros posibles). Se reconoce el ineludible rol que juega el analista como experto no neutral de su objeto de estudio, ya que comparte conocimientos tanto intuitivos como razonados de los contextos socioculturales que *supuestamente* son relevantes para el estudio. Este conjunto de supuestos parte del propio “contexto del analista” y tienen el carácter de “premisas socioculturales” (Bravo, 2008a, p. 581) a

ser validadas en el devenir del análisis. La acción introspectiva es habilitada a partir de “huellas” o “pistas contextuales” (J. Gumperz, 1992, p. 230) provistas por la actividad interlocutiva en estudio, que se correlaciona con un *efecto social* (Bravo, 2009b, p. 38) puesto en relación con la (des)cortesía. La interpretación de tales efectos involucra un “proceso de contextualización” (Auer, 1992, p. 25), entendido como resultado dinámico de las interpretaciones del analista sobre las relaciones que se establecen entre los usuarios de la lengua, los significados compartidos y sus contextos más o menos inmediatos. Concierno a dicho proceso descubrir y fundamentar el *contexto del usuario ideal*; es decir, en palabras de Bravo (2015, p. 60) los “conocimientos socioculturales que constituyen una base más o menos estable y consensuada de asunciones acerca de los modos, escenarios y actuaciones de comunicación, establecidos dentro de una comunidad sociocultural de habla y que se sustentan en la experiencia de la comunicación habitual y colectiva”.⁷²

Por otro lado, en fase de la consultación el analista recurre a terceros para corroborar o rectificar interpretaciones, u obtener nuevas perspectivas analíticas antes no tenidas en cuenta.⁷³ Se supone que estos “terceros neutrales” son miembros, a la vez, de la misma comunidad de pertenencia y que pueden brindar información extralingüística relevante (y no redundante) acerca del objeto de estudio. Así planteado, esta instancia se conforma como un proceso que involucra un trabajo con *pares especialistas* profesionales, entrenados a tal efecto predisuestos a brindar información interpretativa, o sino miembros que pertenecen a una misma comunidad.

⁷² La autora entiende por el concepto de *usuario ideal* a “un *agente social* que de un modo *habitual* utiliza un material semiótico, la propia palabra, para otorgar significado a sus experiencias de mundo y, de esta manera, establecer niveles de conocimiento del mismo” (Bravo, 2015, p. 54).

⁷³ En palabras de Bravo (2010b, p. 22): “Consultación. Los/las informantes toman el rol del/de la analista y aplican los mismos métodos para interpretar las mismas contribuciones comunicativas, sin tener información acerca de los resultados obtenidos por el primer analista”.

A ello se le suma el hecho que en los datos empíricos se encuentra información metacomunicativa que los usuarios producen sobre los comportamientos comunicativos puestos en relación con la (des)cortesía. Estos conocimientos metapragmáticos pueden incorporarse como parte del proceso de consultación y de comprobación interpretativa, descrito por Kaul de Marlangeon (2012, pp. 95-96) como una *metodología de consultación no programada y espontánea*. Esto considera aquellas situaciones en donde un corpus natural contiene interpretaciones provenientes de los mismos hablantes. Es decir, en palabras de Kaul de Marlangeon (2012, p. 96): “...las evaluaciones de los participantes constituyen el meollo de la comunicación misma y proveen los datos necesarios para aprehender la realidad espontánea de los hablantes en su contexto social” (Kaul de Marlangeon y Cordisco, 2014, p. 148).

Por último, la *exposición fundamentada* requiere volver a trabajar las interpretaciones obtenidas a la luz de la información recabada en la consultación por replicación o reproducción a pares especialistas, con el objetivo primordial de corroborar o rechazar las premisas sobre las configuraciones socioculturales que subyacen en las actividades comunicativas analizadas. Estas hipótesis han sido sometidas a un escrutinio externo al contexto de interpretación propio del analista y conforma el conjunto de hipótesis conforman una *base interpretativa sociocultural* (Bravo, 2010b, p. 23). Esta base sirve para analizar nuevos datos o los resultados obtenidos en otros estudios y contribuye a justificar la interpretación de un texto en particular.

A continuación, se explica cómo se utilizaron estos procedimientos en el análisis de los datos recopilados a través de la consultación a pares y expertos de la comunidad lingüística, los cuestionarios, las entrevistas y los corpora de correos electrónicos.

3.4.1 Análisis por consultación en la comunidad lingüística

Los resultados obtenidos fueron consultados a través de sucesivas etapas preliminares en distintos eventos académicos para su discusión con pares y expertos analistas del discurso, los cuales estuvieron, además, supervisados por la directora y co-directora de este trabajo de tesis y en el marco de los proyectos de investigación más amplios ya referidos (cf. §3.3.1).

Entre los eventos estructurados, se cuentan tres jornadas de trabajo (Universidad Nacional de Catamarca, 3-5 octubre 2012; Universidad Nacional de Río Cuarto, 12-13 de septiembre de 2013; Universidad de Buenos Aires, 28-30 agosto 2013), cuatro exposiciones en congresos y coloquios (Monterrey, México, 30 septiembre-4 octubre 2013; Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 16-18 de septiembre de 2014; Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 3-6 de noviembre de 2015; Los Ángeles, CA, EE. UU., 28 de marzo al 1 de abril de 2016) y dos reuniones de tesis de posgrado en la Facultad de Lenguas de la Universidad Nacional de Córdoba (13-14 noviembre 2012 y 7-8 abril 2016).

Estos eventos proveyeron la oportunidad no solamente de marcar avances en el trabajo de investigación, sino que también obtener devoluciones oportunas sobre las interpretaciones realizadas de pares y expertos analistas, lo que permitió también desarrollar la fase de consultación expuesta anteriormente (cf. §3.3.3).

3.4.2 Análisis de los cuestionarios

Los datos obtenidos de los cuestionarios se analizaron como herramienta exploratoria general y como fuente del corpus no natural de correos electrónicos. Para cumplir con el propósito de estudiar los usos comunicativos del inglés como *lingua franca* y del correo electrónico en los ambientes laborales de los participantes, se analizaron los datos atinentes a partir del cálculo simple de frecuencia para el caso de

las preguntas cerradas de elección múltiple y de análisis textual de contenido temático para el caso de las preguntas abiertas, centrándose en este último caso en las palabras claves empleadas y regularidades en los enunciados.

Para el cálculo de frecuencias y su representación gráfica se utilizaron las funciones del software *Hojas de cálculo*, brindado por Google, como se ilustra en la Figura 12.

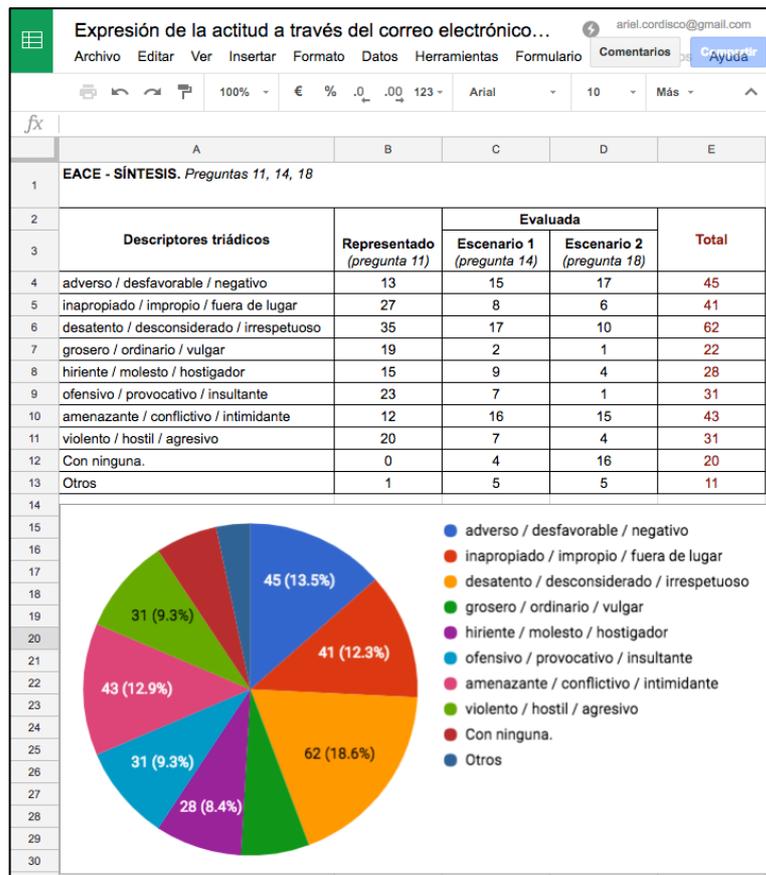


Figura 12. Frecuencia simple en Hojas de cálculo de Google

Por otra parte, para el manejo de contenido textual, tanto en las respuestas de las preguntas abiertas, como en el análisis del corpus natural de correos electrónicos, se utilizó el software Atlas.ti (versión 7.5, con licencia educativa a nombre del investigador, 2014-2016) para la codificación de los datos y su análisis cualitativo, como se ilustra en la Figura 13.

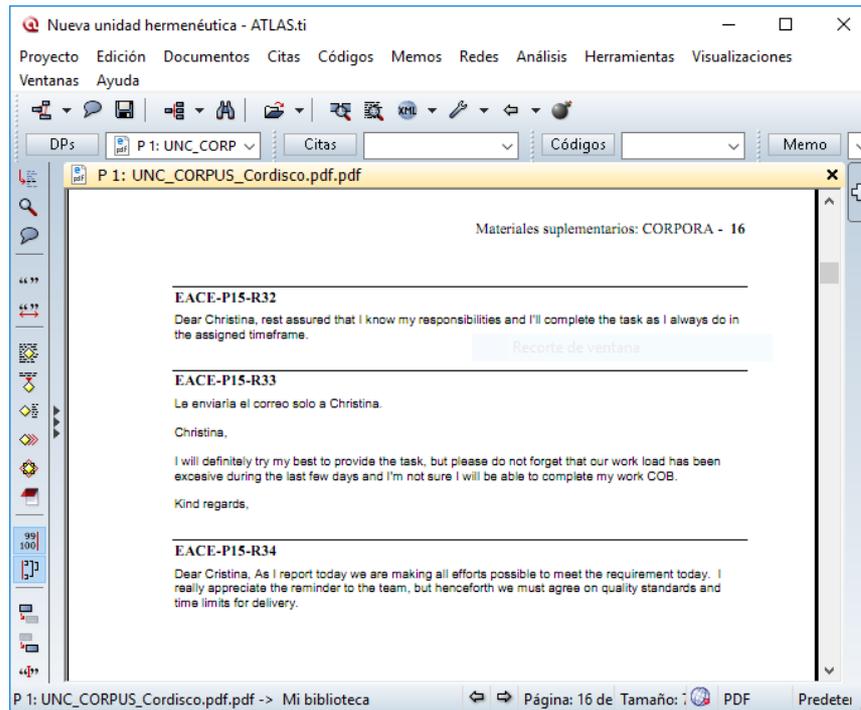


Figura 13. Análisis cualitativo en Atlas.ti (versión 7.5, 2014-2016)

3.4.3 Análisis de las entrevistas

Los datos de las entrevistas fueron volcados en la ficha de catalogación (cf. §3.3.2.3). Posteriormente, estos datos volcados en la ficha también fueron analizados según su contenido temático, recurriendo para ello a palabras claves y regularidades en los enunciados. La información obtenida complementó la exploración general realizada a través de los cuestionarios, ya que se la utilizó para corroborar y complementar algunas de las respuestas de los participantes, particularmente en lo que respecta a los roles laborales desempeñados desde la función del puesto de trabajo y sus propias justificaciones de por qué consideraban a un comportamiento descortés y no a otro (campo *C2 ¿Por qué descortesía?*, cf. §3.3.2.3). La información en las fichas sirvió para dilucidar los propósitos laborales de los correos electrónicos naturales y las actividades comunicativas allí producidas. Todo ello sirvió de base para justificar los tipos de descortesía identificados en el corpus no natural y natural recopilado (cf. *Materiales Suplementarios*). No menos importante fueron los comentarios de los

informantes sobre el panorama global y local de las empresas y de los equipos de trabajo de *back office*, lo cual también permitió recopilar percepciones y conocimientos específicos sobre el negocio empresarial. Esta información proveyó indicios para comprender algunos de los rasgos situacionales específicos de trabajo y contextuales laborales y socioculturales más amplios.

3.4.4 Análisis de los correos electrónicos

Como se desprende de la exposición realizada hasta aquí, la técnica de triangulación no solamente involucra contrastar datos obtenidos de distintas fuentes, sino que también se lo puede realizar a través de la utilización de otros marcos teóricos en los que se encuentran puntos de contacto con el de la pragmática sociocultural (Kaul de Marlangeon, 2013, cf. 3.3.2). Se cree que esto cumple con los requerimientos de un diseño analítico para justificar y circunscribir las interpretaciones del analista, además de potenciar el desarrollo de nuevas líneas de estudio. En el análisis de los datos obtenidos se hace oportuno atender a la compleja naturaleza del objeto de estudio al encuadrarlo también a partir de las siguientes herramientas teóricas (cf. §2.3.6):

- Se construyen *nociones* que son *percibidas* dentro de un campo u orden indexical dado (Eckert, 2008; Silverstein, 2003). Estas nociones son un constructo que se realiza a partir de una *función pragmática reflexiva* de los usuarios de la lengua (Lucy, 1993, pp. 9-10) y por sus *conocimientos metapragmáticos* (Silverstein, 1976, 1981). Los conocimientos metapragmáticos y la función reflexiva de la lengua habilitan a los usuarios *representar* y *evaluar* una actitud *presentada* en una situación determinada y, porque es objeto de estudio, en torno al fenómeno de la descortesía (Kádár y Haugh, 2013, pp. 186-203).

- Se puede reaccionar ante un acto de descortesía según un abanico de *posibilidades pragmáticas, estratégicas y estructurales*, tal como lo elaboran Culpeper, Bousfield y Wichmann (2003, p. 1563) y lo pone en perspectiva Kaul de Marlangeon (2005c, p. 306), lo cual traería aparejado, a la vez, una determinada gestión de las imágenes de los roles en situación comunicativa.
- Se *modalizan* actitudes puestos en relación con la descortesía a través de estrategias, recursos e indicadores propios de la lengua en uso. Se procede para esto con la tipología de Grau Tarruell (2003), y el ajuste de Palmer (2001) para especificar e identificar determinados recursos propios del inglés (p. ej. formas verbales atinentes). Se utiliza el metalenguaje de Bravo (1999, inter alia) para enunciar los tipos desde una *presentación del yo* en el estudio de la (des)cortesía (cf. §2.3.8).

Estas tres aproximaciones están contenidas en el análisis de los correos electrónicos, aunque con distintos focos de atención a lo largo de este trabajo. El punto de inicio lo proporciona el análisis y la interpretación de los datos referidos a las percepciones generales sobre la descortesía que suministran los informantes y participantes del estudio, lo cual supone indagar acerca de sus conocimientos metapragmáticos puestos en juego y que se relacionan con distintos rasgos propios de los roles laborales. Para sistematizar el análisis, se categorizan estas percepciones a partir de los datos provistos por los informantes y participantes, utilizando una terminología reconocida dentro de la literatura especializada (cf. §2.3) y que localizan la configuración del fenómeno de la descortesía a nivel local o situacional. Los resultados obtenidos se utilizan luego para el análisis de los datos subsiguientes, primero desde el desarrollo de Culpeper, Bousfield y Wichmann (2003, p. 1563) para

el corpus de correos electrónicos no naturales y luego desde Grau Tarruell (2003), Palmer (2001) y Bravo (1999, entre otros) para el corpus natural.

Para los correos electrónicos naturales en particular, se realiza una aproximación analítica que identifica algunos de los recursos y estrategias de la lengua en uso (el inglés como *lingua franca*) para la expresión de *actitudes* emocionales, mentales o psicológicas (cf. §2.3) de los individuos en situación comunicativa y dentro de la *comunidad de práctica descortés* anteriormente circunscripta (cf. §2.3.2). Como se ha explicado (cf. §2.3.8), esto se lo identifica bajo el término paraguas de *modalización* (Grau Tarruell, 2003, p. 115) y se lo analiza en función de la descortesía.

Para proceder en el análisis, se siguen los siguientes seis pasos:

1. Análisis de las configuraciones contextuales y situacionales de la secuencia y del correo electrónico en foco, con descripción de los rasgos más atinentes.
2. Segmentación y sistematización analítica, con (i) descripción de los recursos lingüísticos atinentes, (ii) descripción de las actividades comunicativas, (iii) síntesis analítica de las actividades comunicativas en términos de actos y sub-actos de habla (Searle, 1969, 1976), (iv) síntesis analítica de los tipos modalizadores identificados (cf. §3.5).
3. Descripción de las prácticas laborales cuyos propósitos motivan el intercambio comunicativo.
4. Descripción de las actividades comunicativas que se llevan a cabo en el correo electrónico en cuestión.
5. Descripción de la modalización identificada en el texto (tipos o recursos).
6. Interpretación de las actividades de imagen de rol en términos de necesidad, estrategias, amenazas y atenuantes o agravantes, con la identificación del tipo de acto de descortesía que se puede justificar a través de tales datos.

El análisis da paso luego a una discusión donde se especifican las relaciones entre las necesidades de imagen de rol descritas anteriormente, las modalizaciones producidas y la descortesía. En tal discusión, el interés de estudio recae en las relaciones que se establecen entre los tipos modalizadores *deónticos* y la descortesía, dadas las características de la comunidad de práctica descortés bajo estudio (cf. §2.3.2). En este procedimiento, se triangulan los pasos 1, 3 y 4 con la información obtenida de las entrevistas y que fue volcada en las fichas de catalogación (cf. §3.3.2.3 y §3.4.3), los pasos 2, 5, y 6 con la consultación a analistas expertos en distintos encuentros profesionales y reuniones de trabajo (cf. §3.4.1) y el paso 6 por los ya mencionados y la utilización de datos obtenidos a través de los cuestionarios (cf. 3.4.2), particularmente los relacionados a los roles laborales y las nociones de descortesía allí descritas. Cabe aclarar que se utilizó el software Atlas.ti (versión 7.5, con licencia educativa a nombre del investigador 2014-2016) para realizar las anotaciones y categorizaciones necesarias (cf. §3.4.2).

En resumen, los datos relacionados con los correos electrónicos se analizan desde una perspectiva que se centra en el interés de la pragmática sociocultural, en tanto se propone dar cuenta de la conformación del fenómeno de la descortesía según se describen e interpretan por los sistemas socioculturales propios de los miembros de la comunidad en estudio y entre los que se cuenta el analista en algún nivel social de pertenencia (p. ej. como miembro de una misma comunidad de habla, cf. Bravo, 2010b, p. 21). Se trae, sin embargo, a modo de triangulación teórica, otros desarrollos teóricos que encuentran puntos de contacto al marco de trabajo general propio de la pragmática sociocultural y que pueden, idealmente, enriquecer su aparato analítico.

3.4.5 Ejemplos ilustrativos

A continuación, se ilustra el análisis de los datos recopilados, ya que se considera importante mostrar cómo se aplica el marco interpretativo elaborado para el abordaje del corpus natural y no natural.

En el cuestionario EACE (cf. Anexo B), se presenta una situación simulada (o *escenario hipotético*) denominada “Christina Coble y usted”.⁷⁴ Esa situación provee características situacionales dadas y un correo electrónico extraído del corpus natural. En la pregunta 12, se les requiere a los participantes *evaluar la actitud* de Christina Coble, gerenta que envía el correo electrónico en dicha simulación. En la pregunta 13, se les requiere justificar la respuesta anterior, utilizando sus propias palabras. se obtienen las siguientes respuestas (entre otras, cf. §4.4.3), transcritas *verbatim*⁷⁵ a continuación:

(EACE-P13-R1)⁷⁶ *Porque no tuvo en cuenta la necesidad del empleado*

(EACE-P13-R2) *Porque no tiene en cuenta el tiempo del resto de los empleados.*

(EACE-P13-R7) *El uso de mayúsculas para enfatizar el OK, y haberlo destinado al principal, cuando simplemente podría haberlo enviado a los equipos sin poner en evidencia a alguien en particular.*

(EACE-P13-R12) *Hace vista gorda de los pedidos logicos del equipo y favorece a su colega americana*

⁷⁴ En §5.2 también se brindan detalles acerca de la conformación es estas situaciones simuladas diseñadas para recopilar datos no naturales.

⁷⁵ Las respuestas obtenidas se transcriben tal cual fueron volcadas en el cuestionario. En ocasiones, cuando la respuesta elabora diferentes aspectos o temas, se selecciona el enunciado relevante. Se mantiene la ortografía original. Se identifica cada respuesta con las siglas del cuestionario, luego la pregunta en cuestión y en tercer lugar el número de respuesta propiamente dicho.

⁷⁶ La convención utilizada para identificar cada respuesta fue la siguiente: instrumento utilizado (p. ej. UCE), número de la pregunta (p. ej. P1) y luego número de la respuesta obtenida para tal respuesta (p. ej. R5).

Los enunciados tematizan la falta de consideración, (“no tener en cuenta”), de reconocimiento laboral (“hace vista gorda de los pedidos lógicos”) y favoritismo (“favorece a su colega americana”). Tales referencias se enuncian analíticamente como descripciones de una actividad comunicativa que se evalúa en función de sus efectos sociales y que se la identifica como *desconsideración*. Esta actividad comunicativa compromete actividades de imagen que los miembros de la comunidad de práctica descortés interpretan en función de la descortesía, por las evaluaciones que hacen de los efectos sociales causados. Los miembros reconocen tal actividad comunicativa y de imagen con los siguientes rasgos:

Desconsideración

- Falta de consideración ante necesidades personales y solicitudes razonadas
- Falta de consideración hacia el tiempo y dedicación en el trabajo.
- Falta de reconocimiento por los esfuerzos realizados
- “Poner en evidencia”
- Favoritismo
- Prejuizar

Las evaluaciones e interpretaciones sobre tales actividades se las identifica como una *noción*; en otras palabras, los miembros de la comunidad de práctica descortés tienen *nociones* de descortesía que permiten evaluar e interpretar actividades comunicativas y de imagen. Estas nociones surgen de los conocimientos metapragmáticos de los miembros por práctica social en la comunidad. Las percepciones sobre descortesía indexicalizan así comportamientos comunicativos (p. ej. un comportamiento *desconsiderado*) que, a la vez, expresan rasgos de un rol laboral con eje en:

- la *competencia*, es decir, un saber hacer comunicativo, técnico y funcional; y,

- la *jerarquía* como afirmación del lugar en la estructura institucional-organizacional y con las atribuciones naturales al puesto que se ejerce.

La noción de descortesía por *desconsideración* se percibe y se evalúa como tal porque se representan los rasgos asociados a una imagen del rol para el lugar de trabajo. Tales rasgos son conceptuales y enuncian necesidades o deseos de imagen. Se construyen como objetos epistemológicos que se basan no solamente en el trabajo analítico de los datos empíricos obtenidos que son triangulados no solo a través de las entrevistas realizadas, sino también por medio de las premisas que pone en juego el analista. Tales premisas se originan como un supuesto desde su experiencia profesional como miembro de alguna comunidad de práctica con características homologables o de una comunidad de habla en sitios de contacto lingüístico español-inglés.

Las nociones de descortesía y los rasgos de imagen de los roles laborales propuestos coadyuvan en el análisis de los correos electrónicos naturales y no naturales. Para los no naturales, el énfasis analítico recae en las opciones paradigmáticas de respuesta ante un acto de descortesía, el cual incluye identificar comportamientos comunicativos y actitudes de acuerdo con los roles laborales y la configuración de sus imágenes sociales. En el siguiente ejemplo ilustrativo, el rasgo de *competencia* se combina con otros (p. ej. *eficiencia*, cf. §5.4.1.1) para gestionar los contenidos (Bravo, 1999, pp. 178-179) que satisfagan las necesidades de afiliación, además de involucrarse en una actividad de imagen que persigue un clima socioemocional propicio a favorecer efectos sociales positivos:

Original en inglés	Equivalencia en español ⁷⁷
Hello Cristina,	Hola Cristina,
Thank you for the reminder. I was already aware of that.	Gracias por el recordatorio. Ya estaba al tanto de eso
I'll make sure I have my work done today.	Me aseguraré de hacer mi trabajo para hoy.
In case I run into any inconveniences, I'll let you know.	En caso de que tenga algún inconveniente, te lo haré saber.
Thanks,	Gracias,
Lu	Lu

Equivalencia 1 para EACE-P15-R19

En EACE-P15-R19, la actividad de imagen se centra en evidenciar determinados rasgos positivos del rol laboral como, por ejemplo, *competencia* en la resolución de tareas asignadas y su apropiada comunicación, *eficiencia* en el cumplimiento de fechas límites y de *jerarquía* al mostrar un alineamiento sobre lo que es propio y esperable en el puesto ocupado en la estructura institucional-organizacional. De esta forma, se analiza que el correo electrónico opta estratégicamente por aceptar el acto de descortesía propuesto en el primer escenario hipotético del instrumento de estudio (cf. EACE, Anexo B). Ello, se interpreta, para satisfacer necesidades de afiliación y reconocerse como miembro de una comunidad de práctica determinada, cuya iniciativa compartida requiere cumplir con las tareas asignadas, aún bajo presión. Si en tales actividades se involucra alguna noción atinente a la descortesía como forma de respuesta al acto que suscita el comportamiento descortés, ésta es encubierta (Culpeper, 2005, p. 40) o se disimula sus efectos al

⁷⁷ Las equivalencias al español son a título orientativo para la comprensión en general de las actividades comunicativas del original. Las descripciones e interpretaciones realizadas se basan, en todos los casos, en el texto original en inglés. En las equivalencias, se utilizan formas voseantes, además de corchetes y un signo igual para las glosas intratextuales. Estuvo por fuera del alcance de este trabajo proveer una traducción profesional de los corpora en inglés.

“mantener la compostura” (Goffman, 1967, pp. 8-9)⁷⁸. El análisis busca, con este tratamiento de los datos del corpus no natural, identificar otras opciones reactivas sobre el diseño de Culpeper, Bousfield y Wichmann (2003, p. 1563) y las observaciones de Kaul de Marlangeon (2005c, p. 306).

Para brindar un ejemplo ilustrativo que sintetice el análisis de la modalización en función de la gestión de imagen y la descortesía, se toma el correo electrónico **S1-2** que se presenta en el primer escenario hipotético del cuestionario EACE (cf. §Anexo B) y que se extrae de la Secuencia 1 *TODAY/HOY* del corpus natural (cf. *Materiales Suplementarios*). Esta secuencia consta de cuatro correos electrónicos, con un total de 556 palabras, 12 interlocutores involucrados y 2 interlocutores principales, los demás en copia. El informante que proveyó tal secuencia consideró que las actividades comunicativas que considera relacionadas con la descortesía están propiciadas por los dos interlocutores principales y considera que es un caso cuyos comportamientos comunicativos se pueden considerar descorteses porque identifica presiones y resistencia para culminar tareas asignadas, la utilización no apropiada del inglés (p. ej. uso de mayúsculas), y la presencia de críticas y asignación de culpa a un miembro de menor jerarquía en el grupo de trabajo involucrado. El análisis procede ahora según los seis pasos procedimentales ya mencionados (cf. §3.4.4).

⁷⁸ Es importante lo que señala Goffman (1967) sobre tales sentimientos negativos al perder imagen e “impostar” su mantenimiento, independientemente de si la persona se encuentra justificada o no: “Should he [a person] sense that he is in wrong face or out of face, he is likely to feel ashamed and inferior because of what has happened to the activity on his account and because of what may happen to his reputation as a participant. [...] His manner and bearing may falter, collapse, and crumble. He may become embarrassed and chagrined; he may become shamefaced. The feeling, whether warranted or not, that he is perceived a flustered state by others, and that he is presenting no usable line, may add further injuries to his feelings, just as his change from being in wrong face or out of face to being shamefaced can add further disorder to the expressive organization of the situation. Following common usage, I shall employ the term *poise* to refer to the capacity to suppress and conceal any tendency to become shamefaced during encounters with others” (Goffman, 1967, pp. 8-9).

1. *Análisis situacional y contextual.* La Secuencia 1 se produce en un contexto en el cual la empresa ha tomado la decisión de disolver equipos argentinos de trabajo con extinción de contratos laborales por desvinculación voluntaria o despidos injustificados. Entre los equipos se encuentra uno argentino que no se encuentra afectado al proceso de disolución y cuya asignación laboral es recabar información de los procesos y procedimientos no documentados de los empleados por desvincular a partir de observaciones *in situ*⁷⁹. El correo electrónico **S1-2** se produce para recordar una fecha límite solicitada a un miembro jerárquico y su equipo que serán desvinculados.
2. *Segmentación y sistematización.* Se ha segmentado **S1-2** en dos unidades analíticas **(a-b)**, según se indica en la Equivalencia 2.

<p>From: Powell, Michelle [2-J-USA] Sent: Monday, January 31, 2011 2:46 PM To: Hill, José [2-J-ARG]; [6 1-NJ-Argentina] Cc: [2 2-J-USA]; Sirignano, Darío [1-NJ-ARG] Subject: REMINDER: [Project]: Reporting</p> <p>Hi,</p> <p>(h) Please don't forget to provide your feedback on this- (i) TODAY</p> <p>Thanks, Michelle</p>	<p>De: Powell, Michelle [2-J-USA] Fecha: Lunes, enero 31, 2011 2:46 PM Para: Hill, José [2-J-ARG]; [6 1-NJ-ARG] Cc: [2 2-J-USA]; Sirignano, Darío [1-NJ-ARG] Asunto: RECORDATORIO: [Proyecto]: Presentación de Informes</p> <p>Hola,</p> <p>(a) Por favor, no se olviden proveer sus comentarios sobre esto- (b) HOY</p> <p>Gracias, Michelle</p>
---	--

Equivalencia 2 para S1-2

A continuación, se ordenan los elementos identificados en **(a-b)**.

⁷⁹ A partir de la técnica conocida como *job shadowing*; es decir, la observación del experto en sus tareas laborales diarias y en su propio puesto de trabajo.

S1-2

(a) *Please don't forget to provide your feedback on this-* 'Por favor, no se olviden proveer sus comentarios sobre esto-'

- i. **Recursos:** expresión adverbial atenuadora/ritual (*please* 'por favor') + forma oracional negativa + léxico especializado no axiológico (*provide your feedback* 'proveer sus comentarios')
- ii. **Actividades comunicativas:** retomar, repetir una solicitud
- iii. **Actos y sub-actos:** [DIRECTIVO] requerir
- iv. **Modalizadores:** [DEÍCTICA] periférica | [DEÓNTICA] obligativa | [REFLEXIVA] interlocutiva

(b) *TODAY* 'HOY'

- i. **Recursos:** adverbio de tiempo + uso de mayúscula (*TODAY* 'HOY')
- ii. **Actividades comunicativas:** reforzar plazo límite de entrega
- iii. **Actos y sub-actos:** [DIRECTIVO] exhortar | [EXPRESIVO] intimar
- iv. **Modalizadores:** [DEÍCTICA] centralizada | [DEÓNTICA] obligativa | [VALORATIVA] axiológica | [REFLEXIVA] interlocutiva

3. *Prácticas laborales.* Se identifican tres propósitos laborales: *volver a asignar* una tarea, *establecer plazos* de producción y *apremiar* en la cadena de producción sobre acuerdos proyectados previamente. El propósito se conforma en (a) como un *seguimiento laboral* ('follow up') que resulta de la falta de respuesta de S1-1 en la secuencia y a tres horas del cierre de actividades laborales en la oficina argentina. Dado lo perentorio del plazo, ya prorrogado, en (i) se *emplaza* a los destinatarios con la reiteración del término dispuesto.
4. *Actividades comunicativas.* En S1-2 se confirma una tensión socioemocional que se efectúa como facto contextual extra-lingüístico al realizarse un nuevo

refuerzo del carácter de urgencia y obligatoriedad de producción. Se reitera así una actividad comunicativa con el uso de marcadores paralingüísticos (signos de puntuación, mayúsculas) y un contraste entre el segmento **(a)** y el **(b)**. En el primero, se insiste en recordar la necesidad de proveer una respuesta a lo anteriormente requerido, con una expresión formulaica de cortesía (*Please don't forget* 'Por favor, no se olviden') hasta su corte punteado ortográficamente (*to provide your feedback on this-* 'proveer sus comentarios sobre esto-'). En el segundo, se utilizan las mayúsculas plenas (*TODAY* 'HOY') para recalcar la reiteración del plazo otorgado. Esta ruptura en el registro entre **(a)** y **(b)** muestra una subjetividad antagonista que revalida la tensión del clima socioemocional encontrada en la secuencia.

5. *Modalización*. Se modaliza en **(a)** un *yo* posicionado en la periferia deíctica, para luego centralizarse en **(b)** al requerirse una respuesta o toma de acción. En tal cambio deíctico, se mantienen constantes la imposición de condicionamientos internos (*don't forget* 'no se olviden') y externos (*TODAY* 'HOY'). Se muestra un desencaje interlocutivo entre el enunciador (que debe hacer recordar obligaciones) y los co-enunciadores (que, al omitir respuestas, no se comunican adecuadamente con la jerarquía). Particularmente en **(b)**, la valoración axiológica opera a través del recurso paralingüístico para referenciar el incumplimiento del primer plazo y la proximidad de vencimiento del segundo. Esto se inscribe en un eje axiológico negativo por contraproductividad, bajo desempeño demostrado y, por ende, falta de idoneidad.
6. *Actividades de imagen de rol*. En **(a)**, la actividad de imagen es mostrarse competente tanto comunicativa (al requerir una respuesta a lo solicitado) como

laboralmente (al proveer un recordatorio sobre el objetivo a cumplir). Esta estrategia conlleva la amenaza de presentar una imagen imperativa o impositiva en exceso, lo cual es atenuado por una fórmula de cortesía ritual (*Please* ‘Por favor’) y porque se circunscribe a una actividad acorde al rol situacional. El enunciado **(b)** sirve a efectos de reforzar la imagen ejecutiva presentada anteriormente, a riesgo de imprimir un énfasis desmedido o un exceso de supervisión jerárquica. Esta amenaza contrasta con la actividad de imagen de rol en **(a)**, que la ubica por fuera del mismo y sin atenuar el refuerzo paralingüístico antinormativo utilizado (uso de mayúsculas plenas). Se contrastan así las actividades de imagen efectuadas: en **(a)**, se compromete una imagen en la cual se compromete su aspecto de afiliación, aunque en **(b)** se contrapone una vertiente refractaria de la imagen y que da paso a un comportamiento comunicativo centrado en la producción de un acto de descortesía de fustigación. El paso de un aspecto de la imagen a otro diametralmente opuesto se explica a través de la persecución de un determinado efecto social negativo en un clima socioemocional ya tenso por factores extra-lingüísticos. Se ordenan estos elementos a través de la Tabla 13.

Tabla 13. *Actividades de imagen de rol en S1-2*

ACTIVIDADES DE IMAGEN DE ROL EN S1-2					
	Necesidad	Modalización	Estrategia	Amenaza	Atenuante / agravante
a	<i>Please don't forget to provide your feedback on this-</i> ‘Por favor, no se olviden proveer sus comentarios sobre esto-’				
	Mostrarse competente (hacer recordar) Mostrarse colaborativo (hacer recordar)	Periferia deíctica, deóntica obligativa y reflexividad interlocutiva	Presentar un “recordatorio” para evidenciar falta de respuesta Autorepresentar: asertiva, expresiva “ser pertinaz”	Insistir con la solicitud Alorepresentar: evidenciar contraproducción	Atenuante: atenuador adverbial / ritual (<i>please</i> ‘por favor’)

b	<i>Today</i> ‘ <i>hoy</i> ’				
	Mostrar jerarquía (emplazar, exigir) Mostrarse antagonista (evidenciar plazo, mantener postura)	Centralización deíctica, deóntica obligativa, valorización axiológica y reflexividad interlocutiva	Presentar una resolución terminante, definitiva Autorepresentarse: asertiva, expresiva “ser pertinaz”	Deplorar Reprochar Alorepresentar: evidenciar contraproducción	Agravante: énfasis (uso de mayúsculas plenas), modo imperativo

Con estos datos analizados, la discusión se centra en mostrar las relaciones entre las necesidades de rol descritas, los tipos de modalizadores que se han identificado y la descortesía.

3.4.6 Resumen

En esta sub-sección se precisaron los procedimientos por los cuales se analizaron los datos obtenidos de las distintas fuentes. Se le dio importancia a la consultación de los resultados parciales dentro de la comunidad lingüística. Se detallaron las herramientas para el tratamiento de los datos obtenidos de los cuestionarios: *Hojas de cálculo* brindado por Google para el cálculo simple de frecuencias y *Atlas.ti* (7.5, 2017) para la exploración cualitativa, que se reutilizará también en el análisis de los corpora de correos electrónicos no naturales y naturales. Se puntualizó seguidamente acerca de la técnica de entrevistas semi-estructuradas y no estructuradas, aprovechando las buenas relaciones establecidas con los informantes previas o por intermediación en la red profesional de contactos. Se hizo hincapié en el desarrollo de una ficha de catalogación del corpus natural, el cual se votaron no solamente información relevante de las secuencias, sino que también información contextual más amplia. En cuanto al análisis de los correos electrónicos, se insistió en la necesidad de una triangulación teórica para dar cuenta de la complejidad del propio objeto de estudio y para enriquecer con nuevas líneas de investigación y desarrollo del

marco principal de estudio (esto es, la pragmática sociocultural). En el caso particular de los correos electrónicos naturales, se especificaron los pasos procedimentales para un análisis centrado en la descripción e interpretación de actitudes a través del uso del inglés como *lingua franca*. Por último, se ofrecieron ejemplos que ilustraron las diferentes perspectivas de análisis y que se desarrollarán en los próximos capítulos.

3.5 Conclusión

En este capítulo se proveyeron los fundamentos para la utilización de una aproximación mixta al estudio de la descortesía con eje en la pragmática sociocultural.

En primer lugar, en el marco de la investigación se describieron los ambientes laborales en donde se llevó a cabo el estudio, ciñendo el alcance a equipos laborales homologables tanto en función como en la estructura institucional-organizacional de dos empresas multinacionales con sede en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. También, se dieron detalles de los informantes y participantes que suministraron los datos empíricos y donaron correos electrónicos naturales, con un detalle de los aspectos éticos que se tomaron en cuenta y que impulsaron decisiones importantes para asegurar de manera fundamental el anonimato y la no trazabilidad de las identidades individuales y empresariales.

Luego, en el diseño de la investigación se hizo referencia a los proyectos grupales más amplios en donde se enmarcó el de este investigador, además de mencionar su participación en la red internacional de proyectos sobre de (des)cortesía del Programa EDICE. El diseño enumeró con detalles la recopilación de datos a través de una experiencia piloto previa, dos cuestionarios, entrevistas a informantes, conformación de corpora de correos electrónicos no naturales (extraído de uno de los cuestionarios) y naturales (donados por los informantes), y otros datos de dominio

público en línea donde se recabó las opiniones laborales de empleados y ex-empleados de las empresas referidas.

Por último, se dieron precisiones sobre el tratamiento analítico de los datos desde una técnica de triangulación metodológica y teórica, utilizando para ello herramientas de estudio cuantitativas simples y cualitativas para la exploración de texto abierto, además de utilizar herramientas conceptuales de otros marcos teóricos cuyos puntos de contacto con los desarrollos de la pragmática sociocultural. Por último, a manera ilustrativa, se brindaron ejemplos del tratamiento de los datos para cada caso, mostrando el desarrollo de hipótesis de trabajo que sirven para el análisis subsiguiente y poniendo el foco en los procedimientos analíticos para el tratamiento del corpus natural de correos electrónicos.

En los tres capítulos que siguen se presenta el análisis y los resultados para cada caso. En el Capítulo 4 se presentan los datos relacionados con el uso del inglés como *lingua franca* y a través del correo electrónico en los ámbitos laborales referidos, para luego centrarse en las percepciones de descortesía de los informantes y participantes surgidas de sus respuestas en los cuestionarios y entrevistas. En el Capítulo 5 se desarrolla el análisis de las opciones de respuesta ante un acto de descortesía que surgen de la observación de los correos electrónicos, utilizando para ello el corpus no natural conformado. En el Capítulo 6 se presenta el análisis del corpus natural de correos electrónicos.

Capítulo 4. Nociones de descortesía según los resultados de dos cuestionarios realizados por Internet

4.1 Introducción

Este capítulo presenta los resultados de dos cuestionarios aplicados a 75 participantes (25 y 50, respectivamente) en dos ambientes laborales análogos (cf. §3.2 y §3.3 para verificar la metodología en el diseño de los cuestionarios y las características de los lugares de trabajo homologadas). Los dos cuestionarios fueron realizados por Internet, el primero de ellos en el segundo cuatrimestre de 2013 (cf. Anexo A) y el segundo en el primer cuatrimestre de 2014 (cf. Anexo B). Con los datos recabados se analizó, por un lado, el uso de la lengua inglesa y del correo electrónico en situaciones o en la expresión de actitudes difíciles, negativas o conflictivas. Por el otro, se tomó como objeto de estudio principal las representaciones y evaluaciones de los participantes respecto de lo que perciben como descortesía.

El capítulo se organiza en tres secciones. Primero, se presentan los datos obtenidos en el primer cuestionario y se los analiza según las dificultades reportadas por los participantes en el uso de la lengua inglesa y las funciones comunicativas de los correos electrónicos en situaciones que potencialmente están relacionadas con el fenómeno de la descortesía. A continuación, se analizan los datos del segundo cuestionario implementado. Allí se pone el foco en las representaciones de los participantes sobre las actitudes negativas que identifican en sus ambientes laborales y las evaluaciones que realizan con las actitudes que se presentan en dos escenarios hipotéticos. El capítulo finaliza con una discusión sobre las *percepciones* sobre la

descortesía que surgen del análisis y las correspondencias que se pueden establecer con los roles situacionales identificados y sus imágenes.

4.2 Uso del inglés como *lingua franca* y del correo electrónico

Con el cuestionario “Uso del correo electrónico en contextos laborales bilingües en Argentina” (UCE, cf. Anexo A, cf. §3.3.2.2) se recabó información sobre las funciones específicas del correo electrónico en dos ambientes laborales en contacto lingüístico español-inglés de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Argentina) cuando utilizan para ello el inglés como *lingua franca*. El propósito general fue enfocar las dificultades o barreras comunicativas que se perciben en la producción de correos electrónicos escritos en inglés y que involucran situaciones o la expresión de actitudes relacionadas con la descortesía. En ese sentido, el cuestionario recaba datos sobre el uso de esa *lingua franca* a través de correos electrónicos con propósitos laborales. De forma más específica, se persiguieron los siguientes objetivos al implementar el cuestionario UCE:

- identificar datos demográficos básicos de los participantes y de los ambientes laborales en los cuales se desarrollan profesionalmente, tal como sector, industria, antigüedad en el puesto y país en el cual se ubica su reporte directo (jerarquía superior), y que son considerados representativos de los equipos de trabajo de *back office* de ambas empresas (cf. §3.2.1) y de una comunidad de práctica identificada analíticamente a tal efecto (cf. §3.2.3, §3.4).
- identificar los usos comunicativos del inglés como *lingua franca* en sus ámbitos de trabajo, con foco en las dificultades que encuentran en tales usos de manera general y en particular cuando encuentran situaciones o expresiones de actitudes negativas, difíciles o conflictivas.

- identificar los usos del correo electrónico en los ambientes laborales de los participantes y del inglés usado cuando involucran situaciones o actitudes que se perciben en relación con la descortesía.

Los resultados obtenidos brindan algunos indicios acerca de datos de factores socioculturales que subyacen a la conformación de los grupos o equipos de trabajo en su contexto institucional-organizacional y, entre otros, las prácticas de uso del inglés como *lingua franca* en las tareas laborales cotidianas y en la comunicación acerca de las mismas. Los resultados se desarrollan a continuación en tres partes, cada una respondiendo a los anteriormente mencionados objetivos específicos.

4.2.1 Datos demográficos y laborales

Para el cuestionario UCE (cf. Anexo A), se recibieron 30 respuestas, 25 de ellas completas; se descartaron las cinco respuestas incompletas. Se obtienen 14 respuestas de la Empresa A y 11 de la Empresa B, con una distribución de género casi equilibrada (12 participantes femeninos y 13 masculinos). El rango de edad más preponderante es de 26 a 35 años (56%) y el nivel de educación privilegiado es el universitario (80%). En cuanto al ambiente laboral, y tal como se esperaba, todos los participantes trabajan en el sector privado (lo cual se esperaba), brindando servicios tercerizados⁸⁰ en telecomunicaciones (40%) y el resto distribuido de forma más o menos proporcional en comercio (20%), consultoría (24%) y capacitación (16%). La antigüedad laboral privilegiada se ubica entre el año y los dos años de permanencia en el mismo equipo o departamento de trabajo (64%), seguido por el rango de 3 a 5 años (24%). El reporte

⁸⁰ Como se ha mencionado (cf. §3.2.1), las dos empresas pertenecen al sector industrial de tercerización de servicios (*BPO, Business Process Outsourcing*) y brindan servicios a las áreas o industrias que informan los participantes. Todos los participantes son del equipo identificado como *back office* del departamento de Capital Humano.

directo⁸¹ se ubica en Argentina en 14 casos (56%) y en Estados Unidos y Argentina en 11 casos (44%). En este segundo caso el reporte directo es doble: se responde a una jerarquía superior tanto estadounidense como argentina. En la Tabla 14 se despliegan estos datos de forma más detallada.

Tabla 14. Datos demográficos de los participantes en el cuestionario UCE

Variables	Rango	N = 25	
		n	%
Origen	Empresa A	14	56
	Empresa B	11	44
Género	Femenino	12	48
	Masculino	13	52
Edad	18-25	4	16
	26-35	14	56
	36-45	4	16
	46-55	2	4
	56-65	1	4
Nivel educativo	Secundario	1	4
	Terciario	4	16
	Universitario	20	80
	Post-Universitario	0	0
Sector	Público	0	0
	Privado	25	100
Grupo, área, industria	Telecomunicaciones	10	40
	Comercio	5	20
	Consultoría	6	24
	Capacitación	4	16
Antigüedad laboral	1-2 años	16	64
	3-5 años	6	24
	6-9 años	3	12
	Más de 10 años	0	0
Reporte directo	Argentina	14	56
	Estados Unidos	9	36
	Ambos	2	8

Los puestos laborales informados incluyen responsabilidades relacionadas con la provisión de servicios para la administración del conocimiento y el desarrollo de la

⁸¹ Es decir, la jerarquía superior de la cual depende el puesto en la organización empresarial. El reporte directo en Estados Unidos no supone que el empleado argentino desarrolle necesariamente sus labores en oficinas internacionales. Generalmente, el reporte se da desde oficinas locales mediante la utilización de nuevas tecnologías (entre otros, videoconferencias, herramientas de seguimiento virtual).

tecnología, así como la administración de los recursos humanos, su reclutamiento y capacitación. Los puestos, en su mayoría refieren a roles operacionales (p. ej. diseñador, consultor) y de tecno-operaciones (p. ej. coordinador, ingeniero), con algunas pocas menciones de roles de línea media (p. ej. gerente, supervisor) y ninguna en el ápice estratégico⁸². Estos datos se especifican en la Tabla 15.

Tabla 15. *Áreas y puestos laborales de los participantes en el cuestionario UCE*

Área	Puestos
Administración	Coordinador de Proyectos, Gerente de Proyectos, Asistente de Proyectos, Gerente de Productos, Supervisor
Tecnología	Ingeniero <i>AES Backbone</i>
Diseño Gráfico	Diseñador, Especialista de Medios
Recursos Humanos	Consultor SAP, Reclutamiento IT
Servicios al Cliente	Operador, Consultor
Capacitación	Capacitador, Diseñador de capacitación, Diseñador Multimedia

A partir de lo anterior, la información proveniente del cuestionario UCE fue provista por participantes tanto femeninos como masculinos, la mayoría con estudios universitarios completos o en curso, todos ellos con una relación laboral en dependencia dentro del ámbito privado, casi la mitad en contacto directo con empleados estadounidenses y a través de la lengua inglesa y con una antigüedad promedio de tres años en el mismo puesto, equipo o área. La descripción de los puestos indica, de forma general, niveles no jerárquicos, con una incidencia de roles tecno-estructurales y, sobre todo, operativos con distintas funciones y calificaciones. Se

⁸² Según Mintzberg (1979, pp. 20-34), el *ápice estratégico* refiere a la alta dirección de la empresa, la *línea media* a los directivos que vinculan la dirección general con el núcleo de operaciones, la *tecno-estructura*, formada por analistas que no son directivos ni participan directamente del flujo del trabajo sino que lo hacen más efectivo y el *núcleo de operaciones*, encargado de la producción de los bienes y servicios. Estos elementos conforman puestos en la organización y parte de los roles situacionales asumidos refieren a estos rasgos organizacionales.

registran pocos puestos en línea media y ninguno en puestos de dirección estratégica. Se verá en lo que sigue que, para los participantes de este cuestionario, el uso del inglés y del correo electrónico como medio comunicativo son centrales para llevar a cabo sus tareas laborales.

4.2.2 Datos del uso del inglés como *lingua franca*

Todos los participantes (25, 100%) del cuestionario UCE (cf. Anexo A) respondieron que utilizan tanto el español como el inglés para desarrollar diariamente las tareas profesionales que les son propias. Con este propósito intercambian correos electrónicos escritos en inglés con otros empleados estadounidenses. Un tercio (8, 30%) de los participantes informó que utiliza el correo electrónico de forma ocasional o raramente, mientras que el resto (17, 70%) lo utiliza la mitad o más de su tiempo como medio de comunicación laboral, según se detalla en el Gráfico 1.

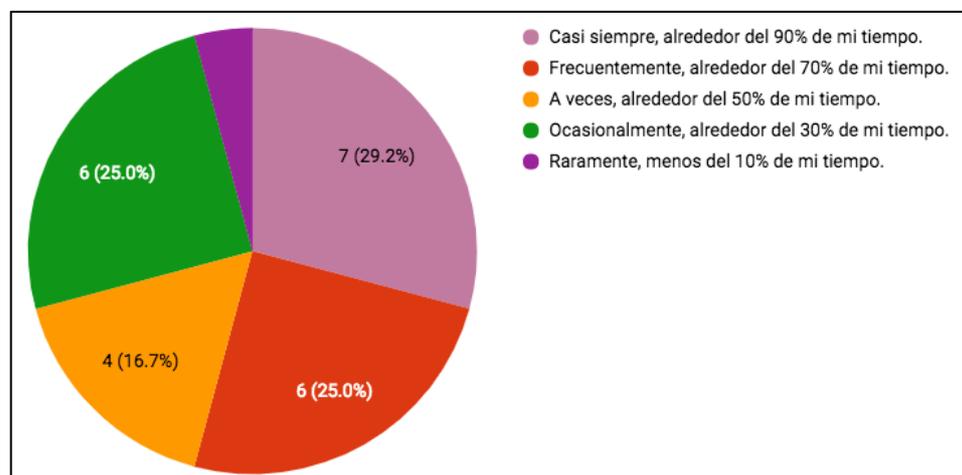


Gráfico 1. UCE-Pregunta 11

NOTA: “En general, ¿cuán frecuentemente utiliza inglés en su lugar de trabajo para comunicarse con empleados de los Estados Unidos?” Número de respuestas: 25

Por otro lado, 10 participantes (40%) afirmaron encontrar barreras o dificultades de comunicación al usar el inglés con empleados estadounidenses, hasta el punto de indicar haber perdido oportunidades laborales o baja de desempeño (8,

32%). Las dificultades tienen como eje el nivel de competencia general en el uso de la lengua inglesa con propósitos laborales específicos, lo que se refleja en las siguientes tres respuestas:

- (UCE-P15-R14) *La falta de candidatos bilingües dificulta llenar la cantidad de posiciones necesarias, la empresa tuvo que desarrollar cursos de fonética y gramática para sobrellevar tales dificultades.*
- (UCE-P15-R15) *Se perdieron oportunidades de abrir nuevas unidades de negocios debido a un nivel insuficiente de inglés en los empleados.*
- (UCE-P15-R16) [Se perdió una oportunidad de trabajo] *en alguna entrevista de recruitment en USA vía telefónica hace un par de años.*

De forma más específica, las percepciones informadas en el resto de las respuestas se han categorizado desde tres perspectivas funcionales básicas de la lengua en uso⁸³, las cuales refieren a *dificultades transaccionales* (p. ej. recibir respuestas no relacionadas), *dificultades procedimentales* (p. ej. explicar tareas) y *dificultades interaccionales e interculturales* (p. ej. lidiar con inexactitudes o contradicciones). No son categorías excluyentes, sino que comparten varios rasgos: por ejemplo, una dificultad procedimental, que refiere de manera particular a los procesos y procedimientos propios de un equipo de trabajo, puede involucrar dificultades transaccionales en términos de, por caso, cómo comunicar el inicio y el fin de una asignación o tarea laboral. Como se verá más adelante (cf. §4.3.4), estas se pondrán en relación más precisa con las funciones comunicativas identificadas. En la Tabla 16 se ordenan las percepciones informadas, con una descripción sintética de lo que se observa en ella como rasgos propios de cada perspectiva funcional.

⁸³ Se sigue para ello los términos de la distinción funcional de la lengua en uso como *transaccional* e *interaccional* (G. Brown y Yule, 1983, pp. 1-4). Se entiende aquí por “procedimental” a la distinción funcional transaccional que especifica el seguimiento de procesos o procedimientos, propiamente dicho, ya determinados en rutinas.

Tabla 16. *Dificultades comunicativas en el uso del inglés (UCE, Pregunta 13)*

Dificultad	Descripción	Respuestas recibidas <i>verbatim</i>
Transaccional	<ul style="list-style-type: none"> • Transmitir ideas abstractas. • Recibir respuestas inadecuadas, ejemplos no pertinentes. • Justificar toma de decisiones, presentar o defender una idea propia. 	<p>(UCE-P13-R1) <i>Al expresar ideas abstractas como la legibilidad, usabilidad</i></p> <p>(UCE-P13-R4) <i>Casi nunca responden a mis preguntas. Las respuestas que dan son cuasi ejemplos que no ayudan a conceptualizar la información abstracta que se busca.</i></p> <p>(UCE-P13-R13) <i>El equipo en Estados Unidos suele tener decisión final sobre el equipo de Argentina, y mis compañeros acá en Argentina no tienen un inglés tan fluido como nos gustaría por lo que a veces mantenerse firme con cambios o cosas que no hay que cambiar suele ser complicado sobre todo cuando hay que 'vender' una idea o sostenerla frente clientes.</i></p>
Procedimental	<ul style="list-style-type: none"> • Explicar tareas, procedimientos administrativos y necesidades laborales. • Describir expectativas sobre los resultados esperados. • Delegar o reasignar tareas. • Gestionar situaciones difíciles o de crisis. 	<p>(UCE-P13-R2) <i>Explicar tareas. Alinear expectativas del trabajo.</i></p> <p>(UCE-P13-R4) <i>También hay barreras cuando intentan delegar un trabajo que les correspondería hacer a ellos.</i></p> <p>(UCE-P13-R6) <i>Al intentar explicar cuestiones administrativas de mi país</i></p> <p>(UCE-P13-R8) <i>en situaciones de crisis.</i></p> <p>(UCE-P13-R11) <i>Fijar objetivos, comunicar urgencia de tareas, explicar complejidad del trabajo.</i></p>
Interaccional-intercultural	<ul style="list-style-type: none"> • Expresar estados de ánimo o situaciones personales. • Comprender modismos, expresiones informales o populares; hacer chistes. • Lidar con inexactitudes, imprecisiones, contradicciones y ambigüedades. 	<p>(UCE-P13-R6) <i>cuando necesito recurrir a algún refrán o dicho popular; hacer un chiste</i></p> <p>(UCE-P13-R7) <i>Al comunicar estados de ánimo o situaciones de índole personal.</i></p> <p>(UCE-P13-R8) <i>Por lo general, en situaciones de crisis. La manera de hacer sentido varía según el origen del empleado, su cultura y puesto de trabajo. Ninguna de esas barreras fueron un imposible.</i></p> <p>(UCE-P13-R3) <i>Muchos mensajes llegan con imprecisión, vaguedad, contradicción, ambigüedad. Algunas veces uno lee y relee un mail y se queda pensando en qué es lo que se espera como respuesta a ese mail ya que en concreto no dice nada. Las expresiones idiomáticas demasiado informales también suelen ser una barrera.</i></p> <p>UCE-P13-R10) <i>Las dificultades de comunicación no necesariamente están relacionadas con la pronunciación, gramática o vocabulario, sino con el hecho de comunicarse con alguien de una cultura diferente. Frases comunes a cada cultura pueden causar confusión al ser presentadas sin aclaración.</i></p>

Las dificultades transaccionales están relacionadas con un uso del inglés para el desarrollo de ideas complejas, el manejo de respuestas no preferidas para justificar

determinada toma de decisión. Las dificultades procedimentales son más específicas y están relacionadas con la gestión laboral: la descripción de tareas, la negociación de objetivos, expectativas y plazos y la administración de lo no proyectado o lo inesperado dentro de la rutina laboral. Por último, en cuanto al aspecto interaccional e intercultural, las dificultades coinciden en la expresión de aspectos intrapersonales o emocionales, aspectos léxico-semántico y fraseológico propios del uso pragmático-discursivo de la lengua inglesa: producción de expresiones con efectos humorísticos, uso del lenguaje formulaico situado y la reacción ante los efectos del lenguaje vago.

Los datos obtenidos confirman la centralidad en el uso del inglés mediante el correo electrónico, el cual se conforma, al menos durante el año de aplicación del cuestionario en el 2013, como *género textual* y medio de comunicación privilegiado por estos participantes para el desarrollo diario de las tareas laborales. Los participantes perciben que encuentran dificultades en el uso del inglés al desarrollar las tareas laborales que les son propias (transaccionales, procedimentales) y para establecer y mantener relaciones interpersonales en el contacto intercultural. Se desprende, como se muestra a continuación, que tales dificultades se reflejan también en los usos del inglés en el correo electrónico.

4.2.3 Datos del uso del correo electrónico con propósito laboral

Los participantes del cuestionario UCE (cf. Anexo A) dieron cuenta de diversos usos del correo electrónico en sus ambientes laborales, la mayoría de los cuales se corresponden con las categorías indicadas anteriormente para el uso del inglés (cf. §4.2.2). Tales usos también están relacionados con aspectos funcionales transaccionales, procedimentales e interaccionales. En estas respuestas, no se encontraron referencias directas a un plano intercultural en los intercambios comunicativos que se mantienen, aunque se explicita el contacto con empleados

estadounidenses y en otras locaciones, por lo que se mantiene un uso intercultural en el uso del correo electrónico. Se transcriben a continuación algunas respuestas ilustrativas (cf. Anexo C, sección 1)⁸⁴:

Usos transaccionales

- (UCE-P16-R1)** *Solicitar información*
- (UCE-P16-R2)** *Comunicarme con los clientes, pedir status de tareas a los recursos de la empresa.*
- (UCE-P16-R12)** *Pedidos de ayuda o información.*

Usos procedimentales

- (UCE-P16-R9)** *Para mantener un proceso de trabajo entre equipos cuando este tiene que pasar de un departamento a otro.*
- (UCE-P16-R10)** *Para recibir órdenes de trabajo, reportar tareas, y/o realizar pedido de tareas.*
- (UCE-P16-R20)** *Reportes, estatus de proyecto y solicitudes de información.*

Usos interaccionales

- (UCE-P16-R4)** *Para comunicarme con otros empleados en Estados Unidos*
- (UCE-P16-R8)** *[...] comunicación informal con pares.*
- (UCE-P16-R12)** *Comunicación con compañeros de equipo de trabajo locales y en otras locaciones.*
- (UCE-P16-R17)** *Comunicación con [...] amigos*

Por otro lado, nueve participantes (36%) recordaron un “mal empleo” del correo electrónico. Las respuestas se relacionan con un uso inapropiado del sistema léxico-gramatical del inglés (UCE-P18-R1), “vicios” interlingüísticos o influencia negativa entre lenguas (UCE-P18-R5) y un diseño comunicativo inadecuado (UCE-P18-R3). Se transcriben a continuación algunas respuestas ilustrativas (cf. Anexo C, sección 2):

⁸⁴ Cuando se lo considere necesario, se transcribirán algunos ejemplos ilustrativos en el cuerpo del texto y se referirá luego al Anexo C para el resto de las respuestas obtenidas. Los ejemplos transcritos se los presenta *verbatim* en el enunciado o pasaje en foco en el análisis.

- (UCE-P18-R1) *Decir "I've already made this" en lugar de "I've just made this".*
- (UCE-P18-R3) *[...] copiar o reenviar a la persona equivocada.*
- (UCE-P18-R5) *Mezclar ambos idiomas, o que la segunda lengua influya en la materna.*

En cuanto a si se utiliza el correo electrónico para comunicar situaciones que potencialmente pueden ser negativas o conflictivas, respondieron afirmativamente 19 participantes (76%). Estas percepciones se organizaron en cinco categorías relacionadas con la negatividad o conflictividad en general (p. ej. expresar un desacuerdo, tener que responder un comentario inapropiado o dar malas noticias), infracciones administrativas (p.ej. señalar incumplimientos o solicitar aumento salarial fuera de término), notificación de errores (p.ej. el deber de informar atrasos o reportar faltas), la toma de decisiones (p.ej. rechazar una idea, argumentar a favor o en contra) y la contraproductividad (p.ej. el incumplimiento de plazos o el tener que presionar para su cumplimiento). Estas categorías tampoco son mutuamente exclusivas y comparten algunos rasgos, como el tratamiento de los “errores” en la ejecución de tareas laborales. En la Tabla 17 se organiza esta información con algunas respuestas ilustrativas (cf. Anexo C, sección 3):

Tabla 17. *Situaciones negativas o conflictivas a través del correo electrónico*

Situación	Descripción	Respuestas recibidas <i>verbatim</i>
Relacionadas con la negatividad o conflictividad en general	<ul style="list-style-type: none"> • Expresar desacuerdo. • Actuar ante un comentario inapropiado. • Dar / anunciar malas noticias. • Disculparse. • Criticar. • “Escalar” (delegar un problema para que lo resuelva la jerarquía superior) 	<p>(UCE-P20-R7) <i>desacuerdos con comentarios de otros colegas.</i></p> <p>(UCE-P20-R8) <i>Responder a un comentario inapropiado.</i></p> <p>(UCE-P20-R9) <i>Dar alguna mala noticia o simplemente disculparme por algún error en un mail previo</i></p> <p>(UCE-P20-R10) <i>comunicar conflictos o dificultades en la atención de los clientes</i></p> <p>(UCE-P20-R14) <i>Situaciones que puedan requerir escalamiento</i></p>

		(UCE-P20-R16) <i>Intento no hacerlo, aunque a veces envió críticas indirectas.</i>
Relacionadas con infracciones administrativas	<ul style="list-style-type: none"> • Incumplir condiciones laborales. • Solicitar aumento salarial fuera de término. 	(UCE-P20-R3) <i>casos en los que se podría vulnerar algún derecho laboral de los empleados de argentina, que los counterparts desconocen.</i> (UCE-P20-R5) <i>Pedidos de aumento de sueldo</i>
Relacionadas con la notificación de errores	<ul style="list-style-type: none"> • Informar atrasos. • Evaluar críticamente. • Reportar errores. • Informar conflicto de intereses. 	(UCE-P20-R5) <i>dar una devolución negativa de algún superior</i> (UCE-P20-R7) <i>Errores que cometen otras personas en el proceso estipulado</i> (UCE-P20-R14) <i>situaciones que prevean algún conflicto de intereses.</i>
Relacionadas con la toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> • Dar cuenta de errores. • Rechazar una idea; explicar por qué una idea fue aceptada por encima de otra. • Argumentar a favor o en contra con otros equipos involucrados. 	(UCE-P20-R1) <i>Algun error, fallas en los procesos, o fallas personales.</i> (UCE-P20-R4) <i>Tiene que ver con largas explicaciones</i> (UCE-P20-R5) <i>Pedidos de aumento de sueldo; dar una devolución negativa de algún superior; explicar que no llevo con las fechas estimadas</i> (UCE-P20-R6) <i>Decir que no a alguna idea, comunicar motivos por el que se tomó una decisión sobre otra.</i> (UCE-P20-R13) <i>Al desempeñarme en un área técnica debo defender mis analisis contra otros equipos que estan relacionados con el problema que estamos tratando de resolver. Esto genera situaciones conflictivas en donde la comunicación debe ser fluida y precisa.</i>
Relacionadas con la contraproductividad	<ul style="list-style-type: none"> • “Apurar” (<i>push</i> ‘empujar’) • Riesgo o incumplimiento de los plazos límites. • Expectativas incumplidas • Falta de producción de la tarea asignada 	(UCE-P20-R2) <i>Expresar urgencias para la culminación de una tarea, "pushes".</i> (UCE-P20-R3) <i>Ante la falta de cumplimiento en las fechas de entrega por parte de los recursos, se comunica la mismo como risk tanto en reportes como vía email.</i> (UCE-P20-R4) <i>explicar por qué no se logró algo que se esperaba o por qué no se puede lograr de una manera sencilla.</i> (UCE-P20-R10) <i>Demoras en la cumplimiento de los objetivos de entrega de los materiales solicitados.</i> (UCE-P20-R11) <i>La ausencia de un material, o un material erróneamente enviado.</i>

Las anteriores situaciones están relacionadas de manera general con el desacuerdo, la crítica y la disculpa. También, con el anuncio de “malas noticias”, la necesidad de delegar un asunto o problema para que lo consideren la jerarquía superior y la toma de acción ante un comportamiento comunicativo inapropiado. La conflictividad o negatividad se produce, además, al tener que señalar infracciones administrativas en las condiciones laborales, como tardanzas en arribar al puesto de trabajo y procesar solicitudes de aumentos salariales fuera del período pactado para esas revisiones. En cuando a las acciones tomadas sobre los errores, estos incluyen su identificación y notificación, rechazar una idea por tales motivos o, de forma más general, evaluar con evidencias el desempeño de un equipo. Por último, las situaciones negativas o conflictivas están relacionadas con la comunicación de la contraproductividad⁸⁵: alertar sobre plazos límites o plazos incumplidos, expectativas de producción no cumplidas u omisiones en las tareas asignadas.

Algunas de las anteriores situaciones están reflejadas en las opciones seleccionadas para puntualizar los comportamientos comunicativos que fomentan o producen negatividad o conflictividad. Las selecciones de los participantes destacaron *expresar desacuerdo* en primer lugar, seguido por *ordenar* y luego por *criticar*. En el Gráfico 2 se muestran estos tres comportamientos comunicativos más favorecidos:

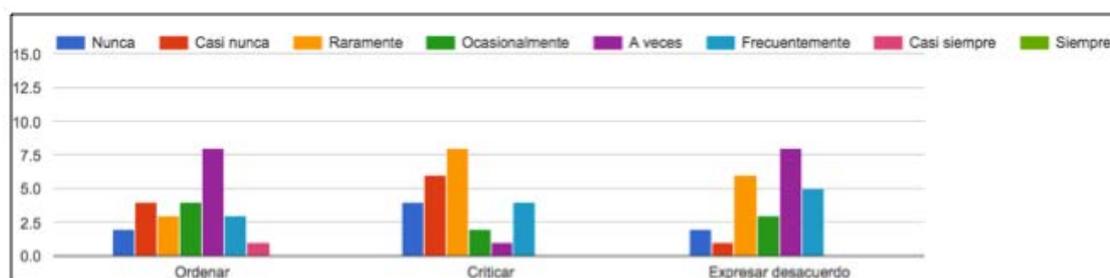


Gráfico 2. Ordenar, criticar y expresar desacuerdo a través de correos electrónicos

⁸⁵ Entendido desde Bowling (2011, pp. 309-312) como un entramado complejo que resulta, en función de situaciones negativas o conflictivas (entre las que se incluye, potencialmente, una supervisión abusiva), de relaciones en tensión entre el bienestar del subordinado y sus comportamientos dirigidos a dañar a la supervisión y a la empresa.

Por su parte, y como se observa en el Gráfico 3, el comportamiento menos favorecido ha sido *culpar*, con una clara selección de la opción “casi nunca”, seguido por *rehusarse*, *recriminar* y *quejarse*. Sobre este último, las opciones tienen una distribución más dispersa, favoreciendo también algunas opciones con tendencia positiva.

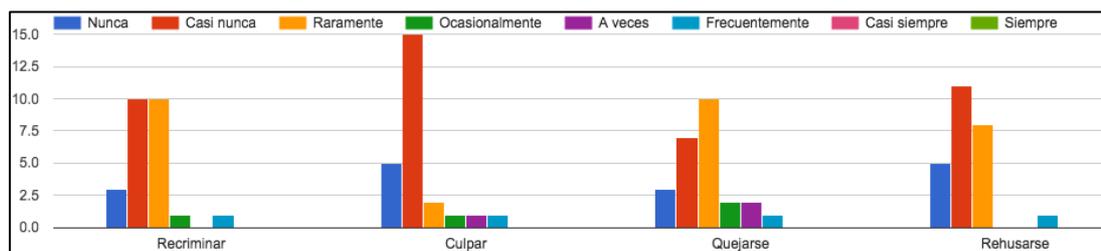


Gráfico 3. *Recriminar, culpar, quejarse, rehusarse a través de correos electrónicos*

Los comportamientos relacionados con el desacuerdo, la crítica, la imposición (p. ej. *dar órdenes*) y hasta la queja parecen estar referidos o ser propios de tales roles en niveles jerárquicos inferiores y se excluyen las posibilidades de rehusarse a realizar una asignación laboral, recriminar o culpabilizar.

4.2.4 Discusión

Se identifican dificultades del uso del inglés como *lingua franca* en todas las perspectivas funcionales básicas de la lengua en uso, ya sean transaccionales-procedimentales, como interaccionales e interculturales. Ellas están directamente relacionadas con cuatro funciones comunicativas expresadas a través del correo electrónico: *proporcionar o solicitar información*, *solicitar acción sobre una tarea laboral*, y *proporcionar opinión, consejo o sugerencia*. En la Tabla 18 se organiza una posible correspondencia entre tales funciones con las dificultades percibidas en cada una de ellas.

Tabla 18. *Dificultades percibidas en determinadas funciones comunicativas*

Función comunicativa	Dificultad
Proporcionar información	<ul style="list-style-type: none">• Transmitir ideas abstractas.• Explicar tareas, procedimientos administrativos y necesidades laborales.• Justificar toma de decisiones, presentar o defender una idea propia.• Comprender modismos, expresiones informales o populares; hacer chistes.
Solicitar acción laboral	<ul style="list-style-type: none">• Describir expectativas sobre los resultados esperados.• Delegar o reasignar tareas.• Gestionar situaciones difíciles o de crisis.
Solicitar información	<ul style="list-style-type: none">• Recibir respuestas inadecuadas, ejemplos no pertinentes.• Lidar con inexactitudes, imprecisiones, contradicciones y ambigüedades.• Expresar estados de ánimo o situaciones personales.
Proporcionar opinión, consejo o sugerencia	<ul style="list-style-type: none">• Dar información, opinión, consejo o sugerencia de índole personal

Estas cuatro funciones comunicativas se corresponden cualitativamente con las identificadas por Yeoh (2014, p. 165) para un inglés en situación de contacto lingüístico y a través del correo electrónico. Como la autora, tampoco se encuentran indicios significativos para respaldar la referencia a dificultades en el uso de funciones para expresar quejas, reprimendas, agradecimientos, disculpas o felicitaciones, o bien para solicitar opinión, consejo o sugerencia. Esto se puede explicar cualitativamente por un desarrollo óptimo de la competencia comunicativa que permite expresar tales funciones sin percibir dificultades o, como hace Yeoh (2014, p. 165), porque se dan en una proporción que no es cuantitativamente significativa. De manera general, las dificultades percibidas en el uso del inglés se asocian al mismo clima socioemocional negativo fomentado por el contexto situacional percibido, lo cual se expresa como falta de competencia o de desempeño comunicativo. Se cree que probablemente el motivo se encuentre en otros factores contextuales extralingüísticos, como el *poder relativo* entre los miembros del grupo (Ehrenreich, 2010, pp. 422-424) o porque, en general, al

tratarse de comunidades de práctica que se asumen a sí mismas como *cortesés* (Kaul de Marlangeon, 2014, pp. 13-14), los miembros se esfuerzan por comunicar actitudes positivas.

En la misma línea, el empleo inadecuado del correo electrónico se relaciona con las dificultades comunicativas por el uso inapropiado del sistema léxico-gramatical del inglés, las interferencias interlingüísticas negativas entre el inglés y el español, y los errores producidos por fallos en la inclusión o exclusión de destinatarios directos o “en copia” en los correos (cf. §5.2). En cuanto a su uso para comunicar situaciones o actitudes negativas, difíciles o conflictivas, se identificaron cinco áreas relacionadas con:

1. la negatividad o conflictividad en general, como la expresión del desacuerdo, la crítica y el pedir o dar disculpas.
2. la infracción administrativa, referida a las tardanzas, las impuntualidades o los pedidos improcedentes o a destiempo.
3. la notificación de errores, atrasos, evaluaciones críticas o de intereses contrapuestos.
4. la toma de decisiones desfavorables o perjudiciales, que puede estar orientada por errores, el rechazo de ideas o propuestas y la presentación de evidencias para justificar una posición.
5. la contraproductividad, relacionada con la dinámica de los procesos laborales, como la comunicación de incumplimiento de plazos, expectativas fallidas u omisión en el cumplimiento de tareas o funciones propias.

Estas áreas se expresan a través de comportamientos comunicativos que se perciben relacionados con funciones específicas para la conformación de una situación o la expresión de un actitud negativa, difícil o conflictiva. En ello se favorecen las

opciones *expresar desacuerdo, ordenar y criticar*, mientras que las menos favorecidas han sido *culpar, rehusarse y recriminar*. La opción *quejarse* ha obtenido una distribución dispersa en las opciones de frecuencia, tendiente a positiva.

4.2.5 Resumen

Los resultados del cuestionario “Uso del correo electrónico en contextos laborales bilingües en Argentina” (UCE) muestran en la escala que le corresponde las áreas críticas del uso del inglés como *lingua franca*. Por un lado, se identifican las dificultades en el uso funcional de la lengua en cuatro aspectos: para proporcionar y solicitar información con un determinado grado de abstracción o de complejidad y en un contexto de producción inadecuado, impreciso o no esperado; para solicitar acción laboral en medio de una situación difícil o inesperada; o para proporcionar información, opinión, consejo o sugerencia de índole personal. Por el otro, se confirma la centralidad del correo electrónico como medio (Jensen, 2009) o género textual (Gimenez, 2006) para establecer y fomentar relaciones interpersonales en los ambientes de trabajo estudiados (Koester, 2010, p. 34). Esta centralidad se produce también para lidiar con una situación o expresar actitudes difíciles negativas o conflictivas en una amplia gama de posibilidades.

4.3 Percepciones sobre la descortesía: nociones representadas y evaluadas

Con el cuestionario “Expresión de la actitud a través del correo electrónico en contextos laborales bilingües en Argentina” (EACE, cf. Anexo B, cf. §3.3.2.2) se recabó información sobre cuáles son las actitudes negativas que ellos perciben que se relacionan con comportamientos comunicativos y laborales que consideran “descortesés”. El propósito general fue estudiar los conocimientos metapragmáticos

en torno a la descortesía en general y a través del uso del correo electrónico en particular en el ambiente laboral. El instrumento pone el foco en tales conocimientos cuando se representan y evalúan comportamientos comunicativos producidos en situaciones y con actitudes negativas, difíciles o conflictivas.

De forma más específica, con el cuestionario EACE se persiguieron los siguientes objetivos:

- identificar la frecuencia y el tipo de actitud negativa que se transmite por medio del correo electrónico y cuál es la reacción ante la misma en los ambientes laborales definidos para el estudio.
- identificar percepciones que tengan que ver con posibles interpretaciones atinentes al fenómeno de la descortesía.
- analizar las correspondencias entre las distintas nociones de descortesía identificadas con las imágenes de rol situacional.

El cuestionario EACE (cf. Anexo B) se apoya sobre los datos demográficos y usos del inglés y del correo electrónico provistos por el instrumento UCE, anteriormente presentado (cf. §4.2), como muestra demográfica representativa para ambas comunidades de práctica descorteses en estudio. Con los resultados obtenidos se puntualizan determinadas percepciones puestas en relación con la descortesía y sistematizadas en cinco categorías que son reconocidas teniendo en cuenta los antecedentes teóricos, aunque configuradas según las particularidades del contexto sociocultural analizado. La sección concluye con una propuesta que enuncia la conformación de un *rol laboral* con distintos rasgos situacionales, según las necesidades de imagen mostradas.

4.3.1 Datos demográficos básicos

Para el cuestionario EACE (cf. Anexo B), se recibieron 58 respuestas, 50 de ellas completas; se descartaron ocho incompletas. Se obtienen 33 respuestas de la Empresa A y 17 de la Empresa B. Se han recibido 32 respuestas por participantes femeninos (65%) y 18 por masculinos (35%), con el rango de edad de 26 a 35 años más fuertemente representado (52%) y casi todos ellos (49 participantes) con un nivel educativo post-secundario en curso o completo. Es considerable la proporción de participantes que informaron un nivel de estudios de post-grado en curso o completo (40%), el cual se suma a casi la misma proporción de participantes con un nivel educativo universitario (36%). En cuanto a la lengua utilizada en contextos profesionales, 46 participantes (92%) informaron utilizar la lengua española y la inglesa para realizar sus tareas laborales, a lo cual se suman dos de ellos (4%) que informan utilizar la lengua inglesa de forma exclusiva. De forma relacionada, 48 participantes (96%) indicaron mantener o haber mantenido una relación laboral directa con empleados estadounidenses. En la Tabla 19 se organizan estas características.

Tabla 19. *Datos demográficos y laborales básicos del cuestionario EACE*

Variable	Rango	N = 50	
		n	%
Origen	Empresa A	33	66
	Empresa B	17	44
Género	Femenino	32	64
	Masculino	18	36
Edad	18-25	6	12
	26-35	26	52
	36-45	9	18
	46-55	5	10
	56-65	4	8
Nivel educativo	Secundario	1	2
	Terciario	11	22
	Universitario	18	36
	Post-Universitario	20	40
Lengua laboral	Solamente español	2	4
	Español e inglés	46	92
	Solamente inglés	2	4
Trabaja con EEUU	Sí	48	96
	No	2	4

En resumen, las características demográficas obtenidas al implementar este instrumento presentan una preponderancia del género femenino de mediana edad, con alrededor de 17 años de escolaridad formal y un uso de la lengua inglesa para propósitos profesionales que se condice con sus relaciones laborales con otros empleados estadounidenses. Estas características demográficas se condicen, además, con los obtenidos para el cuestionario UCE (cf. §4.2.1).

4.3.2 Percepción de actitudes negativas

En esta sección se presentan los datos obtenidos sobre la frecuencia, el tipo y la reacción ante actitudes negativas a través del correo electrónico, de acuerdo a las preguntas 7, 8 y 9 del cuestionario EACE (cf. Anexo B).

Para la pregunta 7, que indaga sobre la frecuencia de encuentro de actitudes negativas a través del correo electrónico, se obtuvieron 50 respuestas y 56 opciones seleccionadas; es decir, cada participante eligió un promedio aproximado de una opción sobre las siete ofrecidas. Hubo seis participantes que eligieron más de una opción utilizando la opción “Otros” para dar cuenta de alguna situación especial o distinta a su primera selección, lo cual se presenta más adelante. Los participantes indicaron que casi nunca (12, 21.4%) o raramente (17, 30.4%) encuentran actitudes negativas a través del correo electrónico, lo cual representa un poco más de la mitad (29, 51.8%) de la orientación negativa de la variable. El resto de los participantes (27, 48.2%) indicó que encuentran tales actitudes de manera ocasional a casi siempre, inclusive los que seleccionaron la opción “Otros”. En el Gráfico 4 se muestra la distribución de estas respuestas.

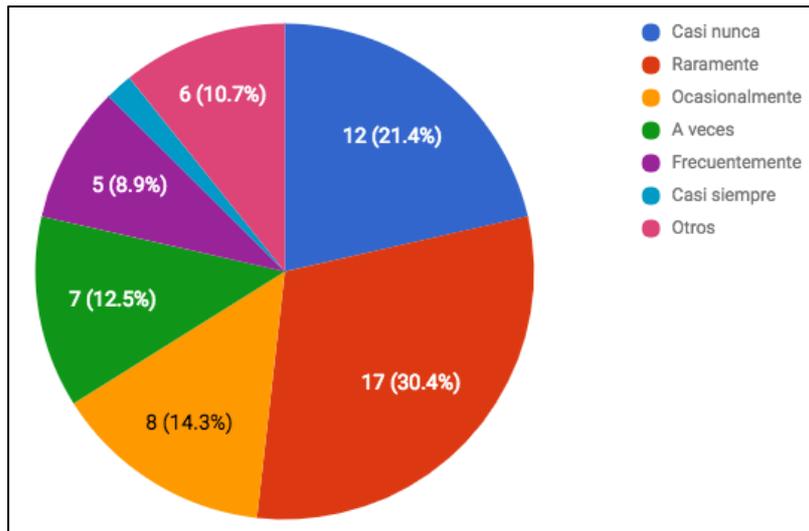


Gráfico 4. EACE-Pregunta 7

NOTA: “En su trabajo, ¿cuán frecuentemente encuentra actitudes negativas por medio del correo electrónico?” Núm. de respuestas: 50. Núm. de opciones seleccionadas: 56. La opción “casi nunca” fue seleccionada por un participante, lo que equivale al 1.8% del total.

Asimismo, seis de los participantes dejaron notas aclaratorias en la opción “Otros” para justificar por qué encuentran, según sus criterios, actitudes negativas en los correos electrónicos que reciben. Están relacionadas con el uso de la lengua inglesa, críticas a las tareas laborales desarrolladas y “malos tratos”, las cuales se refieren a continuación con algunas respuestas ilustrativas (se incluye el resto en el Anexo C, sección 4):

- (EACE-P7-R1)** *Algunos colegas utilizan un modo no adecuado para comunicarse con los empleados. Utilizan acrónimos no muy comunes y lunfardo. También suelen delegar el trabajo intentando hacerlo de forma encubierta. Muchas veces dan a entender que la tarea que hacen los otros son muy fáciles, con lo cual deberían completarse en menor tiempo.*
- (EACE-P7-R3)** *Malos tratos o desestimación del trabajo porque inglés no es nuestra lengua madre*
- (EACE-P7-R6)** *Malos tratos en el manejo de la lengua e imposiciones de plazos a cumplir sin tiempo para hacerlos.*

Por otro lado, en la pregunta 8 se les requiere a los participantes indicar el tipo de actitud negativa que encuentran, en caso de que así fuera: 16 de ellos (20.5%)

mantuvieron la respuesta de no encontrar actitudes negativas, mientras que 34 participantes (79.5%) seleccionaron algún tipo de actitud negativa. Entre tales actitudes, la opción *Ironizar* fue seleccionada por 16 participantes (20.5%), seguida de cerca por las opciones *Criticar* y *Recriminar*, ambas optadas por 12 (15.4%) y 10 (12.8%) participantes, respectivamente. La opción *Señalar defectos* fue seleccionada, a su vez, por 7 participantes (9%). Las opciones menos favorecidas fueron *Insultar* y *Hacer callar*, cada una seleccionada por 2 participantes (2.6%). Es notable, además, la selección de la opción “Otros” por 13 participantes (16.7%), que se discute seguidamente. Cabe aclarar que se obtuvieron 50 respuestas y 78 opciones seleccionadas; es decir, cada participante eligió un promedio aproximado de 1.5 opciones sobre las ocho ofrecidas. Se detallan estas respuestas en el Gráfico 5.

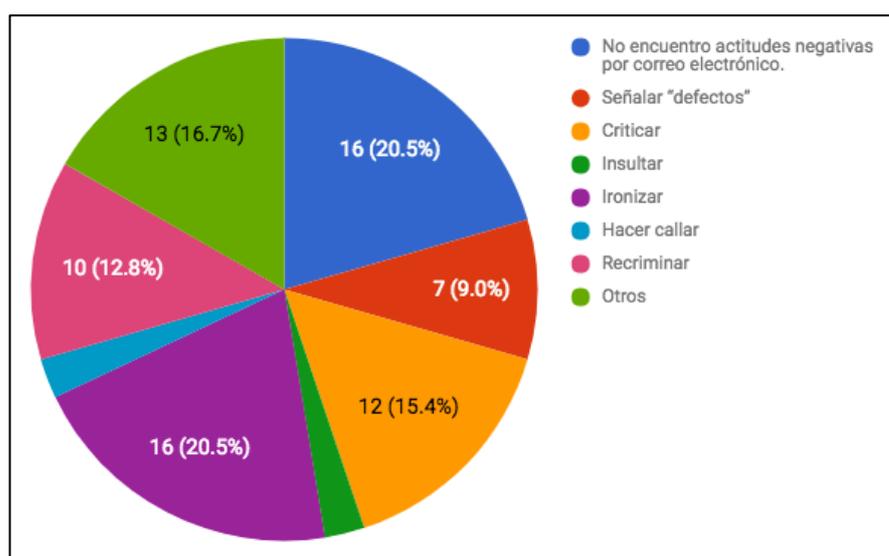


Gráfico 5. EACE-Pregunta 8

NOTA: “Si encuentra actitudes negativas, ¿cuáles son?” Núm. de respuestas: 50. Núm. de opciones seleccionadas: 78. Las opciones “Insultar” y “Hacer callar” fueron seleccionadas cada una por 2 participantes (2.6%).

Asimismo, 13 participantes (16.5%) dejaron notas aclaratorias de sus respuestas en la opción “Otros”. Según estas notas, las actitudes negativas que encuentran a través del correo electrónico están relacionadas con comportamientos

impropios (p. ej. expresiones vulgares o comentarios indebidos), con el desempeño laboral individual y grupal (p. ej. críticas o ironías sobre la producción ajena) y con la asignación de tareas dentro de lo planificado (p. ej. quejarse, expresar desacuerdo o insatisfacción) o fuera de ello según los procedimientos laborales (p. ej. pedir en carácter de urgente, apurar). En Tabla 20 se describen tales actitudes a partir de las notas provistas por los participantes.

Tabla 20. *Otras actitudes negativas en el ambiente laboral*

Actitud negativa	Descripción	Respuestas <i>verbatim</i>
Relacionada con un comportamiento impropio	<ul style="list-style-type: none"> • Actitudes inapropiadas • Comentarios ilegítimos o indebidos • Expresiones vulgares, con “falta de educación” 	<p>(EACE-P8-R1) <i>Actitudes inapropiadas para el contexto.</i></p> <p>(EACE-P8-R14) <i>Ocasionalmente, comentarios xenófobos/racistas. Vulgar sentido del humor.</i></p> <p>(EACE-P8-R7) <i>(Insultar) Ser grosero.</i></p> <p>(EACE-P8-R4) <i>Trataría de ser lo mas educado segun la ocasion</i></p>
Relacionada con el desempeño laboral individual y grupal	<ul style="list-style-type: none"> • Criticar • Ironizar • “Hacer indirectas” 	<p>(EACE-P8-R3) <i>(Criticar) Mostrando quizá desacuerdo, pero siempre mitigando la respuesta.</i></p> <p>(EACE-P8-R5) <i>(Ironizar, Recriminar) También lo haría yo, pero sólo oralmente.</i></p> <p>(EACE-P8-R6) <i>Ser irónico en lugar de decir las cosas con sinceridad</i></p> <p>(EACE-P8-R9) <i>Críticas del desempeño de otros.</i></p> <p>(EACE-P8-R10) <i>Indirectas</i></p> <p>(EACE-P8-R14) <i>(Señalar “defectos”) Crítica del trabajo y de la persona. Ironía/sarcasmo constante.</i></p>
Relacionada con la asignación de tareas (dentro de lo procedimental)	<ul style="list-style-type: none"> • Ordenar • Quejarse • Expresar desacuerdo • Expresar insatisfacción 	<p>(EACE-P8-R11) <i>Expresar desacuerdos y quejarme.</i></p> <p>(EACE-P8-R12) <i>Quejarme, ordenar</i></p> <p>(EACE-P8-R13) <i>Ordenar</i></p> <p>(EACE-P8-R9) <i>Insatisfacción con las condiciones de trabajo</i></p>
Relacionada con lo imprevisto o no planificado (por fuera de lo procedimental)	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar en carácter de “urgente” • “Apurar” 	<p>(EACE-P8-R8) <i>Pedir algo con urgencia/impaciencia. Sobre todo, informes, especialmente cuando no se avisó con antelación y lo necesitan</i></p> <p>(EACE-P8-R2) <i>Pedir entregas de trabajos o informes con apuro, denotando cierta impaciencia</i></p>

Para la pregunta 9, que indaga sobre un conjunto de comportamientos ante una actitud negativa, se obtuvieron 50 respuestas y 61 opciones seleccionadas; es decir, cada participante eligió un promedio aproximado de 1.2 opciones sobre las seis ofrecidas. Además, 28 participantes (46%) indicaron que, ante una actitud negativa, responderían el correo, pero ignorarían tal actitud; mientras que el resto no lo respondería (10, 16.5%) o lo respondería y abordaría la actitud para llegar a un acuerdo superador (8, 13%). Una minoría de participantes señalaron que solicitarían un cambio de actitud (3, 5%) o directamente se lo reenvía a la jerarquía superior para escalar la situación (4, 6.5%). Estos resultados confirman el rasgo de ejercer descortesía *unilateral* de la comunidad de práctica descortés, la cual proviene de una jerarquía superior (cf. §2.3.5). Se detallan estas respuestas en el Gráfico 6.

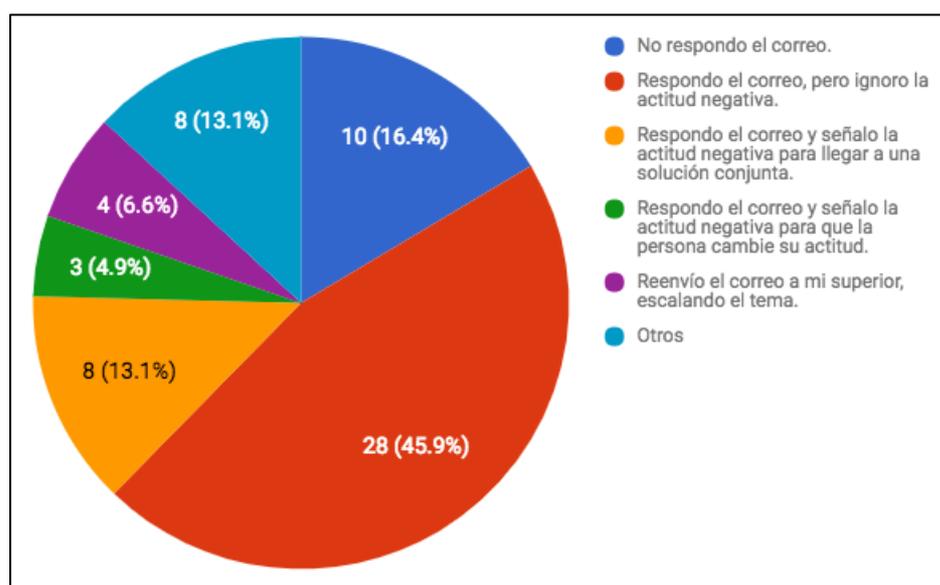


Gráfico 6. EACE-Pregunta 9

NOTA: "Si encuentra actitudes negativas, ¿qué hace al respecto?" Núm. de respuestas: 50. Núm. de opciones seleccionadas: 61

El rasgo unilateral de la descortesía, por la cual se excluye a un sujeto de menor poder, quien solo tiene la *expectativa de recibir descortesía* (cf. §2.3.2), también se percibe en esta pregunta a través de las notas aclaratorias suministradas a través de la

opción “Otros”. Siete participantes aclararon que, al responder el correo electrónico e ignorar la actitud negativa, refieren a la necesidad de considerar si la actitud se repite o es atípica a la situación, mostrar una actitud contraria profesional (“educada”) y centrarse solamente en el aspecto laboral (el “tema a tratar”), como se aprecia en EACE-P9-R1, EACE-P9-R4 y EACE-P9-R5, respectivamente.

- (EACE-P9-R1)** *Respondo el correo, pero ignoro la actitud negativa. Esto si es la primera vez. Probablemente se lo mencione a mi Director.*
- (EACE-P9-R4)** *Respondo el correo, pero ignoro la actitud negativa. Trataria de ser lo mas educado segun la ocasion*
- (EACE-P9-R5)** *Respondo el correo, pero ignoro la actitud negativa. Tomo en cuenta solo el tema a tratar*

Asimismo, uno de los participantes señala que en su respuesta advertiría sobre la actitud negativa para poder aclarar la situación, expresar la molestia y ofrecer una solución, como se expone en EACE-P9-R3.

- (EACE-P9-R3)** *Respondo el correo y señalo la actitud negativa para llegar a una solución conjunta. Intento aclarar la situacion. explico lo que me molesta. ofrezco solucion*

Además, aquéllos que no responden el correo asignan la responsabilidad al propio interlocutor, que depende de sus propias habilidades comunicativas y formas de comportamientos, o escalan el tema a la jerarquía superior en búsqueda de una solución, como se refleja en EACE-P9-R2, EACE-P9-R6 y EACE-P9-R7, respectivamente.

- (EACE-P9-R2)** *No respondo el correo. Mi comentario no modifica el modo en que se expresa la persona ya que depende de su nivel de lengua y ya es una persona adulta.*
- (EACE-P9-R6)** *No respondo el correo. Reenvío el correo a mi superior, escalando el tema.*
- (EACE-P9-R7)** *Reenvío el correo a mi superior, escalando el tema.*

La opción “Otros” es otra vez interesante en esta pregunta. Incluye información que, si bien no modifica de manera sustantiva la distribución de las demás opciones ante una actitud negativa, refiere al hecho de la evaluación sobre la frecuencia de repetición de tal actitud. En otras palabras, algunos de los participantes consideran si tal actitud se repite o no según la situación para confrontarla (EACE-P9-R3) o agravarla ante una jerarquía superior (EACE-P9-R6, R7). En este sentido, no responder el correo electrónico indicaría un deterioro de la situación comunicativa (EACE-P9-R2).

Los datos obtenidos de las preguntas 7, 8 y 9 permiten contrastar, de manera general, la percepción de actitudes negativas a través del correo electrónico y las respuestas reactivas ante las mismas. En la pregunta 7, la mitad de los participantes (29, 51.8%) indicaron no encontrar alguna actitud negativa, aunque luego tal número se redujo significativamente en la pregunta 8 cuando se les solicita establecer el tipo de actitud encontrada: solamente 16 participantes (20.5%) se mantuvieron en la respuesta de no encontrar actitud negativa alguna. En otras palabras, en la pregunta 8 (que contiene, en parte, una reformulación de la 7) 34 participantes (79.5%) indicaron encontrar algún tipo de actitud negativa en sus correos electrónicos laborales. Estas actitudes se puntualizan a través del uso de la ironía, la crítica y la recriminación, entre las que se puede incluir el “señalar defectos” como sumatoria de las primeras tres. Esto brinda algunos indicios sobre el posible carácter habitual de las actitudes negativas para las comunidades de práctica conformadas en este corpus. Además, en la opción “Otros” de ambas preguntas se proporcionaron datos significativos sobre el tipo de actitudes negativas encontradas, que no solamente confirman las selecciones realizadas en las opciones de la pregunta 8, sino que también las especificaron para diferentes situaciones.

Los datos obtenidos hacen referencia a actitudes negativas en relación directa entre lo comunicativo y lo laboral a través de las siguientes características:

Actitud comunicativa negativa

- Uso de la lengua inglesa para poner obstáculos o reforzar la desigualdad
- Comportamientos comunicativos impropios a la situación y el rol

Actitud laboral negativa

- Desvalorización del desempeño individual o grupal
- Distribución de la carga de trabajo excesiva o no uniforme, ya sea planificada o no planificada

La pregunta 9 revela la necesidad de adoptar una reacción ante la actitud negativa comunicada: solamente 10 participantes (16.4%) seleccionaron la opción de no responder el correo electrónico que incluía una actitud de ese tipo. Ante tal estrategia, se hizo notar a través de la opción “Otros” que no se responde como forma de no agravar la situación ante una superioridad jerárquica, por lo que cabe la posibilidad que la falta de respuesta tense más el clima socioemocional iniciado por la actitud negativa. La estrategia evasiva (responder, pero ignorar la actitud) fue la más seleccionada por los participantes, aunque, al mismo tiempo, tal posibilidad depende de la frecuencia de aparición de la misma actitud y de la situación de producción. Hay, evidentemente, un umbral de tolerancia que se produce porque es la única actitud permitida (*tolerar*) en una comunidad de práctica descortés *unilateral*, cuyos miembros de menor poder convierten el compromiso mutuo en *expectativas de recibir descortesía* por parte de los de mayor poder en la organización (cf. §2.3.2 y §2.3.5).

En esta sección se analizaron los datos obtenidos sobre la frecuencia, el tipo y la reacción ante actitudes negativas a través del correo electrónico. A continuación, se

presentan los concernientes a las percepciones que se ponen en relación con la descortesía.

4.3.3 Nociones de descortesía

Las nociones de descortesía involucran percepciones, conceptualizaciones o descripciones generales significativas que refieren a lo que los participantes entienden se pone en juego en situaciones o actitudes negativas, difíciles o conflictivas en sus ambientes laborales. En el cuestionario EACE (cf. Anexo B) se requiere que los participantes manifiesten tales percepciones a través de la pregunta abierta 10 (*¿Qué sería “inapropiado”, “descortés” u “ofensivo” en su lugar de trabajo?*) y la pregunta cerrada 11 (*En su trabajo, ¿asocia algo o alguien “descortés” con alguna de las siguientes nociones?*). En esta última, se utilizan opciones con términos asociados extraídos del marco teórico (cf. §3.3.2.2)⁸⁶. Luego, se complementan y particularizan tales descripciones a través de la evaluación de comportamientos comunicativos en dos escenarios hipotéticos, los cuales se basan en secuencias del corpus natural de correos electrónicos (cf. *Materiales Suplementarios*)⁸⁷. Las evaluaciones se realizan a través de las preguntas 12, 13 y 14 para el primer escenario y las preguntas 16, 17 y 18 para el segundo del cuestionario EACE (cf. Anexo B). Las preguntas tricotómicas requieren evaluar el efecto social en *positivo*, *neutro* y *negativo* (preguntas 12 y 16), las preguntas abiertas solicitan justificar la opción seleccionada (preguntas 13 y 17) y las preguntas cerradas de elección múltiple vuelven a presentar las opciones en términos asociativos (preguntas 14 y 18). Se asume que estas nociones representan

⁸⁶ Se transcriben aquí las opciones brindadas: ‘Descortés’ es algo o alguien... a. *adverso / desfavorable / negativo*; b. *inapropiado / impropio / fuera de lugar*; c. *desatento / desconsiderado / irrespetuoso*; d. *grosero / ordinario / vulgar*; e. *hiriente / molesto / hostigador*; f. *ofensivo / provocativo / insultante*; g. *amenazante / conflictivo / intimidante*; h. *violento / hostil / agresivo*; i. *Con ninguna*; j. *Otros*.

⁸⁷ Los escenarios hipotéticos fueron diseñados de acuerdo a la Secuencia 1: TODAY / HOY y Secuencia 22: VACATION / VACACIONES, respectivamente.

determinados conocimientos metapragmáticos de los participantes que se consensúan de acuerdo a sus contextos socioculturales (cf. §2.3.6).

Por último, el cuestionario requiere redactar en inglés textos con rasgos genéricos que correspondan a un correo electrónico para brindar una reacción ante los escenarios hipotéticos, con la posibilidad de aclarar una “no respuesta” (es decir, no redactar ningún correo). Estos textos conforman un corpus no natural de correos electrónicos, los cuales se utilizan como insumo para analizar el diseño estratégico reactivo ante un acto de descortesía y que se desarrolla en el próximo capítulo.

En la pregunta 10, 46 participantes (92%) elaboran lo que entienden por un comportamiento “inapropiado”, “descortés” u “ofensivo” en sus lugares de trabajo. Las respuestas se han clasificado en cinco categorías que relacionan la descortesía con:

1. la *impropiedad* (p. ej. la falta de la cortesía esperada, ser irrespetuoso o negativo),
2. la *desconsideración* (p. ej. la falta de empatía, de profesionalidad, de reconocimiento),
3. la *imposición* (p. ej. dar órdenes, imponer ideas, demandar),
4. la *evasión* (p. ej. poner excusas, no informar o reportar), y
5. la *agresividad* (p. ej. insultar, tratar con menosprecio, recriminar o reprochar).

Como se presentó en el marco teórico (cf. §2.4), estas categorías, si bien refieren a actividades comunicativas que pueden realizarse en otros contextos y que incluso algunas de ellas se encuentran mencionadas en los trabajos de otros autores⁸⁸, adquieren en estos ambientes laborales y para esta comunidad de práctica descortés configuraciones propias que dependen por un lado de los contextos socioculturales que

⁸⁸ Por ejemplo, cf. Culpeper (1996), Brown (1987), Blum-Kulka y Olshtain (1984), Blum-Kulka y Sheffer (1993).

identifican el ambiente laboral en el que las actividades se producen y por el otro de cómo los participantes en los cuestionarios los evalúan y representan. La integración de estas categorías generales con sus descripciones locales da lugar a los que se denomina “nociones” (cf. §2.3.6, §3.4.4). Cabe aclarar, como es de suponer, que una respuesta puede referir a distintas nociones. Por ejemplo, en EACE-P10-R18a se relaciona la noción de descortesía con la categoría de *impropiedad*, mientras que en EACE-P10-R18b se lo hace con la de *desconsideración*:

(EACE-P10-R18a) *Tener un discurso negativo. Recriminar o reprochar.*

(EACE-P10-R18b) *Quien no tiene en cuenta la situación/motivación del otro antes de entablar comunicación con otra persona.*

De la misma manera, en EACE-P10-R20 las referencias involucran nociones de *impropiedad*, *evasión*, *desconsideración* e *imposición*, respectivamente:

(EACE-P10-R20) *Sonar demandante, acusador. Por otro lado también es inapropiado ser evasivo (evadir pedidos o conflictos) y no ser claro. Señalar antes de consultar. No poder asumir equivocaciones. Dar órdenes despóticas*

Por último, para la categoría de *agresividad*, se ha recurrido a las relaciones que se mantienen con las demás respuestas. Por ejemplo, la mención al acoso sexual en EACE-P10-R44 es una referencia a un tema *impropio* para el ámbito laboral, mientras que en EACE-P10-R40 se refiere a un comportamiento intimidatorio, coercitivo o punible en diferentes sistemas legales e ideológicos, por lo que se lo relaciona con *agresividad*. De manera general, la agresividad se relaciona con todo aquello que involucre *acometividad* en distintas intensidades.

(EACE-P10-R44) *Temas relacionados con acoso sexual*

(EACE-P10-R40) *Acoso sexual*

Se ordenan en la Tabla 21 las nociones identificadas y las descripciones que se esquematizan de las respuestas recibidas (cf. Anexo C, sección 5).

Tabla 21. *Nociones de descortesía en las respuestas de la pregunta 10.*

DESCORTESÍA			
Noción	Descripción	Respuestas ilustrativas	Respuestas
Impropiedad	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de la cortesía esperada • Ser irrespetuoso, faltar el respeto • Alguien o algo invasivo, fuera de lugar, grosero y distante, de mal humor • Ser negativo • Presumir saberlo todo • Referir a temas inapropiados • Falta de educación • Tardanza, impuntualidad 	<p>(EACE-P10-R1) <i>Que no respeta mi persona</i></p> <p>(EACE-P10-R2) <i>Pedir favores o trámites sin pedir por favor, o muy directamente</i></p> <p>(EACE-P10-R3) <i>No agradecer, no pedir disculpas</i></p> <p>(EACE-P10-R6) <i>mal tratar, ser irónico, irrespetuoso</i></p>	EACE-P10: R7, R8, R10, R13, R14, R15, R16, R17, R18, R21, R22, R23, R25, R26, R27, R28, R30, R31, R38, R39, R42, R43, R44, R45
Desconsideración	<ul style="list-style-type: none"> • Prejuizar (criticar antes de consultar) • No tener en cuenta las opiniones de otros • Asignar falta de profesionalidad • Falta de consideración por situaciones personales, empatía • Competir deslealmente • Indicar de manera imprecisa • Tardanza, impuntualidad • No reconocer esfuerzos por el trabajo realizado • Alguien que no respeta el tiempo y dedicación en el trabajo. 	<p>(EACE-P10-R2) <i>Hacer críticas directas.</i></p> <p>(EACE-P10-R3) <i>ser muy directo al decir opiniones</i></p> <p>(EACE-P10-R4) <i>no cumple con su función como debe ser, afectando el trabajo de sus compañeros</i></p> <p>(EACE-P10-R5) <i>Alguien que no respeta los tiempos, lugares y formas en el ámbito laboral también sería descortés.</i></p> <p>(EACE-P10-R34) <i>la competencia desleal</i></p>	EACE-P10: R9, R13, R14, R15, R16, R17, R18, R20, R21, R22, R23, R24, R26, R27, R29, R30, R31, R32, R35, R37, R40, R43, R44, R45, R46
Imposición	<ul style="list-style-type: none"> • Ordenar; ordenar en lugar de asignar trabajo • Imponer ideas • Sonar demandante, acusador. • Elevar la voz 	<p>(EACE-P10-R8) <i>pedir cosas que no estaban estipuladas con poca antelación o excusándose</i></p> <p>(EACE-P10-R9) <i>Una persona que siempre quiera imponer sus ideas, que no acepte otra opinión u otra alternativa a su perspectiva como válida.</i></p> <p>(EACE-P10-R15) <i>El uso de imperativo por parte de un superior es descortés.</i></p>	EACE-P10: R13, R20, R21, R33, R37

Evasión	<ul style="list-style-type: none"> • Excusas, excusarse para no hacer. • Ser indirecto, vago, incierto • Usar circunlocuciones • No informar o reportar • No asumir errores • No ser objetivo cuando se enfrentan dificultades 	<p>(EACE-P10-R12) <i>Alguien que le pido algo y trata de excusarse para no hacerlo.</i></p> <p>(EACE-P10-R19) <i>Dar vueltas y no comunicar decisiones y resultados de manera directa es ofensivo y molesto para los estadounidenses.</i></p> <p>(EACE-P10-R20) <i>Por otro lado también es inapropiado ser evasivo (evadir pedidos o conflictos) y no ser claro.</i></p>	EACE-P10: R20, R21
Agresividad	<ul style="list-style-type: none"> • Insultos • Tratar con menosprecio, abusiva • Recriminar, reprochar • Interrupciones • Lenguaje verbal y no verbal demasiado informal • Acoso sexual • Una persona que no escucha • Gritos 	<p>(EACE-P10-R11) <i>Insultar, ordenar, tratar con menosprecio</i></p> <p>(EACE-P10-R38) <i>que tenga un lenguaje corporal y verbal demasiado informal u ofensivo</i></p> <p>(EACE-P10-R40) <i>Acoso sexual.</i></p>	EACE-P10: R18, R36, R37, R39, R41, R42

Se destacan en la clasificación las nociones relacionadas con la *impropiedad* y la *desconsideración*, que adquieren un peso relativo mayor comparado con el de las demás. Asimismo, algunas nociones refieren de forma más específica y particular a determinados comportamientos comunicativos y laborales, mientras que otros adquieren descripciones más generales. Así, la *desconsideración*, la *imposición* y la *evasión* involucran rasgos específicos de descortesía en el lugar de trabajo. Los rasgos característicos para la *impropiedad* y *agresividad* abarcan también otros ámbitos o situaciones y que, por ello, adquieren un carácter *contingente*; es decir, pueden o no conformarse en la situación comunicativa.

En la pregunta 11 se les requiere a los participantes completar la oración “‘Descortés’ es algo o alguien...” a partir de diez opciones en campos asociativos (cf. §3.3.2.2). Se obtuvieron 50 respuestas y 165 opciones seleccionadas; es decir, cada

participante eligió un promedio aproximado de 3.5 opciones sobre las diez ofrecidas. Este índice muestra rápidamente la amplia dispersión en la selección de opciones que conforma cada respuesta y que, como se verá, no se volverá a repetir en las preguntas subsiguientes del mismo tipo. Precisamente, la opción más favorecida fue el conjunto *desatento / desconsiderado / irrespetuoso*, seleccionado por 35 participantes (21.2%), seguido por la tríada *inapropiado / impropio / fuera de lugar* (27, 16.4%) y de forma muy cercana por *ofensivo / provocativo / insultante* (23, 13.9%), por *violento / hostil / agresivo* (20, 12.1%) y por *grosero / ordinario / vulgar* (19, 11.5%). Todas las demás opciones han sido también favorecidas, apenas en menor grado. Se representan todas las respuestas recibidas en el Gráfico 7.

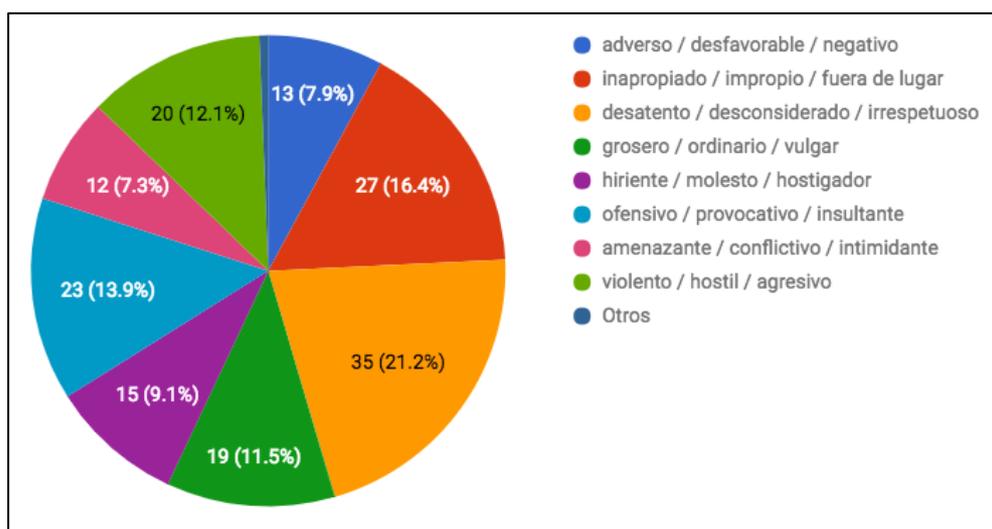


Gráfico 7. EACE-Pregunta 11

NOTA: "En su trabajo, ¿asocia algo o alguien "descortés" con alguna de las siguientes nociones?" Número de respuestas: 50. Número de opciones seleccionadas: 165. NOTA: La opción "Otros" fue seleccionada por un participante (0.6%) y nadie seleccionó la opción "Con ninguna", por lo que no se representa en el gráfico.

Se desprende del gráfico que las opciones relacionadas con las nociones de *desconsideración* y de *impropiedad* se mantienen prominentes. Llama la atención el amplio espectro y la flexibilidad relacional de la descortesía con otras nociones que caracterizan el fenómeno. El único participante que seleccionó la opción "Otros"

recombinó los términos de distintas tríadas de la siguiente manera: *Sería descortés que me ordenaran, insultaran o no tuvieran en cuenta mi opinión*, lo cual toma como eje a las nociones de *imposición, agresividad y desconsideración*. Cabe señalar que ningún participante seleccionó la opción “Con ninguna”.

Por otro lado, en las preguntas 12, 13 y 14 del primer escenario y las preguntas 16, 17 y 18 del segundo (cf. Anexo B) se les requiere a los participantes brindar descripciones significativas específicas ante escenarios hipotéticos y de acuerdo a lo que harían en sus ambientes laborales, los efectos sociales que ellos suponen que se registran en términos de *positivo, neutral o negativo*, y los comportamientos considerados descorteses según los términos asociativos propuestos (cf. §3.3.2.2).

Para el primer escenario (“Christina Coble y usted”), 37 participantes (74%) identificaron la actitud de la gerenta como negativa y 13 (26%) como neutral. Ningún participante dio cuenta de algún posible efecto positivo. Se obtuvieron 29 respuestas en la pregunta 13, que requiere justificar tal evaluación, y se las clasificó de acuerdo a las cinco categorías anteriores. Las descripciones para cada una fueron más específicas y detalladas, de acuerdo a las características del escenario. No se encontraron referencias para la noción “evasión”, lo cual responde a los parámetros situacionales planteados para el escenario. En la Tabla 22 se incluyen tales descripciones y algunas respuestas ilustrativas transcritas *verbatim* (cf. Anexo C, sección 6).

Tabla 22. *Nociones de descortesía para el escenario 1*

Noción	Descripción	Respuestas ilustrativas <i>verbatim</i>	Respuestas
Impropiiedad	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación no efectiva, no abierta, no motivante, no profesional • Diseño comunicativo inadecuado: copia extensiva a destinatarios, falta de discreción 	<p>(EACE-P13-R3) <i>Lo digo porque no fue una comunicación abierta, no abrió el canal de comunicación efectivamente en aras de lograr motivar positivamente al equipo.</i></p> <p>(EACE-P13-R6) <i>No hace nada para solucionar la situación que esta poniendo bajo un gran nivel de stress al equipo</i></p>	EACE-P13: R5, R15, R16, R17, R18, R20, R23, R24, R27, R29

	<ul style="list-style-type: none"> • Forma textual inadecuada: uso de mayúsculas • Falta de colaboración con el equipo 	<p>(EACE-P13-R9) <i>En este caso, la forma en la que el correo electrónico fue redactado (especialmente el uso de mayúsculas) tiene un tono de ultimátum y no es profesional. No es la manera apropiada de comunicar este tipo de mensajes.</i></p>	
Desconsideración	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de consideración ante necesidades personales y solicitudes razonadas • Falta de consideración hacia el tiempo y dedicación en el trabajo. • Falta de reconocimiento por los esfuerzos realizados • “Poner en evidencia” • Favoritismo • Prejuizar 	<p>(EACE-P13-R1) <i>Porque no tuvo en cuenta la necesidad del empleado</i></p> <p>(EACE-P13-R2) <i>Porque no tiene en cuenta el tiempo del resto de los empleados.</i></p> <p>(EACE-P13-R7) <i>El uso de mayúsculas para enfatizar el OK, y haberlo destinado al principal, cuando simplemente podría haberlo enviado a los equipos sin poner en evidencia a alguien en particular.</i></p> <p>(EACE-P13-R12) <i>Hace vista gorda de los pedidos logicos del equipo y favorece a su colega americana.</i></p>	EACE-P13: R8, R10, R11, R14, R17, R18, R19, R20, R21, R22, R24, R25, R26, R28, R29
Imposición	<ul style="list-style-type: none"> • Presionar • Limitar posibilidades para la ejecución de las tareas: restringir plazos, asignar tarea hacia el fin de la jornada • Ordenar; ordenar en lugar de asignar trabajo • Forma imperativa 	<p>(EACE-P13-R1) <i>lo presionó para que entregara su trabajo ese mismo día bastante avanzada la jornada laboral.</i></p> <p>(EACE-P13-R4) <i>la aclaración de que sea hoy. No deja otra posibilidad.</i></p> <p>(EACE-P13-R6) <i>el uso de mayusculas en la palabra TODAY que indica mas bien una orden. Además por el horario en que fue mandado el mensaje, casi al finalizar la jornada.</i></p>	EACE-P13: R14, R23, R25, R26,
Evasión			
Agresividad	<ul style="list-style-type: none"> • Formas textuales inadecuadas: ortografía (uso de mayúsculas), estructura, registro (“breve y cortante”) 	<p>(EACE-P13-R4) <i>Porque parece algo agresivo, sobre todo por el uso de mayúsculas</i></p> <p>(EACE-P13-R6) <i>La manera en que esta escrito el email es agresiva, no solo por la forma en que esta estructurado el mensaje sino por el uso de mayusculas en la palabra TODAY que indica mas bien una orden.</i></p> <p>(EACE-P13-R13) <i>el uso de la mayúscula suena agresivo. el mensaje es breve y cortante</i></p> <p>(EACE-P13-R24) <i>La forma en la que se comunica es violenta</i></p>	

Las respuestas obtenidas relacionan la noción de descortesía con la de *desconsideración, impropiedad e imposición*. En menor grado, se registran también

algunas respuestas que refieren a la noción de *agresividad* y que puntualizan formas textuales ya codificadas de tal manera en la práctica laboral (p. ej. ortografía, estructura y registro). La *desconsideración* se referencia como “falta de consideración y reconocimiento”, además de un comportamiento nepotista (p. ej. favorecer a un miembro del equipo sobre los demás, especialmente con la distribución de la carga de trabajo) o que involucra un proceder con desconocimiento (p. ej. evaluar determinado desempeño sin tener en cuenta posible factores de impacto negativo ajenos al individuo o grupo). Algunas de estas características se centran también en el desempeño laboral del individuo y las condiciones de carácter personal que impactan en su productividad y que encuentran en ellas mismas su justificación (p. ej. la necesidad de tomar vacaciones en una fecha determinada). De forma relacionada, las respuestas que referencian a la noción de *impropiedad* resaltan los comportamientos más propiamente comunicativos en la situación planteada, que se caracterizan como no efectivos, no profesionales, inadecuados y poco colaborativos. En ello, la *imposición* se relaciona por las formas imperativas en la asignación de la carga de trabajo, el diseño de los plazos impuestos y la presión laboral que se ejerce para el cumplimiento de los mismos.

Asimismo, nueve de los trece participantes justificaron por qué consideran neutral la actitud de la gerenta. Refieren que son pocas palabras para valorar la actitud de manera apropiada (EACE-P13-R30, R33, R34), por lo que estas respuestas se orientarían más a expresar una abstención de opinión más que una expresión evaluativa del efecto social identificado. Luego, otros participantes encontraron que el tono es normal ante la situación (EACE-P13-R32), que suena “cortante” o “desatenta” porque es su puesto o responsabilidad laboral (EACE-P13-R31, R35, R37, R39, R39) o que los demás en el equipo “tienen que entender” (EACE-P13-R31, R35, R36):

- (EACE-P13-R30)** *Sacando la situación injusta y la negativa ante el pedido personal, el enunciado no tiene ningún (des)calificativo ni actitud agrasiva más que una leve presión de un superior acentuada por las mayúsculas del TODAY.*
- (EACE-P13-R31)** *Está haciendo su trabajo como miembro del equipo.*
- (EACE-P13-R32)** *Es un tono normal*
- (EACE-P13-R33)** *No encuentro nada que considere negativo.*
- (EACE-P13-R34)** *Es escueto. No hay palabras que permitan hacer valoraciones.*
- (EACE-P13-R35)** *Es la responsable y advierte a su gente que queda poco tiempo*
- (EACE-P13-R36)** *porque si cumple con lo maximo requerido y mi personal tiene buena disposicion tienen que entender los tiempos de entrega.*
- (EACE-P13-R37)** *Está haciendo su trabajo; es cortante o desatenta.*
- (EACE-P13-R38)** *Es cortante, pero hace su trabajo.*
- (EACE-P13-R39)** *Suena desatenta, pero es su responsabilidad hacer el trabajo.*

En la pregunta 14 se consulta a los participantes si asocian el correo electrónico del escenario 1 con alguna de las diez opciones presentadas. Se obtuvieron 50 respuestas y 91 opciones seleccionadas; es decir, cada participante eligió un promedio aproximado de 2 opciones sobre las diez ofrecidas. La opción más favorecida fue el conjunto *desatento / desconsiderado / irrespetuoso* (18, 20%), seguido muy de cerca por las tríadas *amenazante / conflictivo / intimidante* (16, 17.5%) y por *adverso / desfavorable / negativo* (15, 16.5%). Todas las demás opciones han sido también favorecidas, aunque en menor grado (seleccionadas por 7 y 9 participantes, 8-10%). La opción “Otros” fue seleccionada por 5 participantes (5.5%), quienes evaluaron al correo electrónico como “simple y al punto”, “presionante”, “prepotente” (*pushy*), “solo un tanto informal” e “imperativo”. Por otro lado, 4 participantes (5%) no asocian el correo electrónico con alguna opción. Las respuestas recibidas se disponen en el Gráfico 8.

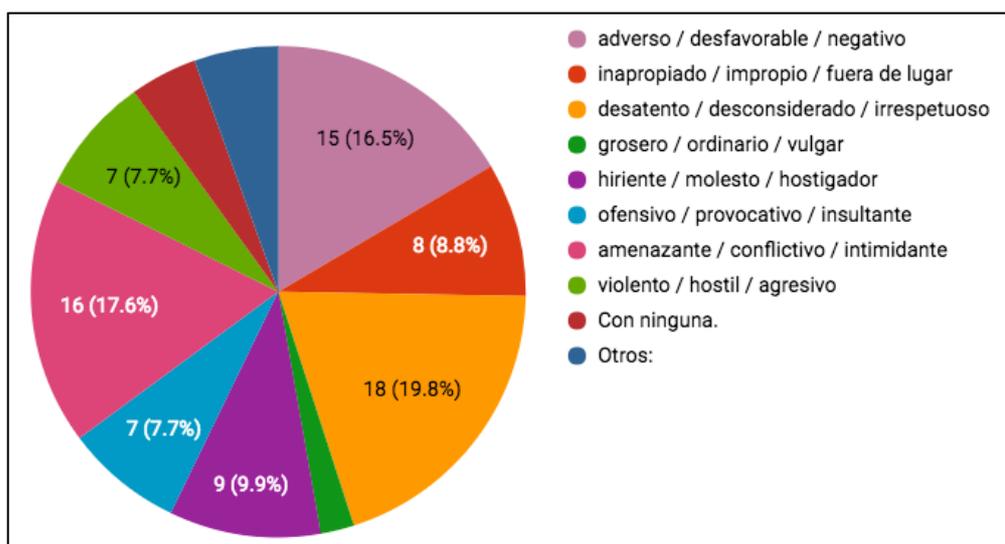


Gráfico 8. EACE-Pregunta 14

NOTA: ¿Asocia usted el correo electrónico de la gerenta [Christina Coble] con alguna de las siguientes nociones? Número de respuestas: 50. Opciones seleccionadas: 91. NOTA: La opción "Otros" fue seleccionada por 5 participantes (5.6%), "Con ninguna" por 4 (4.4%) y "grosero /ordinario / vulgar" por 2 (2.2%).

Para esta pregunta, se identifican dos aspectos importantes. Primero, con la opción más seleccionada (*desatento / desconsiderado / irrespetuoso*: 18, 20%) se confirma el efecto social negativo evaluado anteriormente (preguntas 12 y 13) sobre el eje de la *desconsideración*. Segundo, a través de las opciones *amenazante / conflictivo / intimidante* (16, 17.5%) y *adverso / desfavorable / negativo* (15, 16.5%) se favorece al mismo tiempo un efecto negativo evaluado de manera abarcadora con la noción de *agresividad*, entendida en una determinada intensidad de acometividad. Se registra también, como se mostró en el Gráfico 7, una amplia dispersión en la selección de las opciones que caracterizan la descortesía.

Para el segundo escenario ("Micaela Godoy y Cecil Far"), se recibieron 50 respuestas para la pregunta 16: 27 participantes (54%) evaluaron la actitud de la gerenta como negativa, 18 (36%) como neutral y 5 (10%) como positiva, lo cual representa casi la otra mitad de los participantes. Sin embargo, como se verá, esta representación se debilita luego en la pregunta 18 (cf. Anexo B), descendiendo a 16

participantes (20.3%) que no asocian la actitud evaluada con alguna de las nociones presentadas o con otra noción posible relacionada con la descortesía. Se obtuvieron 32 respuestas en la pregunta 17, que requiere justificar las evaluaciones, y también se las clasificó utilizando las mismas nociones relacionadas de manera general con representaciones de descortesía. Se identificaron algunas descripciones comunes al anterior escenario y otras específicas para este. A diferencia del escenario 1, para este segundo se encontraron referencias para la noción “evasión”, dadas las características del mismo. En la Tabla 23 se incluyen tales descripciones, algunas respuestas ilustrativas transcritas *verbatim* y demás referencias (cf. Anexo C, sección 7).

Tabla 23. *Nociones de descortesía para el escenario 2*

Noción	Descripción	Respuestas ilustrativas <i>verbatim</i>	Respuestas
Impropiedad	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de función específica • Ser negativo • Comunicación no efectiva, no abierta, no motivante, no profesional • Alguien invasivo, fuera de lugar, grosero, distante, de mal humor 	<p>(EACE-P17-R2) <i>No tiene la facultad ni el derecho de interferir con el descanso del empleado.</i></p> <p>(EACE-P17-R3) <i>La manera en que esta escrito el mensaje tiene una connotacion negativa.</i></p> <p>(EACE-P17-R4) <i>Como gerente debería presentar el feedback/devolución de una manera constructiva, recomendándole que y por qué es mejor que pida las vacaciones usando una pregunta.</i></p> <p>(EACE-P17-R17) <i>Es cortante.</i></p>	EACE-P17: R5, R11, R14, R15, R16, R17, R18, R20, R22
Desconsideración	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de consideración ante necesidades personales y solicitudes razonadas • Falta de consideración hacia el tiempo y dedicación en el trabajo. • Diseño comunicativo inadecuado: “tardar en responder” • Prejuizar 	<p>(EACE-P17-R1) <i>La gerenta sénior se tomó mucho tiempo en responder un mail de esta naturaleza.</i></p> <p>(EACE-P17-R3) <i>Demora dos semanas en responder un correo</i></p> <p>(EACE-P17-R6) <i>Porque asume que Micaela hizo algo mal cuando siguió todos los pasos requeridos.</i></p>	EACE-P17: R5, R7, R8, R9, R10, R12, R18, R19, R22
Imposición	<ul style="list-style-type: none"> • Mostrar autoridad • Imponer conducta • Presionar • Limitar posibilidades para la 	(EACE-P17-R1) <i>aprobó el pedido pero dejando ver su preocupación por demostrar su</i>	EACE-P17- R22

	ejecución de las tareas: restringir plazos, asignar tarea hacia el fin de la jornada	<p><i>autoridad y desconociendo las regulaciones locales en relación con el periodo de descanso anual</i></p> <p>(EACE-P17-R17) <i>Prescribe conducta.</i></p> <p>(EACE-P17-R21) <i>Señala cómo tiene que hacer algo de forma adversa.</i></p>	
Evasión	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de función específica • Desconocer derechos y responsabilidades • No informar o reportar • No asumir errores 	<p>(EACE-P17-R4) <i>Y debería dar el ejemplo.</i></p> <p>(EACE-P17-R13) <i>Desconoce el proceso por el cual se solicitan los periodos de vacaciones en Argentina. Demuestra falta de comunicación con la oficina en Argentina, lo cual es su responsabilidad no de la analista</i></p> <p>(EACE-P17-R20) <i>El reclamo respecto de la forma de dar por sentado el tiempo de vacaciones es ilegítimo</i></p>	EACE-P17: R22
Agresividad	<ul style="list-style-type: none"> • Recriminar, reprochar • Increpar 	<p>(EACE-P17-R5) <i>porque incluye una recriminación</i></p> <p>(EACE-P17-R6) <i>Además, es muy de mal gusto increpar a un empleado con sus vacaciones.</i></p>	

Se observa que en las respuestas brindadas se favorecen las nociones de *impropiedad* y de *desconsideración* en relación con la descortesía. Las demás nociones también están referidas, aunque en menor medida. La *impropiedad* se referencia, de manera particular, como “falta en el rol” y “ser negativo”, lo cual comprende disfemismos en su mayoría emocionales (“invasivo, fuera de lugar, grosero, distante, de mal humor”). En cuanto a la *desconsideración*, las descripciones son comparables al escenario 1, aunque se agrega una referencia a un diseño comunicativo inadecuado por tardanza en la respuesta requerida. Por otro lado, en la noción de *imposición* se hace referencia a la mostración de autoridad y la imposición de conductas como formas de descortesía; en la de *evasión*, a la falta en el rol y sus funciones específicas, desconocer información propia del ámbito laboral, y no informar, reportar o asumir

errores. Por último, la noción de *agresividad* está descrita por los comportamientos comunicativos orientados a recriminar, reprochar e increpar.

Sumado a lo anterior, 18 participantes (36%) justificaron por qué consideran neutral a la actitud de la gerenta. Refieren que el correo electrónico tiene una tendencia negativa por “cómo suena” (EACE-P13-R23, R28, R29), y que, además, está “haciendo su trabajo” según las condiciones dadas (EACE-P13-R24, R25, R26, R27).

- (EACE-P17-R23) *Aunque tiende a ser negativa fácilmente. Creo que su mail puede crear una situación tensa y crear conflicto.*
- (EACE-P17-R24) *Si Micaela vive en EEUU, debe atenerse a las leyes norteamericanas.*
- (EACE-P17-R25) *La explicó que le daba los día pero que la próxima vez lo hiciera de otra manera.*
- (EACE-P17-R26) *hace su trabajo*
- (EACE-P17-R27) *hace lo que debe*
- (EACE-P17-R28) *Suena administrativa, expeditiva*
- (EACE-P17-R29) *No es negativo, tampoco tiene aspectos positivos de forma expresa. Hay algo de la aprobación "con una excepción" que parece un poco mezquino, pero estará haciendo su labor.*

Asimismo, cinco (10%) participantes evaluaron la actitud como positiva y tres de ellos justificaron tal evaluación. La primera, EACE-P17-R30, considera que, al no haber mala intención, no hay hostilidad, sino una falla de comunicación por “malos entendidos”. En la segunda, se evalúa la actitud como “amable” y, en la tercera, pone el foco en el resultado final perseguido.

- (EACE-P17-R30) *La respuesta no me parece negativa. Si bien hay un desentendimiento en la forma en la que las vacaciones se asignan entre los diferentes países, no hay hostilidad en el mail de la gerenta. No hay mala intención en ninguna de las partes. En este caso, hay una falla de comunicacion entre el reporte local, la gerenta Cecil Far y Micaela respecto al periodo vacacional. Dado que todas partes trabajan juntas, las 3 deberian haber participado de la comunicacion vacacional desde el principio para evitar malos entendidos.*

(EACE-P17-R31) *fue amable porque aceptó la licencia a pesar de no estar de acuerdo, y aclaró que en el futuro, se la debería consultar a ella también*

(EACE-P17-R32) *Al final aprobó el pedido.*

En la pregunta 18 se consulta a los participantes si asocian el correo electrónico del escenario 2 con alguna de las diez opciones presentadas. Se obtuvieron 50 respuestas y 76 opciones seleccionadas; es decir, cada participante eligió un promedio aproximado de 1.5 opciones sobre las diez ofrecidas. La opción más favorecida fue *adverso / desfavorable / negativo* (17, 21.5%), seguido de cerca por *amenazante / conflictivo / intimidante* (15, 19%). Algo menos favorecida fue *desatento / desconsiderado / irrespetuoso* (10, 12.7%). Todas las demás opciones han sido seleccionadas en menor grado (por 1 y 6 participantes, 1.3-7.6%). La opción “Otros” fue seleccionada por 5 participantes (6.3%), quienes evaluaron el correo electrónico como “amable porque aceptó la licencia a pesar de no estar de acuerdo”, “apropiado”, “correcto”, “seria” e “institucional”. Es importante destacar que 16 participantes (20.3%) no asocian el correo electrónico con alguna opción. Las respuestas recibidas se disponen en el Gráfico 9 (en la siguiente página).

Para este segundo escenario, las opciones más seleccionadas se corresponden con las del primero, aunque se ha favorecido *adverso / desfavorable / negativo* (17, 21.5%), luego *amenazante / conflictivo / intimidante* (15, 19%) y en tercer lugar *desatento / desconsiderado / irrespetuoso* (10, 12.7%). En otras palabras, los participantes han privilegiado el clima negativo o adverso que el correo electrónico crea en la situación comunicativa, en una tensión que crea las condiciones propicias para la amenaza o la intimidación y, de allí, la identificación de la ofensa expresada de forma más prominente sobre la noción general de *agresividad* y, apenas con menor intensidad, la *desconsideración*.

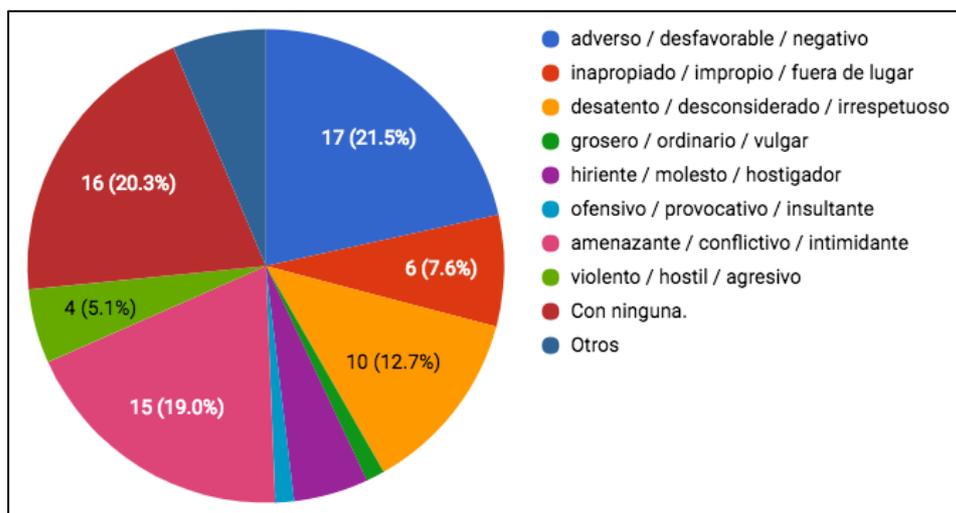


Gráfico 9. EACE-Pregunta 18

NOTA: “¿Asocia usted el correo electrónico de la gerenta con alguna de las siguientes nociones?” Núm. de respuestas: 50. Opciones seleccionadas: 76. NOTA: La opción “Otros” fue seleccionada por 5 participantes (6.3%), “hiriente / molesto / hostigador” por 4 (5.1%), “grosero / ordinario / vulgar” y “ofensivo / provocativo / insultante” ambos por 1 (1.3%).

Se observa también que 16 participantes (20.3%) no asociaron la actitud evaluada con alguna de las nociones presentadas o con alguna otra posible relacionada con la descortesía, lo cual se corresponde parcialmente con la cantidad de participantes que la evaluaron la actitud como neutral (18, 36%) o positiva (5, 10%) en la pregunta 16. La diferencia puede radicar en la posibilidad de modificación de respuestas: neutral o positivo en la pregunta 16 a negativo en la pregunta 18. De esta manera, las respuestas obtenidas en esta pregunta 18 debilita la caracterización de la actitud evaluada anteriormente como neutral o positiva.

4.3.4 Discusión

En las dos secciones anteriores (cf. §4.3.2, §4.3.3) se presentaron nociones relacionadas con la descortesía para los participantes del cuestionario EACE (cf. Anexo B). Por un lado, se discriminaron datos referidos a descripciones generales sobre lo que sería “inapropiado”, “descortés” u “ofensivo” en un ambiente laboral

(pregunta abierta 10) y a través de conjuntos terminológicos triádicos organizados en campos asociativos (pregunta cerrada de opción múltiple 11). Por el otro, se abordaron datos sobre descripciones específicas que involucran el uso del inglés como *lingua franca* y del correo electrónico. Para ello, se plantearon dos escenarios hipotéticos que requirieron evaluar correos electrónicos según los efectos sociales de descortesía que se registran (preguntas tricotómicas 12 y 16), el desarrollo justificado de la noción de descortesía evaluada (preguntas abiertas 13 y 17) y la puntualización de tal noción a través de una o varias opciones de una lista de respuestas (preguntas de opción múltiple 14 y 18). Esto permitió identificar descripciones cuyas referencias a la descortesía se categorizaron en cinco nociones: *impropiedad*, *desconsideración*, *imposición*, *evasión* y *agresividad*. Se sintetizan en la Tabla 24 las descripciones para cada noción de descortesía, obtenidas a partir de las respuestas a las preguntas 10, 13 y 17 del cuestionario EACE (cf. Anexo B).

Tabla 24. *Nociones de descortesía (respuestas a preguntas 10, 13 y 17)*

Noción	Descripción	Respuestas	
Impropiedad	<i>Relacionados con el individuo</i>	EACE-P10: R1, R2, R3, R6, R7, R8, R10, R13, R14, R15, R16, R17, R18, R21, R22, R23, R25, R26, R27, R28, R30, R31, R38, R39, R42, R43, R44, R45	
	<ul style="list-style-type: none"> • Alguien o algo invasivo, fuera de lugar, grosero y distante, de mal humor • Falta de educación • Falta de respeto, ser irrespetuoso • Presumir saberlo todo • Ser negativo 		
	<i>Relacionados con el rol y el desempeño laboral</i>		
	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de colaboración con el equipo • Falta de función específica • Tardanza, impuntualidad 		EACE-P13: R3, R6, R9, R15, R16, R17, R18, R20, R23, R24, R27, R29
	<i>Relacionados con la actividad comunicativa</i>		
	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicar de forma no efectiva, no abierta, no motivante, no profesional • Diseñar un circuito comunicativo inadecuado: copia extensiva a destinatarios, falta de discreción • Falta de la cortesía esperada • Forma textual inadecuada: uso de mayúsculas • Referir a temas inapropiados 		

Desconsideración	<i>Relacionados con el rol y el desempeño laboral</i>	EACE-P10: R2, R3, R4, R5, R9, R13, R14, R15, R16, R17, R18, R20, R21, R22, R23, R24, R26, R27, R29, R30, R31, R32, R34, R35, R37, R40, R43, R44, R45, R46 EACE-P13: R1, R2, R7, R8, R10, R11, R12, R14, R17, R18, R19, R20, R21, R22, R24, R25, R26, R28, R29 EACE-P17: R1, R3, R5, R6, R7, R8, R9, R10, R12, R18, R19, R22
	<ul style="list-style-type: none"> • Asignar falta de profesionalidad • Competir deslealmente • Falta de consideración ante necesidades personales y solicitudes razonadas • Falta de consideración hacia el tiempo y dedicación en el trabajo. • Falta de empatía • Falta de reconocimiento por los esfuerzos realizados • Favoritismo • Indicar de manera imprecisa • No reconocer esfuerzos por el trabajo realizado • No tener en cuenta las opiniones de otros • Prejuizar • Tardanza, impuntualidad 	
	<i>Relacionados con la actividad comunicativa</i>	
	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño comunicativo inadecuado: “poner en evidencia”, “tardar en responder” 	
Imposición	<i>Relacionados con el rol y el desempeño laboral</i>	EACE-P10: R8, R9, R13, R15, R20, R21, R33, R37 EACE-P13: R1, R4, R6, R14, R23, R25, R26 EACE-P17: R1, R17, R21, R22
	<ul style="list-style-type: none"> • Mostrar autoridad • Imponer conducta e ideas • Limitar posibilidades para la ejecución de las tareas: restringir plazos, asignar tarea hacia el fin de la jornada • Ordenar; ordenar en lugar de asignar trabajo • Presionar 	
	<i>Relacionados con la actividad comunicativa</i>	
	<ul style="list-style-type: none"> • Elevar la voz • Forma imperativa • Sonar demandante, acusador 	
Evasión	<i>Relacionados con el rol y el desempeño laboral</i>	EACE-P10: R12, R19, R20, R21 EACE-P13: -- EACE-P17: R4, R13, R20, R22
	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de función específica • No asumir errores • Desconocer derechos y responsabilidades • No ser objetivo cuando se enfrentan dificultades 	
	<i>Relacionados con la actividad comunicativa</i>	
	<ul style="list-style-type: none"> • Excusas, excusarse para no hacer. • No informar o reportar • Ser indirecto, vago, incierto • Usar circunlocuciones 	
Agresividad	<i>Relacionados con el individuo</i>	EACE-P10: R1, R11, R18, R36, R37, R38, R40, R41, R42, R44 EACE-P13: R5, R6, R13, R24 EACE-P17: R5, R6
	<ul style="list-style-type: none"> • Acoso sexual • Una persona que no escucha 	
	<i>Relacionados con el rol y el desempeño laboral</i>	
	<ul style="list-style-type: none"> • Increpar • Recriminar, reprochar • Tratar con menosprecio, abusivamente 	
	<i>Relacionados con la actividad comunicativa</i>	
	<ul style="list-style-type: none"> • Lenguaje verbal y no verbal demasiado informal • Formas textuales inadecuadas: ortografía, estructura, registro • Insultos • Gritos • Interrupciones 	

Como se observa en la Tabla 24, las descripciones que conforman cada noción relacionada con la descortesía se han agrupado en tres perspectivas que considera al individuo en relación con la descortesía: el individuo *en sí*, *en rol* y *en actividad comunicativa*. De esta manera, las nociones de descortesía enumeradas se entienden desde las siguientes características:

- Rasgos descriptivos que relacionan la descortesía con el individuo *en sí mismo* o en un *rol no laboral*; es decir, con alguien a quien se le adscribe una representación general de descortesía o cuyo comportamiento se lo evalúa específicamente como descortés al no estar cumpliendo con el rol creado y pautado en el ambiente laboral. Por ejemplo, “ser negativo”, “acosar sexualmente” o “no escuchar” representan al individuo *en sí* y a su comportamiento o accionar, sin referir, en principio, a una situación en particular o estar en el rol laboral esperado.
- Rasgos descriptivos que relacionan la descortesía con el individuo *en rol laboral*; es decir, con alguien a quien se le adscribe una representación general de descortesía o cuyo comportamiento se lo evalúa específicamente como descortés en función de un *rol* creado y pautado en el ambiente laboral. Por ejemplo, no cumplir con el horario laboral, no ser profesional o imponer conductas e ideas representan al individuo en un rol que surge o puede adscribirse a su ambiente laboral particular y cuyo comportamiento o accionar se representan y se evalúan de acuerdo a ese rol.
- Rasgos descriptivos que relacionan la descortesía con el individuo *en actividad comunicativa*; es decir, con alguien a quien se le adscribe una representación general de descortesía o cuyo comportamiento se lo evalúa específicamente como descortés en función de un hacer propositivo según necesidades propias

psico-sociológicas. Por ejemplo, abordar temas inapropiados, “poner en evidencia” o no informar o reportar avances laborales refieren al individuo *en sí* o *en rol* específicamente en cuanto a su comportamiento o accionar comunicativo.

Se pueden realizar las siguientes observaciones a partir de tales conjuntos de rasgos descriptivos:

1. Todas las nociones relacionan la descortesía con la *actividad comunicativa*.
2. Todas las nociones relacionan la descortesía con el individuo *en rol laboral*.
3. Algunas nociones relacionan la descortesía con el individuo *en sí mismo* o en un *rol no laboral*. Estas nociones son las de *impropiedad* y *agresividad*.

En otras palabras, las cinco nociones de descortesía identificadas para este corpus están siempre en relación con la actividad comunicativa y según un rol laboral determinado dentro de la comunidad de práctica descortés estudiada. Las nociones *impropiedad* y *agresividad* pueden ponerse en relación con otros roles que no sean laborales, según la disposición a tal efecto del propio individuo. En este sentido, ambas nociones son las únicas dos de las cinco que exhiben mayor flexibilidad en cuanto a la expresión de la descortesía, en tanto están sujetas al arbitrio individual y pueden exceder lo que en un ámbito laboral se ha pautado. Asimismo, la *impropiedad* y la *agresividad*, como nociones relacionadas con la descortesía y que tienen sus expresiones específicas en determinados comportamientos comunicativos, pueden o no estar en un rol laboral. Cuando no lo están, queda en el dominio del individuo *en sí*, de manera independiente o fuera de un orden institucional-laboral dado, para la demostración de tales roles en la expresión de descortesía.

Por ejemplo, para el caso de la noción de *impropiedad*, un rol *antagonista* puede configurarse con rasgos que se evalúan como falta de colaboración con el equipo

de trabajo e inclusive con una falta de función específica en el rol: resultan impropios para el ambiente laboral y se relacionan con expresiones de descortesía, pero no dejan de estar representados o evaluados de acuerdo al mismo *rol laboral* que origina tal impropiedad. En cambio, esta misma noción puede también contener expresiones de descortesía mediante referencias descriptivas a “ser negativo” y “presumir saberlo todo”; sin embargo, ellas pueden representar no solamente rasgos de un rol antagonista para el ambiente (adversidad y pedantería), sino que también características particulares que se le adscriben al individuo: en este último caso, la impropiedad emana no ya de un rol laboral, sino de uno *no laboral o particular* con dependencia individual e independencia institucional u organizacional.

Se entiende así el carácter *contingente* en las nociones de *impropiedad* y de *agresividad*, que pueden o no estar relacionados con un *rol laboral o particular* establecido. Cuando no lo están, los rasgos representados y evaluados de descortesía se adscriben al individuo *en sí* o al *rol no laboral* que se presente en situación comunicativa y la imagen social que allí se desee mantener, como se verá más adelante. La contingencia en estas nociones se representa a través de la Figura 14 con los rasgos diferenciadores en torno a la categoría *rol laboral*.

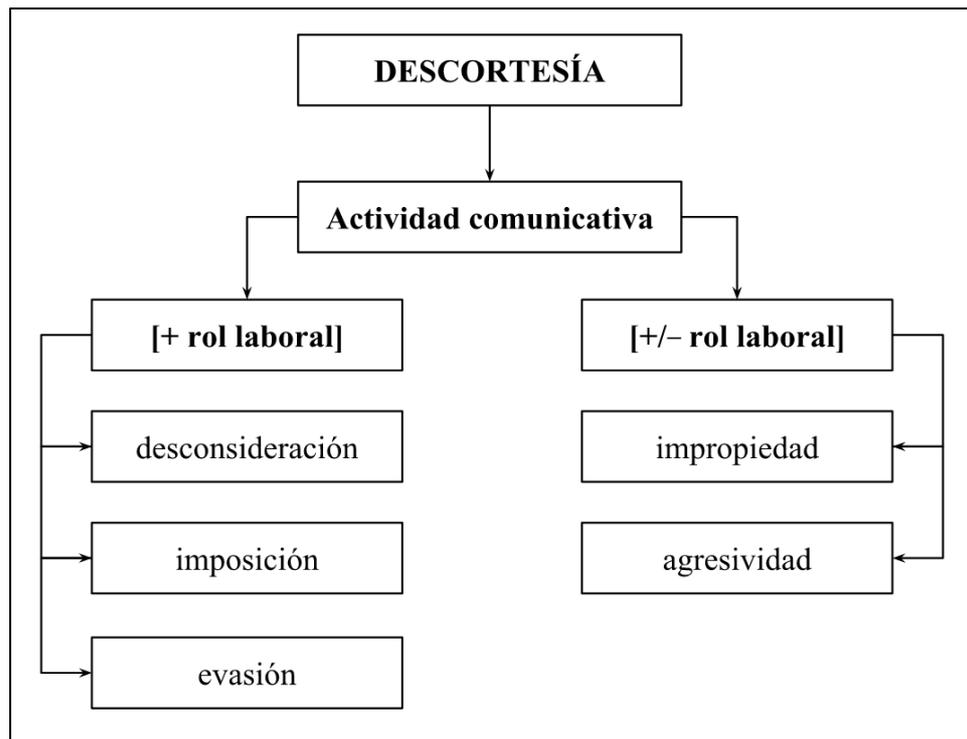


Figura 14. Relaciones entre los rasgos en las nociones de descortesía

Si se consideran ahora todas las selecciones realizadas a los conjuntos terminológicos triádicos, sintetizando en sumatoria las respuestas recibidas para las preguntas 11, 14 y 18 del cuestionario EACE (cf. Anexo B), se puede identificar una distribución similar a las observadas anteriormente para las preguntas abiertas 10, 13 y 17. Todos los participantes respondieron a estas preguntas, por lo que se recibieron 50 respuestas en cada una y se realizaron 334 selecciones. Así, cada participante eligió en promedio casi 7 opciones para asociarlas con la descortesía, sobre un total de diez opciones. La más favorecida fue *desatento / desconsiderado / irrespetuoso* (62, 18.6%), seguida luego con una brecha de cinco puntos porcentuales (17 participantes) por *adverso / desfavorable / negativo* (45, 13.5%), por *amenazante / conflictivo / intimidante* (43, 12.9%) y por *inapropiado / impropio / fuera de lugar* (41, 12.3%). Estos resultados brindan algunos indicios que refuerzan la relación entre las nociones de *desconsideración* y de *impropiedad* con la descortesía ejercida dentro de la comunidad de práctica descortés bajo estudio, la primera con una mejor

correspondencia que la segunda, y que tienen en eje a los rasgos descriptivos de un individuo en *rol laboral o no laboral o particular*. De manera acoplada entre ambas, se ubican las nociones asociadas a la negatividad y la conflictividad, las cuales se inclinan a corresponder con la *agresividad* y que pueden también dar cuenta parcialmente de las nociones de *imposición* y *evasión*, aunque no haya una opción que específicamente incluya estos términos, sino en cuanto actividad comunicativa en rol laboral. Menos favorecidas, pero presentes en una proporción considerable, son las opciones *ofensivo / provocativo / insultante* y *violento / hostil / agresivo*, ambas seleccionadas por 31 participantes (9.3%), seguido por *hiriente / molesto / hostigador* (28, 8.4%), y luego por *grosero / ordinario / vulgar* (22, 6.6%). Todas estas opciones están relacionadas, otra vez, con la noción contingente de *agresividad*, aunque en diversos grados de acometividad más intensos que los señalados anteriormente. La opción “Con ninguna” fue seleccionada por 20 participantes (6.0%) y “Otros” por 20 (3.3%). En el Gráfico 10 se presenta esta síntesis de opciones seleccionadas para las presuntas 11, 14 y 18 del cuestionario EACE.

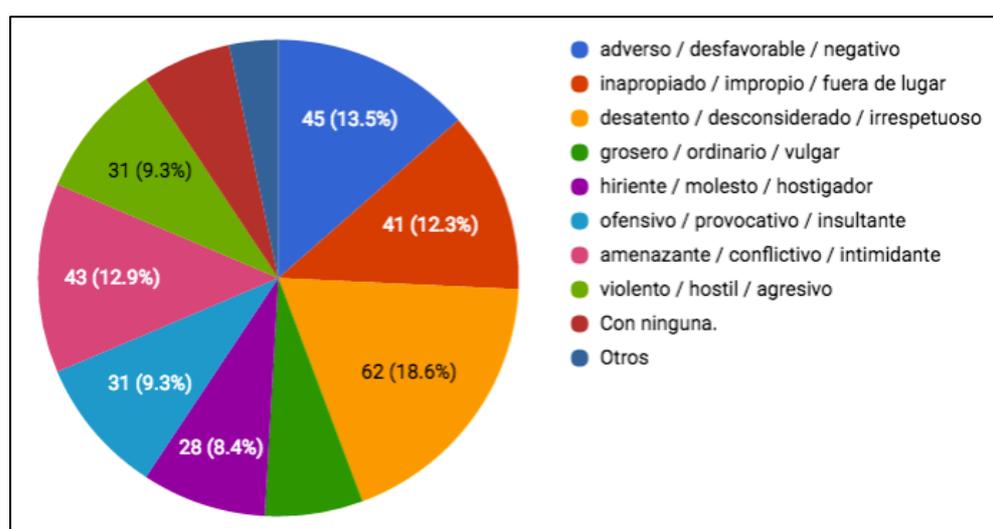


Gráfico 10. EACE-Preguntas 11, 14, 18

NOTA: Síntesis de nociones relacionadas por opción cerrada. Núm. de respuestas: 50. Opciones seleccionadas: 334. NOTA: La opción “grosero / ordinario / vulgar” fue seleccionada por 22 participantes (6.6%), “Con ninguna” 20 (6.0%) y “Otros” 11 (3.3%).

Con tales datos, se confirma la dispersión en las opciones seleccionadas que los participantes adscribieron a la descortesía. Esta dispersión provee un rango de amplitud estrecho, separado por 12 puntos porcentuales (40 participantes) entre la opción más favorecida (*desatento / desconsiderado / irrespetuoso*, 62, 18.6%) y la menos favorecida (*grosero / ordinario / vulgar*, 22, 6.6%). No se anticipaba que cada uno de los participantes realizara en promedio casi 7 selecciones para relacionar el fenómeno de la descortesía con las nociones dispuestas en cada uno de los campos asociativos presentados, tanto para las nociones representadas (promedio de 3.5 opciones por participante) como para las evaluadas (promedio de 2 opciones por participante para el escenario 1 y de 1.5 opciones para el escenario 2, que totalizan también un promedio adicionado de 3.5 opciones por participante). La explicación para ello puede estar basada en las características de los miembros de la comunidad de práctica descortés que encuentran más frecuente en sus ambientes laborales las nociones relacionadas con la opción *desatento / desconsiderado / irrespetuoso* y mucho menos frecuente la de *grosero / ordinario / vulgar*, en lo cual el uso del inglés como *lingua franca* puede estar influyendo.

Los miembros hacen también referencia a una multiplicidad de nociones relacionadas con la descortesía, que se ordenaron en, para acotarlas, cinco categorías (*impropiedad, desconsideración, imposición, evasión y agresividad*) y tres aspectos o ejes descriptivos (foco en el individuo *en sí* o en un *rol no laboral*, al individuo *en rol* y al individuo *en actividad comunicativa*). Evidentemente, los resultados “en dispersión” obtenidos en las preguntas cerradas se orientan a mostrar una diferenciación en las nociones de descortesía identificadas originalmente y ordenadas mediante la anterior Figura 14. Esta diferenciación se centra en las nociones de *impropiedad* y de *desconsideración*, las cuales estaban en foco al momento de diseñar

el instrumento de estudio, y que pueden hacerse corresponder con los resultados en las opciones de las preguntas cerradas de la siguiente manera:

Tabla 25. *Correspondencia entre las nociones de agresividad e impropiedad*

En preguntas abiertas	En preguntas cerradas
1. Agresividad	adverso / desfavorable / negativo (45, 13.5%) amenazante / conflictivo / intimidante (43, 12.9%)
2. Impropiedad	inapropiado / impropio / fuera de lugar (41, 12.3%)
3. Agresividad	ofensivo / provocativo / insultante (31, 9.3%) violento / hostil / agresivo (31, 9.3%)
4. Impropiedad	hiriente / molesto / hostigador (28, 8.4%) grosero / ordinario / vulgar (22, 6.6%)

Se verifican dos aspectos importantes a partir de la Tabla 25. Primero, los participantes realizan una distinción entre dos niveles en sus percepciones de descortesía, aspecto ya anticipado por Kaul de Marlangeon (2005c, p. 167; 2012, p. 89) como los modos menos y más graves de descortesía y que en los resultados obtenidos y correspondidos se reflejan como uno y otro tipo de *impropiedad* y *agresividad*. Segundo, las opciones más favorecidas se corresponden con el modo menos grave de descortesía, identificadas con los primeros cinco comportamientos descorteses descritos por Kaul de Marlangeon (2008c, pp. 259-263) en su definición endecatómica (cf. §2.3.5) y que reconocen el menor grado de volición o intencionalidad de descortesía. Las actividades comunicativas cuyos actos constituyen *silencio abrumador* o *descortesía por fustigación* están claramente a otro nivel de opcionalidad por parte de los participantes involucrados y se observa en el “salto” cuantitativo entre la noción 2 *Impropiedad* (41, 12.3%) y la noción 3 *Agresividad* (31, 9.3%) de la Tabla 25. Se anticipa que la diferenciación en tales nociones se pueda también extrapolar a las demás identificadas, lo cual se puede verificar en un estudio

futuro con alcance más profundo. Lo que se destaca aquí es la base empírica ofrecida para tal diferenciación de niveles o modos, y que en las nociones identificadas se las hace corresponder con la denominación “tipo I” y “tipo II” a falta de una mejor terminología que no asuma presupuestos teóricos distintos, todavía no lo suficientemente estudiados en estos contextos socioculturales en contacto lingüístico español-inglés⁸⁹. En la Figura 15 se reflejan ambos tipos para las nociones de descortesía en las que se puso el foco:

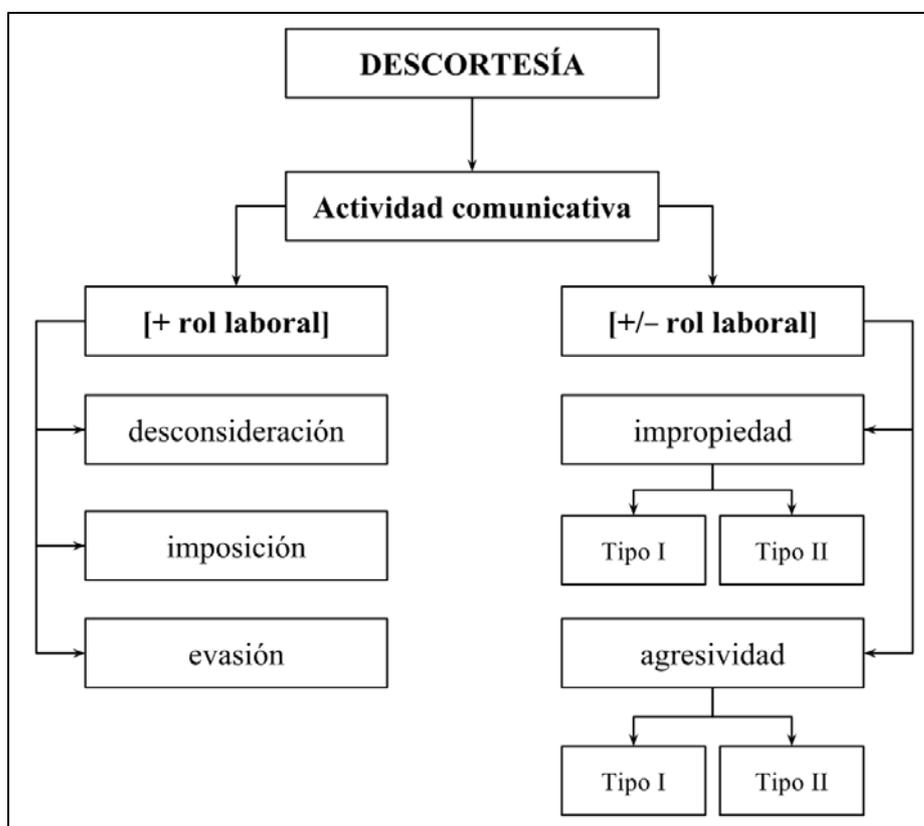


Figura 15. Tipos I y II para las nociones de impropiedad y agresividad

Las descripciones que conforman las categorías enunciadas anteriormente para enumerar las nociones de descortesía identificadas permiten delimitar contenidos socioculturales que hacen referencia a cómo se compone el rol laboral en los ambientes

⁸⁹ Como la distinción entre *impoliteness* y *rudeness* (Beebe, 1995; Culpeper, 2011, pp. 23-25; Kienpointner, 1997; Terkourafi, 2008; Tracy y Tracy, 1998).

estudiados. Ellos, a su vez, y siguiendo las ideas de Bravo (1999, 2008b, 2016), permiten sistematizar componentes de una imagen social básica adaptada a tales situaciones y ambientes. Como se recordará (cf. §2.3.4), el rol comprende supuestos sobre lo que corresponde hacer en una situación determinada (Goffman, [1961] 1972, pp. 75-81) y le corresponde una imagen más acotada de la imagen (Bravo, 2016, p. 129). Ambas se conforman por diferentes necesidades, que se identifican según sus aspectos o vertientes: *autonomía* y *afiliación* (Bravo, 1999, pp. 160-162), *desafiliación* (cf. §2.3.4), y *refratariedad* y *afiliación* exacerbada (Kaul de Marlangeon, 2005c, p. 311). Todos estos aspectos de la imagen permiten dar cuenta de las relaciones entre el *ego* y el *alter*, entre los aspectos individuales y grupales puestos en interacción y que, en general, se producen en *pares de roles*, con características que se definen mutuamente (Bravo, 1999, p. 165). Así, a partir del análisis de las descripciones de contenidos sobre las nociones de descortesía, se inducen los siguientes contenidos de imagen de rol en los ambientes estudiados, dispuestos en la Tabla 26.

Tabla 26. *Contenidos del rol laboral e imagen*

Contenidos	Comportamientos	Actividades	Necesidad
<i>Deseo de verse / ser visto</i>	<i>Mostrar</i>		
Como <i>parte</i> de una estructura	Que se <i>ocupa un lugar</i> institucional y organizacional	Reafirmarse en el puesto, mostrar atribuciones propias delegadas por la estructura	Autonomía
Como <i>representante</i> de una estructura	Que se <i>adscribe a la misión/visión</i> institucional y organizacional	Apelar a una perspectiva general, enunciar desde la estructura	Afiliación
Como <i>miembro</i> de un grupo	Que se <i>sabe hacer</i>	Mostrar aptitudes, habilidades y conocimientos que son propios	Autonomía
Como <i>par</i> entre los miembros de un grupo	Que se <i>aporta</i> al esfuerzo común	Mostrar que se comparte compromiso, iniciativa, repertorio	Afiliación

Como <i>recurso</i> de un equipo laboral	Que se <i>tiene utilidad</i>	Mostrarse parte de la cadena de producción, cumplir con plazos y calidad	Autonomía
Como <i>producto</i> de un equipo laboral	Que se es <i>productivo</i>	Mostrar resultados gracias a la producción directa e indirecta, reconocer a nivel individual o grupal	Afiliación
Como miembro <i>oponente</i> de un grupo o equipo	Que se <i>antagoniza</i>	Mostrar resistencia u oposición al grupo o equipo, mostrarse disconforme o en desacuerdo	Autonomía / desafiliación / refractariedad / afiliación exacerbada

Las relaciones que se establecen entre los contenidos de imagen de rol, los comportamientos y actividades comunicativas, y las necesidades de imagen enunciadas a través de ellos permiten dar cuenta de los rasgos de una imagen social que, a manera de hipótesis, se consensua en tales ambientes de la siguiente manera, manteniendo el metalenguaje de Bravo (1999, pp. 170-180):

Imagen del rol laboral

Deseo de verse / ser visto como

1. Jerárquico: conformado por la necesidad de reafirmarse en cierto puesto, con atribuciones *naturales* al trabajo que se ejerce.
2. Corporativo: conformado por una adscripción o apelación a la *perspectiva institucional de la empresa* en su representación⁹⁰.
3. Competente: conformado por un *saber hacer*, con aptitudes en los procesos y procedimientos que hacen a la práctica de la comunidad y que involucran competencias comunicativas, técnicas y funcionales.

⁹⁰ Cf. Bravo (2016, p. 135) cuando distingue entre roles presenciales, virtuales y representacionales para una entrevista cara a cara. En el medio electrónico, los contornos de estos roles se vuelven menos claros, aunque es manifiesta una enunciación institucional en este rol laboral.

4. Colaborativo: conformado por la necesidad de aportar al esfuerzo compartido entre los demás miembros de un grupo, asumiendo una actitud que se incline a reconocer o anticipar dificultades y a participar en la búsqueda de soluciones.
5. Eficiente/Eficaz: conformado por la disposición y utilización de los recursos en la cadena productiva, tales como plazos y calidad de lo producido.
6. Productivo: conformado por la producción directa o indirecta del grupo, del que se espera su reconocimiento.
7. Antagonista: conformado por necesidades que suscitan la resistencia o la oposición por lo que el grupo hace o dice, generalmente orientado hacia niveles jerárquico superiores.

De estos contenidos del rol laboral se conceptualiza la idea de *responsabilidad* como rasgo común vertebrador que amalgama o estructura las actividades de imagen y comunicativas. A manera de hipótesis, los participantes perciben descortesía por medio de constructos alrededor del concepto de *responsabilidad*, el cual se basa en los roles situacionales enumerados más arriba y que forman parte de un consenso sociocultural en los ambientes estudiados, de un *ethos* encarnado en tal rol (y en sus contenidos) como “garante” (Maingueneau, 2010, pp. 208-211) del mantenimiento del *orden moral* (Kádár y Haugh, 2013, p. 67) institucional-organizacional.

Así como el concepto de *confianza* hace de unos de los contenidos de la imagen social básica consensuada interpersonalmente para la interacción comunicativa entre españoles (Bravo, 1996, pp. 24-25, 76-78, 197-204), es análogo el de *responsabilidad* para la comunidad de práctica en los ambientes laborales argentinos analizados. Se imprime en ese orden moral una *adherencia* comunicativa y discursiva (Maingueneau, 2010, p. 209) afín a una *deóntica* de la práctica laboral. Esta deóntica, a manera de hipótesis sociocultural (cf. §3.4), está en la base de las actividades de imagen y

comunicativas, entre otras posibles, en situaciones laborales como las informadas por los participantes de este estudio y, además, configurada por variables mucho más amplias, como el poder, el control, el acatamiento (cf. §2.4.2) y la asimetría intersubjetiva (cf. §1). La descortesía encuentra su eje según las necesidades individuales y grupales consensuadas como parte de una imagen social básica (Bravo, 1996, p. 65) y en relación con el quiebre de un *orden moral-deóntico* de los contenidos y la contingencia (ya que pueden ponerse otros en juego) de los roles laborales. En la Figura 16 se esquematizan estas relaciones, a manera de conclusión.

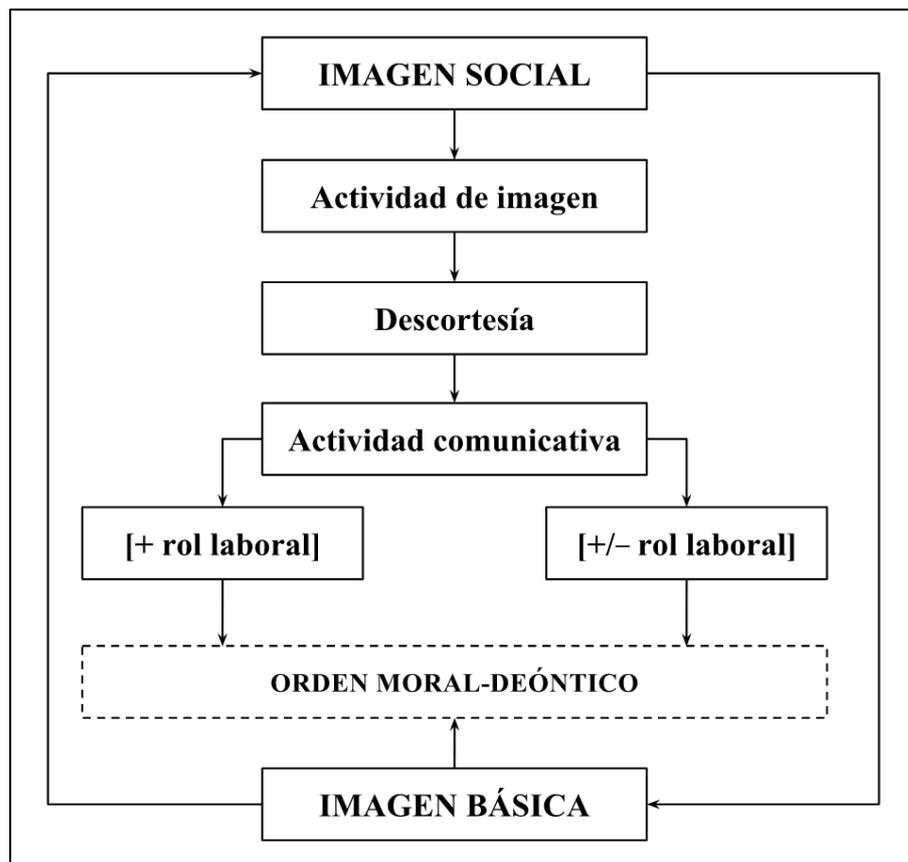


Figura 16. Relaciones entre imagen, descortesía y el orden moral-deóntico
 NOTA: La línea punteada representa el orden moral-deóntico vulnerado en la comunidad de práctica descortés.

4.3.5 Resumen

En esta subsección se presentaron los resultados del cuestionario “Expresión de la actitud a través del correo electrónico en contextos laborales bilingües en Argentina” (cf. Anexo B).

En el primer objetivo se buscaba identificar la frecuencia, el tipo de las actitudes negativas y la reacción frente a estas actitudes negativas a través del correo electrónico. Los datos obtenidos hacen referencia a usos específicos del inglés poner obstáculos o reforzar la desigualdad interpersonal, además de expresar comportamientos impropios para el ambiente y el rol que se espera en él. Por ejemplo, se hicieron referencias a expresiones vulgares o comentarios indebidos y la expresión de críticas o ironías sobre lo producido. Asimismo, los participantes informaron que a través del correo electrónico se perciben expresiones que desvalorizan el desempeño individual o grupal y que es también medio para mantener o sostener una distribución desigual de la carga de trabajo.

El segundo objetivo marcaba identificar percepciones atinentes al fenómeno de la descortesía. Para ello, se clasificaron las respuestas obtenidas del cuestionario adoptado en cinco categorías y haciéndolas corresponder con las referencias metapragmáticas de los propios participantes. Se identificaron de tal manera cinco nociones en referencia a campos u órdenes indexical (cf. §3.4.4) atinentes a la descortesía: la *impropiedad*, la *desconsideración*, la *imposición*, la *evasión* y la *agresividad*. Las cinco nociones de descortesía identificadas para este corpus están siempre en relación con una actividad comunicativa, con una de imagen y según un rol laboral determinado. Se discutió en particular el estatus de las nociones de *impropiedad* y *agresividad*, ya que pueden ponerse en relación con otros roles que no sean laborales, en tanto están sujetas al arbitrio individual y pueden exceder el ámbito

laboral pautado y, así, ser *contingentes* a un rol laboral determinado. Además, a través de esas dos nociones en particular se discutió una diferenciación de niveles o modos denominados “tipo I” y “tipo II”, todavía no suficientemente estudiada en contextos socioculturales en contacto lingüístico español-inglés, y que apuntaría a la distinción que hacen los investigadores para el inglés entre *impoliteness* (‘descortesía’) y *rudeness* (‘rudeza, grosero’, sin un término propio en la literatura especializada para el español y sin que se conforme como una distinción válida para la idiosincrasia cultural hispanohablante).

En el tercer objetivo se procuró analizar las correspondencias entre las nociones de descortesía con las imágenes de rol. Para ello, primero se repasaron las descripciones sobre las percepciones de los participantes para luego delimitar los contenidos socioculturales allí referenciados en términos de comportamientos manifestados, actividades comunicativas y necesidades de imagen. Los contenidos identificados fueron seis y describen un rol laboral en el cual el individuo que lo juega (Goffman, [1961] 1972, pp. 19-29) desea verse o ser visto como *parte* o *representante* de una estructura, como *miembro* o *par* en un grupo, como *recurso* o *producto* de un equipo y como miembro *oponente* de un grupo o equipo. Estos contenidos suponen comportamientos, actividades comunicativas y necesidades de imagen de autonomía o afiliación, con excepción del último rasgo, de *oponente*, que se asocia también con aspectos de descortesía (*desafiliación, refractariedad, afiliación exacerbada*). A partir de tales rasgos del rol laboral se conceptualiza la idea de *responsabilidad* como rasgo de una imagen social básica consensuada en la comunidad de práctica descortés en estudio (cf. §2.3.2 y §2.3.5), particularmente en lo concerniente al modo de ejercitar descortesía de manera unilateral y en que se involucran a miembros de menor poder en la jerarquía organizacional con *expectativas de recibir descortesía*.

4.4 Conclusión

En este capítulo se analizó la conformación de nociones de descortesía en una comunidad de práctica laboral en dos ambientes laborales de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en contacto lingüístico español-inglés. Se los relacionó luego con los roles situacionales allí conformados por medio de una imagen social básica consensuada. Para ello, primero se identificaron los usos del inglés como lingua franca y del correo electrónico en situaciones o para expresar actitudes negativas, difíciles o conflictivas. Luego, y de manera central en este capítulo, se interpretaron las percepciones sobre la descortesía en términos de *nociones*, que sintetizaron categorías dadas con descripciones indexicales. Por último, se propusieron rasgos de un rol laboral con determinados contenidos de imagen situados y en relación con el concepto de *responsabilidad*, correspondiente a una imagen social básica, y sobre un orden moral especificado en el eje de lo *deóntico*.

Sobre algunos de los resultados aquí obtenidos, en el capítulo siguiente se analizará, en contextos situacionales recreados, la gestión de la imagen como una *reacción* ante un acto de descortesía representado y evaluado por los miembros de la comunidad de práctica descortés en estudio.

Capítulo 5. Diseño estratégico reactivo ante un acto de descortesía

5.1 Introducción

En este capítulo se analizan las respuestas recibidas a las preguntas 15 y 19 del cuestionario “Expresión de la actitud a través del correo electrónico en contextos laborales bilingües en Argentina” (EACE, cf. Anexo B, cf. §3.3) correspondientes a los escenarios 1 y 2, respectivamente. En esta ocasión, se toma como objeto de estudio las opciones estratégicas disponibles ante un acto de descortesía, según las condiciones de producción que se representa en esas situaciones hipotéticas. Se analiza cómo tales opciones permiten verificar una determinada gestión de roles y de imágenes situacionales. Se considera en ello la injerencia de las nociones de descortesía anteriormente identificadas (cf. §4.3.3), así como su encuadre en los tipos de descortesía propuestos por Kaul de Marlangeon (2008c, pp. 259-263; 2012, p. 84). Se procede a partir de la conformación de un corpus no natural de textos escritos en inglés como *lingua franca* que, según se les requirió a los participantes, simulan rasgos genéricos equiparables a un correo electrónico con propósitos laborales (cf. *Materiales Suplementarios*). Con este corpus se replicó el diseño elaborado en su momento por Culpeper, Bousfield y Wichmann (2003, p. 1563) y que, como lo ha propiciado Kaul de Marlangeon (2005c, p. 306), todavía ofrece oportunidades de ajuste para dar mejor cuenta de otras estrategias reactivas antes no consideradas ante un acto de descortesía.

El capítulo se organiza en tres secciones principales. Primero, se brindan los parámetros generales para la conformación del corpus no natural y sus características, con especial atención a los rasgos comunicativos y situacionales incorporados en el montaje de los escenarios hipotéticos. De manera central, se analiza y discute el diseño

reactivo que se propone para dar mejor cuenta de las opciones que despliegan los participantes en sus textos ante un acto de descortesía, en relación con los roles e imágenes involucradas y gestionadas. El capítulo finaliza con una recapitulación de los resultados obtenidos y su proyección como insumo analítico para abordar el estudio del corpus natural de correos electrónicos en el próximo capítulo.

5.2 Conformación y características del corpus no natural

En las preguntas 15 y 19 del cuestionario EACE (cf. Anexo B, cf. §3.3) se les requirió a los participantes responder, si así lo consideraban necesario, los correos electrónicos presentados en ambos escenarios hipotéticos, imaginando adoptar diferentes roles situacionales jerárquicos y no jerárquicos, respectivamente. Es decir, se les requirió a los participantes imaginar respuestas producidas, en términos de estructura organizacional, desde un puesto de mando medio (o de jerarquía superior) y otro de base operacional (o de jerarquía inferior). Para ello, y siguiendo la tipología de Kaul de Marlangeon (2005a, 2008), en el primer escenario se orientaron características situacionales para enunciar una *descortesía de fustigación por refractariedad*, mientras que, para el segundo, el mismo tipo de descortesía, pero por la vertiente *afiliación exacerbada*. Al mismo tiempo, en los escenarios también se representaron otros posibles tipos de descortesía, como la *escatima deliberada de la cortesía esperada por el oyente* [destinatario] o *actos formalmente corteses con propósitos descorteses* (Kaul de Marlangeon, 2008c, pp. 262-263; 2012, p. 84), a efectos de brindar una mayor amplitud de registro para una evaluación de descortesía en las respuestas brindadas. Cabe también recordar (cf. §3.3.2.2) que los escenarios están basados en dos secuencias del corpus natural de correos electrónicos (cf. *Materiales Suplementarios*, Secuencia 1: TODAY / HOY y Secuencia 22:

VACATION / VACACIONES). En la Tabla 27 se especifican los rasgos situacionales y comunicativos con los cuales se diseñaron los escenarios 1 y 2.

Tabla 27. *Parámetros situacionales y comunicativos en los escenarios 1 y 2*

Parámetro	Escenario 1 <i>Christina Coble y usted</i>	Escenario 2 <i>Micaela Godoy y Cecil Far</i>
Involucramiento en la situación	más involucrado	menos involucrado
Puestos laborales involucrados	gerente, jefe	directora, analista
Relación jerárquica	superior y subordinado inmediatos	superior y subordinado no inmediatos
Distancia socio-laboral	menor distancia	mayor distancia
Destinación	uno a muchos, con copia a diversos destinatarios	uno a uno, sin copia a otros destinatarios
Tipo de descortesía	descortesía de fustigación por refractariedad, escatima deliberada de la cortesía esperada por el oyente [destinatario]	descortesía de fustigación por afiliación exacerbada, actos formalmente corteses con propósitos descorteses

Las respuestas obtenidas a través de los escenarios así diseñados conforman el corpus no natural (cf. *Materiales Suplementarios*) que comprende 79 textos, con un total aproximado de 4.350 palabras. Para el escenario 1 se obtuvieron 40 textos y 2.350 palabras, mientras que para el escenario 2 se incluyeron 39 textos y 2.000 palabras. Los textos están escritos en un inglés *lingua franca* con propósitos específicos por los participantes, empleados de las Empresas A y B en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Simulan características correspondientes a correos electrónicos en sus propios ámbitos laborales (cf. §3.2.1): son relativamente breves, con un promedio de 55 palabras cada uno, con foco en la comunicación transaccional y procedimental.

Estos textos no son, sin embargo, estratégicamente menos complejos, como lo anticipa ya el circuito comunicativo concerniente a los destinatarios involucrados en cada escenario: de un poco más de la mitad (57%) de los textos que informan al

respecto, en casi el 31.5% se aclara la necesidad de cambiar la destinación de la respuesta brindada en los escenarios. En la Tabla 28 se resumen las características de las respuestas obtenidas para cada escenario.

Tabla 28. Características de las respuestas en los escenarios 1 y 2

Escenarios	Textos	Palabras	Destinatarios explícitos en campo “Para” y “CC”		
			Mantiene	Cambia	No informa
Christina	40	2350	12 (15%)	12 (15%)	16 (20.5%)
Coble y usted	(51%)	(54%)	EACE-P15: R2, R3, R9, R12, R13, R15, R16, R24, R25, R28, R35, R37	EACE-P15: R7, R8, R14, R18, R22, R23, R27, R29, R31, R33, R38, R40	EACE-P15: R1, R4, R5, R6, R10, R11, R17, R19, R20, R21, R26, R30, R32, R34, R36, R39
Micaela	39	2000	8 (10%)	13 (16.5%)	18 (23%)
Godoy y Cecil Far	(49%)	(46%)	EACE-P19: R9, R17, R21, R22, R23, R28, R37, R38	EACE-P19: R2, R3, R11, R13, R14, R15, R19, R25, R32, R33, R34, R36, R39	EACE-P19: R1, R4, R5, R6, R7, R8, R10, R12, R16, R18, R20, R24, R26, R27, R29, R30, R31, R35
Totales	79 (100%)	4350 (100%)	20 (25.5%)	25 (31.5%)	34 (43%)

El cambio en la configuración de los destinatarios concierne *restringir* o *agregar* destinatarios mediante la función “en copia” del correo electrónico (cf. Skovholt y Svennevig, 2006, p. 48)⁹¹. Cuando se restringe, la estrategia es “desescalar” una situación percibida como difícil (p. ej. EACE-P15-R27), mientras que cuando se agrega destinatarios la estrategia es involucrar a otros participantes para “ponerlos en conocimiento” e instarlos a participar en la situación según su función laboral. En general, la respuesta concierne un “escalamiento” si la destinación es vertical hacia destinatarios jerárquicos superiores (p. ej. EACE-P15-R7, EACE-P19-R2) o una

⁹¹ Los destinatarios hechos explícitos por el sistema de encabezado del correo electrónico pueden distinguir entre uno principal, incluido en el “Para”, sin otros destinatarios en copia, otro también principal, pero con uno o más destinatarios copiados y dos o más destinatarios que se los considera como un grupo o como “individuos múltiples” (Skovholt y Svennevig, 2006, p. 49).

“diseminación” si es horizontal o hacia destinatarios de un mismo nivel jerárquico o grupo de trabajo (p. ej. EACE-P15-R2), además de poder integrar ambas en una estrategia “expansiva” (p. ej. EACE-P19-R39).

Con esta conformación del corpus no natural, se presentan a continuación las opciones estratégicas reactivas analizadas ante un acto de descortesía.

5.3 Diseño reactivo ante un acto de descortesía

A partir de la baja cantidad de participantes (10, 16.4%) que indicaron no responder un correo electrónico con actitudes negativas (cf. §4.3.2, Gráfico 6), se promueve una primera observación al diseño de opciones estratégicas: en el corpus no natural conformado también se verifica que no se favorece la opción *no responder* al acto de descortesía (y, a la vez, al correo electrónico que lo comunica). Como se señaló en un trabajo anterior (Cordisco, 2014, pp. 55-54), al establecerse un circuito comunicativo dentro de un contexto institucional-organizacional, la idea de que un destinatario pueda “no responder” a una actividad comunicativa y, en ella, a un acto de descortesía presume una potencial y considerable pérdida de imagen, a punto tal de quebrantar prácticas laborales más fuertemente sancionadas que el acto de descortesía que se desea evitar. De allí que se hace extraña la idea de una “no respuesta” en el circuito mediado por correos electrónicos en el ambiente laboral y a los actos que allí se producen: se podrá adoptar diversas estrategias (como, entre otras, *escalar*, *desescalar* o *expandir*, ya mencionadas), pero siempre *se darán o emanarán expresiones significantes* (Goffman, [1959] 2004, p. 14) que pueden ponerse en relación reactiva con la descortesía.⁹² En este sentido, se analizó el corpus no natural

⁹² Lo cual se alinea en la concepción para este trabajo sobre interacción comunicativo y discurso (§1.4) y que encuentra también bases teóricas en la lingüística etnográfica (Duranti y Goodwin, 1992), la sociolingüística (J. Gumperz, 1992; J. J. Gumperz, 2001) y el análisis de la conversación (Schegloff, 1992, 1999).

con un primer ajuste en el diseño estratégico reactivo según Culpeper *et al.* (Culpeper *et al.*, 2003, p. 1563): se prescinde de la opción *no responder* para convenir directamente en una primera opción que abarque estrategias orientadas a *aceptar* o *no aceptar* el acto de descortesía por parte del destinatario. Con ese inicio en el diseño estratégico reactivo, se analizaron los 79 textos del corpus. Como se verá a continuación, a partir de este análisis se propone una mayor especificidad al diseño de Culpeper *et al.* (2003).

5.3.1 Aceptar el acto de descortesía

En ambientes institucionales-organizacionales como el de la comunidad de práctica descortés estudiada, la descortesía parece adquirir un carácter ineludible: si se diera el caso, su no respuesta constituiría una actividad comunicativa con una mayor pérdida de imagen que el que podría suponer responder el mismo acto de descortesía. Como uno de los medios oficiales de registro del desempeño laboral en los ambientes laborales de donde provienen el corpora analizado (cf. §4.2), el correo electrónico *interpela* a los individuos desde una ideología de la evaluación de la productividad para justificar la existencia de sus propios puestos de trabajo.

Desde esa postura, la reacción al acto de descortesía se decide no como opción, sino como forma de encauzarlo a través de los mecanismos y recursos previstos de antemano por la estructura institucional-organizacional o por la práctica laboral del grupo en cuestión. En otras palabras, si se debe responder el correo electrónico recibido como el acto de descortesía allí producido, la cuestión se reduce a cómo elaborar tal respuesta. Una posibilidad es aceptar el acto de descortesía y responder con una actitud que encause la actividad comunicativa con efectos sociales positivos o, al menos, neutros. Ello involucra siempre una compleja gestión de la imagen, en tanto que aceptar el acto de descortesía conlleva su potencial interrupción o pérdida

(particularmente si involucra algún grado de agresividad, cf. L. Harris *et al.*, 1986, p. 254) o efectos negativos que pueden registrarse o encubrirse en la respuesta, de manera independiente a la amenaza provocada o su grado de acometividad (Goffman, 1967, pp. 8-9). Esa complejidad surge ya con los datos obtenidos mediante el cuestionario EACE (cf. Anexo B). Por un lado, se recordará que, para el primer escenario, 37 participantes (74%) evaluaron efectos negativos en la interacción, mientras que para el segundo lo hicieron de igual manera al menos 27 participantes (54%). Por otro lado, se respondió a la actitud negativa con 45 correos electrónicos (53%) aceptándola con distintas estrategias como formas de contener y disimular tales efectos negativos (“mantener la compostura”, según Goffman, 1967, p. 9) y que no dejan de registrar *ofensa*, como se ilustra a continuación con estos tres ejemplos:

(EACE-P15-R21)

K

(Apócope de ""OK"")

(EACE-P15-R30)

Ok

(EACE-P15-R35)

(Con copia a todos.)

OK

Los tres textos son exigüos y reflejan al ya sucinto correo electrónico del escenario. La locución idiomática “OK” expresa un determinado entendimiento entre los interlocutores: reconocen un rasgo de jerarquía en el rol laboral y, al acceder a cumplir con lo requerido, se presentan en uno que parece integrar la producción, la competencia y la colaboración. Sin embargo, se omite elaborar ciertos elementos

comunicativos propios del género y de la práctica laboral (como, por ejemplo, saludos de apertura y cierre, reporte del estado de la productividad, estimación del tiempo de entrega, informe de obstáculos o dificultades, entre otros). De esta manera, se puede considerar que la respuesta “OK” resalta una actitud que “deja en evidencia” la actitud negativa del interlocutor ante los demás miembros del grupo laboral y que puede, *mutatis mutandi*, evaluarse como una reacción ofensiva. Se inscriben así trazos que conforman un rasgo antagonista en la respuesta, el cual se registra metapragmáticamente en las glosas a los textos. En EACE-P15-R21 y en EACE-P15-R35 se dan indicios de una actividad de descortesía en un rol antagonista al gestionar una imagen encubierta: en la primera, se lleva la respuesta a una mínima expresión, del OK, al efectuar aféresis de *O* y sólo emitir la letra de *K* para exagerar la tensión entre las máximas comunicativas de cantidad y calidad (Grice, 1975, p. 47) para que la implicatura se oriente a *emanar* (Goffman, [1959] 2004, p. 14) descortesía; en la segunda, se mantiene la destinación de la respuesta (“con copia a todos”) para replicar la estrategia de diseminación para conservar explícita y exponer la actitud negativa a la que se responde.

En términos de Kaul de Marlangeon (2008c, p. 259), la locución “OK” puede recodificarse como un comportamiento ofensivo porque “escatima deliberadamente la cortesía esperada por el oyente [destinatario]” o “prescinde de cortesía”, o también porque “esgrime deliberadamente su silencio para indicar desacuerdo con la emisión del hablante [emisor]”. El silencio se codifica en “OK”: registra apenas una función fática, la apertura del canal comunicativo. Se reconoce en esta expresión una actitud negativa a la que se asocia con descortesía al interpretarse como una negación involuntaria o deliberada de la palabra, con función de salvaguardar la imagen y minimizar su pérdida (Goffman, 1967, pp. 14-15, 21-27) por un *acto formalmente*

cortés animado de un propósito descortés o por una *escatima deliberada de la cortesía esperada por el oyente*. Estos tipos de actos dependerán de los roles situacionales que se terminen por representar o evaluar en el encuentro y de allí la complejidad comunicativa de esta primera opción estratégica ante el posible reconocimiento de descortesía. En estas formas de respuesta, que aceptan el acto de descortesía para evadirlo o ignorarlo, las estrategias pueden tornarse igual de negativas por confrontación defensiva o, incluso, ofensiva al asumir roles o rasgos puestos en relación con la descortesía para el ambiente institucional-organizacional estudiado. Las nociones de descortesía no solamente se conforman sobre los ejes de la *desconsideración* y la *imposición*, sino que también sobre las de *evasión* e *impropiedad*, todas, a su vez, con diferentes grados de acometividad.

Los anteriores ejemplos ilustrativos muestran una diferenciación en el diseño estratégico reactivo en la aceptación del acto descortés y de las opciones estratégicas reactivas para su respuesta. Primero, la *aceptación* del acto puede ser *terminal*; es decir, desde los roles situacionales esperados y con estrategias que desescalen, ignoren o evadan sin involucrar en la respuesta las mismas u otras nociones de descortesía. En este caso, la gestión de imagen encauza actividades neutrales o de cortesía, o bien se disimula y se encubre de manera eficiente, sin indicio de alguna actividad de imagen que pudiera encuadrarse dentro de algún tipo reconocido de descortesía (Kaul de Marlangeon, 2008c; Kaul de Marlangeon y Alba-Juez, 2012). Segundo, se propone una opción estratégica que, si bien se orienta a *aceptar* el acto de descortesía, esta aceptación no es terminal, sino que se produce sobre roles situacionales, nociones de descortesía o características reconocidas de un comportamiento comunicativo que son evaluados en función a la descortesía. Esto puede involucrar estrategias que, en principio, gestionan actividades de imagen neutrales o corteses pero que

potencialmente toleran evaluaciones referidas a la descortesía. Esta tolerancia se produce porque se demora su registro como ofensa a través del mismo medio (p. ej. se expresa como causa de ofensa en correos electrónicos sucesivos) o se lo contiene para expresarlo a través de otros canales disponibles en el ambiente laboral (p. ej. llamadas telefónicas, videoconferencia, reuniones cara a cara, entre otras). En las siguientes dos secciones se proveen más detalles sobre esta diferenciación.

5.3.1.1 Terminar

Esta opción estratégica sirve a efectos comunicativos concluyentes, terminales. Se ignora o se evade la actividad de descortesía y se recibe la respuesta comunicativa preferida, como se ilustra en los siguientes dos ejemplos:

(EACE-P15-R10)

Original en inglés	Equivalencia en español
Dear Christina, Please find attached a file with the requested work. Regards,	Estimada Cristina: Adjunto un archivo con el trabajo solicitado. Saludos,

(EACE-P19-R9)

Original en inglés	Equivalencia en español
From: Celina To: Cecil Subject: Apologies Dear Cecil, I'm sorry for the way in which I approached this topic. I thought it would be ok. No problem with what you said, I'm willing to accommodate my dates to the production calendar. Sorry again,	De: Celina Para: Cecil Asunto: Disculpas Estimada Cecil: Mis disculpas por la forma en que aborde este tema. Pensé que estaría bien. No hay problema con lo que dijiste, estoy dispuesta a acomodar mis fechas al calendario de producción. Lo siento de nuevo,

En EACE-P15-R10, la interlocutora Celina supone que puede entregar la tarea asignada a tiempo. La respuesta ignora el acto de descortesía para poner en relieve rasgos relacionados con la productividad, la competencia y la eficiencia. Se gestiona en ello una actividad de imagen que satisface necesidades de autonomía (Bravo, 1999, pp. 160-162) y que es neutral tanto para el clima socioemocional como para el *continuum* cortesía-descortesía –al menos, no se identifican amenazas que no estén atenuadas o reparadas, o se registran ofensas, o alguna noción o tipo de descortesía. En EACE-P19-R9, se desarrolla un macro-acto de pedido de disculpas (Trosborg, 1995, pp. 375-376) en el cual se admite la responsabilidad por supuestos errores (*I'm sorry for the way in which I approached this topic*. ‘Mis disculpas por la forma en que aborde este tema.’), se busca maneras de apaciguar cualquier posible enojo por parte del destinatario (p. ej. no contradiciendo, mostrando predisposición: *No problem with what you said, I'm willing to accomodate my dates to the production calendar* ‘No hay problema con lo que dijiste, estoy dispuesta a acomodar mis fechas al calendario de producción’) y se repite el ofrecimiento de disculpas para, socialmente, “no quedar enganchado y seguir con lo de uno” (Norrick, 1978, p. 280)⁹³. En este ejemplo, se acepta el acto de descortesía a través de un pedido de disculpas en el cual se juegan rasgos relacionados con la competencia y la colaboración para gestionar una actividad de imagen orientada hacia la satisfacción de necesidades de afiliación, la persecución de un clima socioemocional positivo y expresiones relacionadas con la cortesía. Este pedido de disculpas está condicionado por la configuración institucional-organizacional del contexto y en tanto que en la comunidad de práctica descortés se

⁹³ El autor distingue entre el punto ilocutivo y el efecto perlocucionario y social del acto de pedir disculpas, lo cual en este trabajo se encuentra integrado: “The illocutionary point of apologizing is to express regret, the intended perlocutionary effect is to get the addressee to believe that one is contrite, but the social function may be to evince good manners, to assuage the addressee's wrath, or simply to get off the hook and be on one's way” (Norrick, 1978, p. 280).

espera tal pedido por el miembro de menor poder. Otros dos ejemplos ilustran esta opción estratégica terminal en un contexto de asimetría de poder:

(EACE-P15-R17)

Original en inglés	Equivalencia en español
You will receive the report. No worries.	Recibirás el informe. No te preocupes.

(EACE-P19-R35)

Original en inglés	Equivalencia en español
Hi Cecil, You are right, my apologies. My boss had to inform you about my vacations, not me. Despite of this, you are right again, I never ask you, just told you what are my plans instead, again, ask for permission. sorry! Mic.	Hola Cecil: Tenés razón, mis disculpas. Mi jefe tenía que informarte sobre mis vacaciones, no yo. A pesar de esto, tenés razón otra vez, nunca te pregunté, solamente te dije cuáles son mis planes en lugar de, otra vez, solicitar permiso. ¡perdón! Mic.

En EACE-P15-R17, se confirma la intención de entregar el trabajo a tiempo (*You will receive the report.* ‘Recibirás el informe.’) y, además, lo reafirma con una expresión compromisiva que se orienta a tranquilizar al interlocutor y cerrar el intercambio de forma positiva (*No worries.* ‘No te preocupes.’). En EACE-P19-R35, también se desarrolla un macro-acto de pedido de disculpas, que repite la admisión de errores (*My boss had to inform you about my vacations, not me* ‘Mi jefe tenía que informarte sobre mis vacaciones, no yo’; *I never ask you...* ‘Nunca le pedí...’), asiente con los actos retroactivos y correctivos del interlocutor (*You’re right* ‘Tenés razón’; *...you’re right again* ‘tenés razón otra vez’) y vuelve a disculparse (*...my apologies.* ‘...mis disculpas.’; *sorry!* ‘¡perdón!’). Así, mientras que en EACE-P15-R17 la actividad de imagen se centra en evidenciar determinados rasgos positivos del rol

laboral (p. ej. eficacia en el cumplimiento de fechas límites y competencia en la comunicación), en EACE-P19-R35 ese trabajo tiene un movimiento doble: se centra primero en exponer rasgos individuales negativos (por ejemplo, no seguir de forma adecuada determinado protocolo o solicitar de forma inadecuada) y, luego, evidenciar los rasgos positivos que demuestra pertenencia al grupo de trabajo (p. ej. reconocer errores, disculparse adecuadamente y subsanarlos). La aceptación del acto de descortesía en ambos ejemplos muestra actividades de imagen tendientes a satisfacer necesidades de afiliación, en la cual los miembros del grupo se reconocen como tales en tanto y en cuanto puedan cumplir con las tareas asignadas, aún bajo presión.

En esta opción estratégica se espera que los roles situacionales se conformen de acuerdo a un rasgo de jerarquía superior, individual o grupal: a pesar del acto de descortesía, se demuestren rasgos colaborativos, productivos, eficientes y competentes. Si se producen actos de descortesía que amenazan la imagen del interlocutor, estos se efectúan como subproductos *involuntarios* al compararlos con aquellos “diseñados” en interacción (Schegloff, [1970] 2004, pp. 79-80), como cuando, por ejemplo, se acepta haber cometido una *metedura de pata* (Kaul de Marlangeon, 2008c, p. 258) en EACE-P19-R9 (*I thought it would be ok*. ‘Pensé que estaría bien’) o en EACE-P19-R35 (*you are right again, I never ask you* ‘tenés razón otra vez, nunca te pregunté’) como parte del macro-acto de pedido de disculpas. Pueden, además, y de forma más notoria, darse actos de *autodescortesía*, en la cual se ataca la propia imagen con los propósitos que describe Kaul de Marlangeon (2008c, p. 260) y que se exhiben también en los dos ejemplos ilustrativos brindados EACE-P19-R9 y EACE-P19-R35.

En el resto del corpus no natural, se han encontrado 22 textos (28%) con estrategias similares a los cuatro ejemplos ilustrativos ya presentados y que se enumeran a continuación:

- EACE-P15: R3, R10, R15, R17, R19, R21, R25, R29, R30, R35, R38
- EACE-P19: R9, R13, R14, R22, R28, R29, R30, R33, R35, R36, R37

En todos ellos, la aceptación de haber incurrido en un acto de descortesía sirve para satisfacer la asignación laboral reclamada en el escenario 1. En sus respuestas, los participantes agradecen, reconocen, prometen, se disculpan o simplemente entregan la tarea asignada sin mayor actividad de imagen respecto de la cortesía-descortesía. Cumplen con la función concluyente de salirse de la situación (Norrick, 1978, p. 280), aunque tenga un efecto social de ataque auto-infligido a través de, por ejemplo, actos de *autodescortesía* auténtica (Kaul de Marlangeon, 2008c, p. 260). En ello, puede emerger la *victimización* como proceso comunicativo para operar estratégicamente, con consecuencias socio-psicológicas y laborales. Así, la aceptación más plena de un acto de descortesía puede ser *supuesta* o estar *encubierta* (Goffman, 1967, pp. 8-9) y tener una reacción distinta por otros medios comunicativos (por ejemplo, una reunión cara a cara), lo que crea una nueva opción posible en el diseño estratégico reactivo de la descortesía, como se analiza a continuación.

5.3.1.2 *No terminar*

En esta opción, se demora, altera o propicia por otros canales una respuesta que contrarreste defensiva u ofensivamente al acto de descortesía. Se acepta el acto, pero, a diferencia de la opción anterior, esta no adquiere un rasgo terminal o conclusivo, sino que la opción opera sobre una aceptación “táctica” que prorroga posibles efectos sociales negativos para desarrollarlos en otra situación comunicativa, como se ilustra en los siguientes dos ejemplos:

(EACE-P15-R26)

Original en inglés	Equivalencia en español
<p>Hi,</p> <p>The work will be sent today COB.</p> <p>I need to set up a meeting to discuss some matters with you... I will send you an invite and you can reply with the time seems best for you</p> <p>Regards,</p>	<p>Hola:</p> <p>El trabajo será enviado hoy COB [=al cierre de la jornada laboral].</p> <p>Necesito organizar una reunión para discutir algunos asuntos con vos... Te enviaré una invitación y podés responder con la fecha que te parezca mejor</p> <p>Saludos,</p>

(EACE-P19-R18)

Original en inglés	Equivalencia en español
<p>Hello Cecil,</p> <p>Thank you for the answer.</p> <p>I'm looking forward to our next 1:1 where we can fully discuss this issue.</p> <p>I apologize for any inconveniences my time off request may have created. However, I'd like to discuss this in our next meeting.</p> <p>Thanks,</p>	<p>Hola Cecil:</p> <p>Gracias por la respuesta.</p> <p>Espero con interés nuestro siguiente 1:1 [=reunión entre dos personas, generalmente por teléfono o videoconferencia] en el que podamos discutir este tema por completo.</p> <p>Pido disculpas por los inconvenientes que la solicitud de mi tiempo libre puede haber creado. Sin embargo, me gustaría discutir esto en nuestra próxima reunión.</p> <p>Gracias,</p>

A diferencia de los anteriores ejemplos, en EACE-P15-R26 y EACE-P19-R18 el macro-acto de pedido de disculpas contiene lo que se anticipa como un acto para salvaguardar la imagen, ya que “la persona que ha causado la infracción puede no percibirse a sí misma como culpable” (Trosborg, 1995, p. 375)⁹⁴ pero tampoco quiere

⁹⁴ Traducción propia del original en inglés: “In addition, there is the possibility that the person who has caused the infraction may not perceive him/herself as guilty; he/she may not feel the need to apologize, or he/she may choose to deny his/her responsibility” (Trosborg, 1995, p. 375).

realizar una queja que tense el clima socioemocional del intercambio y de esa forma provoque un grado mayor de conflicto interpersonal. La resolución, entonces, es desescalar o aminorar el grado de ofensa percibido a causa del acto de descortesía, al menos de manera momentánea, dando una propuesta que implique una solución futura del desentendimiento e indicando otra situación y canal más propicio. En EACE-P15-R26 se confirma la entrega de la tarea asignada (*The work will be sent today COB*, ‘El trabajo será enviado hoy COB’) como forma de salvaguardar la imagen y para proveer una base argumentativa que justifique el llamado a una reunión telefónica para discutir “algunos temas” (*I need to set up a meeting to discuss some matters with you...* ‘Necesito agendar una reunión [telefónica] para discutir algunos temas con vos.’). Una estrategia similar se replica en EACE-P19-R18, con diferentes actos de salvaguarda a la imagen: primero se agradece el correo y luego se afirma la necesidad de mantener un encuentro personalizado por un canal oral (*1:1*, ‘1 a 1’) para discutir la ‘cuestión’ (*issue*) con mayor detenimiento; sigue una disculpa y una reafirmación de la necesidad de seguir discutiendo el tema por teléfono (*However, I'd like to discuss this in our next meeting*. ‘Sin embargo, me gustaría discutir esto en nuestra próxima reunión’).

En los dos textos anteriores se gestiona un rol que asume rasgos de productividad, competencia y eficiencia, aunque también adquiere rasgos de un antagonismo “pospuesto y “diferido” que ameritan un cambio en el canal de comunicación. Las necesidades mostradas se relacionan con una clara imagen de afiliación, pero surgen indicios de una de autonomía por la que se requiere que esas necesidades se satisfagan en otro encuentro o intercambio, dejando en suspenso el conflicto y sin que ello cambie el clima socioemocional o se conformen nociones o tipos de descortesía. En la expresión de tales necesidades, se logra un equilibrio de imagen favorable a ambas partes, con finalidad de cortesía (Hernández Flores, 2002).

Si se producen amenazas, ellas están adecuadamente atenuadas o se anticipa la reparación del daño a ocasionar. Otros dos ejemplos ilustran esta opción estratégica no terminal:

(EACE-P15-R22)

Original en inglés	Equivalencia en español
<p>From: Me To: Christina Coble</p> <p>Hi Cristina,</p> <p>Thanks for the reminder. We are doing our best to complete the assignment. I'll send you a status report by COB today.</p> <p>As I mentioned several times, I am concerned about the situation. I would like to have a meeting with you to discuss further about this. Please let me know if you agree and I'll schedule the call.</p> <p>Thanks in advanced,</p>	<p>De: Mí Para: Christina Coble</p> <p>Hola Cristina:</p> <p>Gracias por el recordatorio. Estamos haciendo nuestro mejor esfuerzo para completar la tarea. Te enviaré un informe de estado al COB de hoy.</p> <p>Como mencioné varias veces, estoy preocupado por la situación. Me gustaría tener una reunión con vos para discutir más sobre esto. Por favor, avisame si estás de acuerdo y programaré la llamada.</p> <p>Gracias de antemano,</p>

(EACE-P19-R24)

Original en inglés	Equivalencia en español
<p>Hey Cecil,</p> <p>Is there any way I can have a conversation with you? Can I call you to any extention?</p> <p>Regards,</p>	<p>Hola Cecil,</p> <p>¿Hay alguna forma de que pueda tener una conversación con vos? ¿Puedo llamarte a alguna extensión?</p> <p>Saludos,</p>

Aceptar el acto de descortesía no involucra la conformidad del destinatario: la reacción ante el mismo está siendo recanalizada por otros medios que permitan poder controlar factores situacionales y comunicativos más específicos y cuya gestión de imagen pueda ser menos disimulada o encubierta. En la opción no terminal de EACE-P15-R22 y EACE-P19-R24, los agradecimientos, las justificaciones, las promesas, y

las propuestas funcionan no para “salirse del gancho” (Norrick, 1978, p. 280) de la descortesía, sino para suspenderlo hasta que el efecto socioemocionalmente negativo del acto de descortesía disminuya o se aplaque y luego volver sobre el mismo desde otra posición idealmente más controlada.

Las actividades de imagen muestran un rasgo de rol jerárquico alineado a la superioridad: son colaborativos y productivos, en los que se desatacan aquellos que se muestran competentes y eficientes. Dentro de esa competencia se opta por aceptar el acto de descortesía a fin de transferirlo a otro canal menos comprometido por lo que allí se deja “oficializado”. Ello marca la práctica de utilizar el correo electrónico para asuntos laborales o productivos y el oral para los interpersonales, por lo que el rol que se asume en este cambio muestra, al menos, una “no coincidencia” que debe ser salvada en un encuentro más interpersonal y que, potencialmente, muestra determinado grado de antagonismo. Los aspectos de autonomía presentados en la gestión de imagen no involucran ni fomentan un clima socioemocional negativo y, si se relacionaran con una actividad de imagen amenazante, estos difícilmente pueden registrarse como causa de ofensa. En este sentido, las amenazas adquieren un rasgo *contingente* en esta opción estratégica: pueden o no conformarse, aunque siempre se las atenúa, se repara sus daños o son parte de un equilibrio de imagen que se orienta a evitar ser causa de ofensa. En esto también se reconocen actos de descortesía involuntarios, generalmente por escatima o prescindencia involuntaria de la cortesía esperada (Kaul de Marlangeon, 2008c, p. 260), como se desprende de algunas expresiones en EACE-P15-R22 (*As I mentioned several times, I am concerned about the situation* ‘Como mencioné varias veces, estoy preocupado por la situación’) y EACE-P19-R24 (*Is there any way I can have a conversation with you? ‘¿Hay alguna forma de que pueda tener una conversación con vos?’*).

Este tipo de opción estratégica reactiva se encuentra en 19 textos (24%) del corpus no natural, con las funciones y estrategias similares a los cuatro ejemplos ilustrativos ya presentados:

- EACE-P15: R9, R22, R26, R28
- EACE-P19: R1, R4, R10, R11, R15, R16, R17, R18, R21, R23, R24, R26, R27, R34, R39

En estos textos, se acepta el acto de descortesía, pero no se hace conclusiva su actividad, sino que se le pone un coto a sus posibles efectos negativos en el clima socioemocional y se los desplaza a otra situación comunicativa más informal o menos comprometida, por fuera del registro laboral monitoreado por el orden institucional-organizacional constituido a través del correo electrónico. Esta opción estratégica se acerca a lo ya descrito por Culpeper *et al.* (2003, pp. 1566-1567): el destinatario “se retira” de la actividad amenazante o, al menos, la “encapsula” a efectos de limitar el ataque, entre otras posibilidades, a través de un acuerdo insincero. Desde ese acercamiento, la aceptación no terminal puede considerarse como una estrategia defensiva, si bien débil y difusa, para no aceptar y contrarrestar la actividad descortés. Se analiza tal opción en la siguiente sección.

5.3.2 Contrarrestar el acto de descortesía

En esta segunda opción se reconoce el par defensivo-ofensivo como forma de contrarrestar el acto de descortesía (Culpeper *et al.*, 2003, p. 1563). Aquí es donde la gestión de la imagen se vuelve crucial, ya que concierne una potencial explicitación de la ofensa. Comprende actividades comunicativas orientadas a salvaguardar la propia imagen individual o grupal de manera defensiva. Las actividades de imagen pueden, al mismo tiempo, amenazar la del interlocutor e involucrar efectos negativos

que se perciban como ofensivos. Como se muestra a continuación, en el corpus no natural es más común la opción defensiva (31 textos, 39%, cf. Tabla 29) que la ofensiva (7 textos, 9%, cf. Tabla 29), lo que es comprensible para las estructuras laborales jerárquicas de las comunidades relevadas, donde una ofensa puede ser pasible de sanciones o directamente comprometer la relación laboral. La opción defensiva se centra en salvaguardar la imagen, minimizar el ataque y mantener la posición del destinatario en el devenir comunicativo. Como ya ha afirmado Culpeper *et al.* (2003, p. 1563), esta opción puede hibridar con otras estrategias y fácilmente tornarse ofensiva, como se ilustra en EACE-P15-R16:

(EACE-P15-R16)

Original en inglés	Equivalencia en español
Reply to All Hi Christina, I don't think I will be able to complete all my assignments for today, but I will give it a try and they will definitely be ready by noon tomorrow. I'll contact you if I need anything. Thanks!	Responder a todos Hola Christina: No creo que pueda completar todas mis tareas para hoy, pero lo intentaré y definitivamente estarán listas para el mediodía de mañana. Me pondré en contacto con vos si necesito algo. ¡Gracias!

En el ejemplo, se pone en duda que pueda cumplirse con las tareas en la fecha asignada (*I don't think I will be able to complete...* 'No creo que pueda completar...'), lo cual amenaza la imagen del interlocutor al producir una respuesta no preferida al pedido, aunque se la atenúa y se salvaguarda la propia al prometer que se va a hacer un intento por cumplir (*but I will give it a try* 'pero lo intentaré'). A pesar de ello, la amenaza vuelve a producirse al anunciar e imponer una nueva fecha definitiva de entrega (*and they will definitely be ready by noon tomorrow* 'estarán listas con seguridad mañana al mediodía'), acto que se suma a la respuesta no preferida. La actividad de imagen en EACE-P15-R16 se orienta a posicionarse en un rasgo de rol

antagonista al disentir con su superior jerárquico, reclamando la satisfacción de necesidades de la propia imagen de autonomía. A la vez, se expresan intenciones de colaboración y competencia las que se orientan a actividades de imagen afiliáticas (p. ej. mostrar predisposición, dar opciones, mantener informado). La salvaguarda de la imagen se basa en mostrarse proactivo, objetivo y resuelto, aunque la amenaza puede implicar la interpretación de efectos de descortesía en torno a las nociones de *evasión* de funciones y responsabilidades e *imposición* de condiciones de producción. En este sentido, las actividades mencionadas pueden tornarse ofensivas. Así, y dependiendo del clima socioemocional impulsado por la respuesta y sus efectos sociales, cabe en este caso la posibilidad de que no haya una fecha posterior de entrega posible, por lo que la puesta en duda con el cumplimiento del plazo de entrega y su reprogramación hacia el día siguiente contraría la solicitud jerárquica. De esta manera, la actividad de imagen expresada a través de una actitud positiva se torna irónica o sarcástica, por lo que la estrategia inicialmente defensiva puede evaluarse como un ataque a la imagen cuyas necesidades, supuestamente, se interpretan como ofensa. En este sentido, en EACE-P15-R16 se puede codificar un tipo de descortesía reconocido en un *acto formalmente cortés animado de propósito descortés*, en tanto se “usa la cortesía como medio y tiene la descortesía como fin” (Kaul de Marlangeon, 2008c, p. 260).

Con el ejemplo anterior se pretendió ilustrar la opción de contrarrestar defensivamente el acto de descortesía a través de dos vertientes. Primero, la opción involucra actividades de imagen que se orientan a salvaguardar las imágenes de los interlocutores. Se identifica en ello estrategias para *equilibrar* (Hernández Flores, 2004a) la pérdida de imagen a partir de contrapesos entre la amenaza, la atenuación, y su refuerzo (Kerbrat-Orecchioni, 2011, p. 135)⁹⁵, en una combinación de estrategias

⁹⁵ También reconocido por la autora como *face-flattering acts* (cf. también Kerbrat-Orecchioni, 2004).

para la expresión de la cortesía y la descortesía. Segundo, se pueden orientar las actividades de imagen sin esa búsqueda de equilibrio, sino únicamente orientadas a salvaguardar la del individuo o su grupo de pertenencia y sin aparentes estrategias de atenuación de las amenazas. El diseño reactivo ante el acto de descortesía, entonces, distingue lo que aquí se identifica como opciones estratégicas defensivas *abierta* para el primer caso y *cerrada* para el segundo. Ambas se desarrollan a continuación.

5.3.2.1 *Abrirse*

En esta opción, se contrarresta el acto de descortesía salvaguardando la propia imagen individual o grupal e incluyendo en ello la del interlocutor. Se gestiona una actividad de imagen que amenaza, pero también que atenúa o repara el daño, además de realzar la propia. Se busca un equilibrio entre lo que puede producir un efecto negativo u ofensivo para el interlocutor y el mantenimiento o realce de la imagen que pudiera surgir a través de la estrategia defensiva para privilegiar la consecución de un objetivo común a los individuos o grupos involucrados. En general, esta reacción defensiva se encuentra en el corpus no natural con una actitud que se orienta a tener un efecto positivo y que se evalúa como un acto de cortesía; en las estrategias esgrimidas, se busca exponer la actividad de imagen en lugar de disimularla o encubrirla, apelando a rasgos valorados de una imagen básica del contexto sociocultural laboral compartido. Esto se ilustra con los siguientes dos primeros ejemplos:

(EACE-P15-R23)

Original en inglés	Equivalencia en español
Christina, My team and I are working as hard as we can to reach the deadlines. However, please remind that they are doing extra hours (non paid) due to the	Christina: Mi equipo y yo estamos trabajando tan duro como podemos para cumplir con los plazos. Sin embargo, recordá que están haciendo horas extras (no pagas)

heavy workload. This is becoming frustrating for everybody.	debido a la gran carga de trabajo. Esto se está volviendo frustrante para todos.
I will try to keep them motivated so we can finish the job. I will provide a status as soon as possible.	Trataré de mantenerlos motivados para que podamos terminar el trabajo. Proporcionaré un estado tan pronto como sea posible.
Thanks	Gracias,

(EACE-P19-R7)

Original en inglés	Equivalencia en español
Hi Cecil, I'm afraid there's been a misunderstanding. I asked Miguel, Silvia and Noelia if I could take my vacations on the dates mentioned. As far as I know, they are in charge of these issues. ...	Hola Cecil: Me temo que ha habido un malentendido. Les pregunté a Miguel, a Silvia y a Noelia si me podía tomar mis vacaciones en las fechas mencionadas. Por lo que yo sé, están a cargo de estos asuntos. ...
Regards,	Saludos,

En EACE-P15-R23 se contrarresta el acto de descortesía no desde una negativa o rechazo directo, sino que básicamente se los reelabora desde un rasgo de jerarquía y de competencia que se encuentra limitado por determinadas circunstancias ajenas al individuo e, inclusive, al grupo (*My team and I are working as hard as we can* ‘Mi equipo y yo estamos trabajando tan duro como podemos’). La defensa contrarresta al acto de descortesía al enunciar tales limitaciones, mostrando a la vez un rasgo colaborativo que realza la propia imagen individual (*I will try to keep them motivated so we can finish the job*. ‘Trataré de mantenerlos motivados para que podamos terminar el trabajo’). En otras palabras, se rechaza la amenaza de lo que se ha interpretado como una reprimenda, lo cual se atenúa mediante una justificación de la responsabilidad que se ha atribuido (cf. §6.2) y con una estrategia de autoafirmación positiva en la imagen de autonomía dirigida a reestablecer el efecto negativo de la amenaza en el clima socio-emocional de la interacción para satisfacer una imagen de afiliación. La estrategia

defensiva incorpora también una actividad de imagen de desafiliación grupal con “la empresa” cuando se explicita la decisión empresarial de no pagar horas extras de trabajo (*they are doing extra hours (non paid)* ‘están haciendo horas extras (no pagas)’), que justifica la desmotivación laboral y el posible incumplimiento del plazo requerido (*This is becoming frustrating for everybody.* ‘Esto se vuelve frustrante para todos.’).

Por otra parte, la defensa en EACE-P19-R7 procede mediante una justificación basada en un malentendido en el procedimiento de aprobación de la solicitud (*I'm afraid there's been a misunderstanding.* ‘Me temo que ha habido un malentendido’), el cual es endilgado explícitamente a la superioridad jerárquica por estar dentro de sus funciones (*I asked Miguel, Silvia and Noelia.... As far as I know, they are in charge of these issues* ‘Les pregunté a Miguel, a Silvia y a Noelia... Por lo que yo sé, están a cargo de estos asuntos’). En este caso, se contrarresta el acto de descortesía a través de un rol que se somete a los procesos y procedimientos de un grupo jerárquico corporativo, al cual se le traslada la asignación de responsabilidad por el reclamo. En ello, se muestran rasgos de competencia para la identificación del supuesto malentendido y de colaboración para aclararlo, produciendo así una actividad de imagen que salvaguarda la individual al referir y anteponer las del grupo jerárquico.

En los anteriores ejemplos se identifica la consecución de un equilibrio de imágenes del individuo, su grupo y destinatarios directos e indirectos (*la empresa, el grupo jerárquico*), donde se compensa la defensa y se la contiene para que no sea fácilmente recodificada e interpretada como ofensiva. Otros ejemplos ilustrativos similares incluyen los siguientes:

(EACE-P15-R13)

Original en inglés	Equivalencia en español
<p>To: Christina Cobble CC: Team A, Team B, Sirgninano, A., Kavanaugh, T.</p> <p>Hi Christina, We will do our best to comply with your request. As I have established in previous communications with you, our team has been working extra hours for the past two weeks to try to comply with the extensive amount of tasks you have assigned to us. I do not intend to disregard your request, but we are doing everything that is humanly possible to meet your demands. I will keep you informed regarding our progress with your requests. I'm positive you will understand.</p> <p>Regards,</p>	<p>Para: Christina Cobble CC: Equipo A, Equipo B, Sirgninano, A., Kavanaugh, T.</p> <p>Hola Christina: Haremos nuestro mejor esfuerzo para cumplir con tu solicitud. Tal como lo dejé en claro en comunicaciones anteriores con vos, nuestro equipo ha estado trabajando horas extra durante las últimas dos semanas para tratar de cumplir con la gran cantidad de tareas que nos has asignado. No pretendo ignorar tu solicitud, pero estamos haciendo todo lo humanamente posible para satisfacer tus asignaciones. Te mantendré informado sobre nuestro progreso con tus solicitudes. Estoy seguro que lo entenderás.</p> <p>Saludos,</p>

(EACE-P19-R6)

Original en inglés	Equivalencia en español
<p>Hi Cecil,</p> <p>Thanks for your answer. I think there might have been a misunderstanding. I formally requested my time off from Silvia Pascual, Noelia Soler and Miguel Arduino, who agreed to the dates as they would not interfere with the development of the project.</p> <p>Regards,</p>	<p>Hola Cecil,</p> <p>Gracias por tu respuesta. Creo que pudo haber habido un malentendido. Solicité formalmente mi tiempo libre a Silvia Pascual, Noelia Soler y Miguel Arduino, quienes aceptaron las fechas ya que no interferirían con el desarrollo del proyecto.</p> <p>Saludos,</p>

En mayor o menor grado, en EACE-P15-R13 y EACE-P19-R6 se contrarresta el acto de descortesía con una respuesta defensiva que regula las actividades de imagen entre los distintos individuos o grupos para alcanzar un equilibrio ante las amenazas, privilegiando así un objetivo estimado común y minimizando la posibilidad de registrar ofensas u efectos sociales negativos en el clima socioemocional. La estrategia

es defenderse abiertamente del acto de descortesía para (tratar de) transformarlo y que su impacto sea en beneficio común; en otras palabras, se construye e irradia imagen, no se la refracta. Si se presenta o representa alguna noción de descortesía (p. ej. *impropiedad, imposición, evasión*), ellas pueden evaluarse como productos de actos de descortesía involuntarios atribuibles a *meteduras de pata* o, en una variante, *malentendidos* (en EACE-P19-R7: *I'm afraid there's been a misunderstanding* ‘Me temo que ha habido un malentendido’, en EACE-P19-R6: *I think there might have been a misunderstanding* ‘Creo que pudo haber habido un malentendido’) y *escatima o prescindencia de la cortesía esperada* (Kaul de Marlangeon, 2008, p. 260) a través de actividades de imagen para el grupo o el individuo (en EACE-P15-R23: *This is becoming frustrating for everybody* ‘Esto se está volviendo frustrante para todos’, en EACE-P15-R13: *we are doing everything that is humanly possible to meet your demands* ‘estamos haciendo todo lo humanamente posible para satisfacer tus asignaciones’).

Este tipo de opción estratégica reactiva se encuentra en 22 textos (28%) del corpus no natural, con las funciones y estrategias similares a los cuatro ejemplos ilustrativos ya presentados:

- EACE-P15: R2, R4, R5, R6, R8, R11, R13, R14, R23, R27, R33, R34, R40
- EACE-P19: R2, R3, R6, R7, R8, R12, R19, R25, R38

El común denominador en estos textos es que se contrarresta el acto de descortesía a partir de estrategias defensivas que conciernen a actividades de imagen tanto para el mantenimiento o salvaguarda de la propia individual o grupal como para la atenuación de amenazas o su reparación (en ocasiones, anticipada) del interlocutor o su grupo. La ofensa, que puede registrarse, está contenida y sus efectos socioemocionales son atribuidos a comportamientos comunicativos no “diseñados”

(Schegloff, [1970] 2004, pp. 79-80). Este *equilibrio de imágenes* (Hernández-Flores, 2013, p. 185), intenta conciliar distintas necesidades de autonomía y afiliación individuales y grupales. En ocasiones, como se desarrolla a continuación, tal equilibrio se desbalancea, falla o simplemente no se lo procura.

5.3.2.2 Cerrarse

En esta opción estratégica, se contrarresta el acto de descortesía salvaguardando la propia imagen individual o grupal. No se incluyen, o no se identifican, actividades de imagen tendientes a atenuar amenazas hacia el interlocutor o su grupo de pertenencia. Tampoco se las orientan hacia la búsqueda de un equilibrio con lo que puede producir un efecto negativo u ofensivo para el interlocutor, sino que se privilegia mantener o salvaguardar la propia o la del grupo sin aparentemente atenuar amenazas o producir reparaciones de daños a la imagen del interlocutor. Esta reacción defensiva muestra una actitud que no alienta un efecto positivo en el clima socioemocional del intercambio, sino que se orienta necesariamente hacia uno neutral o negativo. Con las estrategias utilizadas, se busca relacionar una imagen con rasgos valorados positivamente por el individuo o su grupo de manera independiente del interlocutor. Para ilustrar esta opción, se presentan los siguientes dos ejemplos:

(EACE-P15-R20)

Original en inglés	Equivalencia en español
<p>Hi Christina,</p> <p>I'm about to leave and I can't deal with this right now unless you think is HIGH IMPORTANCE. If you think it is important to have this done right now, I think we can do our best this time as an exception and stay late to finish this. If not we'll take care of it first thing tomorrow morning. I wait for your prompt response,</p> <p>Thank you in advance,</p>	<p>Hola Christina:</p> <p>Estoy a punto de irme y no puedo lidiar con esto ahora a menos que pienses que es de ALTA IMPORTANCIA. Si crees que es importante hacer esto ahora, creo que podemos hacer todo lo posible esta vez como excepción y quedarnos hasta tarde para terminarlo. Si no, nos encargaremos de ello a primera hora de la mañana. Espero tu pronta respuesta,</p>

	Gracias de antemano,
--	----------------------

(EACE-P19-R20)

Original en inglés	Equivalencia en español
<p>Hi Cecil, It was not my intention to disregard this project. This time off was requested with anticipation and approved by the company within the laws of Argentina. Therefore, its the company's responsibility to arrange it and find someone to do the tasks in my place so that my vacations don't interefere with the project.</p> <p>Thanks for your concern</p>	<p>Hola Cecil: No era mi intención ignorar este proyecto. Este tiempo libre fue solicitado con anticipación y aprobado por la empresa dentro de las leyes de Argentina. Por lo tanto, es responsabilidad de la empresa organizar y encontrar a alguien que haga las tareas en mi lugar para que mis vacaciones no interfieran con el proyecto.</p> <p>Gracias por tu preocupación</p>

La defensa que se hace en EACE-P15-R20 contrarresta el acto de descortesía por un rechazo directo justificado en las condiciones de la jornada laboral (*I'm about to leave and I can't deal with this right* ‘Me estoy por ir y no puedo ocuparme de esto ahora’) y por las prioridades asignadas a la tarea que se solicita cumplir (*...unless you think is HIGH IMPORTANCE* ‘...a menos que pensés que es de ALTA IMPORTANCIA’). La actividad de imagen mantiene y salvaguarda una individual y otra grupal (*I think we can do our best this time as an exception and stay late to finish this* ‘creo que podemos hacer todo lo posible esta vez como excepción y quedarnos hasta tarde para terminarlo’), en detrimento a la del interlocutor por imposición de condiciones (*If you think it is important to have this done right now...* ‘Si crees que es importante hacer esto ahora...’), retrosolicitudes⁹⁶ (*I wait for your prompt response* ‘Espero tu pronta respuesta’) y producción del par no preferido (*If not we'll take care of it first thing tomorrow morning* ‘Si no, nos encargaremos de ello a primera hora de la mañana’). Se procede de forma similar en EACE-P19-R20, en donde el acto de

⁹⁶ Entendida como una estrategia dilatoria en la cual se responde con un pedido de repuesta y no con una toma de acción sobre lo solicitado inicialmente. Este es un caso de *evasión* laboral y puede conformarse en descortesía.

descortesía se lo contrarresta mediante una defensa que toma en cuenta solamente la salvaguarda de la imagen propia por explicitación de intenciones (*It was not my intention to disregard this project* ‘No era mi intención ignorar este proyecto’) o se la mantiene por justificación de procedimientos establecidos en la práctica laboral (*This time off was requested with anticipation and approved by the company...* ‘Este tiempo libre fue solicitado con anticipación y aprobado por la empresa...’). La amenaza se produce hacia un grupo jerárquico superior indefinido (*its the company's responsibility to arrange it and find someone* ‘es responsabilidad de la empresa organizar y encontrar a alguien...’) que puede rápidamente interpretarse como ofensa si el interlocutor adscribe a tal grupo y acepta como propia la omisión de funciones que allí se enuncia. Ello también se puede reconocer en lo que sigue:

(EACE-P15-R24)

Original en inglés	Equivalencia en español
<p>Hi Christina,</p> <p>You will receive my work as soon as I'm able to complete it within my shift. Due to personal reasons, I won't be able to put in any more extra hours for the time being. Taking into account my current work load, I should be able to finish it EOB tomorrow.</p> <p>Thanks,</p>	<p>Hola Christina:</p> <p>Recibirás mi trabajo tan pronto como pueda completarlo dentro de mi turno. Debido a razones personales, por el momento no podré agregar más horas extra. Teniendo en cuenta mi carga de trabajo actual, debería poder terminar esto EOB [=cierre de la jornada laboral] mañana.</p> <p>Gracias,</p>

(EACE-P19-R5)

Original en inglés	Equivalencia en español
<p>Hi Ms. Far,</p> <p>I never meant to be rude. My authorities here agreed to let have the holidayays on the dates proposed. they never objected to this so I do not understand why you seem to disagree with it. I belive there is some kind of inconsistency between the criteria applied by the company.</p>	<p>Hola Sra. Far:</p> <p>Nunca quise ser grosero. Mis autoridades aquí acordaron dejarme las vacaciones en los plazos en las fechas propuestas. nunca se opusieron a esto, así que no entiendo por qué parecéis estar en desacuerdo.</p>

Yours,	Creo que hay algún tipo de inconsistencia entre los criterios aplicados por la empresa. Saludos,
--------	---

En EACE-P15-R24 la amenaza puede interpretarse como ofensa al condicionar la entrega de la tarea de acuerdo al turno laboral del interlocutor (*as I'm able to complete it within my shift* 'en tanto pueda completarla dentro de mi turno'), invocar razones personales para no trabajar horas extras (*Due to personal reasons...* 'Por razones personales') y programar de manera unilateral una nueva fecha de entrega distinta a la solicitada (*I should be able to finish it EOB tomorrow.* 'Podría terminarlo al comenzar la jornada laboral mañana.'). En EACE-P19-R5, se salvaguarda la propia imagen por explicitación de intenciones (*I never meant to be rude* 'Nunca quise ser grosero'), deslinde de responsabilidades (*My authorities here agreed to let have the holidays on the dates proposed. they never objected to this* 'Mis autoridades aquí acordaron dejar los plazos en las fechas propuestas. nunca se opusieron a esto') y recriminaciones individualizadas (*I do not understand why you seem to disagree with it* 'no entiendo por qué parecés estar en desacuerdo') y grupales (*I believe there is some kind of inconsistency between the criteria applied by the company* 'Creo que hay algún tipo de inconsistencia entre los criterios aplicados por la empresa'). Todo esto se conforma no solamente como amenazas a la imagen del interlocutor, sino que pueden también registrarse como causa de ofensa fundamentalmente a partir de actos formalmente corteses animados de un propósito descortés (p. ej. en EACE-P15-R20: *I think we can do our best this time as an exception* 'creo que podemos hacer todo lo posible esta vez como excepción') o por escatima deliberada de la cortesía esperada (p. ej. en EACE-P19-R5: *I do not understand why you seem to disagree with it* 'no entiendo por qué parecés estar en desacuerdo').

Este tipo de opción estratégica se encuentra en otros 9 textos (11%) del corpus no natural, con las funciones y estrategias similares:

- EACE-P15: R7, R12, R16, R18, R20, R24, R32
- EACE-P19: R5, R20

Ante el acto de descortesía, entonces, el diseño estratégico defensivo *cerrado* privilegia la satisfacción de las necesidades individuales o de determinado grupo, desconsiderando las del interlocutor o su grupo de pertenencia. En ambos casos, la actividad de imagen no se orienta a equilibrar las imágenes bidireccionalmente, sino que se centran en mantener, salvaguardar o realzar algunas propias individuales o grupales, siempre en detrimento de las del interlocutor. Esta estrategia defensiva pone en relieve una actitud negativa y la relaciona con una actividad de imagen de descortesía, la cual puede ser recodificado e interpretado como ofensivo. Este último caso es el que se presenta a continuación.

5.3.2.3 *Ofender*

En esta opción estratégica, se enfrenta el acto de descortesía atacando la imagen individual o grupal del interlocutor a efectos de causarle una ofensa. No se incluyen, o no se identifican, actividades de imagen tendientes a atenuar tales amenazas o, si las hay, son parte de actos formalmente corteses con propósito descortés, en términos de Kaul de Marlangeon (2008c, p. 260). La reacción ofensiva muestra una actitud que alienta un efecto negativo en el clima socioemocional de la situación comunicativa, sin una inclinación a reparar los daños a la imagen que se pudieran causar. Con las estrategias utilizadas, se busca relacionar una imagen básica con rasgos valorados de manera unilateral por el individuo o su grupo, sin involucrar en ello al interlocutor, como se ilustra en los siguientes dos ejemplos:

(EACE-P15-R1)

Original en inglés	Equivalencia en español
<p>Christina, I am sorry to tell you that I am more than disappointed and surprised after reading your email. We have been working non-stop and requested some assistance to perform our duties appropriately but only received indifference. I think there is some major problem in communication. Also, Tiffany Kavanaugh is not in the email listing. I hope that was a mistake.</p> <p>Thanks, Sancho</p>	<p>Christina: Lamento decirte que estoy más que decepcionado y sorprendido después de leer tu correo electrónico. Hemos estado trabajando sin parar y solicitamos ayuda para realizar nuestras tareas de forma adecuada, pero solo recibimos indiferencia. Creo que hay un problema importante en la comunicación. Además, Tiffany Kavanaugh no figura en el listado de correos electrónicos. Espero que haya sido un error.</p> <p>Gracias, Sancho</p>

(EACE-P19-R32)

Original en inglés	Equivalencia en español
<p>Dear Cecil,</p> <p>I'm sorry to receive your email 11 days after my vacations request and when other managers have already approved it. I'm willing to collaborate and I'm sorry for the lack of communication demonstrated in your message.</p>	<p>Estimada Cecil:</p> <p>Lamento recibir tu correo electrónico 11 días después de mi solicitud de vacaciones y cuando otros gerentes ya lo aprobaron. Estoy dispuesto a colaborar y lamento la falta de comunicación demostrada en tu mensaje.</p>

En EACE-P15-R1 y EACE-P19-R32, la ofensa se constituye a partir de una clara actitud negativa que deplora el estado de la situación comunicativa (*I am sorry to tell you that...* ‘Lamento decirte que...’, *I'm sorry to receive your email...* ‘Lamento recibir tu correo electrónico...’). Con tal actitud, las referencias socioemocionales se producen desde un rasgo antagonista que desvaloriza al interlocutor (*I am more than disappointed and surprised after reading your email* ‘...estoy más que decepcionado y sorprendido después de leer tu correo electrónico’, *11 days after my vacations request* ‘11 días después de mi solicitud de vacaciones’) y le rechaza competencia y eficiencia en el rol asumido (*but only received indifference*, ‘pero solo recibimos

indiferencia’, *there is some major problem in communication* ‘hay un problema importante en la comunicación’, *I’m sorry for the lack of communication demonstrated in your message* ‘lamento la falta de comunicación demostrada en tu mensaje’). Además, las actividades de imagen para su mantenimiento y realce coadyuvan y hasta constituyen tal antagonismo (*We have been working non-stop and requested some assistance to perform our duties appropriately*, ‘Hemos estado trabajando sin parar y solicitamos ayuda para realizar nuestras tareas de forma adecuada’, *I’m willing to collaborate* ‘Estoy dispuesto a colaborar’). En la opción ofensiva para contrarrestar el acto de descortesía se descuenta el desequilibrio de imágenes y las amenazas hacia la del interlocutor con un grado de acometividad tal que se ataca para causar daño y que efectúa en tanto ofensa, propiamente dicha.

Los comportamientos comunicativos responden a roles que privilegian mostrar características antagonistas por resistencia u oposición a otros roles individuales o grupales en la jerarquía de la estructura institucional-organizacional. En general, las actividades de imagen satisfacen necesidades de *refractariedad* de los miembros con mayor poder hacia los de igual o menor poder en la comunidad de práctica descortés, en una relación individuo a individuo, o de *afiliación exacerbada* de los miembros de menor poder hacia el grupo de mayor poder, para presentar una imagen de afiliación a grupos de superior jerarquía, en una relación individuo a grupo (Kaul de Marlangeon, 2005a, p. 310) para que, a través de ello, se privilegie o realce otros contenidos de imagen, como la productividad (en EACE-P15-R1: *We have been working non-stop... but only received indifference* ‘Hemos estado trabajando sin parar..., pero solo recibimos indiferencia’) y la colaboración (en EACE-P19-R32: *I’m willing to collaborate and I’m sorry for the lack of communication demonstrated in your message*

‘Estoy dispuesto a colaborar y lamento la falta de comunicación demostrada en tu mensaje’).

Se utiliza estratégicamente el conocimiento de los contenidos de imagen del rol laboral (*competencia, eficiencia*) para realizar actos de descortesía denunciando la carencia de los mismos por parte del interlocutor (*incompetente, ineficiente*). De este modo se provoca una ofensa que influye negativamente en el clima socioemocional. Estos actos son los más graves identificados por Kaul de Marlangeon (2008c, pp. 259-263), en tanto que los comportamientos deliberadamente escatiman la cortesía esperada, ofenden con propósitos lesivos u defensivos de la imagen o esgrimen silencio para indicar desacuerdo. Tipológicamente, se involucra descortesía por *escatima deliberada de la cortesía esperada*, por *silencio abrumador* y por *descortesía de fustigación*.

La opción estratégica *ofender* se identifican en 7 textos (9%) del corpus no natural:

- EACE-P15: R1, R31, R36, R37, R39
- EACE-P19: R31, R32

Esta opción muestra una actitud negativa ante otra negativa, una parte que completa el par *ofensivo-ofensivo* como circuito estratégico ante el acto de descortesía. No se sale del “gancho” de la descortesía, de su *captación*: se lo mantiene o extiende al buscar por igual que el ataque sea la respuesta apropiada al acto provisto. Este ataque se realiza cuando se asume un rol antagonista que desvaloriza al interlocutor o que contradice las necesidades del rol laboral que se reclaman.

5.3.3 Discusión

En el desarrollo discursivo e interactivo de un intercambio, ya sea cara a cara o mediado por correos electrónicos, las actividades de imagen y, en particular, las de descortesía son representadas y evaluadas según la información *dada* y *emanada* por los interlocutores (Goffman, [1959] 2004, p. 14). Esto se pone particularmente de manifiesto en el discurso oral por su naturaleza espontánea, pero también en el escrito por su complejidad intrínseca. Así, tales actividades pueden ser gestionadas parcial y hasta contradictoriamente en tanto los interlocutores pueden desdecirse, equivocarse, recodificar o reinterpretar el hecho comunicativo.

Una consecuencia de lo anterior es que el diseño estratégico ante un acto de descortesía debe ser mejor considerado en su naturaleza escalar continua, ya advertido tempranamente por Lavandera (1988b) y Kaul de Marlangeon ([1992]1995, 2003), por lo que las opciones reactivas presentadas deben también entenderse en tal sentido (Culpeper *et al.*, 2003, pp. 1563-1565). El diseño representa opciones que no son mutuamente excluyentes y pueden solaparse o adquirir rasgos diferenciadores antes no considerados que se ponen en juego por las características propias de la situación comunicativa. Así, en el corpus analizado, una de tales categorías es la opción entre *responder* y *no responder* a un acto de descortesía: esta se ajusta en consonancia a encuentros comunicativos orales cara a cara dialogales o polilogales (Bousfield, 2008, pp. 145-147; Dobs y Blitvich, 2013, p. 113), pero no encuentra su plena correspondencia en un corpus de correos electrónicos con propósitos laborales y en ámbitos privados institucionales-organizacionales. Se observa que, al menos en el corpus no natural es inusual que un destinatario directo tenga la idea de no responder un correo electrónico. Esto es particularmente cierto cuando el correo electrónico tiene un propósito laboral, otros destinatarios en copia (o con “testigos”, cf. Dobs y Blitvich,

2013, pp. 112-114) y la posición relativa jerárquica del destinatario directo es inferior. En este caso, la opción de “no respuesta” truncaría el circuito laboral y comunicativo. Se podrá adoptar estrategias a nivel micro-estructural o discursivo (como, por ejemplo, *escalar, desescalar, diseminar, ignorar, evadir*, entre muchas otras), pero siempre se *dará o emanará expresiones significantes* (Goffman, [1959] 2004, pp. 14-15) que orienten hacia una respuesta comunicativa. Con ello, se restablecería el circuito comunicativo para que la consecución de la relación de dependencia en el ámbito laboral y los propósitos que se comparten en esa relación continúen siendo vigentes, aunque no eviten la consecuente pérdida de imagen por parte del que opta por no responder.

Hay indicios que confirman que la opción de “no responder” un correo electrónico con actitudes negativas o actos de descortesía es inusual. Consultados sobre qué harían ante una comunicación con ese tipo de rasgos, solamente 10 participantes (16.4%) del cuestionario EACE (cf. Anexo B) indicaron que no responderían, mientras que otros (23, 37.7%) lo responderían con distintos diseños y estrategias procedimentales (por ejemplo, “poner en copia”, hablar directamente por teléfono o elevarlo a vía jerárquica) y el resto (28, 45.9%) lo respondería ignorando la actitud negativa. Esto se constata en el corpus no natural en el registro de las glosas recogidas en el cuestionario: los participantes comentaron en sus respuestas que transferirían la situación comunicativa a otros canales o utilizarían otros procedimientos laborales para atender la situación. En tales glosas se verifica una respuesta reactiva estratégica ante la actividad de descortesía. Se consideró entonces necesario prescindir de la opción “no responder”. Se propone en cambio la opción de *aceptar o contrarrestar o enfrentar* el acto de descortesía, en tanto se considera que

siempre habrá una respuesta producida o reconstruida por dación o emanación de información, respectivamente.

Cuando en la respuesta se opta por aceptar el acto de descortesía (por ejemplo, ignorando la actitud negativa y mostrándose colaborativo), tal opción podría tener efectos comunicativos concluyentes, terminales. En este caso se evita o atenúa una posible amenaza o ataque a la imagen que podría percibirse como amenaza. En el corpus no natural se identifican 22 textos (28%) con estas características. Con esta opción, el acto de descortesía se agota en sí mismo y la actividad de imagen busca otro propósito. Para ello, se ejercen rasgos de rol que muestran competencia, eficiencia, colaboración y productividad, o cualquier otro que evidencie rasgos laborales positivos de manera individual o grupal. Se muestra claramente una imagen de afiliación plena, en la cual los miembros del grupo se reconocen como tales, y cualquier actividad de imagen relacionada se orienta a una minimizar ataques o reparar cualquier daño a la misma. Se cumple con ello la función de “no quedar enganchado” (Norrick, 1978, p. 280), de posibilitar salir de la *captación* del acto de descortesía. Si se conforma alguna noción o tipo de descortesía, esto se considera como un producto derivado y no diseñado (Schegloff, [1970] 2004, pp. 79-80), que no altera el clima socioemocional y cuyo efecto social es neutral o positivo, por lo que no se registran causas de ofensa en ello. De todos modos, cabe aclarar que, en esta opción, se puede conformar un efecto de ataque auto-infligido, en el cual se involucran procesos comunicativos de *victimización* con consecuencias socio-psicológicas y laborales similares a comportamientos comunicativos descorteses crónicos como los descritos por Kaul de Marlangeon (2005c, pp. 167-168), aunque de manera unilateral en este caso, en un par que se puede identificar como *ofender-aceptar* u *ofender-dejarse ofender*.

Por otro lado, la opción de aceptar el acto de descortesía puede ser parcial, provisoria, no concluyente. Al efectuarse a través de expresiones prototípicas, la actitud positiva relacionada con la cortesía resulta idiomática y ritualizada. Esta aceptación no se orienta a terminar el acto de descortesía para *posibilitar no seguir captado* (“salirse del gancho”, en términos de Norrick, 1978, p. 280), sino que se transfiere parte de la reacción a un encuentro comunicativo posterior y por otros canales más inmediatos y menos formales (p. ej. un intercambio por *chat*, una reunión cara a cara o por teleconferencia). Esto se lo identifica en el corpus con una proporción apenas menor que la anterior: 19 textos (24%) tienen características vinculadas con la estrategia reactiva de aceptar el acto de descortesía. La opción de “aceptar” el acto de descortesía no implica necesariamente producir un comportamiento comunicativo que le ponga fin, sino que se lo puede demorar (p. ej. respondiéndolo en otra situación comunicativa). De esta manera, se gestiona en ello una imagen de rol en la que el participante se muestra productivo, competente y eficiente, aunque al mismo tiempo muestre una faceta antagonista al posponer la situación comunicativa en curso. Ante el acto de descortesía, se realizan actividades de imagen para mantener una imagen alineada al rol jerárquico del interlocutor, pero que, al mismo tiempo, se muestra una “no coincidencia” que se reclama abordar para subsanarla. En tal sentido, el esfuerzo comunicativo es orientar la actividad de imagen hacia un “equilibrio” que logre favorecer a las dos partes involucradas. A diferencia de la anterior opción estratégica (*aceptar de manera terminal*), que favorece completamente a solamente una de las partes, en esta opción se vislumbra una búsqueda de equilibrio entre las imágenes de los interlocutores, la cual adquiere mayor prominencia en la siguiente opción (*contrarrestar con una defensa abierta*). Tampoco se conforma en esta opción alguna noción o tipo de descortesía diseñado con tal propósito o producto de comportamientos

comunicativos formulados casi como *meteduras de pata*, por *escatima de cortesía* o como *actos descorteses involuntarios* (Kaul de Marlangeon, 2008, p. 260) que difícilmente alteran el clima socioemocional o tienen efectos socioemocionales que puedan registrar alguna ofensa. La imagen privilegiada en esta opción sigue siendo la de afiliación, aunque surgen rasgos de autonomía en la prórroga o postergación de sus efectos, poniendo el acento, así, en una “aceptación táctica”.

El diseño estratégico prevé que el destinatario del acto de descortesía también puede optar por *contrarrestarlo* o *enfrentarlo*: con ello, la reacción puede ser defensiva u ofensiva. En ambas reacciones, la gestión de imagen se vuelve fundamental, en tanto involucra la expresión de amenazas con impacto negativo en el clima socioemocional y con efectos sociales también en ese sentido que, por tanto, pueden ser causales de ofensa. En esta opción, las actividades de imagen gestionadas tienden a salvaguardar la propia individual o grupal y, al hacerlo, se amenaza la del interlocutor si se opta por no atenuar ni reparar los daños causados. La vertiente defensiva es más común que la ofensiva: 31 textos (39%) para la primera mientras que 7 textos (9%) propician ser mostrados como causa de ofensa por parte del interlocutor y ser utilizados para justificar sanciones o rescindir el contrato laboral.

Con lo anterior, se consideró necesario hacer una diferencia entre lo que se identifica como una *defensa abierta* ante el acto de descortesía y una *defensa cerrada*. Con la primera, las amenazas se perciben cuando se dejan insatisfechas las necesidades reclamadas por el interlocutor y privilegian una imagen con rasgos de autonomía individual o grupal que no son enteramente compartidas. Sin embargo, lo frecuente es que se intente lograr un *equilibrio* entre las necesidades de imagen (cf. Hernández Flores, 2013, p. 185) de los grupos involucrados: hay una búsqueda de un balance positivo, de redistribuir la satisfacción de las necesidades de imagen puestas en juego

para fomentar un acercamiento positivo y productivo entre los grupos. Se destaca que, en los casos en los que se configura un rol con rasgos antagonistas o en torno de determinadas nociones y tipos de descortesía, se limita o controla orientándose hacia actividades de la imagen de afiliación. En cambio, en la opción reactiva de defensa se observa que no siempre involucra el mantenimiento de imagen con salvaguarda de la del interlocutor, sino que en ocasiones se privilegian ciertas necesidades sobre las del interlocutor, desbalanceando así y, por tanto, anulando el equilibrio de imagen que se alcanzaba con la anterior opción. Con esta reacción, no se busca el ideal armonizador del hecho socio-comunicativo, sino que se busca socavarlo por acción u omisión, aunque disimulando o encubriendo la ofensa para evitar posibles sanciones o rescisiones del contrato laboral. Esta estrategia defensiva da lugar a la interpretación de una actividad de imagen que se relaciona con la descortesía y que poder ser interpretada como una ofensa a partir del efecto social negativo que provoca en un clima socioemocional previamente tenso.

La opción de contrarrestar el acto de descortesía mediante una ofensa es descrito en detalle en la tipología de Kaul de Marlangeon (2005a, 2005c, 2008c, 2010, [1992] 1995, 2003; 2012), en el diseño reactivo estratégico de Culpeper *et al.* (2003) y en las elaboraciones para interacciones polilógicas cara a cara de Bousfield (2008, pp. 187-2017) y Dobs y Garcés Conejos Blitvich (2013). En esta opción, en la defensa se producen amenazas que atacan la imagen social del interlocutor. Se supone que estos ataques podrían provocar una situación de ofensa ya porque se transgreden los valores de una imagen social básica compartida o ya porque el interlocutor mismo hace explícita la ofensa. En esta opción, el ataque se produce desde un rol claramente antagonista que desestima otros rasgos valorados laboralmente, como la competencia, la eficiencia y la productividad. Las actividades de imagen desplegadas para su

mantenimiento o salvaguarda refuerzan tal rol antagonista y contribuyen a la imagen de refractariedad o de afiliación exacerbada (Kaul de Marlangeon, 2005a, pp. 303-310; 2008c, pp. 262-263) que se quiere mostrar en relación con la descortesía. Esta opción conlleva sus riesgos dentro de un ambiente institucional-organizacional: supone tornar *crónica* la relación, como se describe en Kaul de Marlangeon (2005c), hasta provocar posibles sanciones laborales posteriores.

En resumen, las opciones estratégicas delineadas se diferencian por tres parámetros relacionados con la gestión de imagen, en tanto que:

1. la estrategia involucra una *amenaza* a la imagen, o
2. la estrategia causa una *ofensa* en el destinatario o su efecto impacta negativamente en el clima socioemocional, o
3. la estrategia busca un *equilibrio* entre las imágenes involucradas.

De manera particular para la amenaza a la imagen y la ofensa causada, estos parámetros son *contingentes*; es decir, son circunstanciales a la situación y contexto de producción del evento comunicativo. Estos tres parámetros se ordenan en la Tabla 29, con sus rasgos atinentes y datos cuantitativos del resto del corpus no natural.

Tabla 29. Aspectos cualitativos y cuantitativos del diseño estratégico reactivo

OPCIONES ESTRATÉGICAS ANTE UN ACTO DE DESCORTESÍA				
Aceptar		Contrarrestar		
<i>Terminar</i>	<i>No terminar</i>	<i>Defensa abierta</i>	<i>Defensa cerrada</i>	<i>Ofensa</i>
[−amenaza]	[+/-amenaza]	[+amenaza]	[+amenaza]	[+amenaza]
[−ofensa]	[−ofensa]	[−ofensa]	[+/-ofensa]	[+ofensa]
[−equilibrio]	[+equilibrio]	[+equilibrio]	[−equilibrio]	[−equilibrio]
22 (28%)	19 (24%)	22 (28%)	9 (11%)	7 (9%)
41 (52%)		38 (48%)		
79 (100%)				
EACE-P15: R3, R10, R15, R17, R19, R21, R25, R29, R30, R35, R38	EACE-P15: R9, R22, R26, R28 EACE-P19: R1, R4, R10, R11, R15, R16, R17,	EACE-P15: R2, R4, R5, R6, R8, R11, R13, R14, R23, R27, R33, R34, R40	EACE-P15: R7, R12, R16, R18, R20, R24, R32	EACE-P15: R1, R31, R36, R37, R39 EACE-P19: R31, R32

EACE-P19: R9, R13, R14, R22, R28, R29, R30, R33, R35, R36, R37	R18, R21, R23, R24, R26, R27, R34, R39	EACE-P19: R2, R3, R6, R7, R8, R12, R19, R25, R38	EACE-P19: R5, R20	
---	--	---	--------------------------	--

En lo que respecta a las necesidades de imagen, cada opción involucra aspectos reclamados en la reacción ante el acto de descortesía. Por ejemplo, al aceptar un acto de descortesía para terminarlo usualmente el aspecto de imagen comprometido es el de una *afiliación forzada por sometimiento*, así configurada en esta comunidad de práctica descortés; mientras que el aspecto de autonomía se involucra de manera *contingente* a las configuraciones particulares del evento (por ejemplo, se afilia a nivel individual para favorecer una autonomía grupal, “sacrificarse por el grupo”). En esta opción, un *complejo* de aspectos de imagen que no solamente diferencia, en principio, una opción de otra, sino que, por su naturaleza difusa y circunstancial, permite reclamar diferentes necesidades a la vez o de manera conjunta (y que habilita la disimulación y el encubrimiento de la imagen, cf. Goffman, 1967, p. 9). Los aspectos involucrados para cada opción se teorizan como parámetros con rasgos diferenciadores a través de la Tabla 30.

Tabla 30. Aspectos de imagen involucrados en las opciones del diseño reactivo

	AU	AF	DES	REF	AFEx
Terminar	+/-	+	-	-	-
No terminar	+	+	-	-	-
Defensa abierta	+	-	-	-	+
Defensa cerrada	-	-	+	-	+
Ofensa	-	-	+	+	+

NOTA: AU – autonomía, AF – afiliación, DES – desafiliación, REF – refractariedad, AFEx – afiliación exacerbada

La discusión concluye al proponer modificaciones al diseño reactivo ante un acto de descortesía, siguiendo el modelo dialógico de Culpeper *et al.* (2003), ya que

mejor responde a la naturaleza del corpus analizado (pero cf. Bousfield, 2008, pp. 187-2017; Dobs y Blitvich, 2013). En la Figura 17 se resumen tales modificaciones: las líneas punteadas representan la idea de *continuo* entre las categorías, la contingencia en algunos de los rasgos diferenciadores y el “desplazamiento” de una opción estratégica a otra, según la configuración *contingente* del complejo de necesidades de imagen presentado en la Tabla 30. La flecha en la opción *Ofensivo* hacia la opción de “seguir captado” obedece a la relación *crónica* que se puede establecer con el par *ofender-ofender*, desarrollada por Kaul de Marlangeon (2005c) al producirse una relación de descortesía bilateral sostenida. Se deriva una idea similar en la opción *Terminar*, aunque en este caso se ilustra la relación crónica que se puede establecer en el caso del par *ofender-aceptar* u *ofender-dejarse ofender* si no se posibilita el fin de la *captación* de manera adecuada.

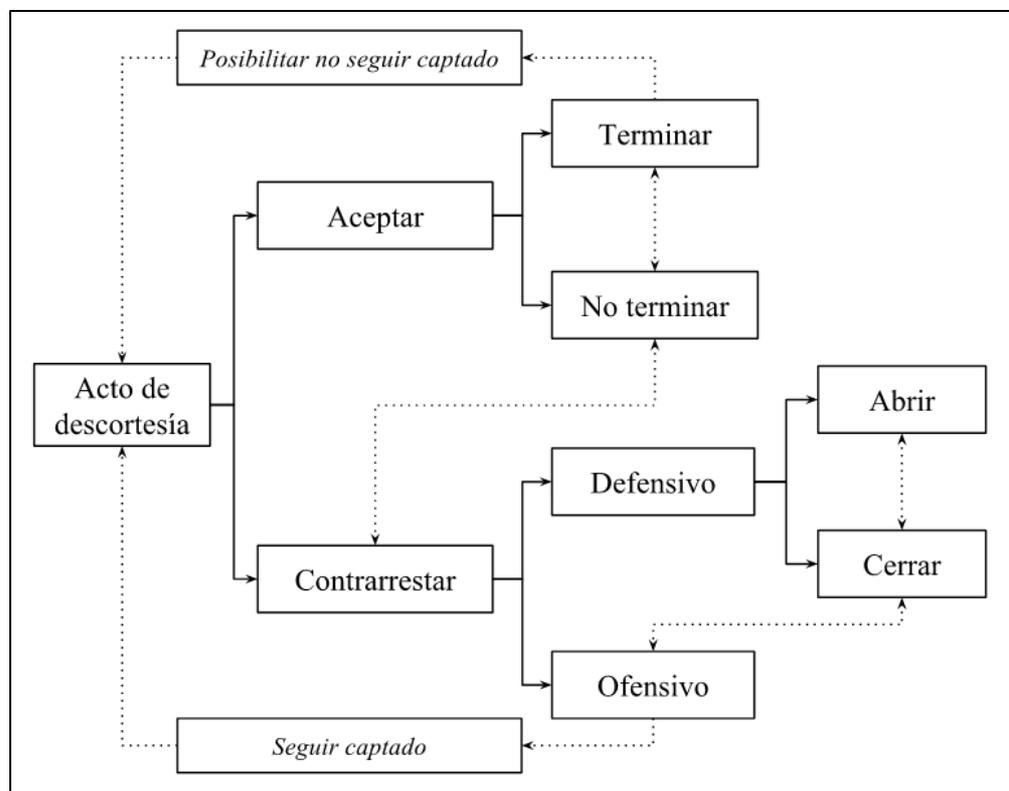


Figura 17. Reformulación del diseño reactivo ante la descortesía

5.3.4 Resumen

Este trabajo se centró en considerar las posibilidades de respuesta que tienen los interlocutores ante la descortesía. Animados por la perspectiva crítica iniciada por Kaul de Marlangeon (2005a y 2005b), se analizó el diseño reactivo esquematizado por Culpeper *et al.* (2003:1563), siguiendo las ideas de Labov (1972) y Harris *et al.* (1986). El foco se centró en este trabajo por su naturaleza dialogal cercana al corpus no natural conformado, aunque sin dejar de reconocer los diseños más sofisticados de Bousfield (2008, pp. 187-2017) y de Dobs y Garcés Conejos Blitvich (2013) para dar cuenta de interacciones polilogales y con multidestinación.

La primera propuesta, dado la naturaleza del corpus y de los ambientes laborales de donde se recopilaron, fue tomar en consideración la imposibilidad de “no respuesta” en el diseño: la descortesía, al igual que todos los fenómenos comunicativos, siempre demandará una respuesta o se buscará satisfacerla (Goffman, [1959] 2004, pp. 14-15).

Por otro lado, se desarrollaron o especificaron otras opciones como reacción a un acto de descortesía. Dichas opciones están en relación *continua* (Lavandera, 1988; Kaul de Marlangeon, [1992] 1995, 2003), son permeables y permiten “deslizamientos” entre unas y otras por recodificación y reinterpretación. En ellas, *aceptar* la actividad de descortesía no implica la de terminar el acto en la actividad comunicativa, sino que ésta puede demorarse o recanalizarse como parte de otra estrategia. Asimismo, la opción *de contrarrestar el acto mediante una defensa abierta* considera la búsqueda del equilibrio de imágenes (Hernández Flores, 2002) entre los individuos o grupos involucrados, mientras que una *cerrada* privilegia unilateralmente las necesidades de imagen, individuales o grupales, en detrimento de las del interlocutor. Se consideró,

además, la opción estratégica de “posibilitar no seguir captado” o “seguir captado” por el acto de descortesía, con implicaciones de producción *crónica* de descortesía.

5.4 Conclusión

En este capítulo se analizó gestión de la imagen como una *reacción* ante un acto de descortesía en un corpus no natural de correos electrónicos con propósitos laborales recreados, escritos en inglés por participantes argentinos y recopilados a través del instrumento EACE (cf. Anexo B). Luego, se identificaron y se describieron opciones reactivas ante un acto de descortesía que llevaron a proponer ajustes estructurales a un diseño a tal efecto ante una actividad comunicativa considerada descortés. Por último, se relacionaron esas opciones con los aspectos de imagen comprometidos y cómo el diseño representa su gestión.

En el siguiente capítulo se retoman parte de los desarrollos presentados en el capítulo 4 y en este mismo para abordar el análisis del corpus de correos electrónicos naturales desde la perspectiva de la modalización deóntica.

Capítulo 6. La modalización deóntica como recurso de descortesía

6.1 Introducción

En este capítulo se analiza un corpus natural conformado por correos electrónicos escritos en inglés como *lingua franca* y con propósitos laborales (cf. §3.3.2.4). El objetivo es analizar la gestión de actividades de imagen que se realizan en esos materiales textuales entre empleados argentinos y estadounidenses mediante comportamientos comunicativos que son interpretados como *manifestaciones deónticas de descortesía* (cf. §1.2, §3.4.4). Dada la naturaleza de los correos electrónicos naturales recopilados, donados por los informantes de este estudio (cf. §3.2.2), se pone el foco en cómo esos comportamientos se producen a partir de lo que se asume socioculturalmente por *lo que es realizable, posible y necesario hacer* para comunicar descortesía.

El análisis procede a partir de un análisis exploratorio cualitativo del corpus natural por el cual se sistematizan distintas vertientes de una modalización deóntica que se relaciona con el fenómeno de la descortesía. Luego, se brindan dos ejemplos ilustrativos de secuencias de correos electrónicos para mostrar en detalle cómo se integran los recursos modalizadores con las actividades comunicativas, de imagen y de descortesía en el corpus. Uno de los ejemplos es parcialmente conocido, ya que sirvió de base para plantear los escenarios hipotéticos del cuestionario EACE (cf. Anexo B, cf. §3.3.2.2). La primera secuencia, identificada como **(S22)** *Vacation* ‘Vacaciones’ (cf. Anexo D), es un caso de descortesía *unilateral*, en tanto que uno de los interlocutores es responsable de la mayor tensión negativa en el clima

socioemocional y limita su reciprocidad (Kaul de Marlangeon, 2010, p. 78)⁹⁷. Esta secuencia consta de cuatro correos electrónicos y, dada su unilateralidad, se analiza solamente uno de ellos (cf. §6.3.1). La otra secuencia, identificada como **(S6)** *No panic* ‘Sin pánico’ (cf. Anexo E), conforma un caso de descortesía *bilateral*, ya que se reciprocán las actividades de descortesía en cuanto a actitud y equipolencia de la intención (Kaul de Marlangeon, 2010, p. 78). La secuencia **(S6)** consta de siete correos electrónicos, aunque el interés se detiene en los últimos tres (cf. §6.3.2) ya que es allí donde se registran los efectos sociales de las actividades de descortesía. Como se verá más adelante, ambos casos presentan una progresiva complejidad para el análisis.

Este capítulo se dispone en dos secciones. En la primera, se presenta la exploración cualitativa del corpus, a partir de la presentación de cómo se han sistematizado las relaciones encontradas entre los recursos de modalización deóntica para el ejercicio de la descortesía y la gestión de imagen involucrada. En la segunda sección se desarrolla el análisis de los dos ejemplos ilustrativos. Es importante insistir en que, dado el carácter particular del corpus natural conformado y de la comunidad de práctica descortés identificada (cf. §2.3.2, §3.2), se pone especial énfasis en el aspecto deóntico de la modalización como expresión de la lengua en uso, la imagen social consensuada en ambientes laborales y el *orden moral* institucional-organizacional al que se vulnera. Tal énfasis se organiza sobre el concepto de *responsabilidad* como *agentividad individual*; es decir, tener la voluntad de adoptar ciertas actitudes hacia algo o alguien y comportarse con eso o ello de determinadas maneras (cf. Kádár, 2017, p. 24, §1.1). En los dos ejemplos ilustrativos desarrollados

⁹⁷ Como se verá (cf. §6.3.1), el caso no presenta exactamente una “complementariedad rígida” (Kaul de Marlangeon, 2010, p. 78), ya que se produce una alternancia de respuesta. Sin embargo, esta carece un *animus injuriandi* (Kaul de Marlangeon, 2010, p. 79) o se la contiene mediante rituales de cortesía rutinaria.

se muestra la realización de estos recursos tomados como estrategias de descortesía en relación con los demás recursos de modalización.

6.2 Recursos deónticos para el ejercicio de la descortesía

Se entiende por el concepto de *modalización* como una categoría analítica por la cual interpretar cómo los usuarios de una lengua expresan, en diferentes grados, sus *actitudes emocionales, mentales o psicológicas* (cf. §2.3.8). A través de la modalización, el foco está puesto en el “evento” comunicativo y no en contenidos proposicionales (Palmer, 2001, p. 1). Está relacionado con los elementos que más tienen relación con un dinamismo interlocutivo y procesual de la lengua en uso (G. Brown y Yule, 1983, p. 25) y gracias al cual, entre otros recursos, un individuo puede posicionarse a sí mismo en referencia a los demás a partir de lo que comunica en un marco situacional y contextual dado (Goffman, 1981, p. 128). En este estudio, el concepto de modalización se usa para identificar *actitudes negativas* interpretadas en un comportamiento comunicativo descortés.

De forma particular, se pone el foco en tales comportamientos puestos en función de *factores condicionantes externos e internos* (Palmer, 2001, pp. 9-10) que hacen a un individuo un *agente moralmente responsable* (Lyons, 1977, p. 823) de su interlocución y de las actitudes que allí muestra o produce. Desde Grau Tarruell (2003, p. 256), la modalización deóntica comprende recursos o estrategias que comunican lo que se cree que hay que hacer, porque se impone a sí mismo como una obligación, o porque es impuesta por una autoridad, o porque es atribuible a un colectivo del que se forma parte, o porque, *mutatis mutandi*, se exige algo en posición de autoridad. Las vertientes de la modalización deóntica se expresan entonces al atribuir causas que prometen o amenazan un orden de cosas (*comisionar*), condicionan por medio de la

autorización o la prohibición (*permitir*) o imponen o exigen (*obligar*) (Palmer, 2001, p. 10).

Con un metalenguaje propio en el estudio de la (des)cortesía y la imagen, en cada uno de los tres aspectos deónticos identificados, se considera la presentación de un *yo* cuyo contorno propio dentro del grupo (Bravo, 2003a, p. 106) se identifica con conceptos de *lo realizativo*, *lo posible* y *lo necesario*, respectivamente. Ellos se expresan en un *continuum* que va de lo obligatorio a lo prohibido y con recursos propios del inglés como *lingua franca*. En el análisis del corpus natural se interrelacionan diferentes posicionamientos subjetivos. Los mismos son expresados a partir de los recursos propios de la lengua en uso para efectuar distintos tipos de actos que se atribuyen a la descortesía. En esta exploración se utilizaron los siguientes tres aspectos de la modalización deóntica (cf. §2.3.8):

1. El *yo* se posiciona condicionado por factores que prometen o amenazan un determinado orden de cosas; es decir, su contorno propio se pone de manifiesto en *lo realizativo*. Para ello, se utilizan recursos *comisivos* de la modalización deóntica.
2. El *yo* se posiciona condicionado por factores que autorizan o prohíben un determinado orden de cosas; es decir, su contorno propio se pone de manifiesto en *lo posible*. Se utilizan recursos *permisivos* de la modalización deóntica.
3. El *yo* se posiciona condicionado por factores que imponen o exigen un determinado orden de cosas es decir, su contorno propio se pone de manifiesto en *lo necesario*. Se utilizan recursos *obligativos* de la modalización deóntica.

En las cuatro sub-secciones que siguen se presentan los resultados obtenidos del análisis cualitativo de los correos electrónicos naturales, con el interés puesto en la realización deóntica de comportamientos interpretados como descorteses. Se presenta

la idea de la modalización deóntica como *recurso* para conformar estrategias de ataque o contraataque a la imagen en torno a la noción de *responsabilidad* para quebrantar, de tal manera, un *orden moral* dado en la comunidad de práctica descortés estudiada. Las primeras tres estrategias están relacionadas y refieren al *ataque por atribución de la responsabilidad* y a los *contraataques por impugnación o acatamiento forzado de la responsabilidad*. La última se puede producir tanto como ataque o contraataque y refiere al ejercicio de la descortesía por *naturalización de la responsabilidad*. Se desarrollan estas ideas a continuación.

6.2.1 Estrategia de ataque por atribución de la responsabilidad

La *atribución de la responsabilidad* procede como estrategia para ejercer descortesía en términos *realizativos, permisivos y obligativos*: hay una responsabilidad que se atribuye para establecer un determinado estado de cosas de la cual se espera una acción por parte del destinatario ante tal estado. Se ejercita descortesía para indicar que una determinada posición del *yo* promete o amenaza, autoriza o prohíbe, impone o exige; abarca el más amplio espectro de la modalización deóntica. Esta estrategia *establece condiciones de realización, posibilidad y necesidad*. Lo necesario por obligación, imposición o exigencia es un rasgo discernible en este aspecto deóntico: hay una gradación *probable-improbable, posible-imposible o necesario-innecesario* operando en la descortesía. Para ejemplificar, se analizan **S3-14**⁹⁸ y **S7-6** del corpus natural.

En **S3-14**, Sirignano, Darío [1-NJ-ARG] es un empleado que ha ascendido a un puesto de mayor jerarquía. Antes de asumir plenamente sus nuevas funciones, debe

⁹⁸ En las referencias al corpus natural, primero se identifica la secuencia y luego el correo electrónico en dicha secuencia. En tanto cada correo es parte de un intercambio comunicativo dentro de esa secuencia, se utiliza el término *intervención* para referir a los mismos en tanto elemento interactivo.

refrendar las habilidades requeridas en un programa de capacitación *in situ* bajo la responsabilidad de Green, Donna [1-NJ-USA], en cuyo contexto se produce la secuencia. La intervención **S3-14** es parte de una situación cuyo propósito laboral es el de una “calibración”; esto es, llegar a acuerdos para unificar criterios de producción según los estándares previstos y, con ello, proveer contenidos de capacitación con materiales auténticos en elaboración por el equipo. Durante la secuencia, que consta de 21 intervenciones (cf. §3.3.2.4), se discuten procedimientos comunes a la corrección de un documento y cómo brindar las devoluciones pertinentes. En el intercambio se produce tensión cuando Green, Donna [1-NJ-USA] informa que llevará la discusión a su superior jerárquico McBell, Eric [4-J-USA], ya que ella siguió el proceso requerido para la capacitación como corresponde. Refiere que Sirignano, Darío [1-NJ-ARG] está siendo capacitado bajo su supervisión, por lo cual debe referirse a ella ante cualquier duda o pregunta.

S3-14

<p>From: Green, Donna [1-NJ-USA] Sent: Tuesday, November 01, 2011 12:08 To: Ibarren, Luisa [2-J-ARG]; Sirignano, Darío [1-NJ-ARG] Cc: Carr, Dylan [1-NJ-USA]; Brown, Ruth [1-NJ-USA] Subject: RE: Calibration</p> <p>I will take this up with Eric Calibration is different. Either way, Darío is essentially in training. If Darío has questions or disagrees, he needs to meet with me.</p>	<p>De: Green, Donna [1-NJ-USA] Fecha: martes, noviembre 01, 2011 12:08 Para: Ibarren, Luisa [2-J-ARG]; Sirignano, Darío [1-NJ-ARG] Cc: Carr, Dylan [1-NJ-USA]; Brown, Ruth [1-NJ-USA] Asunto: RE: Calibración</p> <p>Hablaré esto con Eric La calibración es diferente. De cualquier manera, Darío se está esencialmente entrenando. Si Darío tiene preguntas o no está de acuerdo, debe reunirse conmigo.</p>
---	--

Equivalencia 3 para S3-14

En **S3-14** se efectúan dos ataques. El primero involucra a Green, Donna [1-NJ-USA] *escalando* la situación hacia niveles jerárquicos superiores, en tanto se trata al tema como una dificultad o problema que obstaculiza la producción y que el grupo no puede superar. El segundo se centra en un reproche a Sirignano, Darío [1-NJ-ARG],

el cual comprende también una limitación a las funciones y atribuciones en su nuevo puesto laboral por estar bajo un proceso de capacitación. En ambos ataques intervienen actividades de una imagen refractaria hacia el grupo (*I will take this up with Eric* ‘Hablaré esto con Eric’) al desestimar la capacidad de llegar a resoluciones internas ante una controversia y hacia uno de sus miembros en particular (*Darío is essentially in training* ‘Darío se está esencialmente entrenando’) al someterlo a una condición de subordinación laboral (*If Darío has questions or disagrees, he needs to meet with me* ‘Si Darío tiene preguntas o no está de acuerdo, debe reunirse conmigo’).

Se interpreta que el ataque se produce a través de una estrategia por la cual se atribuye al grupo la responsabilidad de impedir la resolución de un entredicho y que, por ello, se provoca una *escalada* ante la jerarquía superior. Al individuo, se le atribuye la responsabilidad de *no sometimiento* ante determinado estado de cosas y, por ello, interviene directamente en el entredicho. Esta estrategia de ataque por atribución de responsabilidad involucra actos de descortesía de fustigación cuyos efectos sociales se registran como ofensivos al presentar *acusaciones escaladas* (es decir, se eleva el asunto ante un estamento organizacional con mucho mayor poder), desautorizaciones (a un miembro novato del grupo) e imposiciones (a someterse a determinado curso de acción). Al atribuir responsabilidad, esta estrategia configura un ataque de un interlocutor a su destinatario por la *promesa conminatoria*, la *desautorización* y la *exigencia impuesta*. Se ejercen actos de descortesía con una modalización deóntica como recurso que apela a la reinstauración de un *orden moral*: del grupo, para que no fomente situaciones de escalamiento y evite los entredichos y, del individuo, para supeditar sus actividades dentro de los límites impuestos. Estos *ataques por atribución de la responsabilidad* indican el encauzamiento de un *orden moral* caracterizado por la práctica unilateral de la descortesía en la comunidad bajo estudio.

En el segundo ejemplo, el propósito laboral es desarrollar argumentos para justificar los retrasos en la finalización y entrega de las tareas asignadas. En S7-6, los argumentos se dirigen contra Godoye, Andrea [0-NJ-ARG], miembro de un exogrupo (otro grupo dentro de la misma comunidad de práctica descortés) a quien se le encomendó la tarea de documentar los procesos laborales del endogrupo (es decir, el propio grupo) de Hill, José [2-J-ARG], este último en proceso de desvinculación laboral. En la intervención, la responsabilidad por los retrasos se atribuye a Godoye, Andrea [0-NJ-ARG], como se muestra a continuación:

S7-6

<p>From: Hill, José [2-J-ARG] Sent: Wed., February 02, 2011 9:47 AM To: Mela, Erin [3-J-USA] Cc: Powell, Michelle [2-J-USA]; [8 0-NJ-ARG] Subject: RE: Reporting</p> <p>Erin,</p> <p>I rather speak this over the phone, but let me share my thoughts. Given the amount of work and the current staffing, I want to be very careful about deadlines because I don't want to fall behind on our daily tasks.</p> <p>My concern is that when Andrea was here, we made sure that everything was covered, and now we are told they weren't. I was personally involved in the process and more than once I asked Andrea how things were going and never had an escalation. Only once she found a roadblock and I took care of it right away.</p> <p>Maybe Andrea failed to record any of the stuff or assumed that it wasn't worthy to do it; that is not important at this time, as we all realize that the focus needs to be on meeting the deadlines.</p> <p>Let me know if you want me to set up a call to discuss. I will be working with the team to handle the documents as soon as possible.</p> <p>Thanks,</p>	<p>De: Hill, José [2-J-ARG] Fecha: miér., febrero 02, 2011 9:47 AM Para: Mela, Erin [3-J-USA] Cc: Powell, Michelle [2-J-USA]; [8 0-NJ-ARG] Asunto: RE: Informes</p> <p>Erin,</p> <p>Prefiero hablar esto por teléfono, pero dejame compartir mis pensamientos. Dada la cantidad de trabajo y el personal actual, quiero ser muy cuidadoso con los plazos porque no quiero quedarme atrás en nuestras tareas diarias.</p> <p>Mi preocupación es que cuando Andrea estuvo aquí, nos aseguramos de que todo estuviera cubierto, y ahora nos dicen que no. Estuve involucrado personalmente en el proceso y más de una vez le pregunté a Andrea cómo iban las cosas y nunca tuve una escalada. Solo una vez encontró un problema y me ocupé de ello de inmediato.</p> <p>Quizás Andrea no pudo grabar nada de eso o asumió que no valía la pena hacerlo; eso no es importante en este momento, ya que todos nos damos cuenta de que el enfoque debe estar en el cumplimiento de los plazos.</p> <p>Avisame si querés que programe una llamada para discutir. Trabajaré con el equipo para terminar los documentos lo antes posible.</p> <p>Gracias,</p>
---	--

Equivalencia 4 para S7-6

El ataque hacia Godoye, Andrea [0-NJ-ARG] involucra una evaluación negativa de su desempeño laboral. Se contrasta su intervención con el producido por los miembros del endogrupo (*when Andrea was here, we made sure that everything was covered, and now we are told they weren't* ‘cuando Andrea estuvo aquí, nos aseguramos de que todo estuviera cubierto, y ahora nos dicen que no’) y luego por el mismo Hill, José [2-J-ARG] en particular (*I was personally involved in the process and more than once I asked Andrea how things were going and never had an escalation.* ‘Estuve involucrado personalmente en el proceso y más de una vez le pregunté a Andrea cómo iban las cosas y nunca tuve una escalada’). El ataque es más directo cuando se le atribuye responsabilidad por errores o falta de trabajo (*Maybe Andrea failed to record any of the stuff ocr assumed that it wasn't worthy to do it* ‘Quizás Andrea no pudo grabar nada de eso o asumió que no valía la pena hacerlo’).

En las actividades de imagen de refractariedad del miembro del endogrupo con mayor poder hacia el del exogrupo con menor poder. Además, se compromete una imagen de desafiliación con el miembro de mayor poder en ese exogrupo, destinatario directo del correo electrónico analizado. La imagen de refractariedad está conformada por actos de descortesía de fustigación al des-idealizar los resultados de tareas laborales individuales y específicas. La de desafiliación incluye actos formalmente corteses con propósito descortés de un miembro en igual posición y función, el cual se orienta a mostrar antagonismo por los reclamos producidos. Se interpreta que la descortesía toma como estrategia *atacar por atribución de la responsabilidad* para mostrar una valoración negativa del desempeño ajeno y así justificar los retrasos en la realización de las tareas laborales asignadas. Además, se atribuye responsabilidad a las condiciones que autorizaron a que ello sucediera, lo cual estuvo ajeno al alcance de responsabilidad del endogrupo. También en esta intervención, la atribución de

responsabilidad opera en el aspecto de lo *realizativo* por amenaza a un estado de cosas (no se puede cumplir con lo reclamado), lo que se ha autorizado ejecutar (por el desempeño laboral propio del miembro del exogrupo) y por lo que se impone dada esas condiciones (mayor plazo de producción). Se ejerce para ello una descortesía que recurre a modalizar deónticamente para delimitar responsabilidades y favorecer así una determinada posición.

6.2.2 Estrategia de contraataque por impugnación de la responsabilidad

La *impugnación de la responsabilidad atribuida* es una de las estrategias esgrimidas de contraataque. Se ejerce descortesía con recursos modalizadores deónticos en sus tres aspectos: lo realizativo, lo posible y lo necesario. Es un rechazo que muestra un *yo* que promete o amenaza algo por factores que lo autorizan o lo prohíben, o que imponen o exigen un determinado curso de acción sobre la base de los mecanismos brindados por la propia estructura institucional-organizacional. En ese sentido, el rechazo adquiere el sesgo de refutación de lo atribuido, a la vez se lo entiende como la *interposición* de un medio o mecanismo previstos en la comunidad de práctica u otros estamentos del ambiente laboral (p. ej. recurrir a prácticas sociales aceptadas en la comunidad, aspectos reglamentarios o normas). Se ejercita descortesía, entonces, como estrategia para indicar no solamente el rechazo de lo que fue atribuido, sino que también para *interponer un yo* ante tal atribución, con la misma gradación probable-improbable, posible-imposible o necesario-innecesario operando en el contraataque. Para ejemplificar, se analizan a continuación **S4-8** y **S7-7**.

La intervención **S4-8** es el cierre de una secuencia⁹⁹ cuyo propósito laboral es revisar un documento a través de las correcciones y comentarios realizados por un

⁹⁹ En la sección que sigue, §6.2.3, se analiza la intervención anterior a la respuesta aquí puesta en foco.

equipo de control de calidad que se especializa en el uso técnico de la lengua inglesa y la normativa comunicativa interna de la empresa para tales tipos de documentos. En la intervención **S4-7**, que se analizará más adelante (cf. §6.2.3), Zanello, Tomás [0-NJ-ARG] acusa un trato abusivo por parte de sus destinatarias. En la intervención **S4-8**, Swan, Tammy [1-NJ-USA] niega tal comportamiento y se siente muy ofendida ante la afirmación de abuso, por lo que eleva el tema al equipo de mando superior para que lo atiendan y resuelvan.

S4-8

<p>From: Swan, Tammy [1-NJ-USA] Sent: viernes, junio 06, 2008 6:27 PM To: McBell, Eric [4-J-USA]; Valsiner, Jenn [3-J-USA] Cc: Díaz, María Noelia [2-J-ARG]; Pitzer, Shana [2-J-USA]; Ibarren, Luisa [2-J-ARG]; Green, Donna [1-NJ-USA]; Zanello, Tomás [0-NJ-ARG] Subject: RE: [Project]</p> <p>I was simply trying to explain the reasons why “Associates’ Data” should be changed to “Associate Data”. I’m sorry that anyone views this as a competition or something. I really don’t understand why this perfectly logical (and grammatically correct) change has provoked such venom. I take great offense to the “abusive ad hominem arguments” comment and think it is uncalled for.</p> <p>I am going to escalate this to management. There seems to be a larger issue here.</p> <p>Jenn and Eric,</p> <p>Would you please address this?</p>	<p>De: Swan, Tammy [1-NJ-USA] Fecha: viernes, junio 06, 2008 6:27 PM Para: McBell, Eric [4-J-USA]; Valsiner, Jenn [3-J-USA] Cc: Díaz, María Noelia [2-J-ARG]; Pitzer, Shana [2-J-USA]; Ibarren, Luisa [2-J-ARG]; Green, Donna [1-NJ-USA]; Zanello, Tomás [0-NJ-ARG] Asunto: RE: [Project]</p> <p>Simplemente estaba tratando de explicar las razones por las cuales “Datos de los Asociados” debería cambiarse a “Datos Asociados”. Lamento que alguien vea esto como una competencia o algo así. Realmente no entiendo por qué este cambio perfectamente lógico (y gramaticalmente correcto) ha provocado tal veneno. Me ofende mucho el comentario “abuso ad hominem ” y creo que es innecesario.</p> <p>Voy a escalar esto a la gestión. Parece que hay un problema mayor aquí.</p> <p>Jenn y Eric,</p> <p>¿Podrían encargarse de esto?</p>
--	--

Equivalencia 5 para S4-8

La actividad de imagen involucra refractariedad hacia Zanello, Tomás [0-NJ-ARG], la cual se expresa a través de actividades comunicativas que deploran la respuesta recibida (*I was simply trying to explain the reasons why...* ‘Simplemente estaba tratando de explicar las razones por las cuales...’, *I really don’t understand*

why... ‘Realmente no entiendo por qué...’) y se la rechaza (*I take great offense to the “abusive ad hominem arguments” comment and think it is uncalled for.* ‘Me ofende mucho el comentario "abuso ad hominem" y creo que es innecesario’) para proceder luego a derivarlo ante una instancia jerárquica superior (*I am going to escalate this to management* ‘Voy a escalar esto a la gestión’). La descortesía se interpreta no solamente en el efecto social de *escalamiento* sino que también en la configuración de la destinación de la intervención: Zanello, Tomás [0-NJ-ARG] ya no es más el destinatario directo, como se lo ha tenido en las intervenciones anteriores de la misma secuencia, sino que se lo considera en la analizada como otro destinatario más “en copia”, bajo la relación jerárquica de los demás destinatarios allí copiados. Esta actividad comunicativa y de imagen *degradan* la entidad de Zanello, Tomás [0-NJ-ARG] al desautorizarlo ante una jerarquía superior y, al no ser ya destinatario directo, inhibirle una respuesta.

La estrategia de *impugnar la responsabilidad atribuida* (en este caso, impugnar la acusación de un trato abusivo) se expresa a través de actos de descortesía de fustigación que contraatacan con acusaciones: alguien ya inespecífico (Zanello, Tomás [0-NJ-ARG] perdió entidad al ser degradado como destinatario “en copia”) tiene una actitud competitiva (*I’m sorry that anyone views this as a competition or something* ‘Lamento que alguien vea esto como una competencia o algo así’), maliciosa o “venenosa” (*such venom* ‘tal veneno’) y ofensiva (*I take great offense* ‘Me ofende mucho’). Este contraataque por impugnación muestra un *yo* que delimita posibilidades comunicativas, acusa daño a la imagen y exige una reparación a terceros. Esgrime recursos, estrategias en actividades comunicativas y de imagen con fuerza equipolente al recibido por el ataque. En el caso presentado, se muestra que la *promesa conminatoria* se ha cumplido al interponer como destinatarios directos a un estamento

jerárquico superior, se ha *desautorizado* al miembro que ha atacado mediante una atribución infundada de responsabilidad y se ha *impuesto la exigencia* de reparar los daños causados por la ofensa realizada. La descortesía se ejerce para reinstaurar un *orden moral* a través de un contraataque en el cual se hace interponer terceros con mayor poder, lo cual también caracteriza la unilateralidad de esta comunidad de práctica descortés.

En el segundo ejemplo, los efectos sociales de la estrategia de descortesía por atribución de la responsabilidad esgrimida en la intervención **S7-6** se coligen en **S7-7**. Como se ha mencionado (cf. §6.2.1), la secuencia se centra en los retrasos y sus justificaciones, con argumentos orientados contra Godoye, Andrea [0-NJ-ARG], a quien se le atribuye la responsabilidad por la contraproductividad del grupo. En la intervención **S7-7**, dada como respuesta, Powell, Michelle [2-J-USA] solicita que se deje de culpar a Godoye, Andrea [0-NJ-ARG] sobre la información que incluyó o dejó de incluir, asumiendo ella misma la responsabilidad que pudiese haber. Destaca la actitud positiva que tuvo Godoye, Andrea [0-NJ-ARG] desde el primer momento y pide seguir adelante para completar las tareas.

S7-7

<p>From: Powell, Michelle [2-J-USA] Sent: Wednesday, February 02, 2011 10:11 AM To: Hill, José [2-J-ARG]; [3 0-NJ-ARG] Cc: Mela, Erin [3-J-USA] Subject: RE: Reporting</p> <p>Team,</p> <p>I am also happy to jump on a call to discuss anything that requires discussion but respectfully, the blame on Andrea or anyone for that matter has got to stop. As her manager, I will own the details she did or did not collect. She went into this with a positive attitude and only the knowledge of the task list provided by the BO team- I am not sure how she could have known to escalate something she was unaware of?</p>	<p>De: Powell, Michelle [2-J-USA] Enviado: Wednesday, February 02, 2011 10:11 AM Para: Hill, José [2-J-ARG]; [3 0-NJ-ARG] Cc: Mela, Erin [3-J-USA] Asunto: RE: Reporting</p> <p>Equipo:</p> <p>También me gustaría participar de una reunión por teléfono para hablar sobre cualquier tema que requiera discusión, pero respetuosamente, la culpa sobre Andrea o de cualquier otra persona debe detenerse. Como su gerenta, me haré responsable de los detalles que recopiló o no. Se involucró en esto con una actitud positiva y solo con el conocimiento de la lista de tareas proporcionada por el equipo de BO: ¿no</p>
--	---

<p>That said, I would like to propose we move forward and get er done! In the time it has taken to collect and write emails a lot of this could have been completed. I have asked my team to go over the recordings a third time to ensure they are not missing anything. I appreciate your continued support and I am committed to a positive end result.</p> <p>Best, Michelle</p>	<p>estoy segura cómo podría haber sabido escalar algo que desconocía?</p> <p>Dicho esto, me gustaría proponer que avancemos y terminemos! En el tiempo que se ha tardado en buscar y escribir correos electrónicos, mucho de esto podría haberse completado. Le pedí a mi equipo que revisara las grabaciones por tercera vez para asegurar de que no faltara nada. Agradezco tu continuo apoyo y estoy comprometida a obtener un resultado final positivo.</p> <p>Saludos, Michelle</p>
--	--

Equivalencia 6 para S7-7

La actividad de imagen comprende una imagen de afiliación hacia el endogrupo y otra de refractariedad hacia el exogrupo. El acto de descortesía de fustigación se conforma con dos ataques: primero, se ordena el cese de la actividad comunicativa (*the blame on Andrea or anyone for that matter has got to stop* ‘la culpa sobre Andrea o de cualquier otra persona debe detenerse’) que efectúa de manera negativa sobre otro miembro en relación de dependencia (*As her manager, I will own the details she did or did not collect* ‘Como su gerenta, me haré responsable de los detalles que recopiló o no’) y, segundo, se alorepresenta contraproductividad en el exogrupo (*In the time it has taken to collect and write emails a lot of this could have been completed* ‘En el tiempo que se ha tardado en buscar y escribir correos electrónicos, mucho de esto podría haberse completado’). La estrategia es contraatacar con una impugnación de la responsabilidad atribuida para luego, una vez que se ha requerido el cese de la actividad comunicativa, volviendo a atacar atribuyendo responsabilidad. Se identifican diversos recursos atenuantes (*respectfully* ‘respetuosamente’) y expresiones de cortesía (*I appreciate your continued support...* ‘Agradezco tu continuo apoyo...’). Sin embargo, tales recursos dan cuenta de una

actividad de imagen de cortesía en tanto y en cuanto prevalezca el curso de acción impuesto.

6.2.3 Estrategia de contraataque por acatamiento forzado de la responsabilidad

El *acatamiento forzado de la responsabilidad* es otra de las estrategias posibles para contraatacar una atribución de responsabilidad. Los recursos modalizadores deónticos que se privilegian para ello son comisivos y obligativos, en tanto se produce una actividad comunicativa en donde se deja en claro la “aceptación bajo protesta”. La descortesía se ejerce como una actividad comunicativa con la que no se acepta de manera voluntaria la responsabilidad atribuida, sino que se la admite bajo coacción. Es un contraataque porque se explicita un *yo* que se reconoce invalidado en las funciones que le son propias en la estructura institucional-organizacional por un estamento con poder jerárquico superior. El efecto social que se interpreta ante esta actividad de imagen supone una referencia ante ese otro estamento, al que no se puede acceder directamente por estar mediado por la jerarquía que provoca, precisamente, tal respuesta. En ese sentido, la estrategia deóntica para ejercer descortesía es visibilizar la relación de menor poder en la que el sujeto se encuentra y claudicar sobre lo que de otro modo se podría haber impugnado. El contraataque se presenta como una forma impuesta que se la acepta por estar en una relación de inferioridad o de vulnerabilidad en el lugar de trabajo. Se promete hacer lo que sea necesario hacer, por sobre las decisiones individuales y cumpliendo con las exigencias del grupo. El contorno del *yo* se pone de manifiesto por lo realizativo porque es una necesidad impuesta, aunque se cierne sobre ello la posibilidad de actividades comunicativas como la queja o reproche. En tal sentido, esta opción de contraataque tiene menor intensidad que la referida anteriormente (cf. §6.2.2) porque lo permisivo (en términos de *posibilidad*, autorizar o prohibir algo) tiene un carácter *contingente*: puede o no producirse como recurso de

la estrategia de descortesía según el poder del individuo en la comunidad de práctica descortés. Para ejemplificar esta estrategia, se analiza a continuación **S4-7** (la respuesta a esta intervención, **S4-8**, fue puesta como ejemplo en §6.2.2).

La intervención **S4-7** es parte de una secuencia que, como se mencionó en la sección anterior, persigue el propósito laboral de corregir dos documentos con el equipo de control de calidad, aplicando las enmiendas requeridas y resolviendo los comentarios de mejora realizados. Luego de varias revisiones, que se reflejan en **S4-1** y **S4-4**, Zanello, Tomás [0-NJ-ARG] acepta un cambio con el cual no estaba de acuerdo, rehace uno de los documentos y refiere por último que está recibiendo un trato abusivo.

S4-7

<p>From: Zanello, Tomás [0-NJ-ARG] Sent: Friday, June 06, 2008 3:15 PM To: Green, Donna [1-NJ-USA]; Swan, Tammy [1-NJ-USA]; Ibarren, L [2-J-ARG] Cc: Díaz, María Noelía [2-J-ARG]; Valsiner, Jenn [3-J-USA]; Pitzer, Shana [2-J-USA] Subject: RE: [Project]</p> <p>Hi All,</p> <p>I've rechecked and redone the LG to avoid further confusions. Please find the new versions here: [Path to documents]</p> <p>As for the rest, I was just trying to find a reason for not pressing the Accept All Changes button... I think the "both Donna Harry and Jennifer agreed with me" and the "so I don't understand why you continue to argue this point" are abusive ad hominem arguments.</p> <p>Thanks, Tomás</p>	<p>De: Zanello, Tomás [0-NJ-ARG] Fecha: Friday, June 06, 2008 3:15 PM Para: Green, Donna [1-NJ-USA]; Swan, Tammy [1-NJ-USA]; Ibarren, L [2-J-ARG] Cc: Díaz, María Noelía [2-J-ARG]; Valsiner, Jenn [3-J-USA]; Pitzer, Shana [2-J-USA] Asunto: RE: [Project]</p> <p>Hola a todos:</p> <p>He vuelto a revisar y rehacer el LG para evitar confusiones adicionales. Encuentren las nuevas versiones aquí: [Ruta de archivo a los documentos]</p> <p>En cuanto al resto, solo estaba tratando de encontrar una razón para no presionar el botón Aceptar todos los cambios ... Creo que "tanto Donna Harry como Jennifer estuvieron de acuerdo conmigo" y "así que no entiendo por qué continúas argumentando sobre este punto" son argumentos abusivos ad hominem.</p> <p>Gracias, Tomás</p>
---	---

Equivalencia 7 para S4-7

El ataque se produce a través de un reproche por la recarga de tareas laborales, en tanto que se debió rehacer uno de los documentos ya producidos (*I've rechecked*

and redone the LG to avoid further confusions ‘He vuelto a revisar y rehacer el LG para evitar confusiones adicionales’). Se compromete una imagen de refractariedad con el grupo de control de calidad a través de una actividad comunicativa que pone el acento sobre lo repetitivo (*rechecked* ‘vuelto a revisar’, *redone* ‘vuelto a hacer’, *avoid further* ‘evitar más’) para formalizar un acto cortés con propósito descortés. Este propósito de descortesía se revela en la referencia a la discusión previa en la secuencia (*I was just trying to find a reason for not pressing the Accept All Changes button* ‘solo estaba tratando de encontrar una razón para no presionar el botón Aceptar todos los cambios’). En esta actividad comunicativa, se explicita que se debe proceder de una forma no deseada para aceptar todos los comentarios sin discusiones y, así, evitar una actitud obcecada o renuente a recibir devoluciones por el equipo de control de calidad.

La estrategia es contraatacar precisamente al mostrar que se claudica ante otro miembro, expresando que se acata tal como se requiere. Se involucra con esto una imagen de refractariedad expresada a través de un acto de descortesía de fustigación que *denuncia coacción* y que tiene los efectos sociales que se han identificado en **S4-8** (cf. 6.2.2). Esta acusación muestra el *acatamiento forzado*, una coacción que posiciona a un *yo* en lo realizativo con contornos impuestos por terceros como necesario. Esta estrategia de descortesía toma como recursos aspectos deónticos obligativos y permisivos: la responsabilidad se muestra acotada y desligada del individuo, que parece renunciar a la misma por efecto de la fuerza de otros miembros en la comunidad de práctica descortés.

6.2.4 Estrategia de ataque o de contraataque por naturalización de la responsabilidad

La *naturalización de la responsabilidad* es una estrategia que en el corpus analizado se esgrime como ataque o contraataque en la descortesía. Toma como recursos deónticos los que permiten expresar la idea general de “actuar como se debe

actuar” y se producen para ello actividades comunicativas y de imagen ejercidas en la descortesía. Se reconoce una *responsabilidad natural* fundada por una cultura institucional y habilitada por la estructura jerárquica organizacional. Hay un “deber de actuación” general dada por el grupo, la comunidad laboral o la misma empresa, según los contratos laborales y sociales suscritos. En este sentido, la *naturalización* es un constructo deóntico por el cual “uno es responsable y tiene la responsabilidad de”, lo cual es independiente al mismo individuo, ya que es provista por el ambiente laboral. La estrategia de descortesía que se pone en funcionamiento por apelación a la *naturalización de la responsabilidad* difiere sustancialmente de las estrategias de atribución, impugnación o acatamiento forzado de la responsabilidad, en tanto que el eje deóntico se centra en lo *posible* y las admisibilidades que allí se presentan como autorizaciones o prohibiciones. Para ilustrar esta idea, se analizan a continuación **S3-19** y **S11-8**.

La intervención **S3-19** es una respuesta a **S3-14**, secuencia referida anteriormente (cf. §6.2.1). En este caso, Green, Donna [1-NJ-USA] se identifica en un endogrupo con Carr, Dylan [1-NJ-USA] y mientras que Ibarren, Luisa [2-J-ARG] y Sirignano, Darío [1-NJ-ARG] se identifican en otro (cf. **S3-6**, **S3-8**, **S3-10**, y **S3-15**). En las actividades comunicativas se discuten los procesos y procedimientos productivos según las normas de la empresa.

S3-19

<p>From: Green, Donna [1-NJ-USA] Sent: martes, noviembre 01, 2011 12:32 PM To: Carr, Dylan [1-NJ-USA]; Ibarren, Luisa [2-J-ARG]; Sirignano, Darío [1-NJ-ARG] Cc: Brown, Ruth [1-NJ-USA] Subject: RE: Calibration: Project:Course DDD - Ready for Senior Analyst Review!</p> <p>Did we? Yeah--we at least followed the same calibration process we have always used.</p> <p>Darío does his own thing. Like—hd [*he] puts LID in filenames instead of PR. I understand the sentiment, but PR iz the convention.</p>	<p>From: Green, Donna [1-NJ-USA] Sent: martes, noviembre 01, 2011 12:32 PM To: Carr, Dylan [1-NJ-USA]; Ibarren, Luisa [2-J-ARG]; Sirignano, Darío [1-NJ-ARG] Cc: Brown, Ruth [1-NJ-USA] Subject: RE: Calibration: Project:Course DDD - Ready for Senior Analyst Review!</p> <p>¿Lo hicimos? Sí, al menos seguimos el mismo proceso de calibración que siempre hemos usado.</p> <p>Darío hace lo suyo. Como-- pone LID en los nombres de los archivos en lugar de PR. Entiendo el sentimiento, pero PR es la convención.</p>
--	--

Equivalencia 8 para S4-19

El ataque se orienta a des-idealizar la participación de Sirignano, Darío [1-NJ-ARG] como miembro del grupo, presentando una imagen de refractariedad por parte de Green, Donna [1-NJ-USA] hacia la imagen de autonomía que presenta en su desempeño laboral (*Darío does his own thing* ‘Darío hace lo suyo’). Este es un acto de descortesía de fustigación expresado a partir de la crítica o el comentario irónico, que atribuye al destinatario errores en el seguimiento de las normas estandarizadas de producción dentro del ambiente laboral (*hd [*he] puts LID in filenames instead of PR* ‘pone LID en los nombres de los archivos en lugar de PR’). En esta estrategia de descortesía, no interesan las necesidades del individuo, que permitirían explicar determinadas inobservancias de lo normado, sino que se refuerzan los recursos modalizadores que autorizan o prohíben un determinado curso de acción según lo normado. Se ejerce descortesía en una estrategia que *naturaliza la responsabilidad*, prevista por los roles laborales, sus jerarquías y funciones dentro de la estructura organizacional. Los ataques efectuados apelan a ese orden dado para normalizar lo esperado para el rol.

La secuencia de la intervención **S11-8** tiene como eje un intercambio entre dos gerentas sobre la distribución de la carga de trabajo para Abta, Alison [0-NJ-USA] en los proyectos de una u otra. El conflicto se produce cuando Ibarren, Luisa [2-J-ARG] entiende que Abta, Alison [0-NJ-USA] debe poder hacer múltiples tareas a la vez según las prioridades establecidas. Supone además que la empleada misma debe encargarse de comunicar dificultades o atrasos. En **S11-8**, Powell, Michelle [2-J-USA] afirma tener una perspectiva diferente: esperaba que su colega Ibarren, Luisa [2-J-ARG] hubiera podido colaborar con la coordinación de las asignaciones, expectativa que no se cumple. Como consecuencia, le informa que trabajará con Dowd, Emma [3-J-USA] y con Abta, Alison [0-NJ-USA] para asegurar que el volumen de trabajo se distribuya apropiadamente.

S11-8

<p>From: Powell, Michelle [2-J-USA] Sent: Thursday, April 28, 2011 1:30 PM To: Ibarren, Luisa [2-J-ARG] Cc: Dowd, Emma [3-J-USA] Subject: RE: Update- Init Products</p> <p>Thanks Lu. I have a bit of a different perspective and I was hoping you and I could help to coordinate assignments. I didn't realize that was a lot to ask. I will work with Emma and Alison to ensure that workload is distributed appropriately.</p> <p>Best, Michelle</p>	<p>De: Powell, Michelle [2-J-USA] Fecha: Jueves, Abril 28, 2011 1:30 PM Para: Ibarren, Luisa [2-J-ARG] Cc: Dowd, Emma [3-J-USA] Asunto: RE: Update- Init Products</p> <p>Gracias Lu. Tengo una perspectiva un poco diferente y esperaba que vos y yo hubiéramos podido ayudar a coordinar las tareas. No me di cuenta de que era mucho pedir. Trabajaré con Emma y Alison para garantizar que la carga de trabajo se distribuya de forma adecuada.</p> <p>Saludos, Michelle</p>
--	--

Equivalencia 9 para S11-8

El ataque se produce a través de actividades comunicativas producidas desde una posición antagonista en el tratamiento del tema laboral (*I have a bit of a different perspective* ‘Tengo una perspectiva un poco diferente’), acuerdos laborales previos que se ven frustrados (*I was hoping you and I could help to coordinate assignments* ‘esperaba que vos y yo hubiéramos podido ayudar a coordinar las tareas’) y reproches

por la falta de colaboración (*I didn't realize that was a lot to ask*. 'No me di cuenta de que era mucho pedir.'). Estas actividades comprometen una imagen de refractariedad por parte de Powell, Michelle [2-J-USA] que des-idealizan y desvalorizan la imagen de la destinataria directa, en tanto se la involucra en un propósito laboral contraproducente y que, como resultado, ya no trabajará con ella sobre eso sino con los otros miembros (*I will work with Emma and Alison* 'Trabajaré con Emma y Alison'). La estrategia de *naturalización de la responsabilidad* se ejerce como descortesía de fustigación al apelar a un "actuar como una colega debería haber actuado". Con esta estrategia, se indica una falta en la aptitud de comunicación y colaboración que se espera del puesto jerárquico y se apela a restablecer el orden moral por el cual se espera determinada *responsabilidad natural* al puesto jerárquico que se ocupa.

6.2.5 Resumen

En la exploración analítica del corpus natural se interrelacionaron recursos modalizadores deónticos propios de la lengua en uso para efectuar distintos tipos de actos atribuidos a la descortesía. Se puso el foco en el concepto de la *responsabilidad* como rasgo de una imagen social básica que estructura un *orden moral*, a punto tal de ejercitar descortesía para su realización. Se identificaron cuatro estrategias de ataque o contraataque modalizados deónticamente en la descortesía: *ataque por atribución de la responsabilidad*, *contraataque por impugnación o acatamiento forzado de la responsabilidad* y *ataque o contraataque por naturalización de la responsabilidad*. A través de estas estrategias, se des-idealiza y desvaloriza la imagen. El propósito comunicativo ulterior es apelar a la reconstitución de un *orden moral* con una vertiente deóntica.

6.3 Descortesía y recursos modalizadores: dos ejemplos

En esta sección se ilustra con detalle las interrelaciones entre la modalización (la presentación de la *actitud* a través de la lengua en uso) y la descortesía, con el correspondiente compromiso de imagen que se involucra en ello.

6.3.1 Recapitulación de los dispositivos

Como se detalló en §2.3.8, se utiliza el concepto de modalización para identificar *actitudes negativas* relacionadas con la descortesía. Se ha integrado la tipología de Grau Tarruell (2003) y de Palmer (2001) para dar cuenta algunas de las características propias del sistema modal de la lengua inglesa, particularmente en sus aspectos deónticos y epistémicos. Se reconocen así seis tipos principales de modalización, cada uno con sub-tipos:

1. Deíctica: refiere a la presencia de los interlocutores y a las relaciones que se establecen entre ellos.
2. Deóntica: refiere a la presencia de factores que condicionan la posición del *yo*.
3. Valorativa: refiere al posicionamiento de un *yo* con respecto a un juicio de valor.
4. Epistémica: refiere al posicionamiento de un *yo* sobre un valor fáctico determinado en términos de certeza y probabilidad.
5. Evidencial: refiere al posicionamiento de un *yo* respecto de una valorización fáctica.
6. Reflexiva: refiere al posicionamiento de un *yo* con respecto al determinante de una valorización fáctica.

En cuanto al análisis procedimental (§3.4.4), el marco metodológico plantea tomar en consideración los siguientes aspectos:

7. Análisis situacional y contextual
8. Segmentación y sistematización analítica, con (i) descripción de los recursos lingüísticos atinentes, (ii) descripción de las actividades comunicativas, (iii) síntesis analítica de las actividades comunicativas, (iv) síntesis analítica de los tipos modalizadores identificados.
9. Descripción de las prácticas laborales
10. Descripción de las actividades comunicativas
11. Descripción de la modalización (tipos o recursos).
12. Interpretación de las actividades de imagen de rol en términos de necesidad, modalización, actos estrategias, y atenuantes o agravantes

6.3.2 Descripción general de los ejemplos

El primer ejemplo se identifica con la referencia *Vacations* ‘Vacaciones’ (**S22**) y puede consultarse en el Anexo **D** de este documento o en los *Materiales Suplementarios*. Consta de cuatro correos electrónicos, producidos entre diciembre de 2010 y enero de 2011. La secuencia consta de aproximadamente 390 palabras, incluyendo encabezados, y participan tres interlocutores: Valsiner, Jenn [3-J-USA], Godoye, Andrea [0-NJ-ARG] y Tosi, Gustavo [3-J-ARG]. Como ya se ha mencionado, se registra descortesía unilateral porque la reciprocidad actitudinal descortés es limitada en la intervención y no mantiene la tensión en el clima socioemocional del intercambio. El contexto de la secuencia **S22** comprende la ejecución de un proyecto que se ha vuelto de alta prioridad para la empresa; es decir, un proyecto que demanda muchos recursos a través de la organización jerárquica al aumentar el volumen de tareas por procesar y endurecerse los plazos límites y los controles de calidad. En tal contexto, se presenta la situación de una empleada que se incorpora a trabajar en el proyecto y que aproximadamente dos semanas después solicita su licencia anual

ordinaria (vacaciones) dentro de los plazos legales establecidos y por el término completo de cuatro semanas por contar con más de diez años de antigüedad en la empresa¹⁰⁰. Según las notas etnográficas volcadas en la ficha descriptiva de la secuencia, en **S22-1** se notifican las fechas decididas para el goce de sus vacaciones; luego, en **S22-2** se indica el impacto laboral y las posibles modificaciones en las tareas ya asignadas; dos semanas después, en **S22-3**, se retoma la iniciativa para aprobar la solicitud e indicar cómo proceder, a futuro, con tales requerimientos; como cierre, en **S22-4** se brinda una respuesta puntualizada sobre la intervención anterior.

El segundo ejemplo tiene la referencia *No panic* ‘Sin pánico’ (**S6**) y puede consultarse en el Anexo **E** o en los *Materiales Adicionales*. Es una secuencia de siete correos electrónicos producidos en enero de 2011. Tiene un número aproximado de palabras similar al caso anterior: 380, con encabezados. Se involucran dos interlocutores en las actividades de descortesía identificadas: Powell, Michelle [2-J-USA] y Sirignano, Darío [1-NJ-ARG]. En la secuencia, interesan las últimas tres intervenciones, en tanto allí se registra una descortesía bilateral y recíproca entre **S6-5** y **S6-6** y cuyos efectos sociales se reconocen en **S6-7**. Esta secuencia también se produce en un contexto laboral con un proyecto de alta prioridad. Se asignan, por tanto, recursos en toda la organización jerárquica de la empresa, como el destinatario jerárquico superior puesto “en copia”. Esto vuelve más estricto el control de calidad, se suman rondas de revisión entre diferentes miembros del equipo y se trabaja con un cronograma muy ajustado para la compleción de tareas. Solicitar o realizar avances diarios hacia la finalización de la jornada es un procedimiento propio de la comunidad de práctica en cuestión, ya que facilita la administración de tareas por parte del

¹⁰⁰ Según establece la Ley N° 20.744 (Régimen de Contrato de Trabajo) de la República Argentina, en su Artículo 150, inciso c.

personal en roles tecno-estructurales. La información suele circular por los miembros del equipo en reuniones virtuales diarias, generalmente al inicio de la jornada, que se ratifica o rectifica antes del final de la misma. Sumado a ello, la empresa requiere que cada empleado registre las actividades diarias en una plataforma electrónica. Así, y según las notas etnográficas registradas en la ficha descriptiva, en **S6-5** se indaga sobre las tareas asignadas anteriormente, en **S6-6** se provee una confirmación y se solicita “no entrar en pánico” y en **S6-7** se niega lo anterior y se requiere que “las cosas se hagan”.

Con estas descripciones generales de cada ejemplo, se procede seguidamente con el análisis.

6.3.3 Ejemplo 1. Recursos modalizadores para la descortesía unilateral

El punto de partida del análisis, aunque no el objeto, es el último correo electrónico de la secuencia, ya que da cuenta del efecto social de las actividades de descortesía producidas anteriormente. En **S22-4**, se cuestiona la indicación instructiva sobre el procedimiento para comunicar licencias laborales con las razones subyacentes que justifican el accionar laboral. Se reconfigura, además, el circuito comunicativo ampliándolo a otros destinatarios indirectos de la jerarquía inmediata superior. Estas actividades acusan recibo de la descortesía en **S22-3** sin reciprocársela, manteniéndose dentro de la neutralidad del continuum. De allí que el foco de análisis es la intervención **S22-3** como expresión de una descortesía emanada de las diferencias de poder. En esta secuencia se aprecia que, de acuerdo con el rol de mando asumido, se busca satisfacer necesidades propias del mismo mostrando rasgos de jerarquía, competencia, antagonismo y corporativismo (cf. §4.3.5). En la satisfacción de estas necesidades del rol laboral, las actividades de descortesía se producen desde un plano eminentemente deóntico que naturaliza una responsabilidad al ser propia del puesto y de sus funciones.

6.3.3.1 Análisis situacional y contextual

El objeto de análisis es el tercer correo electrónico, **S22-3**, remitido por Valsiner, Jenn [3-J-USA] dos semanas después de la última respuesta. Consta de 79 palabras. Se configura como destinataria directa a Godoye, Andrea [0-NJ-ARG] y como destinatario “en copia” a Tosi, Gustavo [3-J-ARG]. Los tres pertenecen a un mismo endogrupo laboral situacional, con una marcada diferencia entre los niveles jerárquicos involucrados. La remitente y el destinatario “en copia” forman parte de un exogrupo con roles de mando empresarial en la organización.

En los datos de la ficha descriptiva (cf. Anexo **D**), la informante consigna que la orientación de la actividad de descortesía se produce de Valsiner, Jenn [3-J-USA] a Godoye, Andrea [0-NJ-ARG]. Se indica que el correo electrónico responde tardíamente a una solicitud cuando parecía que ya había sido aprobada en una respuesta anterior (cf. **S22-2**), consigna cómo escribir un correo electrónico a una empleada con 10 años de antigüedad y la solicitud ya había sido presentada también ante el director local Tosi, Gustavo [3-J-ARG] sin ninguna objeción. Refiere además que la destinataria directa había sido puesta recientemente en un proyecto de alta prioridad para la empresa.

6.3.3.2 Segmentación y sistematización analítica

La intervención se segmenta en cinco unidades analíticas, que se referencian **(a-e)** en la Equivalencia 10 a continuación.

<p>From: Valsiner, Jenn [3-J-USA] Sent: Monday, January 03, 2011 3:30 PM To: Godoye, Andrea [0-NJ-ARG] Cc: Tosi, Gustavo [3-J-ARG] Subject: RE: Vacations</p> <p>Hi Andrea,</p> <p>(a) This time is approved with a caveat however. (b) Going forward I would like to see these emails come in as a request for the time off rather than a statement. (c) We can talk about this more in your next 1:1. (d) Three weeks is a long time to be away especially when working on such a high priority project; (e) time off requests should not be automatically assumed.</p> <p>Please add this time off to the SP calendar.</p> <p>Thanks, Jenn</p>	<p>De: Valsiner, Jenn [3-J-USA] Fecha: Lunes, Enero 03, 2011 3:30 PM Para: Godoye, Andrea [0-NJ-ARG] Cc: Tosi, Gustavo [3-J-ARG] Asunto: RE: Vacaciones</p> <p>Hola Andrea:</p> <p>(a) Se aprueba este período con una condición, sin embargo. (b) En adelante me gustaría ver que estos correos vengan como una solicitud de tiempo libre en lugar de una afirmación. (c) Podemos hablar sobre esto en nuestro próximo 1:1. (d) Tres semanas es mucho tiempo para estar ausente, especialmente cuando se trabaja en un proyecto de tan alta prioridad; (e) las solicitudes de tiempo libre no deben ser asumidas automáticamente.</p> <p>Por favor agregá este tiempo libre en el calendario SP.</p> <p>Gracias, Jenn</p>
---	--

Equivalencia 10 para S22-3

Seguidamente, se ordenan los elementos identificados en el análisis.

S22-3

(a) *This time is approved with a caveat however.* ‘Se aprueba este período con una condición [=advertencia], sin embargo.’

- i. estructura pasiva: impersonal: desplazar al agente + marca adversativa (*however* ‘sin embargo’) + léxico especializado axiológico (*caveat* ‘condición [=advertencia]’)
- ii. responder, aprobar, poner el foco sobre un condicionamiento o advertencia
- iii. [DECLARATIVO] aprobar | [DIRECTIVO] advertir | [EXPRESIVO] escatimar, oponerse

- iv. [DEÍCTICA] periférica | [DEÓNTICA] permisiva, comisiva | [VALORATIVA] axiológica | [REFLEXIVA] interlocutiva

(b) *Going forward I would like to see these emails come in as a request for the time off rather than a statement.* ‘En adelante me gustaría ver que estos correos vengan como una solicitud de tiempo libre en lugar de una afirmación.’

- i. léxico específico y axiológico (relacionado con formas de comunicar: *request* ‘solicitud’ es mejor que *statement* ‘afirmación’)
- ii. poner el foco sobre el estilo comunicativo, la actividad comunicativa: ser referencial, instructiva y específica, apelar a la utilización de determinadas formas sobre otras
- iii. [DIRECTIVO] instruir | [EXPRESIVO] reprochar, oponerse
- iv. [DEÍCTICA] centralizada | [DEÓNTICA] obligativa | [VALORATIVA] axiológica | [EVIDENCIAL] sensorio-experiencial | [REFLEXIVA] lingüístico-discursiva

(c) *We can talk about this more in your next 1:1.* ‘Podemos hablar sobre esto en nuestro próximo 1:1.’

- i. verbo modal (posibilidad: *can* ‘poder’) + léxico especializado (relacionado con una reunión personalizada: *1:1*)
- ii. crear expectativas, agendar tema para discusión, seguir el tema en una situación que evalúa el desempeño
- iii. [COMISIVO] prometer | [EXPRESIVO] intimar
- iv. [DEÍCTICA] descentralizada | [DEÓNTICA] comisiva | [VALORATIVA] axiológica | [EVIDENCIAL] sensorio-experiencial | [REFLEXIVA] interlocutiva

(d) *Three weeks is a long time to be away especially when working on such a high priority project;* ‘Tres semanas es mucho tiempo para estar ausente, especialmente cuando se trabaja en un proyecto de tan alta prioridad;’

- i. estructura pasiva desagentivada + léxico axiológico (relacionado con el tiempo libre solicitado: *a long time* ‘mucho tiempo’, *to be away* ‘estar ausente [de la oficina, del trabajo asignado]’) + marcadores discursivos y (particularizar: *especially* ‘especialmente’; gradación: *such* ‘tan’) + léxico especializado (*high priority project* ‘proyecto de alta prioridad’)
- ii. argumentar, justificar: poner el foco en la extensión del tiempo libre solicitado, remarcar la asignación laboral y la importancia del proyecto
- iii. [ASERTIVO] aseverar | [EXPRESIVO] reprochar, oponerse
- iv. [DEÍCTICA] periférica | [DEÓNTICA] comisiva | [VALORATIVA] axiológica | [EPISTÉMICA] asumida | [EVIDENCIAL] testimonial | [REFLEXIVA] interlocutiva

(e) *time off requests should not be automatically assumed.* ‘las solicitudes de tiempo libre no deben ser asumidas automáticamente.’

- i. verbo modal (*should*) + estructura pasiva desagentivada + modo oracional negativo + léxico axiológico (relacionado con una valoración del proceder no profesional: *automatically assumed* ‘asumidas automáticamente’)
- ii. repetir, recalcar: poner el foco sobre cómo comunicar los procedimientos laborales involucrados
- iii. [DIRECTIVO] instruir, exhortar | [EXPRESIVO] reprochar, oponerse
- iv. [DEÍCTICA] periférica | [DEÓNTICA] obligativa | [VALORATIVA] axiológica | [REFLEXIVA] lingüístico-discursiva, interlocutiva

6.3.3.3 Propósitos laborales

Se reconocen dos propósitos laborales: *autorizar la concesión* de una licencia ordinaria de 21 días corridos e *instruir* sobre la manera de solicitar tal concesión de vacaciones para producir un cambio específico en el desempeño de la empleada. El

primero se cumple plenamente en **(a)** y especifica la respuesta brindada dos semanas antes en **S22-2**. El segundo se conforma en **(b)** y abarca todos los demás segmentos seleccionados. Se indica el inicio de la instrucción (codificado en la práctica de la comunidad como *microtraining opportunity* ‘oportunidad de micro-entrenamiento’) en la frase adversativa de **(a)**. Luego, en **(c)** se brinda la posibilidad de volver sobre el tema en uno de los encuentros personalizados (*1:1* ‘uno a uno’) programados de manera quincenal para evaluar informalmente el desarrollo de las asignaciones laborales. El tratamiento del tema parte de la base argumentativa que se explicita en **(d)**. De forma relacionada, en **(e)** se realiza un refuerzo o recalque de lo anteriormente accionado en **(b)**. Así, la concesión de la licencia se supeditada a una condición *ad referendum* el cambio de una práctica laboral determinada.

6.3.3.4 Actividades comunicativas

En **(a)**, se propicia la confirmación de la concesión de lo solicitado, por lo que la intervención se inicia de manera positiva. Sin embargo, ello cambia súbitamente con el uso del término especializado *caveat* ‘condición’ en una estructura adversativa. El término se axiologiza negativamente al presentar una reserva, restricción o limitación a tal concesión y que tensa el clima socioemocional de la secuencia. La advertencia se puntualiza en **(b)** y **(e)**: recae específicamente sobre formas que hacen a la actividad o estilo comunicativo adoptado al practicar el procedimiento laboral de referencia. La motivación emerge en **(d)** como una posible disconformidad por la cantidad de días de licencia solicitada dado el trabajo en desarrollo para un proyecto prioritario. Ello se deriva en **(c)** hacia otro encuentro comunicativo menos formalizado que el que registra la empresa por escrito. La tensión sobreimpuesta en el intercambio coadyuva en la expresión del malestar generado por un estado de cosas cuya interdicción está más allá del alcance de la función jerárquica, debido a regulaciones legales argentinas que se

explicitan durante la secuencia. La actividad comunicativa se modaliza con recursos deónticos en lo comisivo y lo obligatorio, ciertamente alejada de lo permisivo, como se verá a continuación.

Se hace notar la debilidad de la fuerza declarativa por el cual se aprueba la solicitud de vacaciones en **(a)**. En el mismo segmento, tal fuerza se concentra en comunicar actos directivos instructivos en **(b)** y luego en **(e)**. También se identifica un acto asertivo en **(d)** al relacionar la extensión de la licencia pedida y la participación en un proyecto laboral importante. Común a todos los segmentos es la realización de sub-actos expresivos por los cuales en **(a)** se muestra la oposición a una decisión que se aprueba “en disconformidad”, en **(b)** se deplora una forma de expresión y se solicita usar otra, en **(c)** se amenaza con una “charla” al volver de la licencia, y en **(d)** y **(e)** se representan quejas y protestas ante la situación.

6.3.3.5 Modalizaciones

En **(a)**, **(d)** y **(e)** se modaliza un *yo* en la periferia deíctica, en un *no-yo* involucrado en actividades comunicativas referidas a un discurso institucional-organizacional. Se concede la licencia desde ese *no-yo* y se remarca el impacto que provoca la ausencia en un proyecto laboral prioritario. Los segmentos se modalizan deónticamente a través de *lo realizativo* y *lo necesario* para debilitar el permiso otorgado previamente. En contraste, durante la actividad instructiva en **(b)** se centraliza el *yo* en los contornos de un rol de superioridad jerárquica, más descentralizado en **(c)** al coparticipar la actividad propuesta. En ambos segmentos se modaliza también una deóntica relacionada con la obligación y la comisión, respectivamente.

Particularmente cuando se produce una actividad comunicativa desde una periferia deíctica, las alorepresentaciones consisten en relacionar la licencia otorgada

con valores empresariales negativos como la contraproductividad, el impacto no estimado en un proyecto de alta prioridad y las prácticas laborales no razonables. La evidencialidad en **(d)** presenta un grado de certeza del *no-yo* que sirve de base epistémica para el posicionamiento fáctico general asumido y desde el cual se dinamiza la valoración axiológica. Los evidenciales sensorio-experienciales identificados en **(b)** (*to see that* ‘ver que’) y en **(c)** (*talk about this* ‘hablar sobre esto’) se orientan a obtener indicadores objetivos en los cambios de desempeño solicitados.

Asimismo, se modaliza desde una reflexividad lingüístico-discursiva en **(b)** y **(d)** cuando lo que se objeta es, por un lado, la actividad comunicativa en sí por el *tipo* de acto producido y, por el otro, un proceder a partir de presupuestos laborales inadecuados. Ello puntualiza también los desajustes interlocutivos que metacomunican un deterioro en las relaciones con los destinatarios.

6.3.3.6 *Actividades de imagen de rol*

El rol asumido se configura a partir de rasgos de una imagen que se orienta a la satisfacción de necesidades relacionadas con *mostrarse jerárquico, competente, antagónico y corporativo*. Las tres primeras necesidades se ponen en relación con el de la destinataria directa, mientras que la última se ajusta mejor a una imagen grupal compartida con el destinatario en copia en el mensaje.

La necesidad de *jerarquía* se configura en **(a)** por la posibilidad de condicionar el alcance de la concesión, en **(b)** para requerir la realización de un procedimiento específico, en **(c)** y **(d)** al prometer tratar el asunto como parte de la evaluación del desempeño en una práctica específica y en **(e)** al remarcar la propia posición jerárquica para exhortar el cumplimiento de lo instruido. Las estrategias esgrimidas para la producción de esta imagen de rol involucran amenazas relacionadas con la representación de un desempeño contraproductivo por error previo o mala práctica y,

en menor medida, la posibilidad de coartar beneficios laborales locales garantizados legalmente.

A lo anterior se suma la necesidad de *competencia* del rol, particularmente en lo que refiere a la aptitud de comunicar de forma estratégica asuntos indeseados o difíciles, como en **(a)** y **(c)**, y la de ser capaz de transformar una práctica laboral contraproducente a través de la propia instrucción, como en **(b)**. Las amenazas implican una valoración según la cual se deplora un aspecto del desempeño laboral. Ésta, vista como resultado, puede adquirir una fuerza con efectos similares a los de un reproche, a lo que se le agrega una intimación cuyo objetivo es forzar una disminución en la cantidad de días de vacaciones solicitada.

La necesidad de mostrarse *antagonista* corresponde al rol gerencial a través del principio subyacente del ejercicio de autoridad que se supone propio de un puesto jerárquico. Como se desprende de **(b)**, **(d)** y **(e)**, la necesidad antagonista, funcional a cierto estilo de liderazgo gerencial autocrático-burocrático, se evidencia en mostrar oposición ante prácticas que se estiman contraproducentes para la comunidad. En este rol se indican condiciones que se deben seguir para mantener la calidad de miembro de la comunidad al instruir sobre la base de lo que se ha valorado como errores y que se deben subsanar.

La necesidad de mostrarse como parte de una empresa en términos corporativos es una forma de la presentación de la jerarquía. El mostrarse *corporativo* se distingue con dos rasgos fundamentales. Primero, al mostrar que se ponen en operación los procesos y procedimientos formales en el manejo de recursos, como sucede en **(a)** al conceder una solicitud. Segundo, en la actividad comunicativa que brinda un “panorama general” (*the big picture*) de la empresa, como la que se realiza en **(d)** al valorar la importancia de un proyecto laboral en la cadena de producción del grupo.

Esto muestra a un exogrupo que se ubica vagamente en algún punto superior en la jerarquía de la organización que supervisa inespecíficamente el desempeño de los grupos inferiores. Secunda a las amenazas de expresión de disconformidad por el *desencaje* del recurso de los procesos y procedimientos estipulados y del “panorama general” que establece la empresa en sus objetivos empresariales y en el cual se ubican las necesidades personales *particulares* del destinatario. En este sentido, el mostrarse corporativo coadyuva en el realce de la jerarquía y la competencia.

Corresponde seguidamente ordenar las relaciones entre las necesidades mencionadas y las modalizaciones consideradas como parte de los recursos que dinamizan las actividades de las imágenes de rol. Se organizan en la Tabla 31 los datos atinentes y se los puntualiza a continuación.

Tabla 31. *Actividades de imagen de rol en S22-3*

	NECESIDAD	RECURSO MODALIZADOR	ACTOS	ESTRATEGIAS	ATENUANTE / AGRAVANTE
a	<i>This time is approved with a caveat however.</i> ‘Se aprueba este período con una condición [=advertencia], sin embargo.’				
	Mostrarse corporativo (aprobar) Mostrar jerarquía (condicionar) Mostrar competencia (comunicar condición)	Periferia, permisión, axiologización, reflexividad interlocutiva	Advertir Condicionar una concesión, limitar su alcance Autorepresentar: ser parte de una corporación	Coartar Aprobar en disconformidad (por prerrogativa legal) Poner obstáculo, dificultad	Agravantes: marca adversativa <i>however</i> ‘sin embargo’ y léxico especializado axiológico <i>caveat</i> ‘condición’
b	<i>Going forward I would like to see these emails come in as a request for the time off rather than a statement.</i> ‘En adelante me gustaría ver que estos correos vengan como una solicitud de tiempo libre en lugar de una afirmación.’				
	Mostrar jerarquía (requerir) Mostrar competencia (instruir para evitar errores) Mostrar	Centralización, obligación, axiologización, evidencialidad sensorio-experiencial, reflexividad interlocutiva	Instruir, exhortar: indicar el procedimiento específico para cumplimentar un proceso Autorepresentar: asertiva, a cargo	Intimar Oponerse (mala práctica laboral) Alorepresentar: contraproducción, presuponer errores	Atenuante: expresión modal de cortesía <i>I would like</i> ‘me gustaría’ Agravante: presuposición en la expresión

	antagonismo (oponerse a una práctica laboral)		del proceso laboral		<i>going forward</i> 'en adelante'
c	<i>We can talk about this more in your next 1:1.</i> 'Podemos hablar sobre esto en nuestro próximo 1:1.'				
	Mostrar jerarquía (prometer, evaluar desempeño) Mostrar competencia (comunicación táctica: postponer)	Descentralización, comisión, axiologización, evidencialidad sensorio-experiencial, reflexividad interlocutiva	Prometer: profundizar sobre el tema Postponer, derivar la discusión Autorepresentar: maniobrar, ser táctica	Dudar del desempeño Intimar: dejar tema pendiente	--
d	<i>Three weeks is a long time to be away especially when working on such a high priority project;</i> 'Tres semanas es mucho tiempo para estar ausente, especialmente cuando se trabaja en un proyecto de tan alta prioridad;'				
	Mostrarse corporativo (referirse a un "panorama general") Mostrar jerarquía (evaluar práctica) Mostrar antagonismo (oponerse)	Periferia, comisión, axiologización, asunción, evidencialidad testimonial, reflexividad interlocutiva	Argumentar, Justificar Autorepresentar: estimar el impacto de la licencia en un proyecto laboral prioritario	Generalizar algo particular Reprochar Oponerse Alorepresentar: contraproducción, desempeño no ideóneo	Agravante: léxico axiológico <i>to be away</i> 'estar ausente [de la oficina, del trabajo asignado]'
e	<i>time off requests should not be automatically assumed.</i> 'las solicitudes de tiempo libre no deben ser asumidas automáticamente.'				
	Mostrar antagonismo (oponerse a una práctica laboral) Mostrar jerarquía (evidenciar práctica laboral)	Periferia, obligación, axiologización, reflexividad lingüístico-discursiva e interlocutiva	Instruir, exhortar Autorepresentar: asertiva, a cargo del proceso laboral	Reprochar Oponerse Alorepresentar: contraproducción, desempeño no ideóneo	Agravante: léxico axiológico <i>automatically assumed</i> 'asumidas automáticamente'

Importa discriminar de lo anterior las relaciones específicas que se identifican entre las necesidades de imagen de rol registradas y sus modalizaciones. Para ello, se especifica la afinidad entre las necesidades expresadas en cada segmento con el tipo de modalización registrada. Se disponen estos datos en la Tabla 32.

Tabla 32. Necesidades de imagen de rol y modalización en S22-3 (detalles)

	NECESIDADES DE IMAGEN DE ROL	MODALIZACIONES					
		DEICT.	DEÓNT.	EPIST.	EVID.	VAL.	REFL.
a	Mostrar jerarquía	periferia	permisión	–	–	axiológ.	interloc.
b	Mostrar jerarquía	centralizac.	obligativa	–	sens.-exp.	–	interloc.
c	Mostrar jerarquía	descentral.	comisiva	–	–	axiológ.	interloc.
d	Mostrar jerarquía	periférica	obligativa	asunción	Testim.	–	–
e	Mostrar jerarquía	periférica	obligativa	asunción	–	axiológ.	interloc.
a	Mostrar competencia	periférica	permisiva	–	–	–	–
b	Mostrar competencia	centralizac.	obligativa	–	–	–	interloc.
c	Mostrar competencia	descentral.	comisiva	–	sens.-exp.	axiológ.	interloc.
b	Mostrar antagonismo	centralizac.	permisiva	–	–	axiológ.	interloc.
d	Mostrar antagonismo	periférica	permisiva	–	–	axiológ.	interloc.
e	Mostrar antagonismo	periférica	obligativa	–	–	axiológ.	ling.-disc.
a	Mostrarse corporativo	periférica	permisiva	–	–	–	–
d	Mostrarse corporativo	periférica	comisiva	asunción	testim.	–	–

La modalización deóntica se exterioriza en todas las necesidades, pivotando entre la obligación y la permisión. La modalización comisiva se asocia particularmente con las necesidades de mostrarse jerárquico y corporativo. Las modalizaciones asumidas, sensorio-experiencial y testimonial son las que menos incidencia tienen en el conjunto, asociadas también con las necesidades de mostrarse jerárquico y corporativo. El rasgo axiológico y, especialmente, el interlocutivo conciernen tres de las necesidades de rol registradas, con excepción a la de mostrarse corporativo. Estos dos rasgos adquieren, no obstante, una relevancia cuando se muestra jerarquía y antagonismo.

Surge de lo anterior la presencia ubicua del tipo deóntico, seguido por el reflexivo y el valorativo. Acompaña la poca afinidad con una modalización centralizada y, menos aún, con una epistémica y evidencial. Para detallar estas afinidades con cada necesidad en particular, conviene especificar los rasgos en cada

tipo de modalización, como se presenta en la Tabla 33. Se utilizan los signos [+] y [-] para valorizar la presencia o ausencia de esta afinidad. Para el caso de la modalización deíctica, se ha optado por situar el tipo desde su rasgo de centralización del yo.

Tabla 33. *Necesidades de imagen de rol y modalización en S22-3 (vista general)*

Ref.	NECESIDADES DE IMAGEN DE ROL	MODALIZACIONES					
		DEICT.	DEÓNT.	EPIST.	EVID.	VAL.	REFL.
a	Mostrar jerarquía	-	+	-	-	+	+
b	Mostrar jerarquía	+	+	-	+	-	+
c	Mostrar jerarquía	+	+	-	-	+	+
d	Mostrar jerarquía	-	+	+	+	-	-
e	Mostrar jerarquía	-	+	+	-	+	+
a	Mostrar competencia	-	+	-	-	-	-
b	Mostrar competencia	+	+	-	-	-	+
c	Mostrar competencia	+	+	-	+	+	+
b	Mostrarse antagonista	+	+	-	-	+	+
d	Mostrarse antagonista	-	+	-	-	+	+
e	Mostrarse antagonista	-	+	-	-	+	+
a	Mostrarse corporativo	-	+	-	-	-	-
d	Mostrarse corporativo	-	+	+	+	-	-

Por lo anterior, se observa que, en términos generales, las necesidades de imagen de rol se muestran afines a una postura modalizada deíctica no centralizada, fuertemente condicionada por factores externos, reflexiva respecto del proceso interlocutivo y en referencia a determinado sistema de valoración.

6.3.3.7 *Gestión de imagen y descortesía*

Las necesidades de imagen de rol, así mostradas, se modalizan para comprometer una dinámica de imagen individual gestionada entre la autonomía, la desafiliación y la refractariedad. En la primera, se muestran contornos propios para referirse a un atributo de la posición jerárquica que es funcional y diferenciado a la posición del destinatario; en la segunda, se esclarece para normalizar una práctica

laboral no deseada y de la cual se niega responsabilidad por errores o contraproductividad; en la tercera, se muestra la actitud refractaria a las prácticas laborales esgrimidas y se suscita la necesidad de mostrarse en un rol antagonista. En términos de imagen de grupo, la necesidad de mostrarse en un rol corporativo hace vislumbrar también la remarcación de contornos alineados a los del exogrupo jerárquico superior, a punto tal de gestionar una afiliación exacerbada a un grupo que hace concesiones a regañadientes y que diluye una necesidad particular en las prioridades generales de la empresa. Las actividades de descortesía que se efectúan a través de esta gestión de imagen incluyen fundamentalmente tres: una escatima deliberada de la cortesía esperada, otra que involucra actos formalmente corteses animados de propósitos descorteses y una tercera que se orienta a producir actos de descortesía de fustigación, principalmente en su vertiente refractaria. Se sistematizan estas observaciones en la Tabla 34.

Tabla 34. Necesidades de imagen de rol, amenazas, imagen y tipo de descortesía en S22-3

	NECESIDAD DE IMAGEN DE ROL	ACTO / ESTRATEGIA	IMAGEN COMPROMETIDA	TIPO DE DESCORTESÍA
a	<i>This time is approved with a caveat however.</i> ‘Se aprueba este período con una condición [=advertencia], sin embargo.’			
	Mostrar jerarquía	Coartar	Autonomía	Escatima deliberada de la cortesía esperada
	Mostrar competencia	Poner obstáculo, dificultad		
	Mostrarse corporativo	Aprobar en disconformidad	Afiliación exacerbada (exogrupo)	Acto de descortesía de fustigación
b	<i>Going forward I would like to see these emails come in as a request for the time off rather than a statement.</i> ‘En adelante me gustaría ver que estos correos vengan como una solicitud de tiempo libre en lugar de una afirmación.’			
	Mostrar jerarquía	Intimar	Desafiliación	Acto formalmente cortés animado de un propósito descortés
	Mostrarse antagonista	Oponerse a práctica		
	Mostrar competencia	Presuponer errores		
c	<i>We can talk about this more in your next 1:1.</i> ‘Podemos hablar sobre esto en nuestro próximo 1:1.’			
	Mostrar jerarquía	Dudar del desempeño		

	Mostrar competencia	Intimar	Autonomía / Desafiliación	Acto formalmente cortés animado de un propósito descortés
d	<i>Three weeks is a long time to be away especially when working on such a high priority project;</i> ‘Tres semanas es mucho tiempo para estar ausente, especialmente cuando se trabaja en un proyecto de tan alta prioridad;’			
	Mostrar jerarquía	Alorepresentar contraproducción	Refractariedad	Acto de descortesía de fustigación
	Mostrarse antagonista	Oponerse a práctica laboral		
	Mostrarse corporativo	Generalizar lo particular	Afiliación exacerbada (exogrupo)	
e	<i>time off requests should not be automatically assumed.</i> ‘las solicitudes de tiempo libre no deben ser asumidas automáticamente.’			
	Mostrar jerarquía	Alorepresentar contraproducción	Refractariedad	Acto de descortesía de fustigación
	Mostrarse antagonista	Oponerse a práctica laboral		

Importa ahora poner el foco en cómo se modaliza la imagen comprometida en cada actividad registrada. Para ello, se correlacionan las actividades de imagen comprometidas con un determinado tipo de descortesía y los rasgos modalizadores a través de los cuales se efectúan. Se dispone esto en la Tabla 35.

Tabla 35. Necesidades de imagen de rol, amenazas, imagen, tipo de descortesía y modalización en S22-3

Referencias: 1. Centralización delictica, 2. Deontica, 3. Epistémica, 4. Evidencial, 5. Valorativa, 6. Reflexiva

	NECES. DE ROL	ACTO / ESTRATEGIA	IMAGEN COMPROM.	TIPO DE DESCORTESÍA	RASGOS MODALIZACIÓN					
					1	2	3	4	5	6
a	Mostrar jerarquía	Coartar	Autonomía	Escatima deliberada de la cortesía esperada	-	+	-	-	+	+
b		Intimar	Desafiliación	Acto form. cortés animado de un propósito descortés	+	+	-	+	-	+
c		Dudar del desempeño	Autonomía	Acto form. cortés animado de un propósito descortés	+	+	-	-	+	+
d		Alorepresentar contraproducción	Refractariedad	Acto de descortesía de fustigación	-	+	+	+	-	-
e		Alorepresentar contraproducción	Refractariedad	Acto de descortesía de fustigación	-	+	+	-	+	+
a	Mostrar competencia	Poner obstáculo, dificultad	Autonomía	Escatima deliberada de la cortesía esperada	-	+	-	-	-	-

b		Presuponer errores	Desafiliación	Acto form. cortés animado de un propósito descortés	+	+	-	-	-	+
c		Intimar	Autonomía	Acto form. cortés animado de un propósito descortés	+	+	-	+	+	+
b	Mostrarse antagonista	Oponerse a práctica laboral	Desafiliación	Acto form. cortés animado de un propósito descortés	+	+	-	-	+	+
d		Oponerse a práctica laboral	Refractariedad	Acto de descortesía de fustigación	-	+	-	-	+	+
e		Oponerse a práctica laboral	Refractariedad	Acto de descortesía de fustigación	-	+	-	-	+	+
a	Mostrarse corporativo	Aprobar en disconformidad	Afiliación exacerbada (exogrupo)	Escatima deliberada de la cortesía esperada	-	+	-	-	-	-
d		Generalizar lo particular	Afiliación exacerbada (exogrupo)	Acto de descortesía de fustigación	-	+	+	+	-	-

De esta correlación se observa lo siguiente. El acto de escatima deliberada de cortesía es común a las necesidades de rol por mostrarse jerárquico, competente y corporativo, con un compromiso de imagen de la autonomía individual y la afiliación exacerbada a un exogrupo. Se modaliza por una no-centralización deíctica (por descentralización o periferia), con un valor axiológico y de reflexividad interlocutiva cuando se trata de mostrar la imagen de jerarquía. Se puntualiza esto en la Tabla 36.

Tabla 36. Acto de escatima deliberada de la cortesía esperada y su modalización en S22-3

Referencias: 1. Centralización deíctica, 2. Deóntica, 3. Epistémica, 4. Evidencial, 5. Valorativa, 6. Reflexiva

	NECES. DE ROL	ACTO / ESTRATEGIA	IMAGEN COMPROM.	TIPO DESCORTESÍA	RAGOS MODALIZACIÓN					
					1	2	3	4	5	6
a	Mostrar jerarquía	Coartar	Autonomía	Escatima deliberada de la cortesía esperada	-	+	-	-	+	+
a	Mostrar competencia	Poner obstáculo, dificultad	Autonomía		-	+	-	-	-	-
a	Mostrarse corporativo	Aprobar en disconformidad	Afil. exacerbada (exogrupo)		-	+	-	-	-	-

La descortesía producida a través de actos formalmente corteses animados de un propósito descortés atañe a las necesidades de imagen de rol de jerarquía, competencia y antagonismo. Compromete aspectos de autonomía y de desafiliación en la imagen. Se modaliza a partir de una marcada centralización deíctica y una

reflexividad interlocutiva constante. Presentes también, aunque en menor grado, son los rasgos relacionados con una valoración axiológica y con la evidencialidad. Se registra esto en la Tabla 37.

Tabla 37. *Acto formalmente cortés animado de un propósito descortés y su modalización en S22-3*

Referencias: 1. Centralización deíctica, 2. Deóntica, 3. Epistémica, 4. Evidencial, 5. Valorativa, 6. Reflexiva

	NECES. DE ROL	ACTO / ESTRATEGIA	IMAGEN COMPROM.	TIPO DESCORTESÍA	RASGOS MODALIZACIÓN					
					1	2	3	4	5	6
b	Mostrar jerarquía	Intimar	Desafiliación	Acto formalmente cortés animado de un propósito descortés	+	+	-	+	-	+
c		Dudar del desempeño	Autonomía		+	+	-	-	+	+
b	Mostrar competencia	Pres. errores	Desafiliación		+	+	-	-	-	+
c		Intimar	Autonomía		+	+	-	+	+	+
b	Mostrarse antagonista	Oponerse a práctica laboral	Desafiliación		+	+	-	-	+	+

Por último, se destaca que la descortesía producida a través de actos de descortesía de fustigación está relacionada con necesidades de rol por mostrarse jerárquico, competente y corporativo. Se compromete en ella una imagen de refractariedad y de afiliación exacerbada al exogrupo jerárquico superior. Este compromiso se modaliza ampliamente, con una notable incidencia, como en la descortesía por escatima de cortesía, de la no-centralización deíctica (por descentralización o periferia), la modalización epistémica y evidencial, la valoración axiológica y la reflexividad interlocutiva.

Tabla 38. Acto de descortesía de fustigación y su modalización en S22-3

Referencias: 1. Centralización deíctica, 2. Deóntica, 3. Epistémica, 4. Evidencial, 5. Valorativa, 6. Reflexiva

	NECES. DE ROL	AMENAZA	IMAGEN COMPROM.	TIPO DESCORTESÍA	RASGOS MODALIZACIÓN					
					1	2	3	4	5	6
d	Mostrar jerarquía	Alorepresentar contraproducción	Refractariedad	Acto de descortesía de fustigación	-	+	+	+	-	-
e					-	+	+	-	+	+
d	Mostrarse antagonista	Oponerse a práctica laboral	Refractariedad		-	+	-	-	+	+
e					-	+	-	-	+	+
d	Mostrarse corporativo	Generalizar lo particular	Afiliación exacerbada (exogrupo)		-	+	+	+	-	-

Para concluir, el análisis de la gestión de imagen se correlaciona con actividades de descortesía modalizadas desde un eje deóntico que efectúa un *yo* condicionado y condicionante por factores ajenos a su acción, pero que igualmente amenaza con un estado de cosas o que imponen o exigen un otro. Desde este *yo* se axiologiza negativamente y se marca reflexivamente el desajuste en las actividades comunicativas. A partir de ello, los distintos tipos de descortesía identificados adquieren rasgos modalizadores diferenciados, como se resume en la Tabla 39, marcando con negritas aquellos rasgos que intervienen en la modalización de la intervención.

Tabla 39. Rasgos de modalización de la descortesía en S22-3

Ref.	TIPO DESCORTESÍA	RASGOS MODALIZADORES
a	Escatima deliberada de la cortesía esperada	[-centralizada] [+descentralizada] [+periférica] [+comisiva] [+permisiva] [+obligativa] [-deductiva] [-asumida] [-especulativa] [-testimonial] [-sensorio-experiencial] [+axiológica] [-no axiológica] [+interlocutiva] [-fáctica] [-lingüística-disc.]

b, c	Acto formalmente cortés animado de un propósito descortés	[+centralizada] [-descentralizada] [-periférica] [+comisiva] [+permisiva] [+obligativa] [-deductiva] [-asumida] [-especulativa] [+testimonial] [+sensorio-experiencial] [+axiológica] [-no axiológica] [+interlocutiva] [-fáctica] [-lingüística-disc.]
d, e	Acto de descortesía de fustigación	[-centralizada] [+descentralizada] [+periférica] [+comisiva] [+permisiva] [+obligativa] [-deductiva] [+asumida] [-especulativa] [+testimonial] [+sensorio-experiencial] [+axiológica] [-no axiológica] [+interlocutiva] [-fáctica] [+lingüística-disc.]

6.3.3.8 Resumen

El análisis de **S22-3** permitió colegir la manera por la cual se satisfacen las necesidades de imagen de un rol claramente definido en jerarquía y función. En ello, se expresan actividades relacionadas con la descortesía. Estas son impulsadas por dos propósitos laborales comunes al hacer productivo: primero, autorizar la concesión de una licencia ordinaria de descanso de tres semanas y, segundo, instruir sobre cómo se debe solicitar tal concesión para una próxima ocasión. Se considera que ambos propósitos laborales son congruentes con un desempeño específico a rectificar, ya que no se corresponden con determinados procesos y procedimientos empresariales. Esto se manifiesta en una actividad comunicativa admonitoria que tensa el clima socioemocional al estipular, advertir y expresar disconformidad sobre una conducta o actitud. Ello le quita fuerza al acto declarativo con el cual se aprueba la solicitud ante la presencia de actos expresivos que revelan la escatima, la oposición, el reproche y el apremio a una posible situación de evaluación de desempeño. Esta configuración de actos se produce mediante una subjetividad ubicada en la periferia deíctica que evoca un *no-yo* empresarial-corporativo, una deóntica que se inclina hacia lo realizativo y lo

necesario, una valorización axiológica negativa relacionada con la contraproducción, un grado de certeza fundado en un posicionamiento epistémico asumido en términos generales mediante evidenciales y una reflexividad que marca principalmente un desajuste interlocutivo y otro lingüístico-discursivo.

La descortesía responde a un rol atinente al puesto o cargo ocupado dentro de una organización empresarial. Se detalla la satisfacción de cuatro necesidades relacionadas con ese rol: mostrar jerarquía, competencia, antagonismo y corporativismo. La necesidad de jerarquía se conforma en tanto se muestra la posibilidad de condicionar la concesión, requerir el cambio de una práctica laboral e intimar con afectar una evaluación de desempeño. La de competencia refiere a la aptitud de instruir y comunicar aspectos difíciles o indeseados. La de antagonismo muestra la oposición o discrepancia con prácticas que se consideran contraproductivas en la comunidad. La de corporativismo se conforma al atender un requerimiento individual desde una generalidad empresarial allende al objetivo perseguido o la práctica puntual de la comunidad. Las amenazas producidas surgen de la satisfacción de tales necesidades. Se expresan mediante la posibilidad de aprobar en disconformidad, coartar, intimar, dudar del desempeño, asignar contraproducción por la presuposición de errores, oponerse a una práctica laboral y generalizar lo particular como una forma de poner obstáculos.

En tales actividades de descortesía se centraliza un *yo* al mostrar competencia y se vuelve periférico cuando se muestra antagonismo o corporativismo. Asimismo, son relevantes los juicios de valor axiologizados de manera negativa y las referencia a una reflexividad para marcar un desajuste en las actividades comunicativas. En contraste, el posicionamiento subjetivo no privilegia las modalizaciones epistémica y evidencial, sino que son referidos al mostrar una experiencia general. Todo ello se

correlaciona con una posición subjetiva con eje en lo deóntico, particularmente en un *yo* que muestra contornos en la exigencia de cumplimiento con cierto orden de cosas. Las actividades de descortesía, en sus tres tipos, se producen a partir de recursos deónticos para atribuir responsabilidad en el endo y exogrupo como representante de la empresa. En la primera atribución, el destinatario *es hecho responsable de algo*. Están presentes procesos epistémicos (se asume, se da por sentado), valorativos (axiológicos) y evidenciales (se dan pruebas de ello), imputación que estará a cargo del destinatario reconocer, justificar o impugnar según el compromiso de imagen que gestione. En la segunda, la responsabilidad deviene por la generalidad de la organización empresarial: *uno es responsable y tiene la responsabilidad por las condiciones naturales del puesto que ocupa en la jerarquía*. Esta deóntica es independiente del individuo o de la gestión de imagen que pueda lograr: deviene dada y es impuesta en su llamamiento.

6.3.4 Ejemplo 2. Recursos modalizadores para la descortesía bilateral

La sumatoria de notificaciones, ratificaciones y solicitudes de informes adicionales puede ser considerado una “microgestión”¹⁰¹ y transformarse en un factor que favorece un clima socioemocional negativo. El punto de partida de análisis para este segundo caso supone que en la secuencia se presentan, precisamente, indicios de una microgestión laboral cuyo efecto social es de descortesía. Como se verá, ella atañe imágenes de autonomía, desafiliación y refractariedad en tanto se ponen en juego y se gestionan necesidades de imagen de rol que involucran el mostrarse jerárquico, competente, eficiente y antagónico. En ello, las actividades de descortesía producidas

¹⁰¹ Cf. , por ejemplo, Niko Canner and Ethan Bernstein: "Why is Micromanagement So Infectious?", Harvard Business Review, August 17 2016, en: <https://hbr.org/2016/08/why-is-micromanagement-so-infectious>

desde recursos deónticos atribuyen responsabilidad individual que es asignada también desde un posicionamiento naturalizado para el rol asumido. La secuencia es innovadora respecto del caso anteriormente analizado en tanto que, a través del comportamiento descortés, se refuta la atribución de la responsabilidad y se deriva lo necesario –y su condición de racionalidad compartida– a lo permisible –y su particularización de la voluntad y el deseo individual.

6.3.4.1 Análisis situacional y contextual de S6-5

Se analiza a continuación el quinto correo electrónico de una secuencia de siete. Los primeros cuatro presentan propósitos laborales propios del grupo que son neutrales respecto del *continuum* cortesía-descortesía o no atinentes a la descortesía. Lo remite Powell, Michelle [2-J-USA] casi una hora después de la última intervención (cf. S6-4) y algunos minutos por fuera del horario de trabajo en Argentina (lunes, 18:09 h). Consta de 11 palabras. Configura como destinatario directo a Sirignano, Darío [1-NJ-ARG], con quien adscribe a un mismo endogrupo, y a Dowd, Emma [3-J-USA] como destinatario “en copia” y miembro de un exogrupo con rol de mando empresarial en la organización.

En los datos etnográficos de la ficha descriptiva (cf. Materiales Suplementarios), el informante consigna que la orientación de la actividad de descortesía se produce de Valsiner, Jenn [3-J-USA] a Sirignano, Darío [1-NJ-ARG]. Se indica que el correo electrónico lo envía al cierre de la jornada laboral para “meter presión” (*push*) en la tarea. Powell, Michelle [2-J-USA] solicita que le confirmen que se está trabajando sobre una tarea asignada anteriormente para dejarlo “en evidencia ante los demás” porque no se la culminó y se la dejó para el día siguiente.

6.3.4.2 Segmentación y sistematización analítica de S6-5

La intervención **S6-5** se segmenta en dos unidades analíticas, indicadas como

(a) y (b) en la Equivalencia 11.

From: Powell, Michelle [2-J-USA] Sent: Monday, January 31, 2011 6:09 PM To: Sirignano, Darío [1-NJ-ARG] Cc: Dowd, Emma [3-J-USA] Subject: RE: BBY -- COMPLETE > Ready for PR	De: Powell, Michelle [2-J-USA] Fecha: lunes, enero 31, 2011 6:09 PM Para: Sirignano, Darío [1-NJ-ARG] Cc: Dowd, Emma [3-J-USA] Asunto: RE: BBY -- COMPLETE > Ready for PR
(a) You are doing the questions for her other mods too, (b) right?	(a) Estás haciendo las preguntas para sus otras modif. también, (b) ¿verdad?

Equivalencia 11 para S6-5

A continuación, se ordenan los elementos identificados para el análisis.

S6-5

(a) *You are doing the questions for her other mods too* ‘Estás haciendo las preguntas para sus [+femenino] otras modif. también,’

- i. modo indicativo + presente progresivo + léxico especializado: *mods* [=‘modificaciones’]
- ii. suponer un estado de cosas, corroborar un curso de acción
- iii. [ASERTIVO] suponer
- iv. [DEÍCTICA] periférica | [EPISTÉMICA] asumida | [DEÓNTICA] obligativa | [REFLEXIVA] fáctica

(b) *right?* ‘¿verdad?’

- i. coetilla interrogativa
- ii. coparticipar la suposición de un estado de cosas, corroborar
- iii. [DIRECTIVO] requerir
- iv. [DEÍCTICA] periférica | [EPISTÉMICA] especulativa | [DEÓNTICA] obligativa | [VALORATIVA] axiológica | [REFLEXIVA] interlocutiva

6.3.4.3 Propósitos laborales de S6-5

Se orienta un propósito laboral para confirmar el cumplimiento con el seguimiento de las tareas asignadas y para controlar que la productividad no se vea

afectada por atrasos o problemas imprevistos. La actividad conforma lo que en la práctica se reconoce como un “toque” (*quick touchbase*) o “seguimiento” (*follow up*); es decir, ponerse en contacto sobre un tema puntual que necesita tratarse rápidamente para determinar su estado de producción. A través de ello, se marca la falta de reporte al cierre del día laboral: Sirignano, Darío [1-NJ-ARG] debería haber informado sus avances en la tarea asignada antes de concluir su jornada laboral y retirarse de la oficina. El “toque” corroborativo impulsa el cumplimiento de tal rutina individual con efecto grupal.

6.3.4.4 Actividades comunicativas de S6-5

Se asume un estado de cosas que requiere ser ratificado. Powell, Michelle [2-J-USA] solicita una respuesta preferida afirmativa para registrar el cumplimiento de responsabilidades laborales individuales y grupales. Al buscar tal confirmación, se presupone que Sirignano, Darío [1-NJ-ARG] está abocado a la tarea asignada y se indica que notifique acerca del avance realizado. Estas actividades se centran en la producción de un acto asertivo en **(a)** y otro directivo en **(b)**. El primero concierne suponer un estado de cosas para controlar la cadena de producción, ya que en se da por hecho el cumplimiento de un curso de acción. El segundo requiere que se confirme su estado para coparticipar la necesidad de ratificar supuestos.

6.3.4.5 Modalizaciones en S6-5

En **(a)** se modaliza un *yo* posicionado en la periferia déictica que asume un valor fáctico general. Luego, en **(b)** se produce un alejamiento de tal grado de certeza al especular sobre un orden de cosas que busca confirmarse. En este movimiento fáctico certeza-incerteza, se conjuga una deóntica que externaliza el factor de incerteza para exponer la necesidad de anularlo. En ello, se le “carga” al destinatario la obligación de mantener el grado de certeza deseado. El desajuste fáctico e interlocutivo

se producen porque se muestra que no se sabe qué se hizo al finalizar la jornada laboral porque se omitió enviar un reporte que informara sobre ello, lo que descubre una falta evasiva de comunicación al respecto.

6.3.4.6 Actividades de imagen de rol en S6-5

El rol asumido se configura a partir de rasgos que se orientan a satisfacer necesidades relacionadas principalmente con mostrarse *jerárquico* y *competente*.

La necesidad de mostrarse jerárquico se produce en **(a)** mediante una deóntica laboral que implica cumplir con las tareas asignadas y, en **(b)**, por recurrir a una función que es natural al puesto al exigir un reporte de producción. En ambos segmentos, el posicionamiento deóntico se muestra obligatorio hacia el destinatario y comisivo hacia sí mismo, en tanto es función propia del puesto jerárquico (y, por ende, del rol) supervisar para evitar errores u omisiones que acarreen contraproductividad.

La necesidad de mostrarse competente remarca el seguimiento consistente de los procesos y procedimientos estipulados por la empresa a través de, por ejemplo, un canal comunicativo abierto y disponible para indagar sobre el estado de producción diario. En la satisfacción de estas necesidades, se producen amenazas por la axiologización negativa del desempeño del destinatario. En palabras más ilustrativas, se lo “desaira” ante un error u omisión por una falta de comunicación que implica contraproductividad. Esta amenaza se habilita por una verticalidad jerárquica a la que se puede recurrir para escalar la situación que, de hecho, está en el circuito comunicativo como destinatario “en copia”.

En la Tabla 40 se ordenan los elementos que se registran en las actividades de imagen de rol de esta intervención.

Tabla 40. Necesidades de imagen de rol, amenazas, imagen y tipo de descortesía en S6-5

ACTIVIDADES DE IMAGEN DE ROL EN S6-5				
NECESIDAD	RECURSO MODALIZADOR	ACTO	ESTRATEGIA	ATENUANTE / AGRAVANTE
a	<i>You are doing the questions for her other mods too</i> ‘Estás haciendo las preguntas para sus [+femenino] otras modif. también,’			
Mostrar jerarquía (asumir cumplimiento) Mostrar competencia (remarcar el seguimiento de procesos)	Periferia, obligación asunción, reflexión fáctica	Suponer, exponer Autorepresentar: asertiva, a cargo del proceso laboral	Desairar Alorepresentar: presuponer un error u omisión por falta de comunicación	Atenuante: aseverar de forma positiva, modo oracional afirmativo, progresivo
b	<i>right?</i> ‘¿verdad?’			
Mostrar jerarquía (exigir) Mostrar competencia (remarcar el seguimiento de procesos)	Periferia, obligación, especulación, axiologización, reflexión interlocutiva	Requerir, corroborar Autorepresentar: asertiva, a cargo del proceso laboral	“Dejar en evidencia” Alorepresentar: presuponer un error u omisión por falta de comunicación	Atenuante: coletilla interrogativa

A continuación, se especifican las relaciones entre las necesidades de imagen de rol descritas anteriormente y las modalizaciones producidas. Ello se ordena a través de la Tabla 41.

Tabla 41. Necesidades de imagen de rol y rasgos en los tipos de modalizaciones en S6-5

	NECESIDADES DE IMAGEN DE ROL	MODALIZACIONES					
		DEICT.	DEÓNT.	EPIST.	EVID.	VALOR.	REFL.
a	Mostrar jerarquía	periferia	obligac.	asunción	–	–	fáctica
b	Mostrar jerarquía	periferia	obligac.	especulac.	–	axiológ.	interloc.
a	Mostrar competencia	periferia	obligac.	asunción	–	–	fáctica
b	Mostrar competencia	periferia	obligac.	especulac.	–	axiológ.	interloc.

Se observa la incidencia de una modalización periférica en todas las necesidades de imagen mostradas en esta intervención, con una deóntica presente en

su variante obligativa y otra epistémica a partir de asunciones y especulaciones. De igual manera, se identifican modalizaciones valorativas axiológicas y reflexivas fácticas e interlocutivas. Se destaca la falta de ocurrencia de una modalización evidencial, que es precisamente lo que se compele a producir. Así, las necesidades de imagen en el rol asumido se modalizan simétricamente para posicionar a un *yo* en la periferia deíctica. Desde allí se muestra una deóntica impositiva que atañe una serie de asunciones y especulaciones axiologizantes sobre el desempeño laboral del destinatario. A través de ello, se presenta la “no-coincidencia” fáctica por búsqueda del referente de avance productivo y la interlocutiva por tener que efectuar un seguimiento corroborativo cuando es responsabilidad del destinatario realizarlo sin requerimiento previo.

6.3.4.7 Gestión de imagen y descortesía en S6-5

Las necesidades de jerarquía y competencia comprometen el aspecto de autonomía individual de la imagen básica gestionada en la intervención. En la primera, la imagen de rol satisface la necesidad de mostrarse en jerarquía al presentar un desempeño laboral propio aun cuando éste entraña deteriorar el del destinatario. En la de competencia, la autonomía se configura por presuponer un estado de producción tal como pretende el rol asumido: se “da por hecho” que el destinatario está siendo productivo en la tarea asignada, pero que no se tiene real indicio sobre ello. Además, se puntualiza una falta laboral por omisión comunicativa en la cadena productiva; en otras palabras, la necesidad de mostrar competencia desde una imagen de autonomía lleva a remarcar que se omitió brindar un reporte de final de jornada.

La actividad de descortesía se produce cuando en la satisfacción de ambas imágenes de rol se privilegia destacar una actuación laboral propia (presuponer de manera positiva) pero, al hacerlo, se menoscaba una ajena ante el seguimiento

supervisado del destinatario “en copia”. En este sentido, la actividad se asienta en un tipo de acto formalmente cortés al suponer que se está trabajando, pero el mismo está animado de un propósito descortés que efectúa al individuo para comunicarle que no se tiene información de lo que está produciendo. Se resumen estas consideraciones por intermedio de la

Tabla 42.

Tabla 42. Necesidades de imagen de rol, amenazas, imagen y tipo de descortesía en S6-5

	NECESIDAD DE IMAGEN DE ROL	ACTO / ESTRATEGIA	IMAGEN COMPROMETIDA	TIPO DE DESCORTESÍA
a	<i>You are doing the questions for her other mods too</i> ‘Estás haciendo las preguntas para sus [+femenino] otras modif. también,’			
	Mostrar jerarquía	Desairar	Autonomía	Acto formalmente cortés animado de un propósito descortés
	Mostrar competencia	Alorepresentar: presuponer un estado de producción		
b	<i>right?</i> ‘¿verdad?’			
	Mostrar jerarquía	Desairar	Autonomía	Acto formalmente cortés animado de un propósito descortés
	Mostrar competencia	Alorepresentar: falta de comunicación		

En cuanto a cómo se correlacionan el compromiso de imagen básica, el tipo de descortesía identificado y los rasgos modalizadores, se observa la carencia de indicadores de una modalización evidencial y la profusa modalización de tipos deónticos, epistémicos y reflexivos. Se puede visualizar esto mediante la Tabla 43.

Tabla 43. Acto formalmente cortés animado de un propósito descortés y su modalización en S6-5

Referencias: 1. Centralización deíctica, 2. Deóntica, 3. Epistémica, 4. Evidencial, 5. Valorativa, 6. Reflexiva

	NECES. DE ROL	ACTO / ESTRATEGIA	IMAGEN COMPROM.	TIPO DE DESCORTESÍA	RASGOS DE MODALIZACIÓN					
					1	2	3	4	5	6
a	Mostrar jerarquía	Desairar	Autonomía	Acto formalmente cortés animado de un propósito descortés	-	+	+	-	-	+
b					-	+	+	-	+	+
a		Presuponer un estado de producción			-	+	+	-	-	+

En los datos etnográficos de la ficha descriptiva (cf. Materiales Suplementarios), el informante reconoce una actividad de descortesía con orientación inversa con respecto a la anterior intervención, de Sirignano, Darío [1-NJ-ARG] a Valsiner, Jenn [3-J-USA]. Se refiere que en el correo electrónico es breve con el propósito ulterior de rechazar cualquier posible hostigamiento a través del microgerenciamiento (“para que se deje de joder”). Se indica asimismo un desajuste por el cual se lo “deja en evidencia” (*in the spotlight*) por una cuestión menor en la rutina y que eso no debería ser causal de “pánico” en la jerarquía superior.

6.3.4.9 Segmentación y sistematización analítica de S6-6

La intervención **S6-6** se segmenta en dos unidades analíticas, indicadas como **(c)** y **(d)** en la Equivalencia 12.

From: Sirignano, Darío [1-NJ-ARG] Sent: Tuesday, February 01, 2011 10:54 To: Powell, Michelle [2-J-USA] Cc: Dowd, Emma [3-J-USA] Subject: RE: BBY Hi Michelle, (c) Yes, (d) don't panic... Thanks, Darío	De: Sirignano, Darío [1-NJ-ARG] Fecha: Tuesday, February 01, 2011 10:54 Para: Powell, Michelle [2-J-USA] Cc: Dowd, Emma [3-J-USA] Asunto: RE: BBY Hi Michelle, (c) Yes, (d) don't panic... Thanks, Darío
---	---

Equivalencia 12 para S6-6

En tales segmentos se han identificado los siguientes elementos de análisis que se ordenan a continuación.

S6-6

(c) *Yes, 'Sí,'*

- i. recurso aseverativo
- ii. confirmar un curso de acción
- iii. [DECLARATIVO] confirmar
- iv. [DEÍCTICA] centralizada | [DEÓNTICA] comisiva | [EPISTÉMICA] especulativa | [REFLEXIVIDAD] fáctica

(d) *don't panic...* 'no entres en pánico (=no te asustes, =no te preocupes)'

- i. modo imperativo + negación + léxico axiológico negativo:
pánico
- ii. responder: expresar certeza, indicar cómo alguien debe sentirse
- iii. [DIRECTIVO] aseverar | [EXPRESIVO] exhortar
- iv. [DEÍCTICA] periférica | [DEÓNTICA] comisiva |
[EPISTÉMICA] especulativa | [VALORATIVA] axiológica |
[REFLEXIVIDAD] interlocutiva

6.3.4.10 Propósitos laborales de S6-6

En esta se corrobora el estado de la cuestión solicitado a través de una afirmación y un eslogan para reasegurar acerca de un estado de cosas.

6.3.4.11 Actividades comunicativas de S6-6

Se cumple al día siguiente con la obligación de dar respuesta a un requerimiento laboral. Se utiliza para ello el recurso afirmativo en (c) que confirma un estado de cosas. No se brindan mayores detalles específicos sobre el estado de avance de la asignación. Por ejemplo, no se prevé cuándo se completará la asignación o si se tiene alguna dificultad de ejecución, datos que son pretendidos para la administración del proyecto y que es considerado una buena práctica en la comunidad laboral. Luego, en (d) se produce un acto declarativo que asevera determinada predisposición y otro expresivo que se orienta a exhortar su cese.

6.3.4.12 Modalizaciones en S6-6

La posición subjetiva se centraliza en (c) y en una postura epistémica por la cual se asume un tipo de certeza inespecífica y general. La facticidad mostrada se modaliza en tanto se produce un acto asertivo sin la mostración de indicios que especifiquen el grado de certidumbre de la actividad comunicativa. Así, la utilización del adverbio afirmativo en (c) se orienta a confirmar un estado de cosas prometido o a

realizar, el cual, al no sustanciarse en particulares ni modalizarse evidencialmente, permanece indeterminado en la exigüidad informativa. La postura deíctica se hace periférica en **(d)** y muestra la necesidad de fomentar un estado interno positivo (*don't panic* 'no entrar en pánico' =estar en calma) que presupone una valorización axiológica negativa (es decir, se afirma estar en un "estado de pánico"). Esto favorece una axiologización negativa a través de la cual se muestran los desajustes fácticos e interlocutivos en la actividad comunicativa.

6.3.4.13 *Actividades de imagen de rol en S6-6*

El rol asumido se configura a partir de la necesidad de mostrarse en lo que se identifica como *un antagonismo eficiente*. Esta se satisface con una actividad que confirma un curso de acción y que ratifica su estado. Se involucra en ello una autorepresentación de estar a cargo de la producción asignada. La necesidad de mostrarse eficiente se basa en una toma de decisión auto-determinada que mantiene la tesitura de no reportar los avances de la producción del día anterior, omisión expuesta en **S6-5**. Este es un aspecto no consensuado que reclama para sí la exigencia de plena confianza en lo que se afirma sin brindar evidencias o fundamentos. Emerge de allí el rasgo antagonista del rol asumido, cuya estrategia es escatimar información detallada sobre los avances laborales.

Las amenazas efectuadas atañen la obstaculización de la práctica laboral grupal al retener u omitir los detalles informativos reclamados. Esto puede ser considerado como una evasión de las responsabilidades atinentes a una imagen grupal del rol, en tanto compromete el desempeño de otros miembros del endogrupo. Al mismo tiempo, el sesgo antagónico efectúa amenazas al presentar una necesidad de autodeterminación al límite de las funciones y responsabilidades del puesto laboral. Las amenazas están parcialmente atenuadas en **(a)** por la producción del par adyacente preferido, aunque

la exigüidad informativa y la tardanza de respuesta suponen agravantes que contrarrestan tal atenuación. En **(b)**, la amenaza se efectúa al presuponer un estado emocional negativo que no se circunscribe dentro de las necesidades de imagen de rol asumido por el destinatario. Esta amenaza se funda en alorepresentar un estado por fuera del rol a efectos de causar un retraso o molestia a través de una artimaña. Ello parece atenuarse en cuanto se busca lograr un efecto humorístico conformado por el uso de una hipérbole chicanera (*panic* ‘pánico’; cf. nota 102). Sin embargo, esto se diluye por aspectos cronémicos: la posible chanza se vuelve inoportuna en el retraso de la respuesta, dejándola así “fuera de juego”. En la Tabla 44 se ordenan las anteriores observaciones.

Tabla 44. Necesidades de imagen de rol, amenazas, imagen y tipo de descortesía en S6-6

ACTIVIDADES DE IMAGEN DE ROL EN S6-6					
	NECESIDAD	RECURSO MODALIZADOR	ACTO	ESTRATEGIA	ATENUANTE / AGRAVANTE
c	<i>Yes, ‘Sí,’</i>				
	Mostrar antagonismo (evadir) Mostrar eficiencia (confirmar)	Centralización, especulación	Afirmar, confirmar Autorepresentar: determinado, a cargo de la tarea asignada	Evadirse, omitir función Retener información	Atenuante: producir el par adyacente preferido Agravantes: exigüidad informativa, cronémico (tardar en responder)
d	<i>don’t panic...</i> ‘no entres en pánico (=no te asustes, =no te preocupes)’				
	Mostrar eficiencia (reasegurar) Mostrar antagonismo (subestimar)	Periferia, comisión, axiologización, reflexividad interlocutiva	Expresar certeza, reasegurar, tranquilizar “Llamar a la confianza” Autorepresentar: asertivo, a cargo de la tarea asignada	Molestar, chicanear Tomar decisiones unilaterales Alorepresentar: fuera de sí, de rol	Atenuante: posible búsqueda de efecto humorístico Agravante: cronémica: tardar en responder

A continuación, en la Tabla 45 se muestra una relación entre las necesidades de imagen de rol identificadas y los tipos de modalizaciones.

Tabla 45. *Necesidades de imagen de rol y rasgos en los tipos de modalizaciones en S6-6*

	NECESIDADES DE IMAGEN DE ROL	MODALIZACIONES					
		DEICT.	DEÓNT.	EPIST.	EVID.	VALOR.	REFL.
c	Mostrar antagonismo	periferia	permisiv.	–	–	–	fáctica
c	Mostrar eficiencia	central.	comisiva	especulat.	–	–	fáctica
d	Mostrar eficiencia	periferia	comisiva	especulat.	–	axiológ.	interloc.
d	Mostrar antagonismo	periferia	permisiv.	–	–	axiológ.	interloc.

Se advierte una modalización orientada hacia la periferia deíctica. La centralización indicada se da de manera conjunta con una reflexividad fáctica que referencia al desarrollo de la asignación laboral en pugna y que se relaciona con la necesidad de mostrar eficiencia en el rol asumido. La periferia coincide con una axiologización negativa y un desajuste interlocutivo en la mostración de antagonismo. El aspecto deóntico se modaliza en lo realizativo para prometer un desarrollo en el estado de cosas y, así, satisfacer la necesidad de mostrar eficiencia en el rol asumido. Acompaña a ella un plano epistémico general especulativo alejado del grado de certeza requerido, sin la ocurrencia de la modalización evidencial que se compelia en **S6-5** y cuya necesidad no se satisface.

6.3.4.14 Gestión de imagen y descortesía en S6-6

Las necesidades de eficiencia y de antagonismo se imbrican de manera compleja para modalizar aspectos de autonomía y de desafiliación en la gestión de la imagen básica. La de mostrarse eficiente, de manera particular, entraña una imagen de autonomía en la cual se considera innecesario ratificar avances en la producción, en tanto se las presume realizadas. Sobre ello, se confirma el presupuesto del destinatario para ratificar la propia autonomía y no para referenciar datos de los avances

producidos. En este sentido, el adverbio afirmativo en **(a)** se aleja de un trabajo neutral o de una imagen de afiliación para remarcar contornos propios dentro del desempeño laboral del grupo. En **(b)**, el reaseguro satisface la confirmación de las decisiones tomadas por cuenta propia y no las que reclama satisfacer la imagen del rol del destinatario. En tales contornos, la exigüidad informativa y la “chicana”¹⁰² se oponen a satisfacer los deseos de imagen identificados en la actividad comunicativa, por lo que encuadra allí entonces una imagen de desafiación.

Este complejo de imágenes efectúa actividades de descortesía. En primer lugar, es preciso volver a subrayar que el adverbio en **(a)** es, ante todo, la realización forzada y micro-contenida de una intervención que debería haberse dado y no se produjo: hay una imagen de autonomía en el “no decir” o el “decir parcialmente” propugnado entre mostrarse eficiente y antagonista. En ese sentido, se conforma una actividad de descortesía descrita en el tipo *escatima deliberada de la cortesía esperada* que se produce en la omisión evasiva durante el intercambio y la exigüidad informativa de la intervención. En segundo lugar, en **(a)** se confirma un estado de cosas y en **(b)** se lo reasegura reteniendo datos de avance de la asignación, lo cual convalida la decisión unilateral de no informar la producción del día. Se produce en su lugar una chanza desmarcada temática y cronémicamente de la secuencia. Estas actividades de imagen no son neutrales ni efectúan cortesía, sino que se correlacionan con una descortesía tipificada como un acto formalmente cortés animado por un propósito descortés, por un lado, y una escatima deliberada de la cortesía esperada por el otro. Se ordenan estas observaciones en la Tabla 46.

¹⁰² Esto se reconoce como una formulación esquemática, para descalificar, provocar o molestar. Involucra confrontación y mala fe en un pleito entre partes.

Tabla 46. Necesidades de imagen de rol, amenazas, imagen y tipo de descortesía en S6-6

	NECESIDAD DE IMAGEN DE ROL	ACTO / ESTRATEGIA	IMAGEN COMPROMETIDA	TIPO DE DESCORTESÍA
c	<i>Yes, 'Sí,'</i>			
	Mostrar antagonismo (evadir)	Evadirse, omitir función	Autonomía	Escatima deliberada de la cortesía esperada
	Mostrar eficiencia (confirmar)	Retener información		Acto formalmente cortés animado de un propósito descortés
d	<i>don't panic... 'no entres en pánico (=no te asustes, =no te preocupes)'</i>			
	Mostrar eficiencia (reasegurar)	Tomar decisiones unilaterales	Desafiliación	Acto formalmente cortés animado de un propósito descortés
	Mostrar antagonismo (subestimar)	Molestar, "chicanear"		Escatima deliberada de la cortesía esperada

Asimismo, y como se correlaciona en la Tabla 47, los rasgos modalizadores deónticos y reflexivos co-ocurren plenamente con el compromiso de la imagen situacional y la actividad de descortesía tipificada, con indicios de una modalización algo más centralizada, epistémica y axiologizante. Asimismo, no se registran indicios de una modalización evidencial.

Tabla 47. Acto formalmente cortés animado de un propósito descortés y su modalización en S6-6

Referencias: 1. Centralización deíctica, 2. Deóntica, 3. Epistémica, 4. Evidencial, 5. Valorativa, 6. Reflexiva

	NECES. DE ROL	ACTO / ESTRATEGIA	IMAGEN COMPROM.	TIPO DE DESCORTESÍA	RASGOS DE MODALIZACIÓN					
					1	2	3	4	5	6
c	Mostrar eficiencia	Retener información	Autonomía	Acto form. cortés anim. de un prop. descortés	+	+	+	-	-	+
		Tomar decisiones unilaterales	Desafiliación		-	+	+	-	+	+
c	Mostrar antagonismo	Evadirse, omitir función	Autonomía	Escatima deliberada de la cortesía esperada	-	+	-	-	-	+
		Molestar, chicanear	Desafiliación		-	+	-	-	+	+

Las actividades de descortesía en esta intervención comprometen imágenes de autonomía y de desafiliación en cuanto a las necesidades de mostrar una *eficiencia*

antagonista en el rol asumido. La actividad tipificada como un acto formalmente cortés animado de un propósito descortés se modaliza en esta necesidad desde una periferia que tiende a centralizarse, una deóntica entre la realización y el permiso, una epistémica plenamente especulativa sin indicios de modalizadores evidenciales, una valorización axiologizante y una reflexividad que mantiene el desajuste fáctico e interlocutivo iniciado en la intervención anterior. El antagonismo en el rol se produce también al satisfacer necesidades de autonomía y de desafiliación. Se converge hacia una actividad reconocida en un acto de *escatima deliberada de la cortesía esperada* que se modaliza desde una periferia deíctica, una deóntica permisiva y una reflexividad fáctica. No hay indicios de modalizadores epistémicos o evidenciales, aunque se identifica un rasgo con valor axiologizante disfemístico.

Las actividades de descortesía producidas mediante la *escatima deliberada de la cortesía esperada* dan cuenta de un estado en la satisfacción de las necesidades individuales por sobre las grupales, modalizada por una deóntica centrada en lo permisivo y no en lo obligatorio. Esto se puede ilustrar como una “tensión deseo/razón” que tiene su realización por medio de la descortesía. Asimismo, a través del acto formalmente cortés animado de un propósito descortés se produce una corroboración mínima de lo asumido anteriormente (de allí su formalidad), mientras que se desatiende el reconocimiento de la responsabilidad o de su justificación mediante una facticidad específica o general. En cambio, el propósito descortés se efectúa al refutar la impugnación realizada o de rehusarla al presentar una facticidad especulativa e inespecífica, sin el aporte de elementos evidenciales para determinarla. De esta manera, las actividades de descortesía se modalizan desde una deóntica que favorece lo posible por sobre lo necesario y lo realizativo.

6.3.4.15 Análisis situacional y contextual de S6-7

Este es el último correo electrónico recolectado para la secuencia y se lo considera como el cierre de la misma. Responde a **S6-6** casi dos horas después y consta de nueve palabras. Se reconfigura el circuito comunicativo al excluir del mismo a la destinataria indirecta Dowd, Emma [3-J-USA], reforzando así los contornos del endogrupo.

En los datos etnográficos de la ficha descriptiva (cf. *Materiales Suplementarios*), el informante reconoce una actividad descortesía orientada de Powell, Michelle [2-J-USA] a Sirignano, Darío [1-NJ-ARG]. Se identifica la reconfiguración del circuito comunicativo como un efecto de los correos anteriores, aunque con este se da por cerrado el intercambio quedándose “con la última palabra”. Esto comprende evitar un escalamiento de una situación contraproduktiva por cruce de acusaciones (evasión de función laboral *contra* hostigamiento por microgestión) ante la jerarquía superior.

6.3.4.16 Segmentación y sistematización analítica de S6-7

La intervención **S6-7** se segmenta también en dos unidades analíticas, indicadas como **(e)** y **(f)** en la Equivalencia 13.

From: Powell, Michelle [2-J-USA] Sent: Tuesday, February 01, 2011 12:43 p.m. To: Sirignano, Darío [1-NJ-ARG] Subject: RE: -- COMPLETE > Ready for PR (e) No panic- (f) just have to get this stuff done.	De: Powell, Michelle [2-J-USA] Fecha: martes, 1 de febrero de 2011, 12:43 p.m. Para: Sirignano, Darío [1-NJ-ARG] Asunto: RE: -- COMPLETE > Ready for PR (e) No entro en pánico- (f) es que debo hacer que estas cosas se hagan.
--	---

Equivalencia 13 para S6-7

Se ordenan los siguientes elementos identificados para el análisis.

S6-7

(e) *No panic-* ‘No entro en pánico- (=no me asusto, =no me preocupo)’

- i. adverbio de negación + léxico axiológico negativo (*panic* ‘pánico’), sintagma ecoico + signo de puntuación: guión corto
- ii. responder: reaccionar (“citar en eco”) y expresar contraste
- iii. [ASERTIVO] negar | [EXPRESIVO] rechazar
- iv. [DEÍCTICA] descentralizada | [DEÓNTICA] permisiva | [VALORATIVA] axiológica | [EPISTÉMICA] asumida | [REFLEXIVA] interlocutiva, lingüístico-discursiva

(f) *just have to get this stuff done.* ‘debo hacer que estas cosas se hagan.’

- i. expresión adverbial enfática (*just* ‘es que’ =justamente =realmente) + forma causativa + léxico axiológico inespecífico (*stuff* ‘cosas’)
- ii. responder, coparticipar la actividad laboral: hacer hincapié en la necesidad de concluir un curso de acción
- iii. [ASERTIVO] aseverar | [EXPRESIVO] reclamar
- iv. [DEÍCTICA] descentralizada | [DEÓNTICA] obligativa | [EPISTÉMICA] especulativa | [VALORATIVA] axiológica | [REFLEXIVA] fáctica, interlocutiva

6.3.4.17 Propósitos laborales de S6-7

Se persigue un propósito laboral que identifica responsabilidades laborales para dar así por cerrada la secuencia ante el riesgo de que escale y se vuelva contraproduktiva.

6.3.4.18 Actividades comunicativas de S6-7

Se coparticipan las actividades laborales y comunicativas anteriormente instauradas. Powell, Michelle [2-J-USA] reacciona en contraste con la intervención anterior, refuta el presupuesto creado para su rol y vuelve a requerir la ejecución de tareas para que la cadena de producción avance. Ello incumbe las responsabilidades

propias del rol asumido, subrayado en **(e)** por una negación que objeta el disfemismo asociado con “pánico” y, en **(f)** con un realce aseverativo (*just* ‘es que’, ‘justamente’ o ‘realmente’) de las responsabilidades propias (*have to get* ‘debo hacer’) que expresan un reclamo de compromisos ajenos (*this stuff done* ‘que estas cosas se hagan’).

6.3.4.19 Modalizaciones en S6-7

La postura subjetiva se descentraliza en ambos segmentos: se referencia un centro deíctico, pero se difumina en las elipsis pronominales. En **(e)**, se indica un discurso reproducido a través de un sintagma ecoico que, basado en la expresividad del rechazo, referencia el desajuste interlocutivo con el destinatario. En **(f)**, la descentralización coadyuva a mostrar un plano deóntico obligatorio general, que involucra a ambos interlocutores. Se presenta además un posicionamiento epistémico por el cual se especula con un probable orden de cosas incompleto o no consumado que, al mostrar contraproducción, axiologiza el desempeño laboral con un valor negativo.

6.3.4.20 Actividades de imagen de rol en S6-7

El rol asumido se configura a partir de las necesidades de mostrarse *jerárquico*, *competente* y *antagonista* toda vez que se reclama completar las tareas en desarrollo, se expresa estar a cargo del proyecto y se niega el presupuesto de “estar en pánico”.

En **(e)**, el sintagma ecoico refleja una estrategia por discurso referido que objeta la valoración en la expresión utilizada (*no panic* ‘no entres en pánico’). Se privilegia, en cambio, una autorepresentación asertiva positiva del estado emocional interno. La amenaza se produce por la misma fuerza asertiva-expresiva de la negación: se rechaza la referencialidad a un estado por fuera del rol que corresponde y se impugna su efecto en la interlocución. En **(f)**, la estructura causativa hace evidente las necesidades laborales que deben completarse y, a través de ello, se justifica un reclamo desde una

presentación de competencia jerárquica. Este reclamo presupone que se debe intervenir por una omisión contraproduktiva y, por tanto, se compele a completar la tarea asignada en una suerte de “recordatorio” que antagoniza con la necesidad de eficiencia reclamada por el destinatario en la intervención anterior. Se ordenan estas observaciones en la Tabla 48.

Tabla 48. Necesidades de imagen de rol, amenazas, imagen y tipo de descortesía en S6-7

ACTIVIDADES DE IMAGEN DE ROL EN S6-7				
NECESIDAD	RECURSO MODALIZADOR	ACTO	ESTRATEGIA	ATENUANTE / AGRAVANTE
e <i>No panic-</i> ‘No entro en pánico-				
Mostrar antagonismo (rechazar) Mostrar competencia (a cargo de sí mismo)	Descentralización, permisión, axiologización, asunción, reflexividad interlocutiva y lingüístico-discursiva	Negar Autorepresentar: asertiva, a cargo de sí misma y en rol	Rechazar, impugnar	Agravante: cita <i>verbatim</i> (sintagma ecoico), reapropiación expresiva marcada ortográficamente
f <i>just have to get this stuff done.</i> ‘es que tengo que hacer que estas cosas se hagan.’				
Mostrar antagonismo (compeler) Mostrar jerarquía (reclamar) Mostrar competencia (a cargo del proyecto)	Descentralización, obligación, especulación, axiologización, reflexividad fáctica e interlocutiva	Justificarse Reclamar Autorepresentar: asertiva, a cargo del proyecto	Compeler Alorepresentar: contraproducción, omisiones Hacer recordar (que falta hacer tarea asignada)	Atenuante: dar una explicación, léxico vago (<i>stuff</i> ‘cosas’) Agravante: expresión adverbial enfática

Se puntualizan en la

Tabla 49 los tipos de modalizaciones (cf. 4.5.1.1) que se han relacionado con cada necesidad de imagen de rol anteriormente identificada.

Tabla 49. Necesidades de imagen de rol y rasgos en los tipos de modalizaciones en S6-7

	NECESIDADES DE IMAGEN DE ROL	MODALIZACIONES					
		DEICT.	DEÓNT.	EPIST.	EVID.	VALOR.	REFL.
e	Mostrar antagonismo	descentral.	permisiva	asumida	–	axiol.	ling-disc.
f	Mostrar antagonismo	descentral.	obligativa	especulat.	–	axiol.	interloc.
e	Mostrar competencia	descentral.	permisiva	asumida	–	axiol.	interloc.
f	Mostrar competencia	descentral.	obligativa	especulat.	–	axiol.	interloc.
f	Mostrar jerarquía	descentral.	obligativa	especulat.	–	axiol.	fáctica

La modalización descentralizada incide en todas las necesidades de imagen, con una deóntica presente en sus variantes permisiva y obligativa, una epistémica en sus rasgos asumido y especulativo, una valorización axiologizante, y una reflexividad interlocutiva, fáctica y lingüística-discursiva. Se destaca aquí también la falta de ocurrencia de indicadores de una modalización evidencial. Todas las necesidades de imagen se comprometen en actividades comunicativas con una modalización deíctica descentralizada, no ya periférica como en S6-5. Desde allí, los recursos deónticos que se usan no expresan ya posibilidad sino necesidad: se refuta un estado por fuera del rol para volverlo a imponer en los contornos que son propios. Acompaña a esto un movimiento en los aspectos de la modalización epistémica: de lo asumido en la generalidad fáctica de (e) a lo inespecífico de las tareas circunstanciales en (f). En tales movimientos, se vuelve atinente una serie de presunciones axiologizantes: en (e) se niega por discurso referido *verbatim*, lo cual contraría la actividad comunicativa del destinatario, en (f) se presupone una resistencia a realizar las asignaciones. Todo ello es recurso para mostrar los desajustes y las actividades relacionadas. Así, la

modalización lingüístico-discursivo señala el rechazo al uso de la expresión en (e), la fáctica se muestra en (f) inespecífica con su referente (*stuff* ‘cosas’).

6.3.4.21 Gestión de imagen y descortesía en S6-7

Las necesidades de mostrar *jerarquía*, *competencia* y *antagonismo* confluyen en esta intervención mediante la gestión de una imagen social refractaria que atañe actos de descortesía de fustigación. La refractariedad se muestra en (e) por el rechazo taxativo a la valoración axiológica difemística del rol representado en S6-6 y, en (f), por la presunción reiterada de una contraproducción por omisión de responsabilidad, el recordatorio de que sigue habiendo tareas inconclusas y un apremio para que se hagan. Esta imagen refractaria supone mostrarse como *oponente* al miembro del endogrupo y dirige hacia él una actividad de descortesía tal que reconfigura el circuito comunicativo para prescindir del destinatario “en copia” en la jerarquía superior. Se ordena este razonamiento en la Tabla 50.

Tabla 50. Necesidades de imagen de rol, amenazas, imagen y tipo de descortesía en S6-7

	NECESIDAD DE IMAGEN DE ROL	ACTO / ESTRATEGIA	IMAGEN COMPROMETIDA	TIPO DE DESCORTESÍA
e	<i>No panic</i> - ‘No entro en pánico-’			
	Mostrar antagonismo	Rechazar, impugnar	Refractariedad	Descortesía de fustigación
	Mostrar jerarquía			
	Mostrar competencia			
f	<i>just have to get this stuff done</i> . ‘es que tengo que hacer que estas cosas se hagan.’			
	Mostrar jerarquía	Alorepresentar: contraproducción, omisiones	Refractariedad	Descortesía de fustigación
	Mostrarse competencia	Hacer recordar		
	Mostrar antagonismo	Compeler		

En cuanto a la correlación entre el compromiso de imagen básica, el tipo de descortesía identificado y los rasgos modalizadores, en la Tabla 51 se observa una modalización deíctica no centralizada en concurrencia con todos los demás modalizadores, a excepción de indicadores relacionados con una modalización evidencial.

Tabla 51. *Acto formalmente cortés animado de un propósito descortés y su modalización en S6-7*

Referencias: 1. Centralización deíctica, 2. Deóntica, 3. Epistémica, 4. Evidencial, 5. Valorativa, 6. Reflexiva

	NECES. DE ROL	ACTO / ESTRATEGIA	IMAGEN COMPROM.	TIPO DE DESCORTESÍA	RASGOS DE MODALIZACIÓN					
					1	2	3	4	5	6
e	Mostrar antagonismo	Rechazar, impugnar	Refractariedad	Descortesía de fustigación	-	+	+	-	+	+
f					-	+	+	-	+	+
e	Mostrar competencia	Rechazar, impugnar			-	+	+	-	+	+
f		Hacer recordar			-	+	+	-	+	+
f	Mostrar jerarquía	Alorepresentar: contraproducción			-	+	+	-	+	+

En esta intervención, la refractariedad se modaliza con los mismos rasgos para las tres necesidades relacionadas con la imagen de rol asumido. Se registra la conformación de una actividad de descortesía de fustigación que se orienta plenamente hacia el destinatario con posibilidades de respuesta circunscripta por exclusión del destinatario “en copia”. Esta actividad de descortesía satisface la necesidad de mostrar antagonismo al refutar el deslinde de responsabilidad por un llamamiento a la responsabilidad que es natural del puesto o jerarquía. Esta responsabilidad hace a la necesidad de mostrar competencia porque se “hace recordar” que uno es responsable de algo dentro de un grupo de trabajo y que, por ende, en tanto comunidad de práctica, los demás miembros también la tienen esa responsabilidad y deben asumirla. En tanto que no se asuma, y de allí parte de la fuerza del acto de descortesía de fustigación, el riesgo contingente es el de imputación de contraproduktividad.

En este sentido, la descortesía de fustigación se ejercita con recursos deónticos que apelan a la responsabilidad que es natural al puesto o jerarquía que se ocupa dentro de la organización. En tal dimensión también se refieren a las condiciones que permiten justificar en términos de *necesidad*, pero no de *permisibilidad*.

6.3.4.22 Resumen

En **S6-5**, se identifican actividades comunicativas que involucran evitar la contraproductividad a través de la asignación y seguimiento de los avances laborales realizados. La intervención producida minutos después del cierre formal de la jornada de trabajo involucra una actividad de imagen de rol basado en los rasgos de jerarquía y competencia: cuando el destinatario omite reportar los avances propios, la actividad comunicativa busca corroborar un avance y registrar así la “evasión laboral” de una rutina que compromete el desempeño individual y el grupal. Este registro se efectúa *in absentia* de una práctica esperada, pero no realizada, por el destinatario. Se modaliza un recordatorio de tal acción: hay un *corrimiento fáctico* de la certeza a la incerteza por una posición asumida primero y especulativa después que atribuye lo que es necesario que el destinatario haga y no hizo. Se atribuye responsabilidad en circunstancias de posibilidad fáctica (se omitió el reporte de avance) y que se axiologiza negativamente al poner en entredicho un desempeño laboral puntual.

En **S6-6**, la imprecisión evidencial involucra imágenes de autonomía y de desafiliación para satisfacer necesidades de eficiencia y antagonismo. Surgen amenazas en la imagen de autonomía al suponer que se está reteniendo información o que se está alentando una evasión laboral por omisión de funciones. En la imagen de desafiliación, las amenazas se centran en las críticas a las decisiones tomadas, extravagante para la comunidad de práctica descortés, y el hecho de estar produciendo una formulación esquemática que distorsiona las condiciones individuales de

producción laboral para descalificar, provocar o molestar (lo que se reconoce como una “chicana”).

En tal gestión de imagen se interpretan actividades de descortesía que se producen a través de un acto de escatima deliberada de la cortesía esperada particulares al medio y a las prácticas de la comunidad descortés, centrado en la exigüidad del recurso aseverativo y un acto formalmente cortés animado por un propósito descortés en la afirmación *ad ignorantiam* en **(c)** y otro acto de escatima deliberada de la cortesía esperada al *ostentar* mostrarse por fuera del rol en **(d)**. Estas actividades son el efecto de la imputación realizada en **S6-5**: se refuta la evaluación de bajo desempeño al infligir un contra-ataque sobre lo que se percibe como un propósito laboral de micro-gerenciamiento, que se expone, al mismo tiempo, como una queja por elevación al destinatario “en copia”. En este sentido, se opera en un eje retórico *tu quoque*: si se omitió un reporte de avance, es porque el proceso laboral está siendo micro-gerenciado en cada minuto de la jornada laboral y, bajo esa luz, cualquier omisión o retraso es contraproductivo o negligente.

En **S6-7**, las necesidades de la imagen de rol comprometen una refractariedad producida por el rechazo mediante una *negación ecoica*, además de presentar una imagen de rol auto-afirmativo que *audita* la producción laboral al impugnar actividades comunicativas y reconfigurar estratégicamente a los destinatarios directos y “en copia”. Al mostrar una necesidad de jerarquía, que se satisface con la misma intervención, se recurre a presentar una imagen de refractariedad para reforzar una posición contraria a la del destinatario. Durante la secuencia se identifica un propósito laboral que pone el acento en la necesidad de cumplir con determinados objetivos laborales, tanto con la tarea asignada como con el resto de los miembros del equipo. Este requerimiento se condice con la presentación de una imagen de rol laboral con

rasgos jerárquicos que obliga a controlar y registrar el progreso y nivel productivo según la normativa empresarial impuesta. La expresión analizada (*don't panic* 'no entres en pánico') soslaya las necesidades de imagen de rol que se reclaman: se bromea sobre un estado de ánimo exaltado luego una determinada distribución de la carga de trabajo y la atribución de responsabilidad que ello involucra.

6.3.5 Modalización deóntica y descortesía en los ejemplos

El análisis detallado de dos ejemplos permitió sistematizar información acerca de la interrelación entre propósitos laborales, modalizaciones, necesidades de imagen de rol e imágenes básicas comprometidas en actividades de imagen relacionadas con la descortesía. De manera central, el concepto de *modalización* y sus diferentes aspectos tipológicos dio cuenta de una exploración analítica interrelacionada en cuanto a los diferentes posicionamientos subjetivos realizados para efectuar distintos tipos de actos atribuidos a la descortesía. En ello, se tomó como eje orientador del análisis a la modalización deóntica y sus vertientes en lo *realizativo*, lo *posible* y lo *necesario* para cada caso e intervención analizada. Este eje no se dio en forma aislada, sino en relación con los demás tipos de modalizaciones que se pudieron discernir en los materiales estudiados.

Se desarrolló en **S22-3** que las actividades de descortesía toman recursos deónticos para atribuir una responsabilidad doble hacia los grupos involucrados. En la primera atribución, se *hace responsable de algo* acompañada de procesos epistémicos (se asume, se da por sentado), valorativos (axiológicos) y evidenciales (se dan pruebas de ello). Esto se asume como una *imputación* que se reconocerá, justificará o impugnará según el compromiso de imagen que se gestione. En la segunda atribución, en relación a un exogrupo, la responsabilidad deviene en la generalidad de la organización empresarial: *uno es responsable y tiene la responsabilidad por las*

condiciones naturales del puesto que ocupa en la jerarquía. Esta deóntica es independiente del individuo o de la gestión de imagen que pueda lograr: está dada institucional y organizacionalmente, es aceptada y luego se impone cuando se apela a ella. La descortesía se ejerce con estrategias que expresan ataques o contraataques por *atribución* o *naturalización* de la responsabilidad.

En **S6-5**, también se produce una *imputación* con un doble propósito: por un lado, se debilita laboralmente al destinatario por bajo desempeño; por el otro, se le restringe su respuesta para refutar tal imputación o para escalarlo ante una jerarquía superior. Los destinatarios jerárquicos “en copia” están no para atender escalamientos de queja del destinatario, sino para recibir el informe que se hace sobre el estado productivo de los recursos. La actividad de descortesía se imbrica precisamente en los recursos modalizadores para que mediante el acto formalmente cortés animado de un propósito descortés se atribuya determinada responsabilidad en el ataque.

Por su parte, la mayor intensidad en las actividades de descortesía en **S6-6** basados en recursos deónticos: por un lado, se refuta una atribución de responsabilidad y, por el otro, se expone que se actúa “como se debe actuar” según el orden jerárquico de roles. Sobre lo primero opera lo que se ha identificado como una estrategia de *contraataque por impugnación de la responsabilidad*. Sobre el “deber de actuación”, se observa que la estrategia se basa en una apelación de los términos generales definidos por los ambientes laborales o por la misma estructura institucional-organizacional, a los cuales se refiere para el ejercicio de la descortesía. Las actividades comunicativas y de imagen que se interpretan con efecto social de descortesía se ponen, así, en función de indicar que *alguien tiene la responsabilidad de algo* debido al alcance estructural de la empresa y no por mera atribución de un

individuo a otro. En este caso, en la intervención se busca ejercer descortesía a través de un *ataque por naturalización de la responsabilidad*.

Por último, en **S6-7**, las actividades de descortesía encuentran su grado más intenso al *rechazar* la estrategia de ataque por impugnación de la responsabilidad atribuida. Se vuelve a modalizar “lo que uno debe hacer” para dejar de manifiesto “lo que corresponde que los demás hagan”. En este plano deóntico, hay una referencia a roles, funciones y responsabilidades laborales que se remarcan, sopesan y contrastan según el puesto y la función. El objetivo perseguido es lograr reinstalar determinado orden moral ante estamentos jerárquico superiores. La descortesía de fustigación esgrimida marca que *uno es y tiene la responsabilidad sobre algo* por pertenencia a una estructura institucional-organizacional y no solamente por agentividad individual. Este es un sentido de la responsabilidad autoimpuesto por sistemas ideológicos propios, por una relación interna entre el accionar y su orientación mediante principios. Esta es postura deóntica ejemplificadora, uno como ejemplo del deber ser. Es por esta postura que la descortesía ejercida se interpreta en este caso como un *contraataque por naturalización de la responsabilidad*.

6.4 Conclusión

En este capítulo se analizó el corpus natural de correos electrónicos en función de la presentación del comportamiento descortés como la expresión conceptualizada de una *actitud negativa* mediante los recursos del inglés como *lingua franca* en uso. En particular, y dadas las características de los ambientes laborales institucionales-organizacionales abordados, fue menester analizar los *recursos deónticos* que se utilizan para la conformación de estrategias de descortesía. Estos recursos se identificaron a través de aspectos sobre lo que es *realizable, posible y necesario hacer* para una determinada situación y en un contexto dado, los cuales se ponen en función

estratégica para el ejercicio de la descortesía. Ello llevó a formular cuatro estrategias relacionadas con la descortesía, con eje en una noción de *responsabilidad* y para el mantenimiento o la reinstauración de un *orden moral* en los ambientes laborales estudiados. Luego, se brindaron dos ejemplos ilustrativos sobre cómo se integran los recursos modalizadores con las actividades comunicativas, de imagen y de descortesía unidireccional y bidireccional en el corpus.

Con este capítulo se considera alcanzados los propósitos de estudios trazados inicialmente. A continuación, en el último capítulo de esta tesis, se delinean las respuestas desarrolladas para cada pregunta de investigación.

Capítulo 7. Conclusión

En este trabajo se estudió el fenómeno de la descortesía en ambientes institucionales, con propósitos organizacionales y laborales privados, y en contacto interlingüístico español-inglés e intercultural argentino-estadounidense dentro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y durante el período 2012-2014. Se examinaron los correos electrónicos escritos en inglés como *lingua franca*, como un género textual central para la ejecución de tareas laborales en la cadena productiva en tales ambientes. El análisis se ciñó a las particularidades de estos ambientes laborales y de una *comunidad de práctica descortés* que se conforma a partir de la *pertenencia* de sus miembros a la descortesía y de sus *comportamientos lingüísticos socioculturales prevalentes* en situaciones o actitudes difíciles, negativas o conflictivas.

El entramado teórico-metodológico integró diferentes categorías analíticas desarrolladas en el área de estudio de la *pragmática sociocultural*. Se centró en la búsqueda de *tendencias macroestructurales de producción y evaluación* de actividades de descortesía, con un marco metodológico necesariamente multidimensional y heterogéneo para ejecutar los propósitos de esta investigación. Los resultados obtenidos se basaron en información natural y no natural facilitada por empleados argentinos. La información no natural se recopiló a través de un estudio piloto, dos cuestionarios, entrevistas e información empresarial pública en Internet. La información natural constó de correos electrónicos donados para el estudio por ocho informantes en contacto directo o indirecto con el investigador durante el período de estudio.

En este último capítulo, se resumen los resultados obtenidos a partir de las tres preguntas de investigación propuestas. Luego, se presentan las contribuciones realizadas por este trabajo y, por último, se sugieren líneas de investigación para estudios futuros.

7.1 Resumen de resultados obtenidos

Se formularon tres preguntas de investigación con el propósito de estudiar las presentaciones, representaciones y evaluaciones del fenómeno de la descortesía en ambientes laborales y, específicamente, a partir de correos electrónicos escritos en inglés estadounidense como *lingua franca*. En las sub-secciones que siguen se resumen las respuestas que se obtuvieron.

7.1.1 Pregunta de investigación 1

La primera pregunta encaró las inferencias o especulaciones que tienen los informantes y participantes involucrados en el estudio sobre el fenómeno de la descortesía. Estas *percepciones* abarcan las representaciones y evaluaciones de los comportamientos comunicativos de los empleados argentinos en los referidos ambientes laborales. La respuesta de esta pregunta abarcó tres etapas. Primero, se procedió a describir las dificultades percibidas en el uso del inglés como *lingua franca*. En segundo lugar, las dificultades relacionadas con el correo electrónico como medio de comunicación y género textual involucrados en el ejercicio de la descortesía. En tercer lugar, se procedió a interpretar conformaciones de *nociones de descortesía* en esos ambientes laborales y en relación con los roles situacionales allí conformados por medio de una imagen social básica consensuada.

7.1.1.1 Usos del inglés como lingua franca

Se identificaron cuatro funciones comunicativas relacionadas con dificultades percibidas con el uso del inglés como *lingua franca*. La primera, *proporcionar información*, se la circunscribe a situaciones donde se deben transmitir ideas abstractas o laborales, como explicar tareas, procedimientos, necesidades y justificar tomas de decisión para dirimir una posición o argumentar una postura propia. De forma relacionada, la función de *solicitar información* involucra actividades comunicativas por las que se tratan respuestas no esperadas, inadecuadas o impertinentes, que presentan inexactitudes, imprecisiones, contradicciones y ambigüedades, así como estados de ánimo o situaciones personales. Interviene también la función de *solicitar acción laboral*, orientada a producir actividades comunicativas que expliquen las expectativas productivas, la administración de la carga de trabajo (p. ej. delegar o reasignar tareas) o la gestión de situaciones de crisis. Por último, la función *proporcionar opinión, consejo o sugerencia* supone una dificultad en su uso cuando involucran aspectos de índole personal más allá del ambiente laboral. Las dificultades en el uso estas cuatro funciones comunicativas dan cuenta de un clima socioemocional negativo por las configuraciones particulares del contexto situacional percibido.

7.1.1.2 Usos del correo electrónico

Se confirmó el uso del correo electrónico como medio o género textual para establecer y fomentar relaciones interpersonales en los ambientes de trabajo estudiados. Están comprendidas también situaciones o actitudes difíciles negativas o conflictivas en una amplia gama de posibilidades, organizadas en las cinco áreas: la *negatividad* o *conflictividad general*, la *infracción comunicativa*, la *notificación de errores*, la toma de *decisiones desfavorables o perjudiciales* y la *contraproductividad*.

Estas áreas se expresan a través de comportamientos comunicativos que favorecieron ciertas funciones específicas, como *expresar desacuerdo*, *ordenar* y *criticar*, mientras que las menos favorecidas han sido *culpar*, *rehusarse* y *recriminar*. Las actitudes comunicativas negativas que se destacan son el uso de la lengua inglesa para poner obstáculos o reforzar la desigualdad y los comportamientos comunicativos impropios a la situación y el rol. Las actitudes laborales negativas más relevantes se expresan con la desvalorización del desempeño individual o grupal y la distribución de la carga de trabajo excesiva o no uniforme, ya sea planificada o no planificada.

7.1.1.3 Nociones de descortesía

Se entiende como *nociones de descortesía* a un conjunto más o menos delimitado de percepciones, conceptualizaciones o descripciones generales significativas que refieren a lo que los participantes creen que se pone en juego en situaciones o actitudes negativas, difíciles o conflictivas en sus ambientes laborales. Se identificaron cinco nociones de descortesía: la *impropiedad*, la *desconsideración*, la *imposición*, la *evasión* y la *agresividad*. Las características de estas nociones se han agrupado de acuerdo al individuo *en sí*, *en rol* y *en actividad comunicativa*. A partir de ello, se observó que la *impropiedad* y de *agresividad* están en función del individuo *en sí mismo* o en un *rol no laboral*, sin que se hayan identificado rasgos en esta perspectiva para las demás nociones. A la vez, los rasgos ubicados en el plano del individuo en un *rol laboral* favorecen claramente la noción de *desconsideración*. El peso de estas tres nociones en las respuestas obtenidas de los participantes en el estudio se corrobora también en la distinción entre modos menos y más graves de descortesía, particularmente en las nociones de *impropiedad* y *agresividad*. Esto lleva a que las opciones más favorecidas se correspondan con el modo *percibido* menos grave de descortesía.

Las descripciones de contenidos sobre las nociones de descortesía permitieron inducir contenidos de imagen de rol en los ambientes estudiados relacionados con deseos de verse o de ser visto como *parte* o *representante* de una estructura, como *miembro* o *par* entre los miembros de un grupo, como *recurso* o *producto* de un equipo laboral, o como miembro *oponente* de un grupo o de un equipo. Para satisfacer tales deseos de imagen, los comportamientos se orientan, de manera correspondiente, a mostrar que *se ocupa un lugar* en la estructura institucional-organizacional y que *se adscribe a su misión/visión* en ella, a mostrar que *se sabe hacer*, que *se aporta* al esfuerzo común, que *se tiene utilidad* y que *se es productivo*. Además, para el caso del ejercicio de la descortesía, mostrar que *se antagoniza* con los demás miembros o grupos. Es, en este caso, donde se ven reflejados los aspectos de imagen de *autonomía*, *desafiliación*, *refractariedad* y *afiliación exacerbada*.

Las relaciones que se establecieron entre los contenidos de imagen de rol, los comportamientos y actividades comunicativas, y las necesidades de imagen enunciadas a través de ellos permitieron dar cuenta de los rasgos de una imagen social que, a manera de hipótesis, se consensúa en tales ambientes a partir de deseos de un rol laboral de verse o ser visto como *jerárquico*, *corporativo*, *competente*, *colaborativo*, *eficiente/eficaz*, *productivo* y, dada la situación, *antagonista*. Estos deseos de imagen se estructuran a partir del concepto de *responsabilidad*, el cual se lo ha identificado como rasgo de una imagen social básica para la comunidad de práctica descortés estudiada. Con este rasgo, se ejercita descortesía según las necesidades individuales y grupales, en relación con el quiebre de un *orden moral* atinente al *status quo* en el que se involucra unilateralmente a miembros de menor poder en la jerarquía organizacional.

7.1.2 Pregunta de investigación 2

Se centró en sistematizar *reacciones* ante un acto de descortesía que es representado y evaluado como tal en dos situaciones recreadas. Se les requirió a los participantes del estudio producir textos en el inglés como *lingua franca* para simular correos electrónicos en respuesta a tales situaciones. Se conformó de esa manera un corpus no natural en el cual se identificaron distintas reacciones que se sistematizaron en opciones de respuesta ante el acto de descortesía para luego interpretar en cada una de esas opciones teóricas la gestión de imagen involucrada.

La primera precisión en el diseño reactivo fue prescindir de la posibilidad de *no respuesta* de un acto de descortesía, en tanto que el circuito comunicativo se establece en un contexto institucional-organizacional y la idea de que un destinatario pueda “no responder” a una actividad comunicativa. Se decidió entonces una primera opción que directamente abarque estrategias orientadas a *aceptar* o *no aceptar* el acto de descortesía por parte del destinatario comprendido en tal actividad comunicativa.

Si se acepta el acto de descortesía, se puede diferenciar entre una *aceptación terminal* del acto de descortesía y una *no terminal*. En el primer caso, se producen actividades de imagen con efectos neutrales o positivos para el clima socioemocional de la interacción. En el segundo, se muestra a la vez una *tolerancia* a la descortesía, que está siendo contenida, demorada o diferida por otros canales comunicativos.

Si no se acepta el acto de descortesía y se decide contrarrestarlo, se considera oportuno identificar una reacción que contrarresta el acto de descortesía de manera *abierta* y otra de manera *cerrada*. Una *defensa abierta* supone una actividad de imagen que amenaza, pero también que atenúa o repara el daño, además de posibilitar el realce de la propia al hacerlo. En cambio, en una *defensa cerrada* se contrarresta el acto de descortesía salvaguardando la propia imagen individual o grupal sin actividades que

mitiguen amenazas hacia el interlocutor o su grupo de pertenencia. Por último, la estrategia de contrarrestar un acto descortés puede orientarse hacia el ataque de la imagen individual o grupal del interlocutor a efectos de causarle una ofensa.

Se ha propuesto este diseño estratégico reactivo ante un acto de descortesía según se compromete una *amenaza de imagen*, se causa una *ofensa* o se busca un *equilibrio* entre las imágenes involucradas.

7.1.3 Pregunta de investigación 3

La tercera pregunta especificó la presentación del comportamiento descortés como una *actitud* con efectos sociales interpretados como negativos en corpus natural de correos electrónicos. Se utilizó el concepto de *modalización* para analizar las actitudes negativas y en relación con los efectos sociales que se interpretan en la interacción para corresponderlos con la descortesía. Dado que el estudio se ha circunscripto a ambientes laborales con rasgos institucionales y organizacionales particulares y, dentro de ellos, a una *comunidad de práctica descortés* determinada, se consideró pertinente puntualizar la pregunta de investigación en la expresión *deóntica* de la descortesía o, en otras palabras, la modalización de lo que es *realizable, posible* y *necesario hacer* para una determinada situación y en un contexto dado para instaurar un orden moral con eje en la noción de *responsabilidad*.

En la exploración analítica del corpus natural se identificaron cuatro estrategias de ataque o contraataque modalizados deónticamente en la descortesía: *ataque por atribución de la responsabilidad, contraataque por impugnación o acatamiento forzado de la responsabilidad* y *ataque o contraataque por naturalización de la responsabilidad*. A través de estas estrategias, se des-idealiza y desvaloriza la imagen con el propósito ulterior de reconstituir un *orden moral* para sostener un estado de cosas en el seno de los ambientes laborales o de la misma empresa.

Se consideró la *atribución de la responsabilidad* como una estrategia para instaurar un determinado estado de cosas y en el cual se espera una toma acción: la descortesía se ejercita para atacar con una posición del *yo* que promete o amenaza, autoriza o prohíbe, impone o exige. La *impugnación de la responsabilidad atribuida* es una estrategia para repeler un ataque y para *interponer y reafirmar un yo*. Además, el *acatamiento forzado de la responsabilidad* es un contraataque que se produce para mostrar una “aceptación bajo protesta”. La descortesía se ejerce como una actividad comunicativa que no acepta de manera voluntaria la responsabilidad atribuida, sino que se la admite a regañadientes, indicando coacción. Por último, la *naturalización de la responsabilidad* se esgrime para expresar la idea general de “actuar como se debe actuar”. Se reconoce una *responsabilidad natural* fundada por una cultura institucional y habilitada por la estructura jerárquica organizacional. Se ejercita descortesía con un eje deóntico centrado en lo *posible* y las admisibilidades que allí se presentan como autorizaciones o prohibiciones.

Las cuatro estrategias identificadas fueron ilustradas luego a partir de un análisis detallado de dos secuencias de correos electrónicos naturales. A partir de estos ejemplos se mostró la interrelación entre propósitos laborales, distintos tipos de modalizaciones, necesidades de imagen de rol e imágenes básicas comprometidas en actividades relacionadas con la descortesía.

7.2 Contribuciones de la investigación

Los resultados obtenidos se brindan para contribuir a una mejor comprensión del ejercicio de la descortesía en ambientes laborales argentinos que involucren situaciones de contacto interlingüístico inglés-español.

Entre las contribuciones de este estudio, se destaca que el correo electrónico, lejos de estar centrado en la expresión procedimental de la lengua en uso o con

exclusivos propósitos laborales, se lo utiliza también para canalizar aspectos interpersonales y, al menos para la comunidad de práctica descortés estudiada, hacer ejercicio de la descortesía. Con el análisis de los datos recopilados a través de los cuestionarios implementados para el estudio se pudo identificar qué nociones de descortesía se ponen en juego en los ambientes bajo examen y a través del correo electrónico como género textual en foco, con rasgos que se conforman de manera particular, aunque pueden servir de puntapié inicial para otros trabajos contrastivos. También fue relevante la relación entre tales nociones, los roles situacionales y las imágenes gestionadas en un contexto institucional-organizacional.

Asimismo, este trabajo presentó un diseño de respuesta ante un acto de descortesía, a partir de situaciones recreadas. Tal diseño puede servir como puntapié inicial en el análisis del ejercicio de la descortesía en interacción e inscrita en un circuito comunicativo ajustado a medios electrónicos híbridos entre el diálogo y el polílogo. La contribución que se realiza con este diseño, más allá de la pertinencia o no con otros corpora y sus particularidades situacionales y contextuales, fue problematizar la posibilidad de respuesta ante la actividad de descortesía. Al menos para los datos recopilados en este estudio, la opción de “no responder” o de “no respuesta” se limita por las condiciones comunicativas impuestas por las mismas prácticas de la comunidad estudiada y por normas laborales más generales. También se puede encontrar útil para otros estudios tomar en cuenta los distintos medios de comunicación disponibles en los lugares de trabajo, los cuales conforman situaciones de *multimedialidad* y *multimodalidad* comunicativa. En este estudio, se mostró que *aceptar* un acto de descortesía no supone la conclusión o final de la actividad, sino que puede darse por terminado en esa situación y por ese medio para proseguir con la reacción ante el acto por otros medios menos institucionales que el correo electrónico.

De allí la diferenciación entre una *aceptación terminal* y otra *no terminal*. Asimismo, la distinción entre las opciones de *defensa abierta* o *cerrada* para contrarrestar el acto de descortesía puede dar cuenta de las múltiples imágenes comprometidas cuando se involucran interacciones entre dialógicas y polilógicas según las actividades comunicativas y de imagen involucradas, las cuales varían según las intervenciones realizadas durante el intercambio y no como un *dado* preestablecido situacionalmente.

Finalmente, el análisis de las actividades de descortesía en un corpus natural de correos electrónicos utilizando el concepto de *modalización* y su sistematización tipológica contribuye a una mejor comprensión de los recursos y estrategias utilizadas en la comunicación mediada en ámbitos institucionales-organizacionales. Por ejemplo, saber cómo se puede *asignar responsabilidad* y, al mismo tiempo, estar ejerciendo descortesía a través de ello al utilizar ciertos recursos y estrategias de la lengua en uso permitirá a los usuarios aumentar los conocimientos y aumentar su sensibilización hacia cómo se producen las situaciones o actitudes difíciles, negativas o conflictivas, a veces sin siquiera perseguir de manera deliberada tales propósitos. Para otros analistas, los procedimientos que aquí se han adoptado para el análisis de la *modalización de la descortesía* pueden servirles como marco instrumental para sus propios estudios.

Se espera que esta contribución enriquezca la literatura especializada en lingüística aplicada en general y la pragmática sociocultural, en particular para ámbitos empresariales y laborales argentinos, además de aumentar el conocimiento sobre el fenómeno de la descortesía en particular.

7.3 Líneas futuras de investigación

Una línea futura de investigación sería profundizar y enriquecer los ambientes estudiados en contacto interlingüístico inglés-español, con otras herramientas

cualitativas y cuantitativas que puedan abarcar corpora de mayor tamaño al aquí abordado. Esto puede luego ser contrastado con ambientes laborales monolingües y sin contacto intercultural en diferentes aspectos atinentes a la descortesía. En tales ambientes, se podría luego seleccionar comunidades de práctica corteses o descorteses para su comparación y contraste, además de incluir otros medios y modos de comunicación.

Asimismo, se puede crear otra línea de investigación que amplíe de manera más precisa las necesidades lingüísticas y comunicativas de los usuarios argentinos del inglés como *lingua franca*. En particular, estas necesidades girarían en torno de la competencia pragmática y sociocultural en el uso del inglés con propósitos específicos y en ambientes profesionales. Con esa perspectiva, se podrían puntualizar formas de enseñanza y aprendizaje específicas para incrementar la adquisición de tales competencias. De forma concreta, se podría abordar el desarrollo de la producción escrita para la comunicación mediada por correos electrónicos y la habilidad lecto-comprensiva de los errores de comunicación que de allí surgen.

7.4 Comentario final

El análisis mostró algunos aspectos de cómo se *percibe* la descortesía, se *reacciona* ante uno de sus actos y se la *presenta* en una actividad comunicativa. Se requieren de otros estudios para profundizar sobre esos aspectos y enriquecerlos con más datos empíricos que permitan contrastar diferentes ambientes y comunidades de práctica. Estos resultados impactarían sin duda de manera directa en los usuarios argentinos del inglés como *lingua franca* al tener más herramientas para administrar la cotidianeidad comunicativa de sus vidas laborales.

Referencias

- Ardila, J. A. G. (2008). Metapragmatic First-Order Politeness in Peninsular Spanish. *Hermes*, 40, 199-215.
- Arnoux, E. N. d., y Valle, J. d. (2010). Las representaciones ideológicas del lenguaje. Discurso glotopolítico y panhispanismo. *Spanish in Context*, 7(1), 1–24.
- Arundale, R. (2006). Face as relational and interactional: A communication framework for research on face, facework, and politeness. *Journal of Politeness Research-Language Behaviour Culture*, 2(2), 193-216. doi:doi:10.1515/PR.2006.011
- Arundale, R. B. (2010). Constituting face in conversation: Face, facework, and interactional achievement. *Journal of Pragmatics*, 42(8), 2078-2105. doi:10.1016/j.pragma.2009.12.021
- Auer, P. (1992). Introduction: John Gumperz' Approach to Contextualization. en M. Auer y A. d. Luzio (Eds.), *The Contextualization of Language*. Amsterdam: John Benjamins.
- Baker, W. (2009). The Cultures of English as a Lingua Franca. *TESOL Quarterly*, 43(4), 567-592. Retrieved from <Go to ISI>://WOS:000274164300001
- Beebe, L. (1995). Polite Fictions: Instrumental Rudeness as Pragmatic Competence. *Linguistics and the education of language teachers: ethnolinguistic, psycholinguistic, and sociolinguistic aspects*, 154-168.
- Bernal, M. (2005). *La alo-repetición como estrategia de cortesía y descortesía en la conversación*. Paper presented at the Actas del II Coloquio Internacional del Programa EDICE. Actos de habla y cortesía en distintas variedades del español: Perspectivas teóricas y metodológicas, San José de Costa Rica.
- Bernal, M. (2007). *Categorización sociopragmática de la cortesía y de la descortesía: Un estudio de la conversación coloquial española*. Stockholm: Stockholm University.
- Bernal, M. (2008). El test de hábitos sociales aplicado al estudio de la descortesía. en A. Briz-Gómez, A. Hidalgo-Navarro, M. Albelda-Marco, J. Contreras, y N. Hernández Flores (Eds.), *Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral. Tercer Coloquio Internacional del Programa EDICE* (Vol. 3, pp. 623-641). Valencia Universidad de Valencia-Programa EDICE.
- Bernal, M., y Hernández Flores, N. (2016). Variación sociopragmática en la enseñanza del español: aplicación didáctica de un cuestionario de hábitos sociales. *Journal of Spanish Language Teaching*, 3(2), 114-126. doi:10.1080/23247797.2016.1251785
- Biesenbach-Lucas, S. (2007). Students writing emails to faculty: An examination of e-politeness among native and non-native speakers of English. *Language Learning & Technology*, 11(2), 59-81. Retrieved from <Go to ISI>://000247001700007
- Blum-Kulka, S., y Olshtain, E. (1984). Requests and Apologies: A Cross-Cultural Study of Speech Act Realization Patterns (CCSARP). *Applied Linguistics*, 5(3), 196-213.

- Blum-Kulka, S., y Sheffer, H. (1993). The Metapragmatic Discourse of American-Israeli Families at Dinner. en G. Kasper y S. Blum-Kulka (Eds.), *Interlanguage Pragmatics* (pp. 196-223). New York, Oxford: Oxford University Press.
- Bolívar, A. (2001). El insulto como estrategia en el diálogo político venezolano *Oralia*, 4.
- Bolívar, A. (2008a). La (des)cortesía en el lugar de trabajo: empresa del estado versus empresa privada. en A. Briz-Gómez, A. Hidalgo-Navarro, M. Albelda-Marco, J. Contreras, y N. Hernández Flores (Eds.), *Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral. Tercer Coloquio Internacional del Programa EDICE* (Vol. 3, pp. 126-149). Valencia Universidad de Valencia-Programa EDICE.
- Bolívar, A. (2008b). Perceptions of (im)politeness in Venezuelan Spanish: The role of evaluation in interaction. *Pragmatics*, 18(4), 605-633.
- Bousfield, D. (2008). *Impoliteness in interaction*. Amsterdam, Philadelphia: John Benjamins.
- Bousfield, D., y Culpeper, J. (2008). Impoliteness: Eclecticism and Diaspora An introduction to the special edition. *Journal of Politeness Research. Language, Behaviour, Culture*, 4(2), 161-168. doi:doi:10.1515/JPLR.2008.008
- Bowling, N. A., y Michel, J. S. (2011). Why do you treat me badly? The role of attributions regarding the cause of abuse in subordinates' responses to abusive supervision. *Work & Stress*, 25(4), 309-320. doi:10.1080/02678373.2011.634281
- Bravo, D. (1996). *La risa en el regateo : estudio sobre el estilo comunicativo de negociadores españoles y suecos*. Stockholm: Institutionen för spanska och portugisiska, Stockholms universitet.
- Bravo, D. (1998). ¿Reirse juntos?: un estudio de las imágenes sociales de hablantes españoles, mexicanos y suecos. en H. Haverkate, H. Mulder, y C. F. Maldonado (Eds.), *La pragmática lingüística del español. Recientes desarrollos* (Vol. 22). Amsterdam: Rodopi.
- Bravo, D. (1999). Imagen "positiva" vs. imagen "negativa"?, pragmática sociocultural y componentes de face. *Oralia*, 2, 155-184.
- Bravo, D. (2001). Sobre la cortesía lingüística, estratégica y conversacional en español. *Oralia*, 4.
- Bravo, D. (2002). Actos asertivos y cortesía: Imagen del rol en el discurso académico argentino. en M. E. Placencia y D. Bravo (Eds.), *Actos de habla y cortesía en español* (Vol. 5, pp. 141-174). Muenchen: LINCOM EUROPA.
- Bravo, D. (2004). Tensión entre universalidad y relatividad en las teorías de la cortesía. en D. Bravo y A. Briz-Gómez (Eds.), *Pragmática sociocultural: estudios del discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel.
- Bravo, D. (2005a). 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 aplicaciones a corpora orales y escritos* (1 ed., Vol. 1, pp. 21-52). Buenos Aires: Programa EDICE - DUNKEN.
- Bravo, D. (2005b). *Competencia en la pragmática sociocultural del español. Actos de habla y cortesía*, San José de Costa Rica: Programa EDICE.
- Bravo, D. (2008a). (Im)politeness in Spanish-speaking socio-cultural contexts: Introduction. *Pragmatics*, 18(4), 563-576.
- Bravo, D. (2008b). The implications of studying politeness in Spanish-speaking contexts: A discussion. *Pragmatics*, 18(4), 577-603.
- Bravo, D. (2008c). Situación de habla, recursos comunicativos y factores lingüísticos en la interpretación de objetivos de cortesía. El contexto del usuario vs. el

- contexto del analista. en A. Briz-Gómez, A. Hidalgo-Navarro, M. Albelda-Marco, J. Contreras, y N. Hernández Flores (Eds.), *Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral. Tercer Coloquio Internacional del Programa EDICE* (Vol. 3, pp. 12-24). Valencia Universidad de Valencia-Programa EDICE.
- Bravo, D. (2009a). El análisis del discurso de (des)cortesía y la problemática del factor extralingüístico en la interpretación. en L. Rodríguez-Alfano (Ed.), *La (des)cortesía y la imagen social en México. Estudios semiótico-discursivos desde varios enfoques analíticos*. (1 ed., pp. 219-249). Monterrey-Estocolmo: UANL-EDICE.
- Bravo, D. (2009b). 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* (1 ed., Vol. 2, pp. 31-68). Buenos Aires: Programa EDICE - DUNKEN.
- Bravo, D. (2010a). El análisis del discurso de (des) cortesía y la problemática de la relatividad cultural en la interpretación. en L. R. g. Alfano (Ed.), *La (des) cortesía y la imagen social en México. Estudios semiótico-discursivos desde varios enfoques analíticos* (pp. 219-249). Nuevo León, México: FFyL, UANL-Programa EDICE.
- Bravo, D. (2010b). Pragmática sociocultural. La configuración de la imagen social como premisa socio-cultural para la interpretación de actividades verbales y no verbales de imagen. en F. Orletti y L. Mariottini (Eds.), *(Des)cortesía en español. Espacios teóricos y metodológicos para su estudio* (pp. 19-46). Roma: Universidad Roma Tre - Programa EDICE.
- Bravo, D. (2013). Editorial. *Sociocultural Pragmatics*, 1(1), 1-10. doi: <https://doi.org/10.1515/soprag-2013-0001>
- Bravo, D. (2015). Pragmática sociocultural para el análisis social del discurso. Actividades de imagen como estrategias argumentativo-discursivas en situación de testimonio judicial. en D. Bravo y M. Bernal (Eds.), *Perspectivas sociopragmáticas y socioculturales del análisis del discurso*.
- Bravo, D. (2016). Aplicaciones de la pragmática sociocultural. Actividades de imagen y expresiones de subjetividad no verbales en una entrevista de la BBC de Londres al presidente de Ecuador, Rafael Correa. en D. Dumitrescu y D. Bravo (Eds.), *Roles situacionales, interculturalidad y multiculturalidad en encuentros en español* (pp. 123-154). Buenos Aires: Dunken.
- Bravo, D. (Ed.) (2003a). *Actas del Primer Coloquio del Programa EDICE. 'La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes.'*. Estocolmo: Universidad de Estocolmo-Programa EDICE.
- Bravo, D. (Ed.) (2003b). *Actividades de cortesía, imagen social y contextos socioculturales: una introducción*. Estocolmo: Universidad de Estocolmo-Programa EDICE.
- Bravo, D. (Ed.) (2005c). *Estudios de la (des)cortesía en español. Categorías conceptuales y aplicaciones a corpora orales y escritos* (1 ed. Vol. 1). Buenos Aires: Programa EDICE - DUNKEN.
- Bravo, D., y Briz-Gómez, A. (Eds.). (2004). *Pragmática sociocultural: Estudios sobre el Discurso de Cortesía en Español*. Barcelona: Ariel.
- Bravo, D., Hernández Flores, N., y Cordisco, A. (Eds.). (2009). *Aportes pragmáticos, sociopragmáticos y socioculturales a los estudios de la cortesía en español*. Buenos Aires: Dunken.

- Briz, A. (2004). Cortesía verbal codificada y cortesía verbal interpretada en la conversación. en D. Bravo y A. Briz (Eds.), *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español* (pp. 53-91). Barcelona: Ariel.
- Brown, G., y Yule, G. (1983). *Discourse Analysis*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Brown, P., y Levinson, S. C. (1987). *Politeness. Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Byron, K. (2008). Carrying too heavy a load? The communication and miscommunication of emotion by email. *Academy of Management Review*, 33(2), 309-327. Retrieved from <Go to ISI>://000254212300003
- Charmaz, K. (2006). *Constructing Grounded Theory: A Practical Guide Through Qualitative Analysis*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Contreras-Fernández, J. (2008). Test de hábitos sociales en un análisis contrastivo sobre el uso y la interpretación de la cortesía lingüística. en A. Briz-Gómez, A. Hidalgo-Navarro, M. Albelda-Marco, J. Contreras, y N. Hernández Flores (Eds.), *Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral. Tercer Coloquio Internacional del Programa EDICE* (Vol. 3, pp. 642-656). Valencia Universidad de Valencia-Programa EDICE.
- Cordisco, A. (2003). *Afiliación y desafiliación: contexto sociocultural en el análisis de la interrupción y de sus consecuencias sociales en la interacción*. Paper presented at the Actas del Primer Coloquio del Programa EDICE. 'La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes.', Estocolmo.
- Cordisco, A. (2005). Marcos de descortesía. Roles, imágenes y contextos socioculturales en una situación de visita en un texto dramático argentino. en D. Bravo (Ed.), *Estudios de la (des)cortesía en español. Categorías conceptuales y aplicaciones a corpora orales y escritos* (1 ed., Vol. 1, pp. 319-364). Buenos Aires: Dunken.
- Cordisco, A. (2014). Macro-estrategias reactivas ante la descortesía en contextos laborales argentinos. *Cronía*, X(1), 31-67.
- Culpeper, J. (1996). Towards an Anatomy of Impoliteness. *Journal of Pragmatics*, 25(3), 349-367.
- Culpeper, J. (2005). Impoliteness and Entertainment in the Television Quiz Show: The Weakest Link. *Journal of Politeness Research*, 1(1), 35-72.
- Culpeper, J. (2010). Conventionalised impoliteness formulae. *Intercultural Pragmatics*, 42(12), 3232-3245. doi:10.1016/j.pragma.2010.05.007
- Culpeper, J. (2011). *Impoliteness: using language to cause offence*. Cambridge ; New York: Cambridge University Press.
- Culpeper, J., Bousfield, D., y Wichmann, A. (2003). Impoliteness revisited: with special reference to dynamic and prosodic aspects. *Journal of Pragmatics*, 35, 1545-1579.
- Culpeper, J., Crawshaw, R., y Harrison, J. (2008). 'Activity types' and 'discourse types': Mediating 'advice' in interactions between foreign language assistants and their supervisors in schools in France and England. *Multilingua - Journal of Cross-Cultural and Interlanguage Communication*, 27(4), 297-324. doi:10.1016/j.pragma.2003.10.006
- Culpeper, J., y Hardaker, C. (2017). Impoliteness. en J. Culpeper, M. Haugh, y D. n. Z. Kádár (Eds.), *The Palgrave Handbook of Linguistic (Im)Politeness* (pp. 199-225). London: Palgrave Macmillan.

- Culpeper, J., Marti, L., Mei, M., Nevala, M., y Schauer, G. (2010). Cross-cultural variation in the perception of impoliteness: A study of impoliteness events reported by students in England, China, Finland, Germany and Turkey. *Intercultural Pragmatics*, 7(4), 597-624. doi:10.1515/IPRG.2010.027
- Dandrea, F. (2014). Actividades de imagen de descortesía en foros electrónicos de debate. *Cronía*, X(1), 121-158.
- del-Valle-Núñez, C. (2014). Descortesía de fustigación en una lista universitaria de distribución. *Cronía*, X(1), 69-92.
- Di-Nardo, E. (2014). Actividades de imagen en Facebook: un ejemplo de identidad virtual o paralela. *Cronía*, X(1), 93-120.
- Dobs, A. M., y Blitvich, P. G.-C. (2013). Impoliteness in polylogal interaction: Accounting for face-threat witnesses' responses. *Journal of Pragmatics*, 53, 112-130. doi:https://doi.org/10.1016/j.pragma.2013.05.002
- Downing, A., y Locke, P. ([1992] 2006). *English Grammar. A University Course* (2nd edition ed.).
- Dumitrescu, D. (2008). Imagen y (des)cortesía en la comunicación académica por ordenador. Reflexiones en torno a un caso concreto. en A. Briz-Gómez, A. Hidalgo-Navarro, M. Albelda-Marco, J. Contreras, y N. Hernández Flores (Eds.), *Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral. Tercer Coloquio Internacional del Programa EDICE* (Vol. 3, pp. 437-437). Valencia Universidad de Valencia-Programa EDICE.
- Dumitrescu, D., y Bravo, D. (Eds.). (2016). *Roles situacionales, interculturalidad y multiculturalidad en encuentros en español* (Vol. 4). Buenos Aires: Dunken.
- Duranti, A. (1997). *Linguistic anthropology*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Duranti, A., y Goodwin, C. (1992). *Rethinking context: Language as an interactive phenomenon*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Eckert, P. (2008). Variation and the indexical field. *Journal of Sociolinguistics*, 12(4), 453-476.
- Eckert, P., y McConnell-Ginet, S. (1992). Think Practically and Look Locally: Language and Gender as Community-Based Practice. *Annual Review of Anthropology*, 21, 461-490.
- Eelen, G. (2001). *A critique of politeness theory*. Manchester: St. Jerome Publishing.
- Ehrenreich, S. (2009). English as a lingua franca in multinational corporations: exploring business communities of practice. en A. Mauranen y E. Ranta (Eds.), *English as a lingua franca: studies and findings* (pp. 126-151). Newcastle upon Tyne: Cambridge Scholars Publishing.
- Ehrenreich, S. (2010). English as a business lingua franca in a German multinational corporation. *Journal of Business Communication*, 47(4), 408-431. doi:10.1177/0021943610377303
- Ehrenreich, S. (2018). Communities of practice and English as a lingua franca. en J. Jenkins, W. Baker, y M. Dewey (Eds.), *The Routledge Handbook of English As a Lingua Franca*. New York: Routledge.
- Fairclough, N. (1989). *Language and Power*. London: Longman.
- Félix-Brasdefer, J. C. (2009). Estado de la cuestión sobre el discurso de la (des)cortesía y la imagen social en México. Perspectivas teóricas y metodológicas. en L. Rodríguez-Alfano (Ed.), *La (des)cortesía y la imagen social en México. Estudios semiótico-discursivos desde varios enfoques analíticos*. (1 ed., pp. 15-44). Monterrey-Estocolmo: UANL-EDICE.
- Feyerabend, P. ([1976] 1986). *Tratado contra el método. Esquema de una teoría anarquista del conocimiento*. Madrid: Editorial Tecnos.

- Fraser, B. (1990). Perspectives on Politeness. *Journal of Pragmatics*, 14(2), 219-236.
- Garcés-Conejos Blitvich, P. (2013). Introduction: Face, identity and im/politeness. Looking backward, moving forward: From Goffman to practice theory. In *Journal of Politeness Research* (Vol. 9, pp. 1).
- Gimenez, J. (2006). Embedded business emails: Meeting new demands in international business communication. *English for Specific Purposes*, 25(2), 154-172. doi:10.1016/j.esp.2005.04.005
- Glaser, B. (1992). *Basics of grounded theory analysis*. Mill Valley, CA: Sociology Press.
- Glaser, B. G., y Strauss, A. L. ([1967] 2006). *The discovery of grounded theory: strategies for qualitative research*. Piscataway, New Jersey: Aldine Transaction.
- Goffman, E. (1967). *Interaction ritual. Essays on face-to-face behavior*. New York: Doubleday Anchor Books.
- Goffman, E. (1981). *Forms of Talk*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Goffman, E. ([1959] 2004). *La presentación de la persona en la vida cotidiana*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Goffman, E. ([1961] 1972). *Encounters. Two Studies in the Sociology of Interaction*. London: Penguin.
- Grau Tarruell, M. (2003). *La modalització: manifestacions de la subjectivitat lingüística en els discursos acadèmics oral i escrits*. (Doctoral), Universitat Autònoma de Barcelona, Barcelona.
- Grice, P. H. (1975). Logic and conversation. en P. Cole y J. Morgan (Eds.), *Syntax and semantics 3: Speech acts* (pp. 41-58). New York: Academic Press.
- Gumperz, J. (1992). Contextualization and Understanding. en A. Duranti y C. Goodwin (Eds.), *Rethinking Context. Language as an interactive phenomenon*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Gumperz, J., y Hymes, D. (1972). *Directions in Sociolinguistics: The Ethnography of Communication*. New York: Holt, Rinehart & Winston.
- Gumperz, J. J. (2001). Interactional Sociolinguistics: A Personal Perspective. en D. Schiffrin, D. Tannen, y H. E. Hamilton (Eds.), *The Handbook of Discourse Analysis*. Malden, Massachusetts, USA: Blackwell Publishers.
- Gunnarsson, B.-L. (2013). Multilingualism in the Workplace. *Annual Review of Applied Linguistics*, 33, 162-189. doi:10.1017/S0267190513000123
- Harris, L., Gergen, K., y Lannaman, J. (1986). Aggression rituals. *Communication Monographs*, 53, 252-265.
- Harris, S., y Bargiela-Chiappini, F. (2003). Business as a site of language contact. *Annual Review of Applied Linguistics*, 23, 155-169. doi:10.1017/S0267190503000242
- Haugh, M. (2007). The discursive challenge to politeness research: An interactional alternative. *Journal of Politeness Research*, 3, 295-317.
- Haugh, M. (2010a). Intercultural (im)politeness and the micro-macro issue. en A. Trosborg (Ed.), *Pragmatics across Languages and Cultures* (Vol. 7). Berlin: De Gruyter Mouton.
- Haugh, M. (2010b). When is an email really offensive?: Argumentativity and variability in evaluations of impoliteness. *Journal of Politeness Research-Language Behaviour Culture*, 6(1), 7-31. doi:10.1515/jplr.2010.002
- Haugh, M. (2013). Disentangling face, facework and im/ politeness. *Pragmática Sociocultural*, 1(1), 46-73.

- Haverkate, H. (1984). *Speech Acts, Speakers, and Hearers: Reference and Referential Strategies in Spanish*. Amsterdam: John Benjamins Publishing.
- Hernández Flores, N. (2002). *La cortesía en la conversación española de familiares y amigos. La búsqueda de equilibrio entre la imagen del hablante y la imagen del destinatario*. (Tesis doctoral), Aalborg Universitet, Aalborg.
- Hernández Flores, N. (2003). Los tests de hábitos sociales y su uso en el estudio de la cortesía: una introducción. en D. Bravo (Ed.), *Actas del Primer Coloquio del Programa EDICE. 'La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes.'* (Vol. 1, pp. 186-197). Estocolmo: Universidad de Estocolmo-Programa EDICE.
- Hernández Flores, N. (2004a). La cortesía como la búsqueda del equilibrio de la imagen social. en D. Bravo y A. Briz (Eds.), *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español* (pp. 95-107). Barcelona: Ariel.
- Hernández Flores, N. (2004b). Politeness as Face Enhancement: An Analysis of Spanish Conversations between Friends and Family. *CURRENT TRENDS IN THE PRAGMATICS OF SPANISH*, Marquez Reiter, Rosina, & Placencia, Maria Elena [Eds], Amsterdam: John Benjamins, 265-284.
- Hernández Flores, N. (2008). Los tests de hábitos sociales en el análisis de debates televisivos. en A. Briz-Gómez, A. Hidalgo-Navarro, M. Albelda-Marco, J. Contreras, y N. Hernández Flores (Eds.), *Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral. Tercer Coloquio Internacional del Programa EDICE* (Vol. 3, pp. 657-668). Valencia Universidad de Valencia-Programa EDICE.
- Hernández Flores, N. (2009). Percepciones de cortesía en México y España. Una comparación a través del test de hábitos sociales. en L. Rodríguez-Alfano (Ed.), *La (des)cortesía y la imagen social en México. Estudios semiótico-discursivos desde varios enfoques analíticos*. (1 ed., pp. 165-197). Monterrey-Estocolmo: UANL-EDICE.
- Hernández-Flores, N. (2013). Actividad de imagen: caracterización y tipología en la interacción comunicativa. *Pragmática Sociocultural*, 1(2), 175-198.
- Herring, S. C. (2001). Computer-mediated discourse. en D. Tannen, D. Schiffrin, y H. Hamilton (Eds.), *Handbook of discourse analysis* (pp. 612-634). Oxford: Blackwell.
- Herring, S. C., y Martinson, A. (2004). Assessing gender authenticity in computer-mediated language use - Evidence from an identity game. *Journal of Language and Social Psychology*, 23(4), 424-446. Retrieved from <Go to ISI>://000225044800003
- Holmes, J. (1995). *Women, Men and Politeness. x+254pp, New York, NY: Longman Group Limited*.
- Holmes, J., Marra, M., y Vine, B. (2011). *Leadership, Discourse, and Ethnicity*. New York: Oxford University Press.
- Holmes, J., Meredith, M., y Vine, B. (2012). Politeness and impoliteness in ethnic varieties of New Zealand English. *Journal of Pragmatics*, 44(9), 1063-1076.
- Holmes, J., y Schnurr, S. (2017). (Im)politeness in the Workplace. en J. Culpeper, M. Haugh, y D. n. Z. Kádár (Eds.), *The Palgrave Handbook of Linguistic (Im)Politeness* (pp. 635-660). London: Palgrave Macmillan.
- Holmes, J., y Stubbe, M. ([2003] 2015). *Power and Politeness in the Workplace. A Sociolinguistic Analysis of Talk at Work* (2 ed.). Oxon-New York: Routledge.
- House, J. (2003). English as a lingua franca: A threat to multilingualism? *Journal of Sociolinguistics*, 7(4), 556-578.

- Hymes, D. (1993). Anthropological Linguistics: A Retrospective. *Anthropological Linguistics*, 35(1-4), 9-14.
- Illich, I. ([1973] 2006). La convivencialidad. en *Obras reunidas* (Vol. 1). México: FCE.
- Jenkins, J. (2009). English as a lingua franca: interpretations and attitudes. *World Englishes*, 28(2), 200-207. doi:10.1111/j.1467-971X.2009.01582.x
- Jenkins, J., Baker, W., y Dewey, M. (2018). *The Routledge Handbook of English As a Lingua Franca*. New York: Routledge.
- Jensen, A. (2009). Discourse strategies in professional e-mail negotiation a case study. *English for Specific Purposes*, 28(1), 4-18. doi:10.1016/j.esp.2008.10.002
- Kádár, D. Z. (2017). *Politeness, Impoliteness and Ritual. Maintaining the moral order in interpersonal interaction*. Cambridge, New York: Cambridge University Press.
- Kádár, D. Z., y Haugh, M. (2013). *Understanding Politeness*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Kaul de Marlangeon, S. (2005a). Descortesía de fustigación por afiliación exacerbada o refractariedad. El discurso tanguero de la década del '20. en D. Bravo (Ed.), *Estudios de la (des)cortesía en español. Categorías conceptuales y aplicaciones a corpora orales y escritos* (1 ed., Vol. 1, pp. 299-318). Buenos Aires: Programa EDICE - DUNKEN.
- Kaul de Marlangeon, S. (2005b). *Descortesía intragrupal-crónica en la interacción coloquial de clase media baja del español rioplatense*. Paper presented at the Actas del II Coloquio Internacional del Programa EDICE. Actos de habla y cortesía en distintas variedades del español: Perspectivas teóricas y metodológicas, San José de Costa Rica.
- Kaul de Marlangeon, S. (2005c). Descortesía intragrupal-crónica en la interacción coloquial de clase media baja del español rioplatense. en J. Murillo-Medrano (Ed.), *Actas del Segundo Coloquio Internacional del Programa EDICE. Actos de habla y cortesía en distintas variedades del español: Perspectivas teóricas y metodológicas*. San José de Costa Rica: Universidad de Costa Rica-Programa EDICE.
- Kaul de Marlangeon, S. (2008a). Impoliteness in institutional and non-institutional contexts. *Pragmatics*, 18(4), 729-749.
- Kaul de Marlangeon, S. (2008b). La descortesía en contextos institucionales y no institucionales. *Pragmatics*, 18(4), 729-749.
- Kaul de Marlangeon, S. (2008c). Tipología del comportamiento verbal descortés en español. en A. Briz, A. Hidalgo, M. Albelda, J. Contreras, y N. H. Flores (Eds.), *Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral. III Coloquio Internacional del Programa EDICE* (pp. 254-266). Valencia Universidad de Valencia-Programa EDICE.
- Kaul de Marlangeon, S. (2009a). Estereotipo y descortesía en chistes étnicos sobre mexicanos y argentinos. en L. Rodríguez-Alfano (Ed.), *La (des)cortesía y la imagen social en México. Estudios semiótico-discursivos desde varios enfoques analíticos*. (1 ed., pp. 147-163). Monterrey-Estocolmo: UANL-EDICE.
- Kaul de Marlangeon, S. (2009b). Estereotipo y descortesía en chistes étnicos. Aplicación a los relativos a las comunidades española y argentina. en M. Bernal y N. Hernández Flores (Eds.), *Estudios sobre lengua, discurso y sociedad: Homenaje a Diana Bravo* (1 ed., Vol. 27, pp. 178-190). Estocolmo: Acta Universitatis Stockolmiensis-Eddy AB.

- Kaul de Marlangeon, S. (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: Universidad Roma Tre - Programa EDICE.
- Kaul de Marlangeon, S. (2012). Encuadre de aspectos teórico-metodológicos de la descortesía verbal en español. en J. E. Morales y G. H. Vega (Eds.), *Miradas multidisciplinares a los fenómenos de cortesía y descortesía en el mundo hispánico* (1 ed., pp. 76-106). Barranquilla: Universidad del Atlántico-Programa EDICE.
- Kaul de Marlangeon, S. (2013). Actividades de imagen de rol, de autocortesía y de (des)cortesía en reseñas de publicaciones científicas. *Pragmática Sociocultural*, 1(1), 74-99. doi:10.1515/soprag-2012-0007
- Kaul de Marlangeon, S. (2014). Delimitación de unidades extralingüísticas de análisis del discurso de (des)cortesía. *Signo y Seña*, 26, 7-22.
- Kaul de Marlangeon, S. (2017). Tipos de descortesía verbal y emociones en contextos de cultura hispanohablante. *Pragmática Sociocultural*, 5(1), 1-23.
- Kaul de Marlangeon, S. ([1992]1995, 2003). La fuerza de cortesía - descortesía y sus estrategias en el discurso tanguero de la década del '20. *RASAL*, 3(3), 7-38.
- Kaul de Marlangeon, S., y Alba-Juez, L. (2012). A typology of verbal impoliteness behaviour for the English and Spanish cultures. *RESLA*, 25, 69-92.
- Kaul de Marlangeon, S., y Cordisco, A. (2014). La descortesía verbal en el contexto político-ideológico de las redes sociales. *Revista de Filología*, 32, 145-162.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1997). *La enunciación. De la subjetividad en el lenguaje*. Buenos Aires: EDICIAL.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (2004). ¿Es universal la cortesía? (S. Kaul, Trans.). en D. Bravo y A. Briz-Gómez (Eds.), *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español* (pp. 39-53). Barcelona: Ariel.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (2011). From good manners to facework Politeness variations and constants in France, from the classic age to today. *Journal of Historical Pragmatics*, 12(1-2), 133-155. doi:10.1075/jhp.12.1-2.06ker
- Kienpointner, M. (1997). Varieties of Rudeness: Types and Functions of Impolite Utterances. *Functions of Language*, 4(2), 251-287.
- Kienpointner, M. (2008a). *Cortesía, emociones y argumentación*. Paper presented at the Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral. III Coloquio Internacional del Programa EDICE, Valencia, Estocolmo.
- Kienpointner, M. (2008b). Impoliteness and emotional arguments. *Journal of Politeness Research. Language, Behaviour, Culture*, 4(2), 243-265. doi:doi:10.1515/JPLR.2008.012
- Koester, A. (2010). *Workplace Discourse*. London: Continuum.
- Kroskrity, P. V. (2016). Language Ideologies and Language Attitudes. *Oxford Bibliographies, Linguistics*. doi:10.1093/OBO/9780199772810-0122
- Labov, W. (1972). Rules for ritual insults. en *Language in the Inner City. Studies in the Black English Vernacular*. Philadelphia: University of Philadelphia Press.
- Lakoff, R. (1973). The logic of politeness, or minding your p's and q's. *Chicago Linguistics Society*, 9, 292-305.
- Lakoff, R. (1989). The Limits of Politeness: Therapeutic and Courtroom Discourse. *Multilingua*, 8, 2-3.
- Lavandera, B. (1988). The Social Pragmatics of Politeness Forms. en U. Ammon y N. Dittmar (Eds.), *Sociolinguistics. An International Handbook of the Science of*

- Language and Society* (pp. 1196-1205). Berlin-Nueva York: Walter de Gruyter.
- Lave, J., y Wenger, E. (1991). *Situated Learning: Legitimate peripheral participation*. Cambridge; New York: Cambridge University Press.
- Leech, G. (1983). *Principles of Pragmatics*. London/New York: Longman.
- Levinson, S. (1979). Activity types and language. *Linguistics*, 17, 365–399.
- Linell, P. (2005). *The Written Language Bias in Linguistics. Its nature, origins and transformations*. New York: Routledge.
- Locher, M. (2004). Power and Politeness in the Workplace. *Journal of Sociolinguistics*, 8(4), 616-620.
- Locher, M. (2006). Polite Behavior within Relational Work: The Discursive Approach to Politeness. *Multilingua*, 25(3), 249-267.
- Locher, M., y Watts, R. (2005). Politeness Theory and Relational Work. *Journal of Politeness Research*, 1(1), 9-33.
- Lucy, J. A. (1993). Reflexive language and the human disciplines. en J. A. Lucy (Ed.), *Reflexive language. Reported speech and metapragmatics*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Lyons, J. (1977). *Semantics* (Vol. 2). Cambridge: Cambridge University Press.
- Maingueneau, D. (2010). El enunciador encarnado. La problemática del Ethos. *Versión*, 24, 203-225.
- Manjoo, F. (2015). Slack, the Office Messaging App That May Finally Sink Email. *The New York Times*. Retrieved from <https://nyti.ms/2k5bnbV>
- Matsumoto, Y. (1988). Reexamination of the Universality of Face: Politeness Phenomena in Japanese. *Journal of Pragmatics*, 12(4), 403-426.
- Matsumoto, Y. (2003). "Re-examining politeness, face and the Japanese language": Reply to Pizziconi. *Journal of Pragmatics*, 35(10-11), 1515-1521.
- Maynard, S. (1993). *Discourse modality. Subjativity, emotion and voice in the Japanese language*. Amsterdam: John Benjamins.
- Millot, P. (2017). Inclusivity and exclusivity in English as a Business Lingua Franca: The expression of a professional voice in email communication. *English for Specific Purposes*, 46, 59–71.
- Mintzberg, H. (1979). *The Structuring of Organizations*. Montreal: Prentice-Hall.
- Murillo Medrano, J. (2008). Sobre la metodología de investigación en estudios sobre el discurso de la cortesía: a propósito del empleo de cuestionarios de hábitos sociales. en A. Briz, A. Hidalgo, M. Albelda, J. Contreras, y N. H. Flores (Eds.), *Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral. III Coloquio Internacional del Programa EDICE* (pp. 53-70). Valencia: Universidad de Valencia-Programa EDICE.
- Murillo-Medrano, J. (2005). Significados de la cortesía lingüística a partir de la aplicación de un test de hábitos sociales en Costa Rica. en J. Murillo-Medrano (Ed.), *Actas del Segundo Coloquio Internacional del Programa EDICE. Actos de habla y cortesía en distintas variedades del español: Perspectivas teóricas y metodológicas*. San José de Costa Rica: Universidad de Costa Rica-Programa EDICE.
- Norrick, N. (1978). Expressive illocutionary acts. *Journal of Pragmatics*, 2, 277-291.
- O'Driscoll, J. (2017). Face and (Im)politeness. en J. Culpeper, M. Haugh, y D. n. Z. Kádár (Eds.), *The Palgrave Handbook of Linguistic (Im)Politeness* (pp. 89-118). London: Palgrave Macmillan.
- Palmer, F. R. (2001). *Mood and modality*. Cambridge: Cambridge University Press.

- Park, J. S.-Y. (2013). Metadiscursive regimes of diversity in a multinational corporation. *Language in Society*, 42(5), 557-577.
- Phillipson, R. (2009). English in Globalisation, a Lingua Franca or a Lingua Frankensteinia? *TESOL Quarterly*, 43(2), 335-339. Retrieved from <Go to ISI>://WOS:000268517400012
- Piatti, G. (2003). *La elaboración de tests de hábitos sociales para la enseñanza del español como lengua extranjera*. Paper presented at the Actas del Primer Coloquio del Programa EDICE. 'La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes.', Estocolmo.
- Pizziconi, B. (2003). Re-Examining Politeness, Face and the Japanese Language. *Journal of Pragmatics*, 35, 10-11.
- Placencia, M. E., y Bravo, D. (Eds.). (2002). *Actos de habla y cortesía en español* (Vol. 5). Muenchen: LINCOM EUROPA.
- Rafaeli, S. (1988). Sage Annual Review of Communication Research: Advancing Communication Science. en R. P. Hawkins, J. M. Wiemann, y S. Pingree (Eds.), *Interactivity: From new media to communication* (Vol. 16, pp. 110-134). Beverly Hills, CA: Sage.
- Rahman, T. (2009). Language ideology, identity and the commodification of language in the call centers of Pakistan. *Language in Society*, 38(2), 233-258.
- Rayasam, R. (2015). The end of the inbox: Companies that banned email. *BBC*. Retrieved from <http://www.bbc.com/capital/story/20150324-the-companies-that-banned-email>
- Rodríguez-Alfano, L., y Jiménez-Martín, E. (2014). La variable social en el halago. Aplicación de un test de hábitos sociales en la comunidad de Monterrey. en M. E. F. Treviño y J. M. I. Bonfiglio (Eds.), *La (des)cortesía en el discurso: Perspectivas interdisciplinarias (imagen, actos de habla y atenuación)*. Monterrey-Estocolmo: UANL-Programa EDICE.
- Schegloff, E. (1992). In Another Context. en A. Duranti y C. Goodwin (Eds.), *Rethinking Context. Language as an interactive phenomenon* (pp. 193-227). Cambridge: Cambridge University Press.
- Schegloff, E. (1999). Discourse, Pragmatics, Conversation, Analysis. *Discourse Studies*, 1(4), 387-412.
- Schegloff, E. (2007). Categories in action: person-reference and membership categorization. *Discourse Studies*, 9(4), 433-461. doi:10.1177/1461445607079162
- Schegloff, E. ([1970] 2004). Answering the phone en G. H. Lerner (Ed.), *Conversation Analysis: Studies from the first generation* (pp. 63-107). Amsterdam-Philadelphia: John Benjamins.
- Schnurr, S. (2009). *Leadership Discourse at Work. Interactions of Humour, Gender and Workplace Culture*. Hampshire-New York: Palgrave-Macmillan.
- Scollon, R., Scollon, S. W., y Jones, R. H. (2012). *Intercultural communication: A discourse approach*. Oxford: Wiley-Blackwell.
- Searle, J. R. (1969). *Speech acts: An Essay in the Philosophy of Language*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Searle, J. R. (1976). Classification of Illocutionary Acts. *Language in Society*, 5(1), 1-23. doi:<https://doi-org.ezp.sub.su.se/10.1017/S0047404500006837>
- Segovia-Pérez, M. (1999). *El correo electrónico y la comunicación en las organizaciones formales*. (PhD PhD), Universidad Complutense de Madrid, Madrid. Accedido desde <http://eprints.ucm.es/tesis/cps/ucm-t23205.pdf>

- Silverstein, M. (1976). Shifters, linguistic categories, and cultural description. en K. H. Basso y H. A. Selby (Eds.), *Meaning and Anthropology* (pp. 11–56). Albuquerque: The University of New Mexico Press.
- Silverstein, M. (1981). *The Limits of Awareness*. Paper presented at the Harvard Anthropology Seminar, Cambridge, MA. <https://eric.ed.gov/?id=ED250941>
- Silverstein, M. (2003). Indexical order and the dialectics of sociolinguistic life. *Language & Communication*, 23, 193–229.
- Skovholt, K., y Svennevig, J. (2006). Email copies in workplace interaction. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 12(1), 42-65. Retrieved from <Go to ISI>://000242797100003
- Spencer-Oatey, H. (2003). *Developing a framework for non-ethnocentric 'politeness' research*. Paper presented at the Actas del Primer Coloquio del Programa EDICE. 'La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes.', Estocolmo.
- Spencer-Oatey, H. (2005). (Im)Politeness, Face and Perceptions of Rapport: Unpackaging Their Bases and Interrelationships. *Journal of Politeness Research*, 1(1), 95-119.
- Stewart, M. (2008). Protecting speaker's face in impolite exchanges: The negotiation of face-wants in workplace interaction. *Journal of Politeness Research*, 4(1), 31-53.
- Swales, J. M. (1990). *Genre Analysis: English in academic and research settings*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Terkourafi, M. (2008). Toward a unified theory of politeness, impoliteness, and rudeness. en D. Bousfield y M. Locher (Eds.), *Impoliteness in Language: Studies on its Interplay with Power in Theory and Practice* (pp. 45-74). Berlin: Mouton de Gruyter.
- Tracy, K., y Tracy, S. (1998). Rudeness at 911: Reconceptualizing Face and Face Attack. *Human Communication Research*, 25(2), 225-251.
- Trosborg, A. (1995). *Interlanguage Pragmatics: Requests, Complaints, Apologies*. Berlin: Walter de Gruyter.
- Turnage, A. K. (2007). Email flaming behaviors and organizational conflict. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13(1). doi:3
- Vela-Delfa, C. (2005). *El correo electrónico: el nacimiento de un nuevo género*. (PhD PhD), Universidad Complutense de Madrid, Madrid. Accedido desde http://www.galanet.eu/publication/fichiers/tesis_cristina_vela_delfa.pdf
- Verschueren, J. (1999). *Understanding Pragmatics*. London: Edward Arnold.
- Verschueren, J. (2000). Notes on the role of metapragmatic awareness in language use. *Pragmatics*, 10(4), 439–456. doi:10.1075/prag.10.4.02ver
- Waldvogel, J. (2005). *The role, status and style of workplace email: a study of two New Zealand workplaces*. (PhD), Victoria University of Wellington, Wellington.
- Waldvogel, J. (2007). Greetings and closings in workplace email. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 12(2). doi:6
- Warren, M. (2016). Signalling intertextuality in business emails. *English for Specific Purposes*, 42, 26-37.
- Watts, R. J. (1989). Relevance and Relational Work: Linguistic Politeness as Politic Behavior. *Multilingua*, 8, 2-3.
- Watts, R. J. (2003). *Politeness*. Cambridge: CUP.

- Watts, R. J. (2005). Linguistic politeness research: Quo vadis? en R. J. Watts, S. Ide, y K. Ehlich (Eds.), *Politeness in Language. Studies in its History, Theory and Practice* (2nd edition ed., pp. xi-xlvi). Berlin/New York: Mouton de Gruyter.
- Watts, R. J. (2008). Rudeness, conceptual blending theory and relational work. *Journal of Politeness Research. Language, Behaviour, Culture*, 4(2), 289-317. doi:doi:10.1515/JPLR.2008.014
- Wenger, E. (1998). *Communities of Practice: Learning, Meaning, and Identity*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Wood, J. K., y Fabrigar, L. R. (2015). Attitudes. In *Oxford Bibliographies in Psychology*.
- Yeoh, J. (2014). *Workplace email communication in New Zealand and Malaysia: three case studies*. (PhD), Victoria University of Wellington, Victoria.
- Zimmermann, K. (2003). *Constitución de la identidad y anticortesía verbal entre jóvenes masculinos hablantes de español*. Paper presented at the Actas del Primer Coloquio del Programa EDICE. 'La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes.', Estocolmo.
- Zimmermann, K. (2005). Construcción de la identidad y anticortesía verbal. Estudio de conversaciones entre jóvenes masculinos. en D. Bravo (Ed.), *Estudios de la (des)cortesía en español. Categorías conceptuales y aplicaciones a corpora orales y escritos* (pp. 245-271). Buenos Aires: Programa EDICE - DUNKEN.
- Žižek, S. (2009). *Sobre la violencia. Seis reflexiones marginales*. Buenos Aires: Ediciones Paidós.

Anexo A

Cuestionario 1: “Uso del correo electrónico en contextos laborales bilingües en Argentina” (UCE)

Presentación

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 2013

Gracias por acceder a realizar este cuestionario.

Este estudio se enmarca dentro de las actividades de investigación aprobadas por las autoridades de la Universidad Nacional de Córdoba (Argentina) y el Programa EDICE (Suecia). Las preguntas que responderá a continuación permitirán recabar información sobre el uso del correo electrónico en contextos laborales bilingües entre empleados argentinos y estadounidenses.

No hay respuestas correctas o incorrectas: simplemente responda según su experiencia personal y laboral.

Los datos que se recaben aquí tienen un objetivo estrictamente académico. El investigador responsable de este proyecto garantiza preservar el anonimato y la confidencialidad de los datos. Ninguna información personal será compartida con terceros.

Para continuar, haga clic en el botón **Siguiente**.

El asterisco (*) indica que la pregunta es obligatoria.

Consentimiento *

1. Acepto participar de este cuestionario.
-

Datos demográficos *

2. Género
 - a. Masculino
 - b. Femenino
3. Edad
 - a. 18-25
 - b. 26-35
 - c. 36-45
 - d. 46-55
 - e. 56-65
4. Educación máxima alcanzada
 - a. Secundario completo

- b. Secundario incompleto
- c. Terciario completo
- d. Terciario incompleto
- e. Universitario completo
- f. Universitario incompleto
- g. Posgrado completo
- h. Posgrado incompleto

Datos laborales *

- 5. Sector *
 - a. Público
 - b. Privado
 - c. Ambos

- 6. Puesto *
Ingrese el título del puesto que ocupa en la empresa.

- 7. Antigüedad *
Seleccione la cantidad de años que trabaja para el mismo sector, departamento o equipo.
 - a. Menos de 1 año
 - b-k 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
 - l. Más de 10 años

- 8. Reporte directo *
Indique dónde residen sus superiores más directos.
 - a. Argentina
 - b. Estados Unidos
 - c. Argentina y Estados Unidos

Datos de uso del inglés

- 9. ¿Qué lengua o lenguas utiliza para desarrollar diariamente las tareas profesionales en su lugar de trabajo? *
 - a. Solamente español
 - b. Español e inglés
 - c. Solamente inglés

- 10. ¿Intercambia correos electrónicos con empleados de los Estados Unidos para realizar su trabajo? *
 - a. Sí
 - b. No

- 11. En general, ¿cuán frecuentemente utiliza inglés en su lugar de trabajo para comunicarse con empleados de los Estados Unidos? *
 - a. Raramente, menos del 10% de mi tiempo.
 - b. Ocasionalmente, alrededor del 30% de mi tiempo.
 - c. A veces, alrededor del 50% de mi tiempo.
 - d. Frecuentemente, alrededor del 70% de mi tiempo.
 - e. Casi siempre, alrededor del 90% de mi tiempo.
 - f. Otro:

12. ¿Encontró o encuentra barreras o dificultades cuando se comunica con empleados de los Estados Unidos? *
- Sí
 - No
13. Si las encontró o las encuentra, ¿puede brindar un ejemplo de tales barreras o dificultades?
Comente con sus propias palabras qué barreras o dificultades encuentra.
14. ¿Cree que usted perdió oportunidades laborales o baja de desempeño debido a dificultades de comunicación en inglés? *
- Sí
 - No
15. ¿Qué oportunidades ha perdido, por ejemplo?
Mencione algunos ejemplos de tales oportunidades laborales.

Datos del uso del correo electrónico

16. ¿Para qué utiliza el correo electrónico en inglés en su lugar de trabajo? *
Mencione todos los usos que necesite con sus propias palabras. Por ejemplo, "administrar personal".
17. ¿Recuerda especialmente un mal empleo del correo electrónico en inglés cometido por usted u otra persona? *
- Sí
 - No
18. Si recuerda tal empleo, ¿cuál fue el error?
Comente brevemente.
19. ¿Comunica por correo electrónico en inglés situaciones potencialmente negativas o conflictivas? *
- Sí
 - No
20. Si lo comunica en inglés situaciones potencialmente negativas o conflictivas, ¿puede brindar un ejemplo de las mismas?
Por ejemplo: informar errores, responder un comentario inapropiado o hacer un reclamo laboral.
21. ¿Cuán frecuentemente escribe correos electrónicos en inglés para expresar lo siguiente? *
- Piense en su contexto de trabajo. Por ejemplo: "Recriminar la entrega tardía de una tarea.", "Criticar el desempeño de un empleado.", o "Rehusarse a realizar un proyecto."*

	Nunca	Casi nunca	Raramente	Ocasionalmente	A veces	Frecuentemente	Casi siempre	Siempre
Recrimirar								
Culpar								
Quejarse								
Rehusarse								
Ordenar								
Criticar								
Expresar desacuerdo								

Anexo B

Cuestionario 2: “Expresión de la actitud a través del correo electrónico en contextos laborales bilingües en Argentina” (EACE)

Presentación

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 2014

Gracias por acceder a realizar este cuestionario.

Este estudio se enmarca dentro de las actividades de investigación aprobadas por las autoridades de la Universidad Nacional de Córdoba (Argentina) y el Programa EDICE (Suecia). Las preguntas que responderá a continuación permitirán recabar información sobre la expresión de determinadas actitudes a través del correo electrónico en contextos laborales bilingües entre empleados argentinos y estadounidenses.

No hay respuestas correctas o incorrectas: simplemente responda según su experiencia personal y laboral.

Los datos que se recaben aquí tienen un objetivo estrictamente académico. El investigador responsable de este proyecto garantiza preservar el anonimato y la confidencialidad de los datos. Ninguna información personal será compartida con terceros.

Para continuar, haga clic en el botón **Siguiente**.

El asterisco (*) indica que la pregunta es obligatoria.

Consentimiento *

22. Acepto participar de este cuestionario.

Preliminares *

23. ¿Qué lengua o lenguas utiliza o utilizó en su lugar de trabajo actual o pasado?

- a. Solamente español
- b. Español e inglés
- c. Solamente inglés

24. ¿Intercambia o intercambió correos electrónicos con empleados de los Estados Unidos para realizar su trabajo?

- a. Sí
- b. No

Datos demográficos *

25. Género

- c. Masculino
- d. Femenino

26. Edad

- f. 18-25
- g. 26-35
- h. 36-45
- i. 46-55
- j. 56-65

27. Educación máxima alcanzada

- i. Secundario completo
- j. Secundario incompleto
- k. Terciario completo
- l. Terciario incompleto
- m. Universitario completo
- n. Universitario incompleto
- o. Posgrado completo
- p. Posgrado incompleto

Datos de percepciones sobre actitudes laborales negativas

28. En su trabajo, ¿cuán frecuentemente encuentra actitudes negativas por medio del correo electrónico? *

Puede comentar o brindar ejemplos seleccionando también la opción "Otro".

- a. Casi nunca
- b. Raramente
- c. Ocasionalmente
- d. A veces
- e. Frecuentemente
- f. Casi siempre
- g. Otros

29. Si encuentra actitudes negativas, ¿cuáles son? *

Puede comentar o brindar ejemplos seleccionando también la opción "Otro".

- a. No encuentro actitudes negativas por correo electrónico.
- b. Señalar "defectos"
- c. Criticar
- d. Insultar
- e. Ironizar
- f. Hacer callar
- g. Recriminar
- h. Otros

30. Si encuentra actitudes negativas, ¿qué hace al respecto? *

Puede comentar o brindar ejemplos seleccionando también la opción "Otro".

- a. No respondo el correo.
- b. Respondo el correo, pero ignoro la actitud negativa.
- c. Respondo el correo y señalo la actitud negativa para llegar a una solución conjunta.

- d. Respondo el correo y señalo la actitud negativa para que la persona cambie su actitud.
- e. Reenvío el correo a mi superior, escalando el tema.
- f. Otros

31. ¿Qué sería “inapropiado”, “descortés” u “ofensivo” en su lugar de trabajo? *

32. En su trabajo, ¿asocia algo o alguien “descortés” con alguna de las siguientes nociones? *

“Descortés” es algo o alguien...”

- a. adverso / desfavorable / negativo
- b. inapropiado / impropio / fuera de lugar
- c. desatento / desconsiderado / irrespetuoso
- d. grosero / ordinario / vulgar
- e. hiriente / molesto / hostigador
- f. ofensivo / provocativo / insultante
- g. amenazante / conflictivo / intimidante
- h. violento / hostil / agresivo
- i. Con ninguna
- j. Otros:

Escenario 1 - Christina Coble y usted

Por favor, lea el siguiente escenario hipotético.

Imagine que usted trabaja como jefe o jefa de un equipo local (en su ciudad), con seis personas a su cargo. Su reporte directo es Christina Coble, una gerenta americana con sede en Denver (EE. UU.). En las últimas cinco semanas, Christina le ha asignado múltiples tareas a su equipo, a pesar de sus reiterados avisos sobre el exceso de volumen de asignaciones que está recibiendo. Todo el equipo, inclusive usted, se ha quedado horas laborales extras durante las dos últimas semanas para cumplir con todas las tareas asignadas. Además, debe procesar constantes correcciones hechas por el Departamento de Calidad. Todos sus empleados han accedido a extender el horario laboral, aun sabiendo que la política de la empresa es no pagar horas extras.

Uno de sus empleados locales, Ariel Sirignano, se ha quejado ya de tal situación, que considera como “injusta”. Otra empleada americana en el equipo, Tiffany Kavanaugh, que trabaja de forma remota desde Washington (EE. UU), ha entregado documentos muy por debajo de los estándares requeridos. Ambos tienen igual antigüedad, conocimientos y habilidades que el resto del equipo.

En lo personal, ayer usted solicitó a Recursos Humanos extender por dos horas su horario de almuerzo para realizar un trámite bancario, solicitud que fue rechazada inmediatamente por su gerenta Christina Coble.

Antes de terminar la jornada laboral, recibe el siguiente correo electrónico de Christina Coble, con copia a todos los miembros de su equipo excepto a Tiffany Kavanaugh:

From: Christina Coble
Sent: Monday, January 31, 2011 2:46 PM
To: You
Cc: Sirignano, Ariel; Team A; Team B
Subject: REMINDER: ExB: BO: Reporting

Hi,

Please don't forget to provide your work on this- TODAY

Thanks,
Christina

33. ¿Cómo evalúa usted la actitud de la gerenta Christina Coble en su correo electrónico? *

- a. Positiva
- b. Neutral
- c. Negativa

34. ¿Por qué? *

Justifique su respuesta anterior.

35. ¿Asocia usted el correo electrónico de la gerenta con alguna de las siguientes nociones? *

Seleccione todas las que crea conveniente.

- a. adverso / desfavorable / negativo
- b. inapropiado / impropio / fuera de lugar
- c. desatento / desconsiderado / irrespetuoso
- d. grosero / ordinario / vulgar
- e. hiriente / molesto / hostigador
- f. ofensivo / provocativo / insultante
- g. amenazante / conflictivo / intimidante
- h. violento / hostil / agresivo
- i. Con ninguna.
- j. Otros:

36. Dada la situación, como líder de su equipo, ¿le respondería a la gerenta?

¿Cuál sería su respuesta en forma de correo electrónico? *

Escriba su respuesta en inglés. Si es necesario, indique si envía el correo electrónico solamente a la gerenta Christina Coble o con copia a todos los miembros del equipo. Si lo desea, aclare si dejaría el correo sin responder.

Escenario 2 - Micaela Godoy y Cecil Far

Por favor, lea siguiente escenario hipotético.

Micaela Godoy es una analista argentina con ocho años de antigüedad en la empresa TeleNow y cuatro años en el equipo de Innovación y Desarrollo. Su reporte

laboral directo es Cecil Far, una gerenta sénior con sede en Englewood, EEUU. Además, Micaela reporta administrativamente en Argentina a Miguel Arduino, un gerente sénior, y a Silvia Pascual y Noelia Soler, ambas directoras de proyectos.

Como en febrero del año próximo Micaela desea tomarse sus vacaciones, envía un correo electrónico con un mes y medio de anticipación a la gerenta sénior Cecil Far para comunicarle las fechas precisas de sus vacaciones. Ya que tales fechas no afectaban el desarrollo de los proyectos en marcha, el periodo de vacaciones propuesto por Micaela fue aprobada por la cadena de reporte local Silvia Pascual, Noelia Soler y Miguel Arduino en correos electrónicos internos en español, según el proceso de la empresa y la ley laboral argentina.

From: Godoy, Micaela
Sent: Tuesday, December 14, 2010 1:51 PM
To: Far, Cecil
Subject: Vacations

Hi Cecil!
I'm sending you the dates of my vacaciones for the following summer (your winter ;))
From the 01/31/2011 to 02/20/2011.

Thanks and regards!

Micaela

From: Far, Cecil
Sent: Monday, January 03, 2011 3:30 PM
To: Godoy, Micaela
Subject: RE: Vacations

Hi Micaela,

This time is approved with a caveat however. Going forward I would like to see these emails come in as a request for the time off rather than a statement. We can talk about this more in your next 1:1. Three weeks is a long time to be away especially when working on such a high priority project; time off requests should not be automatically assumed.

Please add this time off to the production calendar.

Thanks,
Cecil

37. ¿Cómo evalúa usted la actitud de la gerenta Cecil Far en su correo electrónico? *

- a. Positiva
- b. Neutral
- c. Negativa

38. ¿Por qué? *

Justifique su respuesta anterior.

39. ¿Asocia usted el correo electrónico de la gerenta con alguna de las siguientes nociones? *

Seleccione todas las que crea conveniente.

- a. adverso / desfavorable / negativo

- b. inapropiado / impropio / fuera de lugar
- c. desatento / desconsiderado / irrespetuoso
- d. grosero / ordinario / vulgar
- e. hiriente / molesto / hostigador
- f. ofensivo / provocativo / insultante
- g. amenazante / conflictivo / intimidante
- h. violento / hostil / agresivo
- i. Con ninguna.
- j. Otros:

40. Imagine que usted es Micaela Godoy. ¿Le respondería a la gerenta? ¿Cuál sería su respuesta en forma de correo electrónico? *

Responda en inglés al correo electrónico de la gerenta Cecil Far. Utilice todas las palabras que necesite. Si es necesario, indique si envía el correo electrónico con copia a la cadena de reporte local Silvia Pascual, Noelia Soler y Miguel Arduino.

Anexo C

1. Respuestas recibidas de cuestionario UCE, pregunta 16: ¿Para qué utiliza el correo electrónico en inglés en su lugar de trabajo?

- (P16-R1) *Solicitar información*
- (P16-R2) *Comunicarme con los clientes, pedir status de tareas a los recursos de la empresa*
- (P16-R3) *Comunicarme con clientes, compañeros, y jefes.*
- (P16-R4) *Para comunicarme con otros empleados en Estados Unidos*
- (P16-R5) *Para prácticamente todo la comunicación con los sponsors de un proyecto. Para intercambiar devoluciones, fechas de entrega, asignar tareas, completar tareas administrativas, solicitar aprobaciones y permisos*
- (P16-R6) *Para entregar trabajos terminados, para comunicarme diariamente con los compañeros de allá, para solicitar días de estudio, para hacer preguntas acerca de mi trabajo. Para lo mismo que lo utilizaría con mis compañeros de acá.*
- (P16-R7) *Para reportar el progreso de mi trabajo y para las comunicaciones generales y administrativas con mi gerente.*
- (P16-R8) *Lo he utilizado en trabajos anteriores, en 2 de los 6 trabajos que tuve. En empresas americanas, casi a diario para interactuar con los empleados estadounidenses. También lo he usado para consultas técnicas en foros.*
- (P16-R9) *Para mantener un proceso de trabajo entre equipos cuando este tiene que pasar de un departamento a otro.*
- (P16-R10) *Para recibir órdenes de trabajo, reportar tareas, y/o realizar pedido de tareas.*
- (P16-R11) *Todo tipo de comunicación, reporte a superiores, informes de desempeño, comunicación formal sobre proyectos y comunicación informal con pares.*
- (P16-R12) *Comunicación con compañeros de equipo de trabajo locales y en otras locaciones. Pedidos de ayuda o información.*
- (P16-R13) *En los casos que el destinatario hable sólo inglés, o en la cadena haya alguien copiado que maneje sólo ese idioma. Para expresar conceptos universales dentro de la empresa que son en inglés.*
- (P16-R14) *Trabajo en una empresa de Estados Unidos por lo que el 95% de los mails son en inglés porque siempre hay alguien copiado de EEUU*

- (P16-R15) *Para comunicarme con representantes de las alianzas estratégicas de la Fundación para la que trabajo.*
- (P16-R16) *Para el relevo de necesidades en puestos específicos, pedidos de feedback en candidatos presentados, formateo de CV's, informe de entrevistas, presentaciones a potenciales clientes, seguimiento de candidatos y cuentas*
- (P16-R17) *Comunicacion con clientes potenciales y con candidatos y amigos*
- (P16-R18) *Reportes e informes*
- (P16-R19) *Elevar informes, realizar consultas sobre tareas puntuales, coordinar eventos.*
- (P16-R20) *Reportes, estatus de proyecto y solicitudes de información.*
- (P16-R21) *Informes de incidentes de seguridad*
- (P16-R22) *Situaciones personales, solicitud de día para trámites.*

2. Respuestas recibidas de cuestionario UCE, pregunta 10: [¿Recuerda especialmente un mal empleo del correo electrónico en inglés cometido por usted u otra persona?] Si recuerda tal empleo, ¿cuál fue el error?

- (P18-R1) *Decir "I've already made this" en lugar de "I've just made this".*
- (P18-R2) *necesitabamos que se envíe un equipo a un cliente antes de determinado día para que sea instalado. ni bien se manda el envío, se ve en el sistema que el tiempo estimado de arribo del equipo es posterior a la fecha de instalación. se le manda un mail al jefe de coordinación de envíos pidiendo que se expedite la orden para que el equipo llegue antes de la fecha de instalación pedida por el cliente. el jefe de coordinacion de envios (estadounidele reenvia el mail a uno de sus empleados diciendo: Drop the order ASAP. La intención era que la orden se expedite, pero el empleado (inglés) entendió que drop era sinónimo de cancelar y canceló la orden porque entendió que si no llegaba antes de la instalación ese pedido ya no era necesario y se iba a hacer un pedido nuevo.*
- (P18-R3) *Typos, grammar, punctuation, copiar o reenviar a la persona equivocada.*
- (P18-R4) *Persona que utiliza sistemáticamente la palabra "accordantly" en lugar del término "accordingly".*
- (P18-R5) *Mezclar ambos idiomas, o que la segunda lengua influya en la materna. ability vs habilidad.*
- (P18-R6) *El no utilizar las formas usuales en el inglés con Would, or Could*
- (P18-R7) *Gente de India utilizando "Greetings" como saludo para comenzar un mail, los estadounidenses tienen un problema con your y you're y los confunden, como "i think your very good" o "you're cat is cute"*
- (P18-R8) *Respuesta negativa de un pedido que correspondía por ley.*

3. Respuestas recibidas de cuestionario UCE, pregunta 20: Si lo comunica en inglés situaciones potencialmente negativas o conflictivas, ¿puede brindar un ejemplo de las mismas?

- (P20-R1) *Algun error, fallas en los procesos, o fallas personales.*
- (P20-R2) *Expresar urgencias para la culminación de una tarea, "pushes".*
- (P20-R3) *Ante la falta de cumplimiento en las fechas de entrega por parte de los recursos, se comunica la mismo como risk tanto en reportes como via email. También, en los casos en los que se podría vulnerar algún derecho laboral de los empleados de argentina, que los counterparts desconocen.*
- (P20-R4) *Seguramente lo he hecho pocas veces, solo teniendo que ver con explicar por qué no se logró algo que se esperaba o por qué no se puede lograr de una manera sencilla. Tiene que ver con largas explicaciones. Por ahí no tanto con conflictos personales.*
- (P20-R5) *Pedidos de aumento de sueldo; dar una devolución negativa de algún superior; explicar que no llego con las fechas estimadas para la entrega de trabajos.*
- (P20-R6) *Decir que no a alguna idea, comunicar motivos por el que se tomó una decision sobre otra.*
- (P20-R7) *Errores que cometen otras personas en el proceso estipulado, o desacuerdos con comentarios de otros colegas.*
- (P20-R8) *Responder a un comentario inapropiado.*
- (P20-R9) *Dar alguna mala noticia o simplemente disculparme por algún error en un mail previo*
- (P20-R10) *Demoras en la cumplimiento de los objetivos de entrega de los materiales solicitados. También solía comunicar conflictos o dificultades en la atención de los clientes de la empresa.*
- (P20-R11) *La ausencia de un material, o un material erròeamente enviado.*
- (P20-R12) *informe de errores, relevo de necesidades de perfiles*
- (P20-R13) *Al desempeñarme en un area tecnica debo defender mis analisis contra otros equipos que estan relacionados con el problema que estamos tratando de resolver. Esto genera situaciones conflictivas en donde la comunicacion debe ser fluida y precisa.*
- (P20-R14) *Situaciones que puedan requerir escalamiento o situaciones que prevean algún conflicto de intereses.*
- (P20-R15) *Situaciones de seguridad*
- (P20-R16) *Intento no hacerlo, aunque a veces envío críticas indirectas.*

4. Respuestas recibidas de cuestionario EACE, pregunta 7, opción de comentarios en “Otros”: En su trabajo, ¿cuán frecuentemente encuentra actitudes negativas por medio del correo electrónico?

- (EACE-P7-R1) *Algunos colegas utilizan un modo no adecuado para comunicarse con los empleados. Utilizan acrónimos no muy comunes y lunfardo. También suelen delegar el trabajo intentando hacerlo de forma encubierta. Muchas veces dan a entender que la tarea que hacen los otros son muy fáciles, con lo cual deberían completarse en menor tiempo.*
- (EACE-P7-R2) *Y puede ser o bien una queja antes de pedir una explicación o bien alguien que no quiere hacer algo aduciendo que la tarea excede su competencia o pertenece a otra.*
- (EACE-P7-R3) *Malos tratos o desestimación del trabajo porque inglés no es nuestra lengua madre*
- (EACE-P7-R4) *Reclamo sobre relevo correto de necesidades del cliente*
- (EACE-P7-R5) *El empleado o las respuestas no tienen forma de variar de acuerdo a las necesidades. estan hechas todas iguales*
- (EACE-P7-R6) *Malos tratos en el manejo de la lengua e imposiciones de plazos a cumplir sin tiempo para hacerlos.*

5. Respuestas recibidas de cuestionario EACE, pregunta 10: ¿Qué sería “inapropiado”, “descortés” u “ofensivo” en su lugar de trabajo?

- (EACE-P10-R1) *Que no respeta mi persona*
- (EACE-P10-R2) *Pedir favores o trámites sin pedir por favor, o muy directamente Hacer críticas directas.*
- (EACE-P10-R3) *No agradecer, no pedir disculpas, ser muy directo al decir opiniones*
- (EACE-P10-R4) *Sería descortés una persona que no llega a tiempo y/o no cumple con su función como debe ser, afectando el trabajo de sus compañeros.*
- (EACE-P10-R5) *Alguien que no respeta los tiempos, lugares y formas en el ámbito laboral también sería descortés.*
- (EACE-P10-R6) *mal tratar, ser irónico, irrespetuoso*
- (EACE-P10-R7) *Rudeza*
- (EACE-P10-R8) *No saludar, no agradecer, pedir cosas que no estaban estipuladas con poca antelación o excusándose*
- (EACE-P10-R9) *Una persona que siempre quiera imponer sus ideas, que no acepte otra opinión u otra alternativa a su perspectiva como válida. Que no se preocupe por empatizar con sus colegas.*
- (EACE-P10-R10) *sería algo invasivo, fuera de lugar, más atado a estados de ánimo personales que a la tarea en si*

- (EACE-P10-R11)** *Insultar, ordenar, tratar con menosprecio*
- (EACE-P10-R12)** *Alguien que le pido algo y trata de excusarse para no hacerlo.*
- (EACE-P10-R13)** *A través del sarcasmo permanente; a través de indicaciones poco precisas; a través de comparar constantemente desigualando las diferencias.*
- (EACE-P10-R14)** *El uso de ironía es descortés, no agradecer por el trabajo realizado es descortez, es inapropiado hablar de temas religiosos o política en un email laboral. Alguien que no respeta el trabajo realizado, que habla de temas inapropiados por email, previamente mencionados.*
- (EACE-P10-R15)** *El uso de imperativo por parte de un superior es descortés. Las amenazas de no cumplir con los objetivos, las faltas de respeto y las comparaciones odiosas cuando un superior le llama a uno la atención son ofensivas. Los chistes o comentarios machistas, xenófobos, homofóbicos, etc, por parte de los compañeros y sobre otros compañeros me resultan ofensivos siendo que soy hombre, no soy homosexual ni extranjero. El uso de la palabra "boludo", por más que sea una jerga, es ofensivo y no es considerable dentro de un ambiente laboral.*
- (EACE-P10-R16)** *Ironizar, criticar, señalar cuestiones culturales, insultar, ordenar. Hay cosas típicas como insultos, criticas u ordenes que creo que son inapropiadas en cualquier cultura. POr otro lado tambien tiene mucho que ver mas que nada con la manera en la que se escribe el mensaje que se quiere transmitir, por ejemplo cuando uno tiene que asignar trabajo a un empleado del equipo el mismo puede ser transmitido en forma de orden, lo cual seria inapropiado, o puede ser transmitido a modo de asignacion, todo depende las palabras y el estilo que se utilice.*
- (EACE-P10-R17)** *Interrumpir. No saludar. No agradecer. Una falta de respeto o de consideración.*
- (EACE-P10-R18)** *Tener un discurso negativo. Recriminar o reprochar. Quien no tiene en cuenta la situación/motivación del otro antes de entablar comunicación con otra persona.*
- (EACE-P10-R19)** *Dar vueltas y no comunicar decisiones y resultados de manera directa es ofensivo y molesto para los estadounidenses. Como ejemplo, una persona que no escucha o que interrumpe.*
- (EACE-P10-R20)** *Sonar demandante, acusador. Por otro lado también es inapropiado ser evasivo (evadir pedidos o conflictos) y no ser claro. Señalar antes de consultar. No poder asumir equivocaciones. Dar órdenes despóticas*
- (EACE-P10-R21)** *No reportar atrasos en el cumplimiento de un plazo de entrega, utilizar lenguaje negativo al criticar el trabajo de un*

compañero, o utilizar lenguaje vago o indirecto para la comunicación de información. Creo que consideraría que alguien es descortés si se comunica de manera irrespetuosa o enfrenta el conflicto de manera poco objetiva.

- (EACE-P10-R22)** *no ser breve en lo que consultan, no aceptar imposiciones de precios, no aceptar que esta empresa se adecue a las políticas de cada una de ellas - que no atiendan un llamado pasado 5 minutos, recibir tarde una respuesta, que la máquina me mande un mensaje que esta fuera de la oficina y no me dirija a otra persona*
- (EACE-P10-R23)** *Pedir favores o trámites sin pedir por favor, o muy directamente. Hacer críticas directas. No saludar al inicio ni al final. No decir por favor y gracias si se está haciendo un pedido.*
- (EACE-P10-R24)** *Atribuyen características socioculturales estero-típicas. Tratar al otro de manera abusiva, sin considerar el trabajo profesional y limitarse a juzgar mediante superficialidades.*
- (EACE-P10-R25)** *quien interrumpe las actividades de los demás sin reparo alguno; quien no escucha*
- (EACE-P10-R26)** *No agradecer, no pedir disculpas, ser muy directo al decir opiniones. Alguien que no mitiga cuando tiene que decir algo malo a otro.*
- (EACE-P10-R27)** *lenguaje coloquial, insultos, ironía, falta de respuesta*
- (EACE-P10-R28)** *ser políticamente incorrecto - no decir gracias o por favor*
- (EACE-P10-R29)** *Alguien que no responda los mails, que no salude, que no pida disculpas si se equivoca, que no agradezca (especialmente si no agradece luego de que un empleado haya tenido una buena iniciativa, haya hecho algo que no estaba obligado a hacer aduciendo que "no tuvo tiempo", o "no se dio cuenta" de agradecer).*
- (EACE-P10-R30)** *ser muy directo con las críticas, no ofrecer soluciones, opciones ante situaciones problemáticas, desconsiderado, impuntual, irrespetuoso, vulgar*
- (EACE-P10-R31)** *Llevar tarde a una reunión. No saludar dando la mano. No saludar tanto a la llegada/partida. Mirar a los ojos cuando alguien (nos/les) habla/o*
- (EACE-P10-R32)** *Ser{ia descort{es no brindar ayuda cuando se la solicita. No ofrecer ayuda cuando se requiere, negarse a participar en intercambios sin una razón clara.*
- (EACE-P10-R33)** *Alguien que levanta la voz, que falta el respeto a otros.*
- (EACE-P10-R34)** *la competencia desleal*
- (EACE-P10-R35)** *Alguien que me recrimina por mis posibles errores, poniéndome en el centro de la escena ante mis colegas o resto del equipo.*

- (EACE-P10-R36)** *Insultar*
- (EACE-P10-R37)** *Utilización de insultos, o comunicar en tono imperativo. Alguien que desconoce el esfuerzo o trabajo de un compañero, por ejemplo.*
- (EACE-P10-R38)** *inapropiado, realizar preguntas personales (edad, estado civil, etc) - descortés, preguntar sobre salario - ofensivo, hacer juicios de valor sobre situaciones personales - que no se maneje con educación y apropiadamente en el ambiente laboral. que tenga un lenguaje corporal y verbal demasiado informal u ofensivo*
- (EACE-P10-R39)** *No usar las formas sociales al pedir o solicitar algo. En lo escrito el no cuidado de las formas, un lenguaje agresivo por ejemplo*
- (EACE-P10-R40)** *Acoso sexual. Alguien que no escucha.*
- (EACE-P10-R41)** *Los empleados estadounidenses son fácilmente ofendidos, por lo cual uno debe tener un trato cordial y profesional al extremo. Insultar, o utilizar un lenguaje demasiado informal.*
- (EACE-P10-R42)** *Para mis superiores americanos, las críticas, opiniones diferentes y las sugerencias son consideradas fuera de lugar. Grosero, agresivo, desubicado, desconsiderado, invasivo, acosador, distante.*
- (EACE-P10-R43)** *persona que no saluda, no comparte material, que es irónica, sobradora*
- (EACE-P10-R44)** *Temas relacionados con acoso sexual, religión o política. Alguien que no respete el tiempo y dedicación en el trabajo.*
- (EACE-P10-R45)** *Interrumpir - Prepotencia - Ignorar - No cumplir horario - Gritar- Ignorar - No cumplir horario - Jactarse de saber todo*
- (EACE-P10-R46)** *La falta de consideración a los esfuerzos individuales y conjuntos puestos en una tarea. El no ser reconocido por el esfuerzo extra.*

6. Respuestas recibidas de cuestionario EACE, Escenario 1, preguntas 12 y 13: ¿Cómo evalúa usted la actitud de la gerenta Christina Coble en su correo electrónico? ¿Por qué?

De acuerdo a la respuesta: *actitud negativa*

- (EACE-P13-R1)** *Porque no tuvo en cuenta la necesidad del empleado y no solo le denegó un permiso lógico sino que encima lo presionó para que entregara su trabajo ese mismo día bastante avanzada la jornada laboral. Tal vez hubiera sido más cortés y humano, entablar una conversación telefónica para dar lugar al pedido del empleado, y arribar a una solución conjunta.*

- (EACE-P13-R2)** *Porque no tiene en cuenta el tiempo del resto de los empleados.*
- (EACE-P13-R3)** *Lo digo porque no fue una comunicación abierta, no abrió el canal de comunicación efectivamente en aras de lograr motivar positivamente al equipo.*
- (EACE-P13-R4)** *Porque parece algo agresivo, sobre todo por el uso de mayúsculas y la aclaración de que sea hoy. No deja otra posibilidad.*
- (EACE-P13-R5)** *La mayúscula, es obvio vieja...*
- (EACE-P13-R6)** *Pienso que la gerenta tiene una actitud negativa porque: - No hace nada para solucionar la situación que está poniendo bajo un gran nivel de stress al equipo - La manera en que está escrito el email es agresiva, no solo por la forma en que está estructurado el mensaje sino por el uso de mayúsculas en la palabra TODAY que indica más bien una orden. Además por el horario en que fue mandado el mensaje, casi al finalizar la jornada.*
- (EACE-P13-R7)** *El uso de mayúsculas para enfatizar el OK, y haberlo destinado al principal, cuando simplemente podría haberlo enviado a los equipos sin poner en evidencia a alguien en particular.*
- (EACE-P13-R8)** *Porque no reconoce mis esfuerzos laborales y parece que mi solicitud le hace desconfiar de mi sentido de la responsabilidad a pesar de que he venido cumpliendo con tareas extras durante el último tiempo. También su reciente rechazo a mi pedido me hace juzgar negativamente el texto de su mail.*
- (EACE-P13-R9)** *En este caso, la forma en la que el correo electrónico fue redactado (especialmente el uso de mayúsculas) tiene un tono de ultimátum y no es profesional. No es la manera apropiada de comunicar este tipo de mensajes.*
- (EACE-P13-R10)** *PORQUE NO VALORIZAN EL TRABAJO DE LAS PERSONAS Y SON CONSIDERADAS UN NUNERO*
- (EACE-P13-R11)** *Porque no considera las dificultades que están experimentando los empleados con respecto a las horas laborales que les corresponden y el trabajo que tienen que hacer.*
- (EACE-P13-R12)** *Hace vista gorda de los pedidos lógicos del equipo y favorece a su colega americana.*
- (EACE-P13-R13)** *el uso de la mayúscula suena agresivo. el mensaje es breve y cortante*
- (EACE-P13-R14)** *Porque no tiene en cuenta las advertencias que se le hicieron de que el equipo tiene mucho trabajo y no le alcanzan las horas normales para realizar todo.*

- (EACE-P13-R15) *porque repite información que ya ha sido proporcionada - énfasis en su expresión*
- (EACE-P13-R16) *use of capital letters*
- (EACE-P13-R17) *Por el uso de "TODAY" en mayúsculas, que no debería usarse por una cuestión de netiquette (cuestiones de cortesía online). Esto implica que no tiene en cuenta el exceso de tareas que ha asignado, que los empleados están haciendo horas extra; si no que le interesa que entreguen las tareas cuando las necesita.*
- (EACE-P13-R18) *uso de mayúsculas, no contempla los tiempos de los demás*
- (EACE-P13-R19) *Porque ignora las circunstancias en las cuales están sus empleados.*
- (EACE-P13-R20) *Por el uso de letras mayúsculas y el hecho de dejar a alguien del equipo fuera de esta comunicación*
- (EACE-P13-R21) *Porque no reconoce mis esfuerzos laborales y parece que mi solicitud le hace desconfiar de mi sentido de la responsabilidad a pesar de que he venido cumpliendo con tareas extras durante el último tiempo. También su reciente rechazo a mi pedido me hace juzgar negativamente el texto de su mail.*
- (EACE-P13-R22) *No recordó mi pedido para hacer un trámite bancario.*
- (EACE-P13-R23) *uso de mayusculas. modo imperativo de escritura*
- (EACE-P13-R24) *La forma en la que se comunica es violenta, no tiene en cuenta el contexto de la situación, y está siendo desagradecida con su equipo de trabajo.*
- (EACE-P13-R25) *Destaca notoriamente que quiere mi trabajo para hoy (guión, mayúsculas). Al no incluir a Tiffany Kavanaugh, está tratándonos de forma distinta, poniendo más presión sobre el equipo.*
- (EACE-P13-R26) *apura a los demás, no considera el tiempo de sus empleados*
- (EACE-P13-R27) *Porque no creo que sea necesario la copia a todo el equipo. Genera adversidad hacia ella.*
- (EACE-P13-R28) *Por no reconocer el esfuerzo del equipo y no considerar el trabajo realizado y por no exigir más a Tiffany.*
- (EACE-P13-R29) *Es un ultimátum; no indaga si hay problemas de comunicación u otra cosa que esté obstaculizando la culminación de la tarea.*

7. Respuestas recibidas de cuestionario EACE, Escenario 2, preguntas 16 y 17: ¿Cómo evalúa usted la actitud de la gerenta Cecil Far en su correo electrónico? ¿Por qué?

De acuerdo a la respuesta: *actitud negativa*

- (EACE-P17-R1) *La gerenta sénior se tomó mucho tiempo en responder un mail de esta naturaleza. Cuando finalmente lo hizo, aprobó el pedido pero dejando ver su preocupación por demostrar su autoridad y desconociendo las regulaciones locales en relación con el periodo de descanso anual.*
- (EACE-P17-R2) *Las vacaciones las liquida el empleador al empleado independientemente de lo que solicite el cliente de la consultora. No tiene la facultad ni el derecho de interferir con el descanso del empleado.*
- (EACE-P17-R3) *"La gerenta tiene una actitud negativa porque: - Demora dos semanas en responder un correo - La manera en que esta escrito el mensaje tiene una connotacion negativa. Si bien ella aprueba las vacaciones de Micaela tambien le expresa su descontento."*
- (EACE-P17-R4) *Como gerente debería presentar el feedback/devolución de una manera constructiva, recomendándole que y por qué es mejor que pida las vacaciones usando una pregunta. Y debería dar el ejemplo.*
- (EACE-P17-R5) *porque incluye una recriminación y porque contesta muy tarde cuando ya el período había sido aprobado por otros jefes*
- (EACE-P17-R6) *Porque asume que Micaela hizo algo mal cuando siguió todos los pasos requeridos. Además, es muy de mal gusto increpar a un empleado con sus vacaciones.*
- (EACE-P17-R7) *No considera el pedido de la empleada.*
- (EACE-P17-R8) *Asume que es una declaración de vacaciones y no una confirmación a un pedido.*
- (EACE-P17-R9) *Micaela es muy amigable en su mail, la respuesta es formal y cortante.*
- (EACE-P17-R10) *no considera la dimensión pragmática del correo escrito.*
- (EACE-P17-R11) *she doesnt like how the message was worded*
- (EACE-P17-R12) *Porque a pesar de las respuestas positivas de los demás, Cecil considera que 3 semanas son demasiado, sin tener en cuenta que esto no afectará el desarrollo de los proyectos.*
- (EACE-P17-R13) *Desconoce el proceso por el cual se solicitan los periodos de vacaciones en Argentina. Demuestra falta de comunicacion con la oficina en Argentina, lo cual es su responsabilidad no de la analista*
- (EACE-P17-R14) *Porque le envia el mail como advertancia de que algo no esta bien, y debe evitar cometer el mismo error en el futuro.*

- (EACE-P17-R15)** *Porque ignora la aceptación que hicieron sus subordinados de esta situación y deja entrever que Micaela está cometiendo una falta por tomarse vacaciones.*
- (EACE-P17-R16)** *por el vocabulario que usa*
- (EACE-P17-R17)** *Es cortante. Prescribe conducta.*
- (EACE-P17-R18)** *porque tiene derecho a tomar sus vacaciones en el plazo que le corresponda*
- (EACE-P17-R19)** *Porque confunde o da su propia interpretación a un simple mail. Salvo que haya algo más que aquí no se expresa.*
- (EACE-P17-R20)** *El reclamo respecto de la forma de dar por sentado el tiempo de vacaciones es ilegítimo porque La Sra. Far supone que tiene el control sobre las vacaciones del empleado, cuando en realidad eso depende de la aprobación de RR.HH. y de los superiores directos de La Srta. Godoy.*
- (EACE-P17-R21)** *Señala cómo tiene que hacer algo de forma adversa. Aprobar con un "condicionamiento" parece paternalista.*
- (EACE-P17-R22)** *Es una respuesta mezquina y berrinchuda. Crea un clima adverso totalmente innecesario y da cuenta no solamente del desconocimiento de los derechos laborales de los empleados argentinos, sino que también se jacta de tal ignorancia.*

Anexo D

SECUENCIA 22: *VACATION* / VACACIONES

Ficha descriptiva

Datos de identificación	
Caso secuencia	22
Identificador	Vacation / Vacaciones
Fecha	enero 2011
Correos-e	4
Palabras	556
N° de interlocutores	12
Interlocutores principales	Valsiner, Jenn [3-J-USA], Godoye, Andrea [0-NJ-ARG]
Interlocutores en copia	Tosi, Gustavo [3-J-ARG]
Datos del informante	
Informante	1
Sexo	F
Edad	25-30
Experiencia laboral	10 años
Puesto	Nivel 0
Datos brindados por el informante	
Orientación de la descortesía	De Valsiner, Jenn [3-J-USA] a Godoye, Andrea [0-NJ-ARG]
¿Por qué descortesía?	Le dice cómo escribir un email cuando siempre los escribió así. La respuesta viene dos semanas después con un pero. Se siguieron los procesos y procedimientos. Antes, se había hablado sobre las fechas con Tosi, Gustavo [3-J-ARG] y había dado un OK. Piensa que falta comunicación entre los gerentes.
Contexto laboral	Comenzó a participar de un proyecto de alta prioridad para la empresa en noviembre.

S22-1

From: Godoye, Andrea [0-NJ-ARG] **Sent:** Tuesday, December 14, 2010 1:51 PM
To: Valsiner, Jenn [3-J-USA] **Subject:** Vacations

Hi Jenn!

I'm sending you the dates of my vacaciones for the following summer (your winter ;))
From the 01/31/2011 to 02/20/2011.

Thanks and regards!

Andrea

S22-2

From: Valsiner, Jenn [3-J-USA]
To: Godoye, Andrea [0-NJ-ARG]

Sent: Thursday, December 16, 2010 1:58 AM
Subject: RE: Vacations

Thanks Andrea. Will you please talk with Michelle about the impacts to her project and any potential assignments during this time?

S22-3

From: Valsiner, Jenn [3-J-USA]
To: Godoye, Andrea [0-NJ-ARG]
Subject: RE: Vacations

Sent: Monday, January 03, 2011 3:30 PM
Cc: Tosi, Gustavo [3-J-ARG]

Hi Andrea,

This time is approved with a caveat however. Going forward I would like to see these emails come in as a request for the time off rather than a statement. We can talk about this more in your next 1:1. Three weeks is a long time to be away especially when working on such a high priority project; time off requests should not be automatically assumed.

Please add this time off to the SP calendar.

Thanks,
Jenn

S22-4

From: Godoye, Andrea [0-NJ-ARG]
To: Valsiner, Jenn [3-J-USA]
Cc: Tosi, Gustavo [3-J-ARG]; Ibarren, Luisa [2-J-ARG] [2-J-ARG]; Díaz, María [2-J-ARG]
Subject: RE: Vacations

Sent: Monday, January 03, 2011 3:54 PM

Hi Jenn!

I think there is something not too clear regarding this process. Maybe you and Gustavo should discuss a clear policy about it for the whole team to avoid any further misunderstandings regarding this hoe to request the vacation period.

I have not automatically assumed this time off request, that is not an exceptional type of time off but the corresponding annual vacation period. I'm sorry you felt it was an assumption type of statement. Actually, I've proceeded the same way we always do, requesting the local permission (since vacation periods are determined by each country's labor law), and communicating this in proper time and manner to headquarters in US.

On the other hand, when I was told I would be assigned to a priority project over two month ago, it was never mentioned to me that that could be affecting or determining my vacation period.

I hope we can discuss this further on our next 1:1 or end of month review. I would not like us to have any misunderstanding on these type of items.

Thanks and regards!
Andrea

Anexo E

SECUENCIA 6: *NO PANIC / SIN PÁNICO*

Ficha descriptiva

Datos de identificación	
Caso secuencia	6
Identificador	No panic / Sin pánico
Fecha	enero 2011
Correos-e	7
Palabras	403
Nº de interlocutores	3
Interlocutores principales	Powell, Michelle [2-J-USA]; Sirignano, Darío [1-NJ-ARG]
Interlocutores en copia	Dowd, Emma [3-J-USA] (excepto S6-7)
Datos del informante	
Informante	3
Sexo	M
Edad	35-40
Experiencia laboral	5 años
Puesto	Nivel 1
Datos brindados por el informante	
Orientación de la descortesía	En S6-5: de Powell, Michelle [2-J-USA] a Sirignano, Darío [1-NJ-ARG]
	En S6-6: de Sirignano, Darío [1-NJ-ARG] a Powell, Michelle [2-J-USA]
	En S6-7: de Powell, Michelle [2-J-USA] a Sirignano, Darío [1-NJ-ARG]
¿Por qué descortesía?	En S6-5: Se manda el mail para presionar (<i>push</i>) justo fuera de horario, a propósito. Dice una cosa pero piensa que no se está haciendo nada para poner en evidencia
	En S6-6: Le responde lo mínimo, “para que se deje de joder”, que “no apure por no avisar”, <i>micro-management</i> . Parece que en el mail nadie hace nada y por eso lo del “pánico”, para que también no lo cause. Se deja en evidencia por cualquier cosa: <i>in the spotlight</i> .
	En S6-7: Sacó a la directora de la cadena para que no siga “el quilombo” y que se termine allí. Sigue metiendo presión pero “quedándose con la última palabra”, para evitar que escale y se tenga que meter una directora.
Contexto laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Proyecto para un cliente externo a la empresa. - El control de calidad es más estricto, con más rondas de revisión. - Las tareas asignadas en este caso tenían un cronograma muy ajustado para su compleción.

S6-1

From: Tuff, Ian [external client] **Sent:** Friday, Jan. 28, 2011 3:40 PM
To: Powell, Michelle [2-J-USA] **Cc:** [external client]; Mela, Erin [3-J-USA]
Subject: ExB items completed today

Michelle,

Here's my list of modules completed today..

DOCUMENT1 has been re-reviewed and approved. Dave please create LG and let me know when complete

DOCUMENT2 and **DOCUMENT3** have been reviewed and approved. One verbiage change noted in the FG on pg. 15 Craig please make change noted in attached and then create LG. Let me know when complete

DOCUMENT4 has been reviewed and approved. No revisions noted. Dave please create LG and let me know when complete

DOCUMENT5 has been reviewed and approved. Revisions were noted throughout the module. Darío please complete attached revisions, highlight and let me know when complete.

Let me know if you have any questions or concerns.

~ Ian

S6-2

From: Powell, Michelle [2-J-USA] **Sent:** Friday, January 28, 2011 4:13 PM
To: Sirignano, Darío [1-NJ-ARG] [2-NJ-USA] **Cc:** Dowd, Emma [3-J-USA]
Subject: Revisions

Hi Team,

Please see below for instructions and attachments.

Thanks,
Michelle

S6-3

From: Sirignano, Darío [1-NJ-ARG] **Sent:** Monday, January 31, 2011 1:24 PM
To: Powell, Michelle [2-J-USA] **Cc:** Dowd, Emma [3-J-USA]
Subject: RE: BBY -- COMPLETE > Ready for PR

Hi Michelle,

This assessment is ready for PR:

X:\03 PROJECTS\

Thanks,
Darío

S6-4

From: Sirignano, Darío [1-NJ-ARG] **Sent:** Monday, January 31, 2011 5:22 PM
To: Powell, Michelle [2-J-USA] **Cc:** Halpin, Emma [2-J-USA]
Subject: RE: BBY -- COMPLETE > Ready for PR

Hi Michelle,

I revised this FG after the external SME review:

X:\03 PROJECTS\

Thanks,

Darío

S6-5

From: Powell, Michelle [2-J-USA] **Sent:** Monday, January 31, 2011 6:09 PM
To: Sirignano, Darío [1-NJ-ARG] **Cc:** Dowd, Emma [3-J-USA]
Subject: RE: BBY -- COMPLETE > Ready for PR

You are doing the questions for her other mods too, right?

S6-6

From: Sirignano, Darío [1-NJ-ARG]
Sent: Tuesday, February 01, 2011 10:54 AM
To: Powell, Michelle [2-J-USA]
Cc: Dowd, Emma [3-J-USA]
Subject: RE: BBY -- COMPLETE > Ready for PR

Hi Michelle,

Yes, don't panic...

Thanks,

Darío

S6-7

From: Powell, Michelle [2-J-USA]
Sent: Tuesday, February 01, 2011 12:43 p.m.
To: Sirignano, Darío [1-NJ-ARG]
Subject: RE: -- COMPLETE > Ready for PR

No panic- just have to get this stuff done.

Anexo F

Permiso entregado en papel a los informantes



CARTA DE COMPROMISO

El proyecto de investigación “Descortesía y gestión de la imagen social a través del correo electrónico en ámbitos laborales empresariales argentinos bilingües” está a cargo del Prof. MA. Ariel Darío Cordisco (DNI 25.492.328) y es supervisado por la Prof. Dra. Silvia Kaul de Marlangeon de la Universidad Nacional de Río Cuarto /Argentina) y por la Prof. Dra. Diana Bravo de la Universidad de Estocolmo (Suecia).

El proyecto se encuentra inscripto en la carrera de posgrado Doctorado en Ciencias del Lenguaje (mención en Lingüística Aplicada) de la Facultad de Lenguas de la Universidad Nacional de Córdoba (Argentina), aprobado por Res. 268 del 29/02/2012. Tiene como objetivo general estudiar el fenómeno de la descortesía en relación con la gestión de la imagen sociocultural en la comunicación electrónica asíncrona mediante correos electrónicos. Los informes de avances en la consecución de estos objetivos son analizados por una Comisión Asesora de Tesis conformada a tal efecto.

En este proyecto, el investigador referido se compromete a resguardar la privacidad de los datos personales y datos generales brindados. Se compromete asimismo a resguardar el anonimato de identidades individuales o empresariales involucradas. Ninguna información personal será compartida con terceros.

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, _____ de 2013/2014

[FIRMA DEL RESPONSABLE]

Formulario de consentimiento presentado en línea a los participantes



Ciudad Autónoma de Buenos Aires, marzo-junio 2014

Gracias por acceder a realizar este cuestionario.

Este estudio se enmarca dentro de las actividades de investigación aprobadas por las autoridades de la Universidad Nacional de Córdoba (Argentina) y el Programa EDICE (Suecia). Las preguntas que responderá a continuación permitirán recabar información sobre la expresión de determinadas actitudes a través del correo electrónico en contextos laborales bilingües entre empleados argentinos y estadounidenses.

No hay respuestas correctas o incorrectas: simplemente responda según su experiencia personal y laboral.

Los datos que se recaben aquí tienen un objetivo estrictamente académico. El investigador responsable de este proyecto garantiza preservar el anonimato y la confidencialidad de los datos. Ninguna información personal será compartida con terceros.

ARIEL CORDISCO

Material entregado como parte del trabajo de tesis para la carrera Doctorado en Ciencias del Lenguaje (mención en Lingüística Aplicada) de la Facultad de Lenguas de la Universidad Nacional de Córdoba (Argentina).



Universidad
Nacional
de Córdoba



Ciudad Autónoma de Buenos Aires, febrero 2018