

Dinámica interaccional de tripulantes de cabina y pasajeros: las instrucciones y las orientaciones institucionales

Lorena M. A. de- Matteis
 Universidad Nacional del Sur – CONICET

1. INTRODUCCIÓN

Al abordar una aeronave, los pasajeros, la tripulación de cabina y la tripulación técnica (los pilotos) establecen una comunidad que por un período de tiempo estará físicamente aislada. En esta pequeña sociedad, la autoridad es ejercida por el Comandante,¹ persona a la que es probable que la mayoría de los pasajeros no lleguen a ver en forma personal aunque sí a escucharla por el sistema de anuncios públicos. Por lo tanto, los tripulantes de cabina (TCPs, ‘asistentes de vuelo’ o ‘azafatas’)² se convierten en la cara visible de esa autoridad y la ejercen en su nombre, según establece el Derecho Aeronáutico:

(...) Es de destacar que a su vez los pasajeros deben cumplir las instrucciones de la tripulación, *que obra por delegación del comandante* y con la finalidad de llevar adelante la ejecución de la operación aérea. (Videla Escalada 2000, 212).³

Además de ejercer la autoridad del Comandante, los TCPs deben velar por la seguridad de los pasajeros y brindarles un servicio que haga que su vuelo resulte lo más confortable posible, de manera que vuelvan a elegir una determinada compañía aérea. Estas breves consideraciones permiten suponer que en la interacción entre TCP y pasajeros (TCP/Ps) se ponen en tensión las diferentes funciones asociadas con el rol institucional de los tripulantes en las organizaciones aéreas y que sus elecciones lingüísticas las reflejan en el nivel discursivo. Para considerar esta hipótesis, nos proponemos realizar una primera aproximación sistemática a las maneras en que se manifiestan las orientaciones institucionales de los TCPs en sus interacciones con los pasajeros.⁴ Para ello, en este trabajo abordaremos en detalle aquellas interacciones en las que sus intervenciones *a)* transmiten información e instrucciones de seguridad y *b)* controlan el comportamiento de los pasajeros pues son éstas las intervenciones que se vinculan con la función de seguridad de estos profesionales, central en su actividad.

2. MARCO TEÓRICO-METODOLÓGICO

El marco teórico general de esta investigación está dado por la sociolingüística interaccional (Gumperz 1982, entre otros) y el análisis institucional del discurso, caracterizado por “describir el rol que cumplen los participantes dentro de una institución a través del análisis del lenguaje que emplean” (Renkema 1999: 67).

¹ Señala el jurista F. Videla Escalada (2000: 198) que “Desde el primer punto de vista, asume valor decisivo la circunstancia de tratarse de un sujeto ubicado al frente de una comunidad particular, pequeña pero real y, en cierta medida, aislada, que por eso mismo requiere ineludiblemente una autoridad que asegure el orden en su seno”.

² En este trabajo, adoptaremos la denominación más habitual dentro de la comunidad bajo estudio, es decir, la de tripulantes de cabina de pasajeros o TCPs.

³ A menos que se indique lo contrario, los destacados en todas las citas y ejemplos nos pertenecen.

⁴ La orientación institucional de los TCPs también se manifiesta en sus interacciones con los pilotos.

2.1. Discurso institucional e identidades institucionales

Como señalan Drew y Sorjonen (2000: 142), la “institucionalidad del habla no está determinada por su ocurrencia en un marco físico particular”, sino más bien por la orientación de los hablantes hacia la identidad, las tareas y el contexto asociados con una institución particular. Esta orientación se manifiesta en las maneras en que las personas usan el lenguaje en todos los niveles de análisis, desde las selecciones léxicas y sintácticas hasta los actos de habla.

En estudios realizados sobre la interacción en la aviación argentina se demostró la productividad de emplear este marco teórico para el estudio de las interacciones que se producen en el marco de las organizaciones aéreas, en especial, hacia el interior de las mismas, es decir, endo-institucionales (de- Matteis 2009). En este trabajo, en cambio, nos ocupamos de las interacciones institucionales más estudiadas, aquellas en las que un participante es ajeno a la organización.

2.2. Discurso instruccional, modalidad deóntica y cortesía lingüística

Dado que el discurso instruccional (Silvestri 1995) de los tripulantes está modalizado deónticamente y la premisa de este trabajo es que constituye el aspecto lingüístico que, con mayor claridad, muestra la convergencia y tensión entre las funciones que implica el rol institucional de un TCP, consideramos conveniente resumir los lineamientos teóricos que subyacen a nuestro análisis.

De manera general, se define a la *modalidad* como la expresión gramatical de la actitud del sujeto hablante ante el contenido de su enunciado.⁵ En el caso de la modalidad deóntica, su naturaleza específica es la de expresar “la necesidad o posibilidad de actos ejecutados por agentes moralmente responsables” (Lyons 1980: 754). Los enunciados así modalizados no describen un acto sino la circunstancia que se producirá si el mismo es ejecutado, por lo que exhiben una conexión intrínseca con la futuridad. Siempre en términos de Lyons, en el discurso de los TCPs, la modalidad deóntica expresa la *necesidad deóntica*, vinculada a actos de habla como la instrucción y la prohibición y, en ocasiones, la *posibilidad deóntica*, asociada con la autorización. De hecho, instrucciones y prohibiciones son los actos de habla más asociados a la transmisión de información de seguridad a los pasajeros, aunque también consideraremos de manera secundaria la expresión de autorizaciones.

Por otro lado, Palmer observa que, si el sistema modal está asociado con el sistema verbal de una lengua, la modalidad, en cambio, se relaciona con diversas formas de expresión (Palmer 1986: 2).⁶ En particular, cuando es directiva,⁷ se registran distintas posibilidades de expresión. Entre ellas, en este trabajo consideraremos en especial las formas imperativas, el infinitivo, los verbos modales (*deber, poder*) y el empleo de los modos indicativo y subjuntivo.

Subyacen también a nuestro análisis del discurso instruccional de los TCPs, las condiciones ilocucionarias que presenta Haverkate (1994) para los actos de habla directivos: *a) sinceridad*: el hablante debe tener la intención de que se realice la acción

⁵La distinción subyacente es la que existe entre el *modus*, operación psíquica o punto de vista del hablante frente al enunciado, y el *dictum*, contenido proposicional del mismo (Zavadil 1965, Real Academia Española 2009).

⁶Otaola Olano (1988: 105) clasifica estas formas en tres grandes tipos: léxicas, gramaticales y fonético-fonológicas.

⁷Palmer distingue cuatro clases de modalidad deóntica: *directiva* –caracterizada por iniciar acciones–, *comisiva*, *volitiva* y *evaluativa*. La *directiva* es la que se ocupa de iniciar acciones a través de órdenes, instrucciones, permisos.

planteada en la proposición; *b) no-obviedad*: el hablante de presuponer que su destinatario no realizará la acción por su propia iniciativa; *c) voluntad*: se presupone que el destinatario va a querer cumplir con la acción requerida; *d) habilidad*: se presupone que el receptor de la instrucción tiene la capacidad mental y la física para poder realizar la acción, y que se dan las condiciones externas para que pueda hacerlo; *e) racionalidad*: quien produce la instrucción debería poder indicar la(s) razón(es) de la misma y *f) obviedad*: no puede indicarse una acción que genere un estado de cosas ya existente.

Ahora bien, todos los actos de habla propios del discurso instruccional implican una amenaza para la imagen negativa de los destinatarios (Brown y Levinson 1987: 13), es decir, para la que se refiere al deseo de no ver impedidos sus actos y también, puede agregarse, al deseo de no sufrir imposiciones. Esto nos obliga a considerar, entonces, el papel de la cortesía lingüística en el discurso de los TCPs. En este trabajo adherimos a la perspectiva que entiende a la cortesía lingüística no solo como un conjunto de normas de comportamiento social, con las que se relaciona, sino como una serie de estrategias empleadas para facilitar relaciones interpersonales (Calsamiglia Blancafort y Tusón Valls 2007: 151). En el mismo sentido, adoptamos la idea destacada por Bravo de que, al emplear estrategias de cortesía lingüística, los hablantes no solo buscan “quedar bien con el otro” sino que buscan presentar una imagen de sí mismos:

Para ahora delimitar este espacio de la cortesía en el discurso, podemos decir que su propósito *distintivo* (ya sabemos que en un nivel superior se procura obtener grados aceptables de armonía interpersonal) es el de “quedar bien *con* los demás”. Es en este punto que no debemos confundir los beneficios que recibe el destinatario de la acción de cortesía con el propósito del discurso cortés, porque este “quedar bien *con* el otro” implica, en primer término, un compromiso con la propia imagen social; mediante comportamientos “aceptados social y/o interlocutivamente” se busca involucrar en forma positiva e interpersonal la imagen del destinatario. Quiero decir con esto que el *discurso de cortesía* constituye en sí mismo una *presentación del “yo”* (Goffman 1967). Es en esta presentación que el hablante se muestra rudo, amable, cordial, solidario etc.: *el hablante manifiesta una imagen de cortesía*. (Bravo 2003: 101)

Ante la imposibilidad de evitar los actos de habla amenazadores de imagen, para proteger la imagen del otro y proyectar la propia, los hablantes recurren a procedimientos lingüísticos de cortesía negativa, que minimizan o compensan la amenaza a la imagen negativa del interlocutor, conocidos como “atenuadores”. En este trabajo seguiremos la sistematización que elaboran Calsamiglia Blancafort y Tusón Valls (2007: 159-161), quienes distinguen entre recursos: sustitutivos (desactualizadores, eufemismos y litotes) y acompañantes (expresiones formularias o preparatorias del acto amenazador, reparaciones, minimizadores, modalizadores, desarmadores y “cameladores”).⁸

2.3. Metodología

Los datos corresponden a un corpus de interacciones TCP/Ps de nueve compañías aéreas diferentes que operan (u operaron) en la Argentina durante la última década. Algunas de ellas realizan vuelos de cabotaje e internacionales, otras operan solo dentro

⁸ Por razones de espacio, para definiciones y ejemplos remitimos a la sistematización de las autoras.

del país y una sola está dedicada a vuelos chárter.⁹ En su mayoría, los datos fueron obtenidos a través de la técnica de observación-participante en distintos vuelos de cabotaje, regionales e internacionales, entre los años 2004-2011. Siempre que fue posible, las interacciones fueron grabadas pero, en algunas oportunidades, y debido a las restricciones impuestas al empleo de aparatos electrónicos, se cuenta solo con la toma de notas etnográficas.¹⁰ Las grabaciones fueron transcritas siguiendo las convenciones de Sacks y Jefferson (2000) y se las complementó con notas tomadas durante los vuelos. Por razones de espacio, en este trabajo solo presentaremos ejemplos del habla de los TCPs.

De manera secundaria y para ampliar el corpus con datos de mayor cantidad de aerolíneas comerciales, hemos apelado a algunas grabaciones de video disponibles en internet (www.youtube.com). En este caso, se carece de las notas etnográficas referidas al contexto de cada vuelo, pero la calidad del audio de los videos es buena y se pudo reponer la información respecto de compañía, destinos y fecha aproximada a través del mismo video o rastreando en internet los números de vuelo mencionados en cada caso. La mayoría de estas grabaciones, por otro lado, registran los mensajes de bienvenida y despedida, pero también la demostración de seguridad previa al despegue, de gran interés para este trabajo.

En todos los casos, el análisis de los datos asume una perspectiva cualitativa, complementada con la consideración de frecuencias léxicas y de los recursos para la expresión de las instrucciones a través del software *Wordsmith* v. 5.0, que permite etiquetar el corpus. En nuestro caso, el etiquetado incluyó la información sobre los hablantes involucrados. De igual manera, se etiquetaron las selecciones lingüísticas en la expresión de la modalidad deóntica y la presencia de elementos de cortesía.¹¹

Además, hemos consultado el *blog* de una TCP argentina (von Rebeur: 2008), como así también el texto de Peña (2007), a fin de considerar la perspectiva émica de este colectivo en relación con sus prácticas comunicativas dirigidas a los pasajeros.¹²

Por último, hemos trabajado de manera paralela con entrevistas semiestructuradas realizadas a pasajeros de manera personal y con encuestas diseñadas en una plataforma de internet para relevar elementos referidos a las representaciones sociales que existen sobre profesionales aeronáuticos (entre ellos los TCPs), los que pueden asociarse con expectativas de los hablantes respecto de las interacciones que los vinculan.

3. ROL Y FUNCIÓN INSTITUCIONALES DE LOS TCPs

⁹ Por orden alfabético y no cuantitativo: *Aerolíneas Argentinas*, *Alta*, *Austral*, *LAN Argentina*, *Líneas Aéreas de Entre Ríos* (LAER), *Líneas Aéreas del Estado* (LADE), *Líneas Aéreas Privadas Argentinas* (LAPA), *Sol Líneas Aéreas* y *Southern Winds*. Aplicando criterios de confidencialidad, en los ejemplos se mencionan las compañías por letras del alfabeto radiotelefónico aeronáutico (tabla 1) y solo se emplean dos números de vuelo: 2134 y 5678. Los nombres y apellidos de los Jefes de Cabina y Comandantes han sido modificados, para que la artificialidad de estas convenciones no impidan que la lectura de los ejemplos se parezca lo más posible a los enunciados originales pues el empleo de nombres y apellidos constituye una de las estrategias de atención al público en la interacción TCP/Ps.

¹⁰ Cuando hemos tenido que basarnos en las notas para registrar las interacciones, las hemos confrontado con las grabaciones. Así, teniendo en consideración que muchos de los mensajes (al menos los que tienen un destinatario colectivo), están estandarizados en cada empresa de aviación, consideramos que las notas empleadas son tan confiables como las grabaciones realizadas.

¹¹ Las categorías de etiquetado fueron: a) hablantes: rol institucional (TCP, Jefe de cabina, Comandante, Copiloto, pasajero), sexo, edad, destinatario colectivo/individual; b) modalidad deóntica: imperativo, infinitivo, verbo modal, indicativo, subjuntivo; c) atenuadores: fórmula de cortesía, fórmula de tratamiento (nominal, pronominal, desinencia verbal), acto de habla cortés (disculpa, saludo, agradecimiento).

¹² También se han realizado encuestas en Internet a estos profesionales, pero la muestra todavía no es lo suficientemente representativa como para incluir los datos en este análisis.

Antes de analizar el discurso instruccional de los TCPs, resulta necesario caracterizar el rol institucional de estos hablantes y las funciones y tareas que éste entraña. En la compañía aérea, la figura del TCP tiene dos facetas claramente identificables: una de ellas es la *operacional*, vinculada con la seguridad, y la otra es la que podemos llamar *comercial o de marketing*, relacionada con la atención al cliente. Ambas se vinculan con la interacción TCP/Ps pues el tripulante tiene la obligación institucional de realizar actos amenazadores para la imagen negativa de los pasajeros, lo que puede repercutir, a su vez, de manera negativa sobre la imagen que estos participantes construyan tanto del tripulante como de la empresa para la que éste trabaja. En consecuencia, puede suponerse que el TCP apelará a variados recursos lingüísticos para evitar vulnerar seriamente la imagen del pasajero. De ahí que el discurso instruccional de los TCPs resulte un objeto de estudio clave para analizar la construcción discursiva de la identidad de estos hablantes pues expresa al mismo tiempo su orientación institucional hacia las dos funciones que entraña su profesión: la operacional y la comercial.

3.1. Faceta operacional

La faceta operacional supone que, en tanto miembros de la tripulación, los TCP tienen dos funciones claves vinculadas con la operación aérea: atender a la seguridad de los pasajeros y a la del vuelo, funciones que cumplen representando la autoridad del Comandante.¹³

3.1.1. Seguridad individual de los pasajeros

En relación con la seguridad de los pasajeros, son tareas de un TCP evaluar el estado general de la cabina de pasajeros y el funcionamiento correcto de los elementos de seguridad de la aeronave antes del vuelo. Así lo describe Peña, destacando el papel central que los propios TCPs asignan a esta función:

Y pasemos a la última de las funciones, la seguridad, *que es en realidad la principal*. Aunque te parezca mentira, es fundamental el rol de un asistente de vuelo en un avión. Lo primero que hacemos al subir, mientras los pasajeros no están a bordo, es verificar que estén presentes y en condiciones todos los elementos de emergencia. Esto es: botellas de oxígeno, extinguidores de fuego, los toboganes con la presión correcta, chequear los testigos de cada puerta, cinturones, asientos, balsas, salvavidas, botiquín de primeros auxilios, megáfonos, linternas, los testigos de las máscaras de oxígeno, varias luces y botones de distintos paneles que sería muy largo de explicar... (Peña 2007: 91)¹⁴

Durante el embarque, la función operacional implica controlar la distribución de los bultos de los pasajeros, su ubicación y empleo de los cinturones de seguridad, etc. y, durante el vuelo, mantener un atento control de las condiciones. Tras el aterrizaje deben controlar que los pasajeros permanezcan en sus asientos hasta que la aeronave se detenga, a fin de evitar lesiones si se produce alguna maniobra brusca, y deben asistirlos

¹³ Es interesante que, si se evalúan las frecuencias léxicas de los sustantivos en todas las interacciones grabadas, la voz *seguridad* es la segunda por cantidad de ocurrencias (67), frente a 87 de *vuelo*, el sustantivo más empleado.

¹⁴ En clave de humor, Peña señala que los TCPs son “multifuncionales” y tienen tres funciones básicas: además de la de seguridad, las otras funciones son las de *a)* actuar como “punching ball”, es decir, recibir las quejas hacia la compañía y cualquier situación que moleste al pasajero, conteniéndolos también afectivamente si son pasajeros temerosos, y la de *b)* “dar de comer a las fieras” (Peña 2007: 88).

en el descenso organizando la ayuda necesaria a quienes requieran atención especial (de la Torre 1990: 144-146).

Ahora bien, todas estas tareas, poco percibidas por los pasajeros, poseen un correlato lingüístico cuando los TCPs les proporcionan información de seguridad antes del despegue, durante el vuelo y tras el aterrizaje. Entre las tareas comunicativas que entraña la función operacional del TCP, se destaca la información y demostración de seguridad para casos de emergencia realizada antes del despegue. El jefe de cabina –el TCP de mayor jerarquía en una tripulación– proporciona esta información a los pasajeros mediante un sistema de altoparlantes.¹⁵ Al respecto, señalan Wrench y otros (2007:384) que aunque la demostración de seguridad no es una forma de educación en el sentido tradicional, tiene como objetivo básico educar a los pasajeros sobre cómo comportarse en una situación de emergencia.

Desde el plano del análisis discursivo y sociolingüístico de las interacciones TCP/Ps, es importante destacar que las intervenciones que transmiten esta información de seguridad tienen un destinatario colectivo (la totalidad el pasaje) y que están estandarizadas con un formato bastante fijo y, al mismo tiempo, más o menos similar entre las distintas compañías. Además de la comunicación verbal, gran parte de los enunciados que integran la demostración de seguridad son acompañados por el lenguaje gestual de los restantes TCPs, tan característico que incluso identifica esta profesión y forma parte importante de la representación social de los TCPs.

Por otro lado, también pueden registrarse interacciones referidas a cuestiones de seguridad de carácter más o menos personalizado y hasta individual entre TCPs y pasajeros. Por ejemplo, esto ocurre con las instrucciones que se proporcionan a quienes están ubicados en las filas de asientos junto a las puertas de emergencia, a los que viajan con bebés o a los que tienen dificultades particulares.

Por otro lado, la repetición y la estandarización de la demostración de seguridad hace que muchos pasajeros no la oigan con el debido interés. Desde el punto de vista de las compañías aéreas, la atención de los pasajeros a dicha demostración es una de las problemáticas más consideradas y, en este sentido, existen estudios que pueden clasificarse en dos grupos:

a) *Estudios dedicados a la (in)atención de los pasajeros*: la industria aeronáutica espera que el pasajero contribuya a la seguridad del vuelo, teniendo un papel activo (Barrass 2009), de manera que la inatención a la información e instrucciones que integran la demostración de seguridad representa un riesgo para la seguridad de los pasajeros en caso de emergencia:

Studies in the airline industry have consistently shown that despite the inflated public perception that airline safety is “commonsense,” most people do not know how to properly respond during an emergency (NTSB, 2000). In a widely cited study within the airline industry, the National Transportation Safety Board (2000) found that of passengers who had been involved in an airplane emergency landing only 48 percent of passengers said they watched at least 75 percent of the preflight safety briefing. Of those who had not watched the briefing completely, 54 percent reported that they had seen it before while 7 percent thought the briefing contained “basic knowledge.” In an airplane, the only other mode of safety instruction besides the preflight safety briefing is the safety card that resides in the seatback of every passenger seat. However, the NTSB (1985)

¹⁵ Los anuncios de rutina a los pasajeros están estandarizados y la mayoría de las aerolíneas proporciona a sus tripulaciones de cabina un manual o libro de frases que incluye los distintos anuncios referidos a los procedimientos de emergencia y al servicio, algunos de cuyos ejemplos ofrece de la Torre (1990: 167).

found that 68 percent of flight passengers do not read the safety card while 44 percent reported that they did not read the safety card and did not listen to the preflight safety briefing. (Wrench y otros 2007:383).

Los mismos autores citan, además, el estudio de Silver y Perlotto (1997), para quienes solo el 67% de los pasajeros entiende la mitad de la información gráfica de las cartillas de seguridad obligatorias que están disponibles en los asientos de los aviones, lo que resalta aún más la importancia de la información oral provista por los TCPs.

Por otra parte, se ha sugerido que el sexo de los hablantes influye en la retención que logran los pasajeros de las instrucciones presentadas durante la demostración. Así, Wrench y sus colaboradores (2007) analizan la influencia de los estereotipos profesionales en el efecto de las demostraciones y sus resultados sugieren que los pasajeros perciben a las TCPs de sexo femenino como más afectivas, agradables, racionales y creíbles que sus contrapartes masculinos.

En relación con esta problemática general,¹⁶ nuestro trabajo de campo nos ha mostrado que, en Argentina, la falta de atención a las instrucciones de seguridad no se limita a la demostración previa al vuelo, sino que también ocurre durante otras fases del mismo, por ejemplo, tras el aterrizaje en relación con la instrucción de mantener abrochados los cinturones de seguridad y permanecer sentados. Al respecto, resultan ilustrativas las siguientes reflexiones y anécdotas de dos TCPs de cabina argentinos:

Después está el tema del no respeto por los cinturones de seguridad (...) *Y en once años de carrera jamás los pasajeros hicieron caso al aviso de "Damas y caballeros, por favor permanezcan sentados hasta que el aviso de ajustarse los cinturones haya sido apagado y el avión se haya detenido por completo su marcha frente al edificio terminal".* ¿¿¿¿¿¿¿¿¿¿¿¿¿¿¿¿ Por quééé!!?!?????!?!? Por favor, que alguien me lo conteste. (Peña 2007: 105)

Los pasajeros tienen la costumbre de pararse apenas el avión aterriza, y antes que se apaguen los carteles de que "ajustarse cinturones". Nosotros podemos pedirles por los altoparlantes que no se paren hasta que el avión se haya detenido, pero *casi nunca hacen caso* porque están apurados por bajar primero. Entonces, a veces le pedimos al comandante que frene de golpe. Al frenar, todos se caen, y *se dan cuenta de lo peligroso que es estar sacando bolsos antes de tiempo*. Y se vuelven a sentar. (von Reuben: 2008, en línea).

El primer comentario, por parte de un tripulante de sexo masculino retirado, explicita la expectativa profesional de que los pasajeros obedezcan las instrucciones de la tripulación. La segunda observación, de una tripulante mujer, justifica dicha expectativa (no formulada pero presupuesta) en la función de proporcionar seguridad a los pasajeros. La coincidencia entre ambos hablantes sugiere una perspectiva de grupo consistente. Ahora bien, cabe destacar que no hemos realizado todavía un estudio sistemático en la comunidad bonaerense que aborde la influencia específica de la variable sexo sobre la recepción de las instrucciones de seguridad. Sin embargo, resulta evidente en nuestros datos que es mayoritario el número de TCPs de sexo femenino. Es razonable suponer que esto puede influir no solo en la conformación de estereotipos sobre esta profesión sino también sobre el grado de aceptabilidad que tienen sus instrucciones y, como un efecto de estos dos aspectos, sobre las elecciones que realizan

¹⁶ La bibliografía considerada en estos apartados se refiere a comunidades de habla no hispana, pero no hemos podido encontrar estudios similares para el mundo hispanoparlante. Conscientes de las diferencias culturales que pueden existir, tenemos en cuenta nuestras observaciones para valorar la pertinencia de los resultados citados.

los TCPs, hombres y mujeres, al transmitir instrucciones e información de seguridad en todas las fases del vuelo y, en particular, cuando se dirigen a pasajeros individuales.

b) *Estudios dedicados a las nuevas modalidades para transmitir información de seguridad*: comprobada la escasa atención que prestan los pasajeros a la demostración de seguridad y el bajo alcance que parece tener la información de las cartillas de seguridad, se han explorado distintas maneras de hacer que los pasajeros se concentren en los mensajes de los TCPs. Una de estas posibilidades ha vuelto famosa a la aerolínea *Southwest* de Estados Unidos, que se caracteriza por demostraciones de seguridad cantadas o humorísticas.¹⁷ Los estudios existentes sobre esta temática no presentan resultados concluyentes respecto de la eficacia de este tipo de demostraciones ni sobre la aceptación del humor por parte de los pasajeros ante la comunicación del riesgo (Flight Safety Foundation 2000, Flight Safety Australia 2001, Plested 1998, entre otros). En particular, se ha sugerido que:

(...)flight attendants are essentially communicating the possibility of air travel risk and what actions to take if a crisis occurs. Based on this notion, it is theoretically plausible then that the preflight safety briefing is a context where passengers simply do not perceive the humor as appropriate (Wrench y otros 2007: 392).

Se ha estudiado también la sustitución de las demostraciones de seguridad por la proyección de un video en las pantallas de los sistemas de entretenimiento a bordo.¹⁸ La premisa subyacente parece ser la de que, en una cultura audiovisual, los pasajeros prestarán más atención a una proyección que a los tripulantes. Además, estos videos se realizan con animaciones que los acercan al lenguaje pictográfico de las cartillas de seguridad que los pasajeros pueden consultar,¹⁹ uniformando de alguna manera el estilo con el que se presenta la información de seguridad.

En nuestras observaciones pudimos constatar que la utilización de este tipo de videos constituye todavía una relativa novedad en Argentina y que funciona como disparador para la expresión explícita de algunos de los elementos que integran la representación social/estereotipo de un TCP. Así, en uno de los vuelos donde la tripulación acababa de proyectar el video de seguridad, una pasajera de aproximadamente 55 años de edad expresó a su compañera de viaje:

Pasajera (≈ 55 años) → pasajera (≈ 55 años)

Contexto: Instrucciones de seguridad previas a un vuelo comercial desde Córdoba a Buenos Aires en aeronave A320.

- pensar que antes hacían así... ((con las manos hace el gesto de señalar las puertas de emergencia)). ahora lo tienen que decir en inglés.

¹⁷ En esta misma línea, Peña narra sus experiencias en la aerolínea internacional con rutas a Argentina en la que se desempeñaba: “Al ser jefe de cabina me tocaba hacer los anuncios del avión, y si los hacía como yo mismo me daba la impresión de que sonaban muy formales y aburridos, además estoy convencido de que tengo voz de boludo. Y eso a mí parecer teñía al vuelo de una formalidad tediosa y aplastante. Si prestan atención y vuelan más o menos frecuentemente verán que los anuncios hechos por los argentinos siempre tienen un dejo de tono militar o docente, una cadencia poco amigable, con rigor de madre que le dice al hijo: “A bañarte y hacer los deberes”. Esto me irrita mucho cuando estoy de pasajero también y pensaba que tendría que haber otra manera de encarar los anuncios. Una manera más fresca y espontánea, una manera, diría, musical. Así fue como empecé a inventar varios personajes en el micrófono.” (Peña 2007: 221-222).

¹⁸ Por su función y formas de expresión análogas a las de un TCP, hemos incluido estos videos en el análisis. Nuestras observaciones muestran, además, que durante la proyección del video los TCPs se ubican en pie en los pasillos de cada sección de la cabina observando a los pasajeros y a disposición de éstos para responder consultas.

¹⁹ Sobre los pictogramas en la información de seguridad para pasajeros, v. Corbett y McLean (2008).

La alusión a la gestualidad característica de esta profesión y la expectativa de la pasajera respecto de la repetición de la información en inglés evidencian el funcionamiento de estereotipos profesionales en la interacción entre TCPs y pasajeros, por lo menos en lo que hace a las interacciones estandarizadas con destinatario colectivo. Por otro lado, el comentario también comprueba que la novedad del sistema de video tuvo como efecto que esta pasajera en particular prestara una renovada atención a la información de seguridad.²⁰

3.1.2. Seguridad del vuelo

Además de ocuparse de la seguridad individual de los pasajeros, los TCPs también tienen como función la de contribuir a la seguridad del vuelo como entidad relevante (Nevile 2004). En relación con esta función, las tareas de los TCPs incluyen el control de diversos aspectos que hacen al estado de la cabina de pasajeros. A título de ejemplo, puede mencionarse la importancia de controlar que los pasajeros no fumen –para minimizar el riesgo de incendios en vuelo– y la de velar por el cumplimiento de las disposiciones respecto del uso de equipos electrónicos, ya que pueden interferir con los instrumentos del avión. Este punto, en particular, puede generar conflicto en la interacción con los pasajeros pues, cuando éstos desean utilizarlos, los TCPs deben hacerles notar que están desobedeciendo una directiva. Los actos de habla involucrados en estos casos resultan amenazadores de imagen y pueden ocasionar respuestas y percepciones negativas por parte de los pasajeros.

3.2. Faceta comercial

Los TCPs son, también, la cara visible de la compañía aérea, y en cuanto tales, tienen una importante función como transmisores de una imagen comercial, la misma que intentan proyectarlas estrategias de *marketing* de la empresa (Hamm 1994). Esta faceta involucra la comunicación tanto por el canal verbal, vinculado con la prestación del servicio que se brinda a bordo de la aeronave, como por canales no verbales: los gestos, la kinésica, el uso de uniformes y la apariencia general de los tripulantes. Así, los textos sobre formación de TCPs que hemos consultado observan, por ejemplo, respecto de la comunicación verbal –cara a cara y a través del sistema de anuncios–:

Al hablar procure expresarse con habilidad. Cuide el tono de su voz así como la velocidad con la que habla, proyección e inflexiones. Recuerde que debe enunciar y hablar con animación. La utilización adecuada de todas estas técnicas hace que se cree una imagen mental positiva del orador. De especial importancia resulta la calidad de su voz al hablar a los pasajeros por el sistema de megafonía o al comunicarse con sus compañeros de tripulación por el interfono. En estas situaciones, solamente su voz será la encargada de transmitir cierto mensaje, ya que solo será escuchado y no se le podrá ver. No tendrá la

²⁰ Resultó interesante constatar que la pasajera, haciendo caso a lo recomendado en el video, leyó la cartilla de seguridad con atención y cuestionó una discrepancia con respecto a la información de la proyección: según el video la cartilla debía incluir la lista de los aparatos electrónicos autorizados para su empleo pero solo se presentaban aquellos no permitidos. Su reacción de sorpresa y duda corroboró la efectividad del video como recurso audiovisual. Asimismo, sus expectativas respecto de que la información se reiterara en idioma inglés, se vieron defraudadas puesto que esto no ocurrió en el vuelo en cuestión. Sin embargo, hemos podido constatar que, en otro vuelo de la misma compañía, y por falla de los sistemas de video, se hizo la presentación en inglés cuando se debió realizar la demostración tradicional a través del sistema de altoparlantes.

ventaja de utilizar la expresión corporal para ayudarse en la interpretación (Davis y Musbach 1985: 236-237).

En lo que hace a la comunicación no verbal, ya hemos señalado los gestos como un componente caracterizador de la interacción TCP/Ps, en especial en la demostración de seguridad. En lo que hace a la kinésica, además del desplazamiento de rutina que hacen los TCPs para controlar la cabina (vinculado a la función operacional), podemos considerar otros comportamientos. En el siguiente fragmento Peña observa cómo la posición relativa de los hablantes se explota en la resolución de conflictos:

(...) Miré para atrás y vi a Diana Nelson, mi compañera que sufrió conmigo el incendio de la combi en el primer vuelo, que sostenía una cafetera con el brazo en alto y tenía la boca abierta. Era obvio: había quemado a un bebé. Enseguida corrí a ayudarla con la situación. El padre estaba enardecido y no había cómo calmarlo. Era difícil que entendiera que había sido un accidente. *Nos habían enseñado en el curso que para calmar a un pasajero lo mejor era ponerse en cuclillas. Esta actitud física demostraba una sumisión, dándole más importancia a la persona en conflicto.* (Peña 2007: 188).

Por último, Plested (1998, 2) observa que en muchas ocasiones los uniformes de los TCPs, al igual que los de los pilotos, remiten al mundo militar y Peña observa, siempre introduciendo elementos de humor en su descripción, que:

El pasajero es un niño. Hay una sobreestimación de ellos hacia el tripulante, *de hecho las aerolíneas cuidan muy bien la elección del color del uniforme y está probado que el azul marino con el dorado es el que más funciona para inferior respeto.* (...) Esa imagen sería y responsable pero que nada tiene que ver con la realidad de lo que somos produce en el pasajero una sensación de tranquilidad, algo así como que todos los tornillos y las tuercas están ajustados, el avión limpio y revisado por los departamentos correspondientes, todo impecable y ordenado, listo para despegar. (...) (Peña 2007: 88-89).

El interés de las aerolíneas por definir las características específicas de estas formas de comunicación simbólica evidencia la centralidad de la faceta comercial del rol del TCP para que un pasajero se convierta (o no) en “cliente” de una empresa y la elija frente a otras. Desde la perspectiva de los pasajeros, las respuestas a entrevistas y encuestas realizadas a hablantes de diversas edades y sexos demuestran también que la sensibilidad frente a esta faceta del rol institucional del TCP resulta mucho más evidente que frente a la faceta operacional. Así, a la pregunta que busca elicitación los adjetivos que les sugieren dos imágenes que representan a TCPs mujeres y hombres, las respuestas se refirieron a la imagen y aspecto físico de las mujeres (*presentable, prolija, linda, flaca*), a cualidades personales y laborales (*inteligente, ordenada, trabajadora*) y, de mayor interés para el presente trabajo, a características vinculadas con el trato al pasajero: *servicial, cortés, formal, amable, correcta*. De la reiteración de estas últimas cualidades, resulta razonable inferir que los pasajeros poseen expectativas concretas respecto del trato en general y, en particular, de sus interacciones verbales con los TCPs.

4. ANÁLISIS DE LOS DATOS

4.1. Descripción de los datos

El corpus de análisis está formado por interacciones TCP/Ps correspondientes a 35 vuelos comerciales de nueve aerolíneas (tabla 1). En estas interacciones, la mayoría de los enunciados de los TCPs asociados con la seguridad están dirigidos al conjunto de los pasajeros, es decir, presentan un destinatario colectivo. En cambio, debido a las características del contexto comunicativo y a las limitaciones que éste supone para la recolección de los datos, hemos podido registrar un número mucho menor de enunciados de similar contenido dirigidos a pasajeros individuales.

Como hemos dicho, seleccionamos para el análisis los enunciados deónticamente modalizados, es decir, los que realizan actos de habla amenazadores de imagen como la instrucción y la prohibición, aunque también consideramos autorizaciones y enunciados que, mediante verbos performativos como *solicitar*, *rogar* o *recordar* atenúan la fuerza ilocutiva instruccional del acto de habla realizado.

Compañía	Cantidad de vuelos
Alfa	9
Beta	7
Charly	7
Delta	3
Eco	3
Foxtrot	2
Golf	2
Hotel	1
India	1

Tabla 1. Distribución de vuelos por compañía aérea.

Elección sintáctica	Acto de habla	Frecuencia
Formas imperativas	Instrucción	129
Formas de infinitivo	Instrucción	2
Formas de infinitivo como OD	Instrucción	26
	Prohibición	2
Formas de subjuntivo (subordinadas)	Instrucción	15
Formas de indicativo	Instrucción	2
Verbo modal <i>deber</i>	Instrucción	25
Verbo modal <i>poder</i>	Autorización	4
	Prohibición	3

Tabla 2. Distribución de elecciones sintácticas para la expresión de actos de habla directivos

4.2. Análisis del discurso instruccional en la interacción TCP/Ps

Las etapas del vuelo que favorecen la producción de actos de habla directivos son: *a)* el embarque, cuando se ofrecen directivas para ubicarse en sus asientos y acomodar los equipajes de mano; *b)* la demostración de seguridad previa al vuelo, durante la que se indican los comportamientos de rutina durante el vuelo y se brinda información para las situaciones de emergencia posibles; *c)* tras el despegue, cuando se recomienda a los pasajeros permanecer sentados y con los cinturones ajustados; *d)* el descenso, cuando se los instruye a preparar la cabina para el aterrizaje y *e)* el aterrizaje, momento en el que se dan instrucciones para permanecer sentados y recomendaciones para el desembarque. De manera general, en estas etapas la comunicación se organiza en dos instancias: *a)* una intervención del TCP que ejerce el rol de jefe de cabina (el de mayor jerarquía en una tripulación) dirigida a todos los pasajeros y *b)* intervenciones de los distintos TCPs que, recorriendo la aeronave, pueden reiterar las instrucciones del jefe de cabina a personas individuales o a pequeños grupos de pasajeros.

Por otra parte, en la interacción TCP/Ps se cumplen las condiciones ilocucionarias para los actos de habla directivos. Así, los requisitos de *sinceridad* y *no-obviedad* son satisfechos pues los TCPs esperan que los pasajeros realicen las acciones indicadas y saben que, en muchos casos, no las harán de manera independiente, ya sea por desconocimiento o, a veces, por considerarlas innecesarias. Además, también confían en que los pasajeros tendrán la *voluntad* de cumplimentar estas acciones y que son *capaces*

de hacerlo. Como veremos en algunos ejemplos, la condición de *racionalidad* de las instrucciones puede explicitarse para atenuar la amenaza justificando el acto de habla o bien para enfatizar la importancia de la acción esperada. Por último, cuando se trata de instrucciones colectivas, los TCPs pueden violar la condición ilocucionaria de *obiedad*, puesto que puede haber pasajeros que, al momento de recibir la instrucción, ya hayan realizado alguna de las acciones indicadas (abrocharse los cinturones, enderezar el asiento, etc.). Sin embargo, estas instrucciones colectivas se realizan previendo que algunas personas todavía no han realizado las acciones propuestas.

Desde la perspectiva de los destinatarios, Lyons (1980: 757) observa que para que los actos de habla amenazadores de imagen sean aceptables, los receptores deben aceptar la autoridad de quien los realiza, es decir, deben reconocer el “origen o causa de la obligación”. Como hemos visto, esta condición se cumple por el rol institucional que tienen los TCPs y es avalada, asimismo, por su función de representar la autoridad del comandante, responsable último por el vuelo (de- Matteis 2009: 92-93).

Si bien todos los actos de habla directivos están vinculados con la futuridad, las instrucciones de los TCPs en la interacción con sus pasajeros son de dos tipos, según se refieran a acciones que deben realizarse en el futuro inmediato o a su aplicación en situaciones eventuales de emergencia. Teniendo en cuenta que las diferencias entre ambos tipos de instrucciones se registran, sobre todo, en la construcción discursiva de los escenarios eventuales, analizaremos a continuación las selecciones gramaticales y léxicas del discurso instruccional de los TCPs.

4.2.1. *Las instrucciones*

4.2.1.1. *El imperativo*

El modo imperativo constituye la forma no marcada del subsistema directivo en la expresión de la modalidad deóntica, pues no puede aparecer en cláusulas subordinadas, ni está marcada para la mayoría de las categorías asociadas al verbo (carece de tiempo, no posee todas las personas y sus formas negativas se construyen con el subjuntivo). Al respecto, observa Palmer que el imperativo:

It is merely presented as a deontic ‘proposition’, and the hearer is left to judge the force of his obligation to act from the circumstances (Palmer 1986: 108).

Como actos de habla, las instrucciones expresadas en modo imperativo son las más directas y amenazadoras de imagen y, en la interacción cotidiana, este modo suele ser sustituido por otros procedimientos. Sin embargo, el contexto en el que se producen las interacciones TCP/Ps es particular pues, tal como fue observado para el caso de otras interacciones en el ámbito de la aviación,²¹ el rol institucional de los tripulantes y la relación asimétrica con los pasajeros los habilita a producir estos actos de habla.²² Por lo tanto, se tornan actos esperables y su grado de amenaza se atenúa. Además, cuando hay un destinatario colectivo, también se reduce el grado de amenaza pues se distribuye

²¹ Linde (1988, 381) analiza el caso de las órdenes dirigidas por un comandante a su copiloto. En un sentido similar, observan Fowler y Kress: “(...) cuanto mayor es el poder diferencial entre las partes en un acto ilocutivo de orden, más “directa” es la forma sintáctica (por ejemplo imperativa) que puede escogerse” (Fowler y Kress 1983, 43).

²² Sin embargo, hay que reconocer que no todos los pasajeros son conscientes de esta asimetría y, por el contrario, en su calidad de clientes que han pagado por un servicio, se consideran a sí mismos en el polo de mayor poder. Esto es causa de conflicto pero, en casos extremos, pueden incluso ser sancionados, incluso, por comportamiento violento.

entre la totalidad de los pasajeros. En estas ocasiones, además, las formas de imperativo pueden corresponder tanto a una segunda persona del plural como a una segunda persona del singular.

En nuestro corpus, el empleo del imperativo es muy frecuente (tabla 2).²³ Para las acciones que deben realizarse antes del despegue, durante el vuelo, antes y después del aterrizaje, constatamos el empleo de 18 verbos diferentes: *abrir, abrochar, ajustar, apagar, asegurar, colocar, enderezar, guardar, levantar, localizar, mantener, permanecer, poner, recordar, regresar, revisar, tener y verificar*. Los siguientes son dos ejemplos tomados de distintas aerolíneas:

(01) Sistema de Video (Aerolínea Charly, voz femenina) → pasajeros

Contexto: Instrucciones de seguridad previas al vuelo.

– *guarde* su equipaje de mano en el compartimiento superior o bajo el asiento delante de usted. *abra* con cuidado los compartimientos ya que elementos pesados pueden caer lesionando a otros pasajeros. pasillos, salidas de emergencia y primera fila deben estar libres de equipaje. *ajuste* su cinturón de seguridad cada vez que la señal se ilumine. *abróchelo* insertando la punta de metal en la hebilla y *ajústelo* tirando la correa. para abrir, *levante* la tapa de la hebilla.(...)

(02) TCP mujer (≈ 30 años, jefa de cabina, aerolínea Alfa) → pasajeros

Contexto: Tras el aterrizaje, se informa a los pasajeros que deben permanecer sentados.

– *señoras y señores*, bienvenidos al aeropuerto de Bahía Blanca, *por favor, permanezcan* sentados con el cinturón ajustado ((hasta que la aeronave se detenga)). les recordamos que no olviden a bordo efectos personales, sus equipajes estarán disponibles en un instante en el hall de arribo. les informamos que solo podrán fumar una vez llegados a los lugares permitidos para esto ((en este aeropuerto)). esperamos que hayan tenido un vuelo agradable, buenas tardes, muchas gracias.

En ambos casos, se trata de instrucciones típicas asociadas con la situación del vuelo y están destinadas a la totalidad de los pasajeros, por lo que la amenaza a su imagen es baja. Sin embargo hay diferencias. En el primer caso, se seleccionan formas verbales en segunda persona singular, enfatizando así el carácter individual de las acciones a realizar y no hay elementos atenuadores. En el segundo ejemplo, se observa que el enunciado está dirigido a todos los pasajeros (presentes en el discurso de la TCP a partir de los tratamientos corteses *señoras* y *señores*) y que, de manera consistente, la forma verbal seleccionada es plural. Al evitar la focalización sobre un individuo, el plural tiene el efecto de “distribuir” y atenuar la amenaza a la imagen de los destinatarios.²⁴

Pero, además, en el ejemplo 2, se selecciona como procedimiento acompañante la fórmula de cortesía *por favor*, que tiene una doble función. Por un lado, atenúa la amenaza del acto directivo en uno de los últimos enunciados que determinarán la impresión general de los pasajeros sobre la compañía.²⁵ Sin embargo, al mismo tiempo, esta fórmula destaca la importancia que la acción indicada tiene para la compañía, pues se trata de una de las instrucciones que con frecuencia se desobedecen.

²³ Si bien nuestro análisis es cualitativo, cabe mencionar que la frecuencia total de formas imperativas en enunciados de TCPs asciende a 135 casos: 129 en actos de habla instrucción, 2 en ofrecimientos de material, 1 en una disculpa y 3 en exhortaciones a disfrutar del vuelo. Las formas que corresponden a instrucciones incluyen 29 verbos diferentes.

²⁴ Es interesante observar que en la interacción TCP/Ps la atenuación no deja en libertad de decisión y acción al interlocutor, a diferencia de lo que ocurre en otras interacciones cotidianas (cfr. Puga Larraín 1998, 149).

²⁵ La despedida final se produce durante el descenso de los pasajeros y es individual. Se trata de la última imagen que reciben los pasajeros de la compañía por lo que las empresas le otorgan una gran importancia.

En el caso del imperativo, el grado máximo de amenaza se registra en las instrucciones dirigidas a un pasajero individual, por lo que en nuestro corpus estos usos son muy escasos. Como observa Puga Larraín resulta evidente que “es en la conversación –en la situación cara a cara– dada la copresencia de los interlocutores, donde la imagen social de los interlocutores está más expuesta” (1998, 148). Esto resulta claro en el siguiente ejemplo:

(03) TCP hombre (≈ 30 años, aerolínea Alfa) → pasajero (≈ 45 años)

Contexto: Durante la revisión previa al aterrizaje, el tripulante observa que un pasajero ha prendido su celular y le indica enfáticamente que lo apague.

–señor, *apague* el celular, interfiere el instrumental de vuelo, no puede estar prendido.

En este caso, el imperativo aparece acompañado del tratamiento cortés *señor*, habitual en el trato formal de la interacción cotidiana del español bonaerense (Rigatuso 2000). Este elemento es una muestra de respeto pero no es suficiente para atenuar la amenaza a la imagen del pasajero en falta pues focaliza la atención del resto de los pasajeros sobre su persona.²⁶ Como atenuador del tipo reparador aparece, entonces, la justificación, mecanismo que explicita la precondition ilocucionaria de racionalidad y que opera también como información reiterada para el resto de los pasajeros, quienes deben inferir que la instrucción vale asimismo para ellos.

4.2.1.2. *El infinitivo*

En el discurso directivo el infinitivo elimina toda información referida al agente que debe realizar la acción (Palmer 1986: 114), por lo que puede ser una manera de atenuar la amenaza de los actos de habla en los que aparece. Sin embargo, Ferrer y Sanchez Lanza (2002: 132) observan que también puede acentuar la obligatoriedad. En los ejemplos proporcionados por estas autoras, el infinitivo está precedido por la preposición *a*: “*A dormir*, chicos”, o “*Ahora... ¡a estudiar!*”.

En nuestro corpus, aunque con una frecuencia muy baja frente al imperativo (tabla 2), el infinitivo aparece sin ninguna preposición en instrucciones producidas en la interacción con un grupo reducido de pasajeros, como lo muestra el siguiente ejemplo:

(04) TCP mujer (≈ 25 años, aerolínea Charly) → pasajeros de una fila de tres.

Contexto: Durante la revisión previa al despegue, una tripulante va caminando por el pasillo revisando fila por fila y señalando la necesidad de apagar los celulares.

–cinturones, respaldos. hay que apagar el celular, señor, por favor. ((2.0)) ((La TCP continúa avanzando en su recorrida de la cabina)).cinturones, respaldo. *apagar* celulares.

En este caso, la repetición de la instrucción a medida que se avanza por las distintas filas de pasajeros parece ser el factor que favorece el empleo de esta forma en una interacción oral caracterizada por la formalidad del trato, tal como muestra en este

²⁶ Los tripulantes saben que los llamados de atención pueden resultar violentos para los pasajeros, pues su imagen es afectada en un contexto público. La siguiente anécdota evidencia la conciencia de cómo las instrucciones de seguridad, cuando dejan de tener un destinatario colectivo y se individualizan, se convierten en enunciados amenazadores para la imagen de los pasajeros: “Al ver que los pasajeros se levantaban en pleno aterrizaje, y antes de que el avión estacionara, Marcelo los hacía sentar uno a uno diciendo por el altoparlante: - A ver, la señora de rulos y campera azul... ¿Puede sentarse, por favor?... El muchacho de pulóver rojo: sentate, querido... El señor de saco verde y bufanda marrón: siéntese que se va a golpear... *Antes que pasar ese papelón, los demás se sentaban de golpe, como por arte de magia*” (von Reuben, *Secretos de azafatas*, en línea).

ejemplo el empleo del tratamiento *señor* cuando el TCP debe focalizarse en uno de los pasajeros. Es interesante, en este caso, la expresión de obligación “hay que apagar el celular” que, por la elisión de marcas enunciativas de los interlocutores (procedimiento desactualizador), atenúa el llamado de atención al pasajero evitando un verbo en imperativo. Lo mismo puede decirse de la exhortación “cinturones, respaldo”, que omite los imperativos de los verbos que designan las acciones esperadas (*ajustar* y *enderezar*).

Por otro lado, el infinitivo aparece con frecuencia en función nominal objetiva (tabla 2). En estos casos, la conjugación del verbo performativo seleccionado porta el valor pragmático de atenuador pues sustituye al imperativo y encubre la instrucción que recae sobre el significado de la forma de infinitivo. Ejemplos de este empleo se registran entre las instrucciones para preparar la cabina de pasajeros antes del despegue:

(05) TCP mujer (≈ 35 años, jefa de cabina, aerolínea Beta) → pasajeros

Contexto: La jefa de cabina realiza la bienvenida a bordo a los pasajeros de una aeronave MD80 y los instruye sobre la necesidad de apagar los celulares antes del vuelo.

– (...) *Les solicitamos ajustar* los cinturones de seguridad, *trabar* las mesas rebatibles frente a ustedes, *colocar* los respaldos de sus asientos en posición vertical para el despegue. (...)

Como vemos, el acto de habla se presenta como una solicitud y del verbo principal dependen los infinitivos que expresan las acciones a realizar. En este contexto comunicativo, no se trata de una solicitud sino que el acto de habla es una instrucción que debe ser cumplida de forma inmediata por la inminencia del despegue. Es interesante que una alternativa léxica a *solicitar* (verbo constatado 31 veces en 7 de las empresas observadas) sea el verbo *rogar*, registrado solo en una de las compañías.²⁷ Otra posibilidad es la expresión *tengan a bien* + infinitivo, también sustitutiva de un imperativo y, por lo tanto, cortés. Esto demuestra que existen diferentes estrategias discursivas entre los tripulantes de distintas compañías, probablemente favorecidas por políticas de cada empresa para influir en la percepción de los pasajeros. Estas posibilidades muestran con claridad el solapamiento de las funciones operacional y comercial de los TCPs. Algo similar ocurre en enunciados donde el verbo principal es *recordar*, tal como en el siguiente ejemplo:

(06) TCP hombre (≈ 30 años, jefe de cabina, aerolínea Beta) → pasajeros

Contexto: Tras la bienvenida al vuelo, se dan las instrucciones para acomodar los equipajes de mano.

–por favor, recuerden que los portaequipajes son compartidos. si viajan con más de un ítem de equipaje de mano, *les recordamos poner* el más pesado bajo el asiento frente a ustedes ((#)), de lo contrario serán enviados a bodega. muchas gracias.

En este último caso, lo que se recuerda es una instrucción que se considera conocida por los pasajeros (“ponga el equipaje de mano más pesado bajo el asiento”). Recordar algo que “ya se sabe” puede considerarse como un procedimiento de estrategia positiva pues apelando a un conocimiento previo presupuesto se refuerza la imagen positiva del pasajero y, de esta manera, se reduce el grado de amenaza de la instrucción.

²⁷ Un TCP hombre, de la aerolínea identificada bajo el código Eco, se dirige a todos los pasajeros y dice: “Señoras y señores, bienvenidos al aeropuerto internacional de la ciudad de Resistencia, Chaco. *Rogamos* a los señores pasajeros *permanecer sentados* con el cinturón de seguridad ajustado hasta que el avión se haya detenido por completo en plataforma.” El mismo verbo aparece en tres vuelos diferentes de dicha compañía.

4.2.1.3 Verbos modales: *deber* y *poder*

El verbo modal *deber* se utiliza en presente de indicativo para expresar obligaciones de los pasajeros (tabla 2). Uno de los ejemplos más significativos es el que se registra en la aerolínea codificada como Charly, que en su video de seguridad estipula que “Por regulación aeronáutica, los pasajeros *deben cumplir con las instrucciones de la tripulación, letreros y señales luminosas.*” Este empleo resulta caracterizador, a nivel general, tanto de la función institucional de los TCPs como de la importancia de sus actos de habla instruccionales. Otros empleos son los siguientes:²⁸

(07) TCP mujer (≈ 35 años, jefe de cabina, aerolínea Beta) → pasajeros

Contexto: Tras explicar el empleo de las máscaras de oxígeno, se indica a los padres que deben colocársela antes de atender a sus hijos.

– señores pasajeros, procederemos a demostrar los elementos de seguridad. (...) Las personas que viajen con niños *deben colocársela* antes de asistirlos.

(08) TCP mujer (≈ 40 años, jefe de cabina, aerolínea Beta) → pasajeros

Contexto: Tras un aterrizaje, se instruye a los pasajeros para el descenso y su posterior desplazamiento seguro al salir del avión.

– señoras y señores, bienvenidos a la ciudad de Buenos Aires. por favor, permanezcan sentados, con los cinturones de seguridad ajustados hasta que el Comandante haya apagado el cartel indicador. les recordamos no olviden a bordo sus efectos personales. A su arribo, *deberán descender y dirigirse al ómnibus* que los trasladará hasta el lugar de retiro de equipajes. (...)

Por su parte, el verbo *poder* se emplea para actos de habla autorización y prohibición (v. infra). En el siguiente ejemplo, la autorización tiene un destinatario colectivo, pero construcciones similares se emplean también dirigidas a pasajeros individuales.

(09) TCP mujer (≈ 30 años, jefa de cabina, aerolínea Charly) → pasajeros

Contexto: Tras la bienvenida al aeropuerto de destino, se autoriza a los pasajeros a utilizar sus celulares.

– es requerimiento de la autoridad aeronáutica que permanezcan sentados hasta que el capitán haya apagado la señal de abrochar cinturones y el avión esté completamente detenido en su posición final. los teléfonos celulares *podrán ser utilizados* a partir de este momento. otros equipos electrónicos deben permanecer apagados.

Este tipo de actos de habla también pertenecen a la modalidad deóntica directiva en tanto pueden provocar acciones. En el ejemplo 9 es interesante que el verbo *poder* seguido de la frase verbal pasiva concuerda con el sujeto “los teléfonos celulares”, omitiendo así al agente que está autorizado a realizar la acción. Se trata de un acto de habla facultativo, que no impone una obligación de actuar.

Un ejemplo del uso de este verbo modal en interacciones individuales es el siguiente:

(10) TCP hombre (≈ 30 años, aerolínea Charly) → pasajera (≈ 40 años)

²⁸ El verbo *deber* puede tener como sujeto a los pasajeros, como en los ejemplos 7 y 8, pero también, a los objetos: “los celulares deben permanecer apagados”, construcciones que evitan mencionar la obligación que recae sobre los pasajeros. No desarrollamos ejemplos por razones de espacio, pero estos usos están incluidos en los valores de la tabla 2.

Contexto: Tras la bienvenida al vuelo, se dan las instrucciones para acomodar los equipajes de mano. Una pasajera no sabe dónde colocar su equipaje y se lo muestra al tripulante con expresión de duda.

–el equipaje de mano *puede llevarlo* debajo del asiento delantero, no hay problema.

En esta intervención, el empleo del verbo *poder* está orientado a brindar una opción – mecanismos de atenuación– a la pasajera que manifiesta dudas sobre cómo proceder.

4.2.1.4. Otros modos: *el indicativo y el subjuntivo*

Descartando los verbos modales, los modos indicativo y subjuntivo se pueden emplear para la emisión de instrucciones, aunque con baja frecuencia (tabla 2). Mientras que el caso del subjuntivo ocurre siempre en subordinadas, para el caso del indicativo, la Real Academia (2009, 3150) observa cómo es posible ordenar, aconsejar o recomendar comportamientos con oraciones de tipo declarativo en presente de indicativo. Los casos constatados en nuestro corpus se dan con un destinatario grupal. El ejemplo 11, con un destinatario grupal, resulta interesante porque puede apreciarse la presencia de diversos elementos atenuadores que preparan la expresión de una serie de actos instruccionales dirigidos a una pareja de jóvenes padres. La situación de los padres que viajan con bebés es especial, y en este caso, la azafata les ofrece información de seguridad personalizada empleando el modo indicativo.

(11) TCP hombre (\approx 30 años, aerolínea Charly) \rightarrow pasajeros hombre y mujer (\approx 30 años)

Contexto: Antes de las instrucciones de seguridad generales previas al vuelo, una azafata se dirige a una pareja de jóvenes padres con una bebé en brazos.

–hola, disculpen que los moleste. cualquier cosa que necesiten en vuelo *nos pueden llamar con este botón*. ((inaudible)) *la gorda todo el tiempo en brazos*. ((inaudible)) *les voy a pedir que presten atención* a la proyección de las medidas de seguridad que vamos a pasar en los monitores. si caen máscaras, *se ponen* primero ustedes y después a la gorda. ((inaudible)) mi nombre es Nadia, vamos a estar con Solange allá adelante. cualquier cosa que necesiten *nos consultan*. ((inaudible)) allá delante están los baños y hay cambiador.

Entre los atenuadores presentes, la expresión de disculpa y el ofrecimiento de ayuda permiten preparar la serie de actos instruccionales que se realizan en la intervención de la tripulante. El primero de estos actos instruccionales se presenta bajo la forma de una construcción sin verbo: “la gorda todo el tiempo en brazos”, que puede reconstruirse como la expresión modal “debe estar”. La segunda instrucción (o pedido) se construye como un pedido expresado con una frase verbal + subjuntivo (“les voy a pedir que presten atención”). A continuación, la tercera instrucción de la intervención tiene la forma del presente indicativo del verbo *ponerse*. En este caso último caso, el empleo del plural (“se ponen primero ustedes”) distribuye la amenaza potencial entre ambos padres que, además, están recibiendo una indicación que puede resultarles anti-natural pues supone protegerse primero ellos para poder ayudar luego a su beba en caso de emergencia. El empleo de la fórmula de tratamiento referencial “la gorda”, por otra parte, crea una empatía entre la azafata y los padres puesto que la afectividad implícita en dicho tratamiento contribuye también a que los padres acepten la instrucción. El turno termina con la recomendación de consultar a las azafatas ante cualquier necesidad (“nos consultan”) y con la información sobre la ubicación de los baños y el cambiador. Como vemos, los actos de habla instruccionales presentes se conjugan con otros actos de habla y con una serie de

elementos atenuadores que protegen la imagen negativa de los padres, creando al mismo tiempo una conexión afectiva entre los participantes de la interacción.

4.2.1.5. Instrucciones para acciones eventuales

Frente a la general conexión con el futuro propia de la modalidad deóntica establecida por Lyons,²⁹ el caso de los enunciados de los TCPs que transmiten información sobre cómo se deberá actuar en caso de una emergencia es especial porque se refiere a un futuro hipotético y no deseado, de ahí que también sean características de la expresión de la orientación hacia las tareas institucionales de los tripulantes las diversas maneras de construir discursivamente la situación de emergencia. Las formas de discurso instruccional para estas situaciones son similares a las de las instrucciones para realizar acciones de manera inmediata, pero resulta interesante realizar algunas observaciones adicionales que nos parecen significativas.

Muchas de las formas de imperativo registradas en nuestro corpus se refieren a acciones a realizar en caso de emergencia: emplear máscaras de oxígeno, colocarse e inflar un salvavidas, evacuar, etc. Frente a las instrucciones colectivas analizadas en las secciones precedentes, que alternaban las formas de imperativo singular o plural, en este caso las formas verbales aparecen, exclusivamente, en segunda persona del singular. Esto se vincula con la naturaleza semántica de los verbos, ya que se trata en todos los casos de acciones que los pasajeros deben realizar de forma individual:

(12) Jefe de cabina (Aerolínea Delta) → pasajeros

Contexto: Demostración de seguridad previa al vuelo.

- les damos la bienvenida a bordo a nuestro vuelo número cinco seis siete ocho con destino a la ciudad de Resistencia y conexiones a la ciudad de Santa Fe, Rosario y Córdoba. (...) Les informamos que la cabina de esta aeronave será presurizada para su mayor confort. En caso de necesidad, se abrirán automáticamente las tapas laterales de sus asientos, permitiendo ((el uso)) de las máscaras de oxígeno. En este caso, *tome* la máscara, *tire* ((suavemente)) de la misma, *coloque* sobre nariz y boca y *respire* normalmente. La aeronave posee cuatro salidas de emergencia, ((dos de ellas)) del lado izquierdo, ((inaudible)). Les recordamos ((permanecer)) sentados, con el cinturón de seguridad colocado, ((durante todo el vuelo)), no está permitido fumar ((ni el uso de celulares)). (...) Les agradecemos por haber elegido nuestra empresa para este vuelo.

Asimismo, en relación con estas instrucciones, el empleo del verbo modal *poder* en modo indicativo o condicional puede referirse no sólo a acciones que los pasajeros están autorizados a realizar (ejemplo 10), sino a características de los equipos de seguridad que los pasajeros necesitan conocer para saber qué hacer en caso de necesidad. No se trata de enunciados imperativos pero su valor ilocutivo es similar. En otras palabras, con estos enunciados se proporciona información de seguridad y se espera que los pasajeros infieran el comportamiento para situaciones de emergencia. Un ejemplo es el siguiente:

(13) Sistema de Video (Aerolínea Charly, voz femenina) → pasajeros

Contexto: Instrucciones de seguridad previas al vuelo.

²⁹ “El valor veritativo de una proposición deónticamente modalizada es determinado y relativo a algún estado del mundo (m_j) posterior al estado del mundo (m_i) en que la obligación se mantiene válida, con lo que el estado del mundo en que se mantiene válida la obligación no puede preceder, aun cuando puede ser simultáneo al estado del mundo (m_0) en que se impone la obligación” (Lyons 1980: 754).

- Este avión tiene ocho salidas de emergencia. Cada puerta *tiene* un tobogán que *puede ser desconectado para ser utilizado como balsa*. Un sistema de iluminación de emergencia *lo guiará* hacia las salidas. *Localice* su salida más cercana, la que *podría* estar detrás de usted. (...)

En este caso, los pasajeros deben inferir que en el caso de una emergencia y si no tuvieran la ayuda de la tripulación, *deben* desconectar los toboganes y *deben* usarlos como balsas. La modalización como una posibilidad deóntica y no como una obligación se explica, precisamente, por la eventualidad del contexto situacional para poner en práctica la instrucción. Asimismo, se espera que los pasajeros infieran que deben seguir la iluminación de emergencia y que, si la salida más cercana está detrás de un pasajero, de ser posible, éste debe dirigirse a ella y no a otra. En resumen, el ejemplo 13 muestra la alternancia entre los distintos recursos para la presentación de estas instrucciones, pues también se registra el empleo del imperativo, tal como se ve en la forma *localice*.

4.2.2. Prohibiciones

En la estipulación de lo prohibido se usa el verbo *poder* que, como vimos, también establece qué es lo permitido (v.supra). Los siguientes dos ejemplos son claros:

(14) TCP hombre (\approx 30 años, aerolínea Alfa) \rightarrow pasajero (\approx 45 años)

Contexto: Durante la revisión previa al aterrizaje, el tripulante observa que un pasajero ha prendido su celular y le indica enfáticamente que lo apague.

– señor, apague el celular, interfiere el instrumental de vuelo, *no puede estar prendido*.

(15) TCP mujer (\approx 35 años, jefe de cabina, aerolínea Beta) \rightarrow pasajeros

Contexto: La jefa de cabina realiza la bienvenida a bordo a los pasajeros de una aeronave MD80 y los instruye sobre prohibición de fumar a bordo.

– (...) les solicitamos ((1.0)) les recordamos que *no se puede fumar* en los vuelos de nuestra compañía. gracias.

En el primer caso, el mismo del ejemplo 3, la justificación que acompaña al imperativo en una intervención dirigida a un pasajero individual, es seguida por una cláusula en indicativo que establece una prohibición de carácter general, mecanismo atenuador frecuente: “el celular no puede estar prendido”. Al tiempo que disocia al tripulante respecto de la prohibición, desvía la atención del pasajero al celular, disimulando su responsabilidad por haberlo encendido antes de tiempo (*usted no puede encender el celular). En el ejemplo 15, por su parte, la prohibición se enuncia de manera impersonal y se la introduce en una cláusula subordinada al verbo *recordar*, que apela a un conocimiento compartido como factor atenuador de la amenaza. La vacilación de la tripulante al elegir el verbo evidencia, asimismo, el esfuerzo retórico realizado.

Otra alternativa para la formulación de la prohibición es el empleo de las expresiones “no está permitido”/“está prohibido”, que enuncian normas de alcance general:

(16) TCP mujer (\approx 25 años, jefe de cabina, aerolínea Alfa) \rightarrow pasajeros

Contexto: Durante las instrucciones previas al despegue se prohíbe el empleo de celulares.

–durante las maniobras de rodaje, despegue, descenso y aterrizaje, *no está permitido* el uso de equipos electrónicos. los teléfonos celulares ((#)) en TODOS sus modos ((#)) y dispositivos transmisores *están prohibidos* en todas las etapas del vuelo ya que pueden interferir con los sistemas del avión. *por favor, verifiquen* que los mismos estén apagados.

En esta aerolínea, pudimos determinar como distintiva la entonación de las instrucciones de seguridad previas al vuelo. Diversos tripulantes de distintos vuelos, colocan el énfasis en los cuantificadores “*todos* sus modos” y “*todas* las etapas del vuelo”. No es el caso de este turno, pero otros tripulantes realizan también una pausa notable antes de enunciar “no está permitido” y antes de “están prohibidos”. La reiteración de estas curvas entonacionales y pausas evidencia la importancia que esta compañía otorga a esta medida de seguridad. El turno finaliza con el imperativo *verifiquen*, precedido de una fórmula atenuadora de cortesía que se justifica porque esta prohibición es una de las que provocan mayor rechazo entre los pasajeros, y son frecuentes los intercambios individuales para conseguir que se apaguen dispositivos electrónicos y celulares (v. ejemplo 14).

En cuanto al empleo del infinitivo para las prohibiciones, la Real Academia (2009: 3135) observa que es frecuente en carteles y rótulos (“No fumar”) y en fórmulas exhortativas de la comunicación escrita informal (“no contestar por correo electrónico”). Sin embargo, en nuestro corpus hemos constatado solamente infinitivos nominales con función de sujeto y acompañando a las expresiones “no está permitido”/ “está prohibido”, construcciones que también aparecen con sustantivos (muchas veces nominalizaciones de origen verbal). Algunos ejemplos son:

(17) TCP hombre (≈ 30 años, jefe de cabina, aerolínea Delta) → pasajeros

Contexto: Durante las instrucciones previas al despegue, el jefe de cabina establece la prohibición de fumar.

– les recordamos ((permanecer)) sentados, con el cinturón de seguridad colocado, ((durante todo el vuelo)), *no está permitido fumar* ((ni el uso de celulares)). Les agradecemos por haber elegido nuestra empresa para este vuelo ((inaudible)).

(18) Sistema de Video (Aerolínea Charly, voz femenina) → pasajeros

Contexto: Instrucciones de seguridad previas al vuelo.

– (...) *manipular* los detectores de humo en baños *está prohibido* por ley.

Finalmente, al igual que las instrucciones, las prohibiciones también pueden atenuarse empleando verbos performativos que disimulan la fuerza ilocutiva del acto de habla y que están acompañados de infinitivos sobre los que recae la acción a realizar o no realizar. Así, el siguiente ejemplo muestra una vez más la instrucción bajo la forma de una solicitud y la prohibición bajo la forma de un ruego:

(19) TCP hombre (edad desconocida) → pasajeros

Contexto: Durante una escala, el tripulante indica a los pasajeros que no deben fumar.

– *solicitamos* a los pasajeros en tránsito *permanecer* a bordo ya que estaremos solo unos minutos en este aeropuerto, luego de los cuales continuaremos nuestro vuelo. *rogamos no fumar*.

5. CONCLUSIONES

La selección del discurso instruccional como objeto de análisis de este trabajo resultó fructífera para el estudio del discurso institucional que se produce en la interacción TCP/Ps. Los enunciados modalizados deónticamente muestran patrones sintácticos y léxicos que manifiestan la orientación de los tripulantes hacia sus tareas y funciones institucionales: representar la autoridad del Comandante, garantizar la seguridad de los

pasajeros y ofrecerles un servicio confortable. El empleo de imperativos, infinitivos, verbos modales y otros recursos sintácticos para la expresión de la modalidad deóntica, tanto de necesidad como de posibilidad, en forma conjunta con diversos elementos atenuadores que expresan cortesía lingüística negativa para proteger la imagen de los pasajeros son evidencia de la tensión constituyente del discurso de los tripulantes frente a sus clientes. Esta coexistencia de recursos se observa tanto en las intervenciones que tienen un destinatario colectivo, ya sea durante la presentación de seguridad como en distintas etapas del vuelo, como en intervenciones dirigidas a pequeños grupos de pasajeros o a pasajeros individuales. En especial, en estas últimas, es cuando las diversas aristas del rol del TCP pueden entrar en franco conflicto pues ciertas medidas de seguridad pueden ser ignoradas por algunos pasajeros, que ven vulneradas su comodidad o deseos particulares. Entendemos que, de cómo se resuelva esta tensión depende la evaluación que los pasajeros harán de cada compañía.

Por otro lado, la estandarización de muchas de las intervenciones con destinatario colectivo dificultan la identificación de diferencias entre tripulantes de sexo femenino – la mayoría– y masculino. Sin embargo, esta estandarización no impide apreciar algunas diferencias en las preferencias comunicativas de las distintas compañías observadas.

Entre los aspectos a profundizar puede mencionarse el papel de la variable sexo, pues el volumen actual de nuestro corpus no permite elaborar conclusiones definitivas respecto de su influencia en el grado de atenuación de los enunciados dirigidos a un pasajero individual entre tripulantes de sexo femenino o masculino. Asimismo, otra línea de investigación interesante que se desprende de este trabajo está dada por la necesidad de ponderar la evaluación que hacen los pasajeros de las intervenciones de los TCPs. En este sentido, nuestras observaciones, entrevistas y encuestas muestran que, mientras que los tripulantes enfatizan la seguridad como faceta central de su rol institucional, estos parecen ser más conscientes y receptivos frente a la faceta comercial, valorando en las encuestas realizadas la amabilidad y cortesía de los tripulantes. Como hemos señalado, las entrevistas y encuestas a pasajeros sugieren la existencia de claras expectativas respecto de la interacción TCP/Ps, pero resultaría de interés responder a preguntas tales como: *a)* qué formas de expresión de la modalidad deóntica son mejor aceptadas; *b)* el papel que las justificaciones para las instrucciones de seguridad pueden tener en la atención que los pasajeros prestan a las mismas; *c)* qué estrategias de cortesía lingüística son esperadas y mejor valoradas en el discurso instruccional de los TCPs mujeres y hombres, entre otras. Estos interrogantes pueden arrojar luz respecto de dos problemáticas de interés para el ámbito aeronáutico: *a)* cómo los pasajeros se vinculan con la problemática de la seguridad aérea y su responsabilidad frente a la misma durante el vuelo y *b)* el impacto comercial de la interacción TCP/Ps.

BIBLIOGRAFÍA

BARRASS, J. (2009): «The airline passenger a partner in the safety management system or an obstacle to it?», *Hindsight* 09, págs. 41-45. Disponible en línea: <http://www.skybrary.aero/bookshelf/books/737.pdf>. [Acceso septiembre 2011].

BROWN, R. y A. GILMAN (1960): «The pronouns of power and solidarity», en Sebeok, T. (ed.), *Style in language*, Nueva York, Massachusetts Institute of Technology, págs. 253-275.

BRAVO, D. (ed.) (2003): *Estudios del discurso de cortesía en español. La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes. Actas del Primer Coloquio del Programa EDICE*, Universidad de Estocolmo.

- BROWN, P. y S. LEVINSON (1987): *Politeness. Some universals of language use*, Cambridge, Cambridge University Press.
- CALSAMIGLIA BLANCAFORT, H. y A. TUSÓN VALLS (2007): *Las cosas del decir. Manual de análisis del discurso*, Barcelona, Ariel.
- CLARK, B. (2010): «Constructing flight attendant identity in safety reports to a government agency», en *Proceedings of the Second Summer School of Sociolinguistics*, Universidad de Edinburgo, págs. 1-9. Disponible en línea: www.lel.ed.ac.uk/ssocio/proceedings/Barbara.pdf. [Acceso octubre 2011].
- CORBETT, C. y G. MC. LEAN (2008): *Effective presentation media for passenger safety I: Comprehension of briefing card pictorials and pictograms*, Washington, Office of Aerospace Medicine. Disponible en línea: <http://libraryonline.erau.edu/online-full-text/faa-aviation-medicine-reports/AM08-20.pdf>. [Acceso noviembre 2011].
- DAVIS, B. y A. MUSBACH (1985): *Curso de auxiliares de vuelo*, Madrid, Paraninfo.
- DE- MATTEIS, LORENA M. A. (2009): *Aviación e interacción institucional. Análisis lingüístico de la comunicación aeronáutica en español en la Argentina*, Bahía Blanca, EdiUNS.
- DE LA TORRE, F. (1990): *Agencias de viajes y transportación*, México, Trillas.
- DREW, P. y J. HERITAGE (eds.) (1998): *Talk at work. Interaction in institutional settings*, Cambridge, Cambridge University Press.
- DREW, P. y M. SORJONEN (2000): «Diálogo institucional», en van Dijk, T. (comp.), *El discurso como interacción social*, Barcelona, Gedisa, II, págs. 141-178.
- ESCANDELL-VIDAL, M. V. (1995): «Cortesía, fórmulas convencionales y estrategias indirectas», *Revista Española de Lingüística*, 25, 1, págs. 31-66.
- FERRER, M. C. y C. SANCHEZ LANZA (2002): *Interacción verbal. Los actos de habla*, Rosario, UNR Editora.
- FLIGHT SAFETY AUSTRALIA (2001): «Creative methods may be the answer to improving passengers' attention to safety briefings before takeoff», *Flight Safety Australia*, 5, 4, págs. 36-37. Disponible en línea: http://www.casa.gov.au/wcmswr/_assets/main/fsa/2001/jul/36-37.pdf. [Acceso agosto 2011].
- FLIGHT SAFETY FOUNDATION EDITORIAL STAFF (2000): «Cabin crews must capture passengers' attention in predeparture safety briefings», *Cabin crew safety*, 35, 4. Disponible en línea: flightsafety.org/ccs/ccs_jul_aug00.pdf.
- FOWLER, R. y G. KRESS (1983): «Reglas y regulaciones», en Fowler, R, Kress, G, Hodge y otros, *Lenguaje y control*, México, Fondo de Cultura Económica.
- GUMPERZ, J. (ed.) (1982): *Language and social identity*, Cambridge, Cambridge University Press.
- HAMM, W. (1994): *Introducción al marketing en aviación comercial*, Córdoba, Macchi.
- HAVERKATE, H. (1994): *La cortesía verbal*, Madrid, Gredos.
- HELMREICH, R. y A. MERRITT (2009): *Culture at work in aviation and medicine: national, organizational, and professional influences*, Surrey, Ashgate.
- LINDE, C. (1988): «The quantitative study of communicative success: Politeness and accidents in aviation discourse», en *Language in Society*, 17, 3, págs. 375-399.
- LYONS, J. (1980): *Semántica*, Barcelona, Teide.
- NATIONAL TRANSPORTATION SAFETY BOARD (1985): *Airline passenger safety education: a review of methods used to present safety information* (NTSB N°SS85/09). Washington, DC. Disponible en línea: <http://libraryonline.erau.edu/online-full-text/ntsb/safety-studies/SS85-09.pdf>. [Acceso noviembre 2011].
- (2000): *Safety study: Emergency evacuation of commercial airplanes* (NTIS N°SS-00/01). Washington, DC. Disponible en línea: <http://libraryonline.erau.edu/online-full-text/ntsb/safety-studies/SS00-01.pdf>. [Acceso noviembre 2011].
- NEVILE, M. (2004) *Beyond the black box: talk-in-interaction in the airline cockpit*, Aldershot, Ashgate.
- OTAOLA OLANO, C. (1988): «La modalidad (con especial referencia a la lengua española)», *Revista de Filología Española*, LXVIII, págs. 97-117.

- PALMER, F. (1998): *Mood and modality*, Cambridge, Cambridge University Press.
- PARKER, A., *Public Attitudes, Perceptions and Behaviours towards Cabin Safety Communications*, Australian Transport Safety Bureau, 2006. Disponible en línea: <http://www.atsb.gov.au/media/32927/b20040238.pdf>. [Acceso octubre 2011].
- PÉREZ VÁZQUEZ, E. y F. SAN VICENTE (2006): «Formas verbales nominales para la comunicación no conflictiva», en Cancellier, A., Ruta, M. C y L. Silvestri, *Scrittura e conflitto: Actas AISPI XXII*, 2, págs. 197-216. Disponible en línea: cvc.cervantes.es/literatura/aispi/pdf/20/II_14.pdf. [Acceso septiembre 2011].
- PLESTED, V. (1998): «A joking matter: sociolinguistics at work within Southwest Airlines», *Lambda Alpha Journal*, 28, págs. 1-6. Disponible en línea: <http://soar.wichita.edu/dspace/handle/10057/1867>. [Acceso noviembre 2011]
- PUGA LARRAÍN, J. (1997): *La atenuación en el castellano de Chile: un enfoque pragalingüístico*, Valencia, Universitat de València.
- (1998): «La atenuación en el castellano de Chile: una propuesta metodológica para su estudio», en *La oralidad*, Tucumán, Sociedad Argentina de Lingüística, Tomo II, págs.147-153.
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA (2009): *Nueva gramática de la lengua española*, Madrid, Espasa Libros, II.
- RENKEMA, J. (1999): *Introducción a los estudios sobre el discurso*, Barcelona, Gedisa.
- RIGATUSO, E. M. (2000): «“Señora (...) ¿no tenés más chico?” Un aspecto de la pragmática de las fórmulas de tratamiento en español bonaerense», *Revista Argentina de Lingüística*, 16, págs. 293-344.
- VIDELA ESCALADA, F. (2000): *Manual de Derecho Aeronáutico*, Buenos Aires, Zavalía.
- SACKS, H. y G. JEFFERSON (2000): «Convenciones de transcripción», en van Dijk, T. (comp.), *El discurso como interacción social*, Barcelona, Gedisa, II, págs. 442-444.
- SCOTT, M., (1999): *WordSmith Tools version 3*, Oxford, Oxford University Press.
- SILVER, N. C., y PERLOTTO, C. N. (1997): «Comprehension of aviation safety pictograms: gender and prior safety card reading influences», presentado en la 41st *Annual Meeting of the Human Factors and Ergonomics Society*, Albuquerque, Nuevo México.
- SILVESTRI, A. (1995): *El discurso instruccional*, Buenos Aires, Universidad Nacional de Buenos Aires.
- TERRÁDEZ GURREA, M. (2004): «Frecuencias léxicas y análisis estadístico», en Briz, A. *¿Cómo se comenta un texto coloquial?*, Barcelona, Ariel.
- WALLINGRE, N. (2003): *Transporte aéreo en turismo*, Buenos Aires, Ediciones Turísticas.
- WRENCH, J., MILLHOUSE, B. y D. SHARP (2007): «Laughing before takeoff: humor, sex, and the preflight safety briefing», *Human Communication*, 10, 3, págs. 381-399. Disponible en línea: http://www.jasonswrench.com/pdf/articles/laughing_before_takeoff.pdf. [Acceso octubre 2011].

FUENTES

- PEÑA, F. (2007): *Gracias por volar conmigo*, Buenos Aires, Sudamericana.
- VON REBEUR, A. (2008-): Blog *Secretos de azafatas*. Disponible en línea: <http://secretosdeazafatas.blogspot.com/> [accedido agosto 2011].