

Cuadernos del Sur

**Departamento de Humanidades
Universidad Nacional del Sur**

Registro Nacional de la Propiedad Intelectual en trámite
Queda hecho el depósito que previene la Ley N°11.723

Tapa: Imagen correspondiente al suplemento del primer número
de *Cuadernos del Sur* (1958).

ISSN 1668-7426
Impreso en Argentina - Printed in Argentina

Cuadernos del Sur

Le

Letras

40
2010

DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SUR
BAHIA BLANCA - ARGENTINA



**Comité Editor General
Cuadernos del Sur**

Marcelo Auday (UNS)
Cecilia Barelli (UNS)
Rebeca Canclini (UNS)
Omar Chauvié (UNS)
Norma Crotti (UNS)
Laura del Valle (UNS)
Graciela Hernández (UNS)
Yolanda Hipperdinger (UNS)
Claudia Iribarren (UNS)
Juan Francisco Jiménez (UNS)
Alicia Ramadori (UNS)
Mariela Rígano (UNS)
Mario Ritacco (UNS)

**Comité Editor
Cuadernos del Sur Letras**

Omar Chauvié (UNS)
Norma Crotti (UNS)
Yolanda Hipperdinger (UNS)
Alicia Ramadori (UNS)
Mariela Rígano (UNS)

**Consejo Asesor
Nº 40**

Ana María Amar Sánchez (University of California - Irvine)
José Amícola (Universidad Nacional de La Plata)
Jens Anderman (Birkbeck College, United Kingdom)
Hugo O. Bizzarri (Universidad de Fribourg - Suiza)
J. Lins Brandao (Universidad de Belo Horizonte)
Elisa T. Calabrese (Universidad de Buenos Aires)
José Luis de Diego (Universidad Nacional de La Plata)
María Isabel Filinich (Universidad Autónoma de Puebla)
Fabricio Forastelli (Nottingham University, United Kingdom)
Pedro P. Funari (Universidade Estadual de Campinas)
Georg Kremnitz (Universidad de Viena)
María Eugenia Mudrovic (Michigan State University)
Nora Mugica (Universidad Nacional de Rosario)

**Secretaría
Técnica**

Alejandra Larosa

INDICE

ARTÍCULOS	Al borde: las costas en la narrativa de Carlos María Domínguez <i>Mercedes Alonso</i>	9-28
	Aproximación a la obra y la figura intelectual de Juan Benigar desde una perspectiva contemporánea <i>Daniel Alfredo Bagnat Lascaray</i>	29-52
	Exhumación y montaje: memoria e imagen en la narrativa española reciente <i>Juan Antonio Ennis</i>	53-74
	Perdido como turco en la neblina: un acercamiento sociológico-lingüístico al proceso de integración de Turquía a la Unión Europea <i>Micaela Finkielstoy</i>	75-88
	Entre despersonalización y personalización en la interacción entre pilotos y controladores aéreos <i>Lorena de Matteis</i>	89-113
	Borges contra la democracia. Una relectura paranoica de la "La lotería en Babilonia" <i>Roberto Lépori</i>	115-134
	Operaciones de traducción en la revista <i>18 whiskys</i> <i>Matías Moscardi</i>	135-152
	Entre lo propio y lo ajeno: el caso del lunfardo en el lenguaje literario de Roberto Arlt <i>Mariano Oliveto</i>	153-174
	"La Argentina de Tato": Un manual discursivo de la televisión argentina de los noventa <i>Cristian Palacios</i>	175-188

Carlos Correas: intolerancia, pasividad, aco- 189-200
rralamiento

Carlos Surghi

Una mirada revolucionaria sobre la violencia 201-221
en la literatura de las Antillas francesas

Florencia Viterbo

RESEÑAS Mónica Marinone y Gabriela Tineo (Coord.) 225-228
(2010), *Viaje y relato en Latinoamérica*, Bue-
nos Aires, Katatay, 338 páginas.
María Lourdes Gasillón

Beatriz Colombi (selección y prólogo) (2010), 229-231
Cosmópolis. Del flâneur al globe-trotter, Buenos

Aires, Eterna Cadencia Editora, 300 páginas.

Mariana Rosetti

**NOTA PARA
COLABORADORES**

233

Entre despersonalización y personalización en la interacción entre pilotos y controladores aéreos

Lorena de Matteis* **

Ar

89-113

Resumen

En un marco de sociolingüística interaccional y análisis del discurso institucional (Drew y Heritage, 1998; Drew y Sorjonen, 2000), presentamos cómo las orientaciones institucionales de pilotos y controladores aéreos (hacia sus identidades y tareas) se traducen, en parte, en la despersonalización de sus enunciados. Este fenómeno asume diferentes formas de las que se analizan dos: el sistema de tratamientos y las nominalizaciones. En el primer caso, se trata de un sistema de tratamientos nominales con función

Abstract

From an interactional sociolinguistics and institutional discourse analysis framework (Drew y Heritage, 1998; Drew y Sorjonen, 2000), we present how pilots and air traffic controllers' institutional orientations (toward their institutional identities and tasks) result partly in the depersonalization of their statements. This phenomenon takes different forms and we analyze two of them: the system of treatments and nominalizations. In the first case, speakers resort to a particular system of nominal treatments with a clear

*Universidad Nacional del Sur - CONICET. Correo electrónico: lorelei.dematteis@gmail.com

** Trabajo realizado en el marco del proyecto "*Estilo(s) comunicativo(s) en la interacción verbal en español bonaerense: construcción de identidades, valores y creencias*", dirigido por la Dra. Elizabeth M. Rigatuso en la Universidad Nacional del Sur (subsidiado por su Secretaría General de Ciencia y Tecnología).

identificatoria. En el caso de las nominalizaciones, la desagentivación de los procesos verbales permite expresar la sucesión de acciones características que otorgan sentido a la institución. Ahora bien, frente al uso de estos recursos lingüísticos, estandarizados a partir de las reglamentaciones propias de este ámbito, se registran algunas interacciones en las que se observan interferencias de las prácticas comunicativas cotidianas. En este trabajo se presentarán estos casos como evidencia de la tensión que se produce entre las competencias comunicativas institucionales, centradas en el objetivo de mantener interacciones lingüísticamente seguras que construyan un contexto de igual rasgo, y las competencias comunicativas de los hablantes en tanto miembros de una comunidad lingüística mayor, en este caso la del español bonaerense.

Palabras clave:

Despersonalización
Sistema de tratamientos
Nominalizaciones

Fecha de recepción:

15 de Abril de 2011

Aceptado para su publicación:

26 de Noviembre de 2011

identifying function. In the case of nominalization, the presentation of verbal processes as nouns expresses the sequence of characteristic actions that give meaning to the institution. However, in contrast with the use of these linguistic devices, standardized by regulations specific to this type of organizations, some recorded interactions show evidence of interference from everyday communication practices. In this paper we present these cases as evidence of the tension that occurs between institutional communication skills, focused on the goal of maintaining safe linguistic interactions to build an environment of equal trait, and communication skills the speakers have as members of a larger linguistic community, in this case of the Spanish variety.

Key-words:

Depersonalization
System of treatment
Nominalization

1. Introducción

Los estudios sobre el discurso institucional, incluidos los dedicados a la comunicación institucional aeronáutica (Nevile, 2004), coinciden al sostener que uno de los rasgos definitorios de este tipo de interacciones está dado por la orientación de los participantes –miembros de la institución o no– hacia sus objetivos e identidades institucionales¹. Estas orientaciones se manifiestan en la producción discursiva oral (y escrita) a través de variados mecanismos que pertenecen a los distintos niveles de análisis lingüístico e incluyen desde las estructuras sintácticas y las selecciones léxicas a los marcadores discursivos, algunos de ellos institucionalmente específicos (*recibido, correcto*, etc.), para solo mencionar algunos ejemplos.

En este trabajo, nos proponemos presentar algunas de las maneras en que estas orientaciones se traducen en ciertas marcas lingüísticas en la interacción radial de la díada conformada por pilotos y controladores aéreos (P/C) en el dominio institucional aeronáutico. En tanto actores privilegiados de la actividad aérea, estos hablantes ofrecen en su habla numerosas marcas de identidad institucional, un aspecto que ha sido poco considerado en los estudios sobre esta forma de interacción, los cuales, en general, focalizan su atención en aquellos aspectos vinculados al contenido y estructura de los mensajes en relación con la *seguridad lingüística* aeronáutica (Philps, 1992; de-Matteis, 2010).

En este sentido, en el ámbito aeronáutico, uno de los principales mecanismos por los que se comunica la identidad institucional entre los participantes de una interacción –y a los oyentes que se encuentran escuchando los diálogos en la misma frecuencia de radio– consiste, paradójicamente, en la despersonalización de los enunciados. En otras palabras, mientras menos marcas de la individualidad de las personas aparezcan en las intervenciones (Briz, 2000), más “profesionales” serán consideradas por los participantes y por las organizaciones aéreas a las que estos pertenecen.

El concepto de despersonalización ha sido estudiado especialmente para el discurso científico. También llamado *impersonalización* o *desagentivación*, puede definirse de manera general como:

fenómeno discursivo que consiste en la acción de evitar, mediante un conjunto de mecanismos lingüísticos, marcas que señalen la presencia explícita y directa de las personas o participantes del discurso, esto es, las marcas del *yo* y del *tú* y las marcas de terceras personas que remiten a un alguien específico, concreto, al que no

¹ Para Drew y Heritage (1998), otras dos dimensiones que definen al discurso institucional son las restricciones a las contribuciones permitidas y las inferencias institucionales específicas.

se quiere identificar, bien porque no conviene, porque tiene un carácter demasiado indeterminado, o bien porque no interesa (Álvarez López, 2006:157).

Los mecanismos lingüísticos de despersonalización son diversos y dependen del tipo de discurso en cuestión². En el caso de la interacción P/C, la despersonalización es favorecida por las organizaciones aéreas, que incluso reglamentan algunas de sus principales formas de expresión:

1) un particular sistema de tratamientos nominales centrado en la identificación precisa de los hablantes que “borra” a las personas individuales del discurso, creando en el discurso nuevas entidades relevantes (los vuelos y las instalaciones de control);

2) el empleo de las nominalizaciones, que permite expresar de forma desagentivada la sucesión de acciones que otorgan sentido a la institución.

Ahora bien, frente al uso de estos recursos lingüísticos, estandarizados a partir de las reglamentaciones institucionales, se registran algunas interacciones en las que se observan interferencias de las prácticas comunicativas cotidianas que apuntan, por el contrario, a la personalización de los hablantes en el discurso. Estos casos se presentan como evidencia de la tensión que se produce entre a) las competencias comunicativas institucionales, centradas en el objetivo de mantener interacciones lingüísticamente seguras que construyan un contexto de igual rasgo (Philps, 1992; de-Matteis, 2010 y en prensa) y b) las competencias comunicativas de los hablantes en tanto miembros de una comunidad lingüística mayor, en este caso, la del español bonaerense.

1.1 Precisiones teóricas

Además de los estudios sobre el discurso institucional (Drew y Heritage, 1998; Drew y Sorjonen, 2000, entre otros), apelamos en nuestro análisis a los aportes teóricos de la sociolingüística interaccional (por ejemplo, Gumperz, 1982a; 1982b), debido a las contribuciones de esta corriente a la temática de la identidad social expresada mediante las prácticas del lenguaje. Por similares motivos, recurrimos asimismo a los aportes de analistas del discurso como van Dijk (2000), Blommaert (2005), Benwell y Stokoe (2006) y Koester (2006), entre otros. De manera general, estos autores rechazan un concepto monolítico y estable

² Otros mecanismos empleados, por ejemplo, en el discurso científico, son el uso de la voz pasiva, las pasivas y construcciones impersonales con *se* –que no se registran en la interacción aeronáutica– y el uso de la primera persona del plural, que sí aparece, por ejemplo, en la interacción entre pilotos.

de *identidad* individual o grupal. Blommaert (2005:203), por ejemplo, adhiere a la perspectiva de que la *identidad* es un concepto complejo que a) involucra procesos semióticos de representación dependientes de categorías de diversa naturaleza (edad y sexo, profesionales, nacionales, culturales, etnolingüísticas, etc.) y b) que se construye en la interacción y debe ser reconocida por los *otros* con los que un hablante interactúa³:

Almost any significant author in the wide field of identity studies would argue that people don't *have* an identity, but that identities are constructed in practices that *produce, enact, or perform* identity – identity is identification, an outcome of socially conditioned semiotic work (Blommaert, 2005:205).

Por ello, propone la *identidad* como una forma particular de *potencial semiótico* organizada en un *repertorio* y observa que los hablantes construyen sus identidades a partir de la configuración de los recursos semióticos de los que disponen. En este sentido, la aproximación constructivista al *trabajo de identidad* que realizan los hablantes en distintos ámbitos de interacción es destacada como un rasgo común en los estudios sobre discurso e identidad por Benwell y Stokoe (2006:10).

Ahora bien, con respecto a la *identidad institucional* como una construcción discursiva realizada en la interacción, concepción sobre la que pivota, en gran medida, la definición de discurso institucional (v. supra), Koester observa que la misma se puede manifestar de diversas maneras, algunas de ellas más evidentes que otras:

The institutional context and the constraints it imposes can also be reflected in lexical choice, most obviously when technical or professional jargon is used. But the link between lexical choice and the institutional context can also be more subtle, for example using *we* instead of *I* and thereby speaking as a member of an organization, or through a variety of 'institutional euphemisms' (...) (Koester, 2006:3).

El conjunto más claro de fenómenos lingüísticos que manifiestan la orientación de los participantes hacia este tipo de identidad es sistematizado por Drew y Sorjonen (2000:148): la *referencia personal*, la *selección léxica*, la *construcción*

³ En similar sentido, Benwell y Stokoe (2006:24), observan que la identidad se entiende en los estudios discursivos como un producto intersubjetivo de lo social.

gramatical, la *toma de turnos* y las *inferencias institucionales* específicas. Como hemos anticipado, para el presente trabajo resultan claves los mecanismos lingüísticos empleados para la referencia personal (las fórmulas de tratamiento en todas sus formas y funciones) y las nominalizaciones, tanto como recurso de construcción gramatical como de selección léxica característico del discurso institucional que involucra a pilotos y controladores aéreos.

1.2 Precisiones metodológicas

Nuestros datos provienen de un corpus de interacciones P/C recogido mediante la técnica de participante-observador (Labov, 1970; Hernández Campoy y Almeida, 2005) en aeropuertos y aeródromos de la región lingüística correspondiente al español bonaerense (Fontanella de Weinberg, 2000), destacándose las sesiones de observación realizadas en el Aeroparque Jorge Newbery de la ciudad de Buenos Aires. Las grabaciones fueron realizadas durante dos etapas. La primera de ellas corresponde a los años 2000-2005, y la segunda, al período 2009-2010. Cabe destacar que en estos últimos dos años, las grabaciones fueron realizadas a través de internet, ya que tanto las comunicaciones de la torre de control del Aeroparque Jorge Newbery como las del Aeropuerto Internacional de Ezeiza están disponibles en sitios de internet que las reproducen en vivo⁴. En ambas etapas, las grabaciones fueron transcritas siguiendo las convenciones de Sacks y Jefferson (2000) y volcadas en una base de datos diseñada para nuestros propósitos específicos de análisis⁵.

Como datos complementarios, consideramos los recogidos a través de entrevistas semiestructuradas realizadas a pilotos y controladores aéreos (Moreno Fernández, 1990) para evaluar sus actitudes lingüísticas respecto de su particular manera de comunicarse, como así también los provenientes de la realización de encuestas escritas con respuestas abiertas a través de Internet a pilotos y controladores (en este caso, mediante correo electrónico y una plataforma especialmente diseñada con ese fin).

⁴ En Internet, estas transmisiones se pueden ubicar a partir de los códigos de aeropuerto: SABE para el Aeroparque Jorge Newbery, SAZS para el Aeropuerto Internacional de Ezeiza. Entre las razones que motivan una segunda etapa de recolección de datos se cuentan la transferencia del control de tráfico aéreo de la Fuerza Aérea Argentina a la *Administración Nacional de la Aviación Civil* (ANAC), así como el hecho de que el Aeroparque Jorge Newbery ahora atiende también vuelos de y hacia países vecinos, lo que introduce la posibilidad de escuchar a hablantes de otras variedades de español y de inglés internacional aeronáutico.

⁵ Cabe aclarar que, mientras los datos de la primera etapa están cuantificados, los de la segunda se encuentran, por el momento, en la etapa de análisis cualitativo.

Como fuentes adicionales consideramos, por último, los reglamentos que determinan la manera en la que deben progresar las comunicaciones en esta actividad en nuestro país (Dirección de Tránsito Aéreo 1987, Dirección de Comunicaciones 2006, entre otros).

2. El contexto de la interacción P/C

Para poder comprender el lugar de los rasgos lingüísticos que se consideran como marcas de despersonalización en la construcción discursiva de las identidades institucionales en la díada P/C, primero es necesario caracterizar de manera sucinta en qué consisten estas interacciones y su contexto comunicativo.

En primer lugar, la comunicación P/C tiene lugar a través de frecuencias de radio. Las características técnicas de este canal tienen como consecuencia que las interacciones se den de forma *secuencial*, es decir, sin superposiciones de turnos, a diferencia de lo que ocurre en la interacción cotidiana. Por otro lado, esta interacción está relacionada en forma directa con las distintas fases operacionales del vuelo. Por lo tanto, no ocurren de forma continuada sino *fragmentaria* o *discontinua*, con intervalos de hasta varios minutos entre los distintos intercambios. Al mismo tiempo, estos intercambios se organizan en secuencias características –de apertura, centrales y de cierre (Gallardo-Paúls, 1993; Briz, 2000)–, que desarrollan unos tópicos específicos y predecibles antes del vuelo, durante el mismo y al finalizarlo. Por su relación con las distintas fases del vuelo, esta interacción supone un cambio de los sucesivos interlocutores. Es decir, un mismo piloto va a comunicarse con un controlador distinto en cada etapa de vuelo. O bien, desde la perspectiva del control terrestre, podemos decir que un controlador determinado se encargará de comunicarse con un serie de pilotos que va cambiando sus integrantes a lo largo del tiempo, en la medida en que a cada posición de control ingresan nuevos pilotos mientras que otros son transferidos a un control diferente.

En cuanto al contexto comunicativo, además de la diferencia en cuanto a la ubicación espacial de los hablantes, cabe destacar que los espacios físicos –la cabina de un avión y las torres de control– son entornos altamente tecnologizados, en los que coexiste un número relativamente pequeño de hablantes que también mantienen comunicaciones entre ellos. En la cabina de un avión, de manera constante, puede haber hasta tres personas miembros de la tripulación (piloto, copiloto e ingeniero), mientras que en una torre de control el número de hablantes puede ser mayor y es más dinámico puesto que pueden superponerse los controladores de dos turnos diferentes en los momentos de cambio de turno, pueden estar presentes supervisores o el jefe de torre, etc. Sin embargo, el carácter *público* de las interacciones radiales, en tanto todos los participantes en una misma frecuencia pueden escuchar los mensajes –aun aquellos a quienes no les

están directamente dirigidos—supone para los hablantes un importante grado de exposición de su identidad institucional. En otras palabras, en tanto miembros de las distintas organizaciones aéreas, los hablantes *saben* que en la misma frecuencia hay *destinatarios indirectos* (otros pilotos y controladores aéreos) y que, además, puede haber oyentes no previstos (supervisores, observadores, etc.), es decir, *receptores adicionales* (Kerbrat-Orecchioni, 1986). En particular, el habla de los demás pilotos y controladores es tenida en cuenta para mantener una *conciencia situacional*, es decir, para conocer lo que está ocurriendo en el espacio aéreo en cuestión.

Por otra parte, el contexto comunicativo de la díada P/C está *reglamentado* por un conjunto de disposiciones que regulan cómo deben desarrollarse estas interacciones. En tal sentido, existe una planificación lingüística internacional y una nacional. Esta planificación incluye una serie de elementos caracterizadores tales como la “fraseología aeronáutica”, un conjunto de esquemas fraseológicos (Ruiz Gurillo, 1997) ofrecidos como modelo estandarizado para que los hablantes se comuniquen; una clasificación de los mensajes admitidos como aceptables; pautas fonéticas y fonológicas como el “alfabeto de deletreo” (v. infra); procedimientos para iniciar y retomar los contactos, con formas estandarizadas de designar a los destinatarios y, finalmente, recomendaciones sobre los rasgos prosódicos como ritmo y velocidad a la que deben transmitirse los distintos mensajes.

La adhesión a estos procedimientos, con sus correlatos sintácticos y léxicos, constituye para la conciencia lingüística de los hablantes un indicador de su “profesionalismo”, un rasgo constitutivo de su identidad institucional y profesional. A título de ejemplo, en las entrevistas semiestructuradas, una de las preguntas derivó en el siguiente comentario, que evidencia la importancia de la evaluación del otro frente a la propia manera de comunicarse:

Entrevistado: Vas aprendiendo cosas porque *tampoco te gusta salirte de los reglamentos o de las formas* porque te catalogan como un imbécil. O sea, *si vos no decís las cosas como hay que decir las “¿y ese quién es?”* y en este ambiente nos conocemos todos (Entrevista N°1, 405-407, copiloto de línea aérea, 28 años).

En un sentido similar, una de las preguntas de nuestra encuesta online (la número 26) intenta medir el grado de acuerdo respecto de la afirmación “La manera en que un piloto se comunica por radio es una de las maneras en que se muestra su profesionalismo”. Todas las respuestas obtenidas se ubican cercanas al polo de máximo acuerdo, indicado por el valor 10 (figura 1), no registrándose un valor inferior a 8. Además, si se consideran las respuestas a preguntas de se-

guimiento relacionadas con esta valoración,⁶ hemos recibido comentarios como los siguientes:

51) De manera general, ¿considera que sus colegas se forman una imagen de usted como profesional a partir de la manera en que se comunica?

Dardo⁷: Considero que es parte de los aspectos que *hacen a un buen profesional*, (Esto incluye la comunicación específica técnica pero también la que se utiliza con sus pares). (Copiloto de línea aérea, 36-40 años).

Diego: Si, comunicarse de acuerdo a la fraseología estandarizada *es como un indicador de profesionalismo en el ámbito de los pilotos*. (Piloto privado, 26-30 años).

52) ¿Evalúa usted a sus colegas por la forma en que se comunican?

Diego: *A veces sí...hay gente que se comunica realmente muy mal*, y aunque no creo que la fraseología siempre sea la mejor forma de comunicarse, sí creo que se debe conocer y utilizar *cuando no hay razones para transgredirla*. (Piloto privado, 26-30 años).

53) ¿Qué tipo de suposiciones elabora usted sobre un piloto al escucharlo en la radio?

Mvv: *Extiendo su pericia con la radio a sus habilidades como piloto*. (Piloto privado, 41-45 años).

Hugo: Creo que *como se comunica es en su vida o profesional*. (Comandante línea aérea, 36-40 años).

⁶ La encuesta incluye distintas secciones. En una de ellas se proponen distintas aserciones para evaluar el grado de acuerdo de los hablantes. En otras, preguntas de seguimiento intentan elicitare comentarios vinculados con dichas afirmaciones.

⁷ Los nombres proporcionados son los seudónimos elegidos por los encuestados para identificarse en nuestros trabajos. Respetamos la puntuación y la ortografía de los hablantes encuestados. El destacado en itálica nos pertenece.



Figura 1. Grado de acuerdo con la afirmación 26 de la encuesta publicada en Internet.

Todos los comentarios citados establecen una relación directa entre forma de comunicarse y profesionalismo, elemento central de la identidad institucional que intentan construir los pilotos y controladores aéreos.

En definitiva, los aspectos a considerar en este trabajo (las fórmulas de tratamiento y las nominalizaciones), en tanto forman parte de los usos comunicativos de la comunidad aeronáutica, son parte de la expresión lingüística de la identidad institucional de los participantes. Lo interesante es, y resulta casi paradójico, que en gran medida contribuyen a “borrar” la individualidad de los hablantes, constituyéndolos en representantes de otras entidades relevantes: el vuelo y la instalación de control. Es decir, se despersonaliza el discurso en relación con los individuos, pero, en otro sentido, se lo “personaliza” en relación con estas nuevas entidades institucionalmente significativas.

3 Fórmulas de tratamiento

Las *fórmulas de tratamiento* son el conjunto de formas con las que los hablantes pueden dirigirse a sus destinatarios (función vocativa), hacer referencia a otros y a grupos humanos en su conjunto (función referencial y genérica) y a sí mismos (función autorreferencial) en el discurso (Rigatuso, 2000; 2008a; 2009). En todas estas funciones, las fórmulas de tratamiento expresan el conocimiento que tienen

los hablantes respecto de su papel en un contexto situacional concreto y de su relación con los demás, funcionando como marcadores de identidad social.

De acuerdo con un criterio funcional, en nuestro corpus se registran tratamientos en todas las funciones:

- *vocativa*: para indicar los destinatarios del mensaje. Esta función es frecuente en el inicio del turno que da comienzo a la interacción entre dos hablantes, o bien cuando se la retoma después de unos minutos;
- *autorreferencial*: para indicar quién es el emisor de un mensaje, tanto tras una forma vocativa como en el final de un turno –en este caso solo si la interacción ya ha sido iniciada–;
- *referencial*: en aquellas oportunidades en que los hablantes deben mencionar a otra estación de control o la presencia de otra aeronave en las cercanías.

Por otra parte, se constata también la presencia de tratamientos de tipo *genérico*, cuya función puede ser tanto vocativa como referencial. En los reglamentos se indica una única forma para realizar las llamadas generales –sin destinatario especificado– (función vocativa): la forma genérica *estación*⁸. En el uso, la voz *tránsito* se emplea como forma genérica para la referencia a cualquier otra aeronave sin dar los detalles que la identifican.

En el siguiente fragmento de interacción podemos apreciar casi todas estas funciones de las fórmulas de tratamiento en el empleo real. Los tratamientos en función vocativa aparecen subrayados, los autorreferenciales en negrita, los referenciales en itálicas:

(1) Piloto línea aérea: Bahía, buenos días, **el Compañía dos cero cero seis**.

Controladora: Compañía dos cero cero seis, prosiga para **Bahía**, muy buenos días.

P: al momento **el cero seis** en padex, con uno nueve cero de nivel, me autoriza un directo a pulas, que lo estimo a las cinco cinco?

C: dos cero cero seis, recibido. ehm, le voy a solicitar que proceda directo a la vertical. tengo *tránsito* en las restringidas # mm no- confirme (hora que estima) la vertical Bahía.

⁸Al estipular los procedimientos comunicativos, los reglamentos se refieren a las “estaciones”, discriminando entre las “aéreas” y las “terrestres”. Una llamada general, por ejemplo, debe dirigirse con las palabras “a todas las estaciones” (Dirección de Comunicaciones 2006: 40, § 23.5.2).

P: bueno, para su vertical a las cuatro dos.

C: cero seis, recibido, vuelva vertical Bahía, por uno nueve cero.

P: okey, entonces eh:: su vertical estimo cuatro dos y pulas va a ser cinco cinco.

C: recibido. (04/730-739)⁹.

Por otro lado, las fórmulas de tratamiento pueden clasificarse de acuerdo con su naturaleza nominal o pronominal. En este sentido, las fórmulas registradas en nuestro corpus pueden ser de ambos tipos:

- *nominales*: incluyen todas las que están predeterminadas en los reglamentos que establecen los procedimientos comunicativos para la radiotelefonía aeronáutica (v. infra), además de otras no reglamentarias –y hasta desaconsejadas– que son las de uso habitual en la comunidad (es decir, *señor*, *señorita* y *caballero*);
- *pronominales*: en su gran mayoría, las formas que aparecen en nuestro corpus corresponden a las habituales en la pauta alejada de tratamiento del español bonaerense, es decir *usted* + formas verbales de 2 persona de respeto (Rigatuso, 1992).

En el ejemplo 1, todas las formas destacadas son nominales. Si se observan, además, las desinencias verbales (en “prosiga”, “me autoriza”, “confirme”, etc.) y los pronombres posesivos (“su vertical”) podemos ver que la pauta de tratamiento empleada es la que corresponde al tratamiento pronominal “usted”. En resumen, la pauta de tratamiento es formal y varía entre *tratamiento nominal reglamentado/tratamiento nominal no institucional* + pronombre de respeto *usted* + formas verbales correspondientes.

⁹ En todos los ejemplos hemos enmascarado los datos reales que permitirían identificar a los hablantes: los vuelos comerciales se designan como “Compañía 2006” o “Compañía 1014”, mientras que los vuelos privados con la matrícula “LV-ECD”. Los vuelos militares como “Militar 1”, para no identificar la fuerza. Los números entre paréntesis indican sesión de observación y turnos de habla. Como se señaló, seguimos las convenciones de transcripción de Sacks y Jefferson (2000), a excepción de las mayúsculas que se conservan en los nombres propios sin correlato en la realización fonológica de los enunciados. Entre corchetes y con asterisco se indican elipsis necesarias para la interpretación de los ejemplos. Los números entre paréntesis al final, indican sesión de observación y turno de habla para los ejemplos del corpus correspondiente a la primera etapa, en los que uno de los parámetros cuantificados es la cantidad de turnos de habla.

En este trabajo nos interesa especialmente considerar el papel de las fórmulas nominales reglamentadas y de las no institucionales. De manera resumida, los reglamentos establecen las siguientes posibilidades (Dirección de Comunicaciones 2006:33, §14 y §15):

- las estaciones terrestres (donde se desempeñan los controladores aéreos) se identifican por el nombre del lugar y la palabra que define el servicio que presta dicha instalación. Así, por ejemplo, *Bahía Control*, *Parque Aproximación*, *Bahía torre*, etc. Las palabras que pueden acompañar al nombre del lugar son “control”, “aeradio”, “recalada”, “aproximación”, “torre”, “información”, “radar” y “precisión”, haciendo referencia a la función institucional que cumple la estación.
- las estaciones aéreas, es decir, las aeronaves que tripulan los pilotos, tienen estas formas de *distintivos o indicativos de llamada* para identificarse:
 1. las cinco letras de la matrícula, pronunciadas según el alfabeto de deletreo establecido por la Organización de la Aviación Civil Internacional, por ejemplo, *LV-ECD* (o /lí-ma-bík-to-ré-ko-âár-li-déelta/);
 2. esas mismas cinco letras precedidas por el nombre radiotelefónico de la empresa explotadora de aeronaves, por ejemplo, *Compañía LV-ECD*;
 3. la matrícula precedida del tipo de aeronave, por ejemplo *Cessna LV-ECD*;
 4. el nombre radiotelefónico de la empresa seguido del número de identificación del vuelo, la forma más habitual en los vuelos comerciales, por ejemplo, *Compañía 1014* y,
 5. en los casos especiales de aeronaves que cumplen servicios para el Estado, un distintivo de llamada en clave, por ejemplo, *Tango 01* (/tán-go-se-ro-ú-no/).

Hay formas abreviadas que son similares, en las que solo se realizan efectivamente la primera o las dos últimas letras o cifras del tratamiento completo, acompañadas por el tipo de aeronave o por la designación radiotelefónica de una empresa. En los ejemplos señalados se utilizarían las siguientes opciones: *CD* (últimas dos letras), *Cessna CD* (tipo de aeronave y últimas dos letras). En el caso de la compañía, el número de vuelo no se abrevia.

El objetivo de estos procedimientos comunicativos se basa en la necesidad de identificar con precisión a los hablantes, un factor crítico debido a que las instrucciones e informaciones transmitidas radialmente deben ser cumplidas por su destinatario específico para mantener el control y la seguridad de todos los vuelos presentes en un determinado espacio aéreo.

Es así que, al emplear de manera consistente y correcta estas fórmulas, los miembros de la institución están proyectando su identidad profesional. Emplear nombres propios u otros apelativos es considerado como un uso no profesional de la radio por el grado inaceptable de personalización que se introduce. Podemos relacionar esta limitación con las restricciones que caracterizan al discurso institucional. Ahora bien, el análisis de las posibilidades resumidas y de su empleo en nuestro corpus muestra que las personas en tanto individuos son “borradas” por estas designaciones. En principio, no hay forma de que un controlador sepa, por ejemplo, si está hablando con el comandante o con el copiloto de una determinada aeronave¹⁰. En lo que respecta a las comunicaciones de rutina, el controlador se está comunicando con “el vuelo”, así como el piloto a cargo de la radio no se está comunicando con un controlador individual, sino con el representante en ese momento de una determinada posición de control. Desde el punto de vista institucional, en el control de tráfico aéreo no interesa la relación de los hablantes a nivel personal sino a nivel operativo. Es por eso que los tratamientos enumerados responden a un proceso metafórico, en el sentido amplio que le da Hock (1984) al concepto de metáfora. En este sentido, las designaciones hacen uso del tipo de aeronave o de su identificación por la persona que la opera (metonimia) o bien la función del operador (*control, aproximación, etc.*) en lugar de la persona que la cumple (sinécdoque).

Esta es, entonces, una de las maneras en las que se manifiesta lingüísticamente, en la díada P/C, el hecho de que, como señala Nevile (2004), la entidad relevante es *el vuelo* o bien –podemos agregar nosotros– *el centro de control*, entidades que son “personalizadas” en el discurso por los tratamientos nominales aludidos. En el caso de los tratamientos para las aeronaves, en especial, la importancia de estas entidades se ve realzada mediante la determinación de la fórmula a través del artículo “el”, empleado tanto por pilotos (para la autorreferencia) como por controladores (con función vocativa). Se trata de un fenómeno que, hasta donde llega nuestro conocimiento, caracteriza a este tipo de interacciones en el español de Argentina¹¹. Un ejemplo de este tipo de determinación se regis-

¹⁰ Por práctica habitual, el piloto que no vuela es el que se encarga de las comunicaciones, pero el controlador no puede saber si este piloto es el comandante o el copiloto de un vuelo ya que las funciones de piloto al mando/piloto que no vuela se alternan de tramo en tramo de vuelo.

¹¹ Este fenómeno no se registra en inglés (Nevile, 2004) y hemos intentado verificar si se produce en otras variedades del español y en otras lenguas romances. Al respecto, distintos

tra en el primer turno del ejemplo 1 y puede observarse también en el siguiente ejemplo:

(2) Controlador: Delta, autorizado cruce, atento *tránsito* está ingresando a cabecera, ingreso.

Piloto comercial: atento al tránsito, el delta, con *el tránsito* a la vista.

Controlador: gracias. (06/433).

En el ejemplo (2) aparecen las dos posibilidades, es decir, el tratamiento sin determinante (“delta”) y con determinante (“el delta”). En los siguientes turnos de distintas interacciones, con hablantes tanto pilotos como controladores, podemos ver otras instancias de *artículo + tratamiento nominal reglamentario*, tanto al iniciar una interacción –ejemplo 3–, como en el interior de un fragmento comunicativo –ejemplos 4-5–:

(3) Piloto línea aérea: Superficie, buenos días, el uno cero uno cuatro. (06/448).

(4) Piloto línea aérea: solicita iniciar rodaje, el dos cero cero seis. (02/7).

(5) Controladora: buenas tardes, **el uno cero uno cuatro**, por charli, la treinta y uno. (08/504).

Cuando los tratamientos tienen una función autorreferencial e inician un intercambio, como en el ejemplo (3), pueden analizarse como casos de elipsis de la palabra “aquí”, consignada en los reglamentos como forma necesaria para el inicio de un contacto radial (de- Matteis, 2009a). En el siguiente caso, ejemplo (4), resulta interesante observar la tercera persona singular del verbo “solicita” que acompaña al tratamiento autorreferencial. Esta tercera persona singular muestra también la despersonalización del propio discurso aunque, por razones de espacio, no profundizaremos sobre este empleo de la persona verbal.

Por último, en el ejemplo (5), la fórmula de tratamiento precedida por el artículo tiene función vocativa, determinada a partir de las pausas antes y después

especialistas nos han informado que esto no ocurre, por lo menos, en las comunicaciones aeronáuticas en el portugués de Brasil. (Agradecemos al Sr. Douglas Avedikian, la Lic. Ma. Conceição Pereira y el Cmte. Alejandro Covello por su gestión para obtener estos datos).

del tratamiento. Podría interpretarse, también, como elipsis de la preposición “para”, una construcción que encontramos, por ejemplo, en el siguiente turno:

(6) Controlador: *para el compañía uno cero uno cuatro*, quedaría atento, **señor**, la base de nubes si me puede confirmar una vez despegado. (01/145).

En definitiva, en todos los casos se observa que la construcción *el + número de vuelo* destaca como entidad relevante el vuelo, personalizándolo, y no a sus tripulantes.

Ahora bien, como muestra el ejemplo 6, además de las formas nominales reglamentadas, aparecen en ocasiones los tratamientos nominales *señor*, *caballero*, *señora* y *señorita*, que se registran habitualmente en la interacción cotidiana más formal. En nuestro corpus, es significativo que estas fórmulas se empleen solo en el interior del turno y, en especial, una vez que la comunicación ya ha sido establecida y no existe riesgo de confundir al destinatario. Esto muestra que tienen un papel secundario en la interacción P/C porque no permiten identificar con precisión al destinatario. Sin embargo, cumplen una función importante si consideramos que es una de las formas de manifestación de la cortesía, hecho que se corrobora en consideraciones de tipo pragmático¹². Así, en el ejemplo 6, acompaña a una solicitud del controlador –un acto amenazador de imagen–, mientras que en el ejemplo 7 se vincula con un tipo de acto de habla cortés como es el agradecimiento:

(7) Controladora: (corredor visual) y frecuencia hasta la vuelta, **quebec**.

Piloto privado: libertad y frecuencia, hasta la vuelta, muchas gracias, **señores**. (07/103-104).

Estas fórmulas de tratamiento que expresan cortesía contrarrestan el predominio de la despersonalización en el discurso de los hablantes y acercan sus intercambios a la pauta cortés en la interacción cotidiana.

En el mismo sentido, en el corpus más reciente, encontramos algunos ejemplos que se distinguen de los precedentes porque aparecen tratamientos que,

¹² Para las nociones básicas de cortesía y su relación con el concepto de imagen, remitimos al estudio ya clásico de Brown y Levinson (1987), sin desconocer la gran cantidad de aportes posteriores realizados en esta materia.

si bien no llegan a individualizar a los interlocutores como lo haría un nombre propio o un apodo, se caracterizan por una mayor informalidad. Un caso es el empleo de un tratamiento plural como *chicos*, cuyo uso se está extendiendo en la comunidad a partir del vacío léxico existente para los destinatarios plurales (Rigatuso, 2008b):

(8) Controlador: chau, **chicos**, hasta luego. (SABE, 21/3/2010, 5'16").

Además, esta mayor informalidad se observa, incluso ante la ausencia de una fórmula de tratamiento específica, en una pauta de tratamiento tuteante, es decir, de confianza, expresada por formas verbales correspondientes al pronombre *vos* características de la región bonaerense, como en el ejemplo siguiente:

(9) Controlador: sí, cómo no, **bajá** para dos quinientos, directo a San Fernando. (SABE 18/3/2010, 2'18")¹³.

Por último, el siguiente ejemplo es particularmente interesante:

(10) Piloto: Aeroparque, Militar uno, buenas tardes.

Controlador: Buenas tardes, **mi amigo del Militar uno**, (izquierda) y despegas. El ascenso es libre y la salida normalizada. (SABE, 21/3/2010, 1'00").

La fórmula empleada, "mi amigo del Militar uno", introduce una doble personalización, ya que involucra a los dos hablantes en una relación de confianza que, muy probablemente no es real pues pilotos y controladores no suelen conocerse personalmente. Por otro lado, conserva el tratamiento nominal reglamentario, que personaliza a la entidad institucionalmente del vuelo "Militar 1". Por su parte, la desinencia de la forma verbal no resulta clara. Puede suponerse que corresponde a la pauta formal de un pronombre *usted* que no necesita aparecer, pero también que corresponde a un uso de tercera persona, modalidad de despersonalización sobre la que no nos podemos extender en este trabajo.

Estos ejemplos muestran una fluctuación interesante en cuanto a las pautas de tratamiento, por la mayor confianza de las fórmulas y por la aparición de formas correspondientes al paradigma verbal voseante. Consideramos que las diferencias que se observan entre los ejemplos 8-10 y los anteriores, pueden obedecer a tres factores que deberán ser examinados en instancias futuras de la

¹³ A diferencia de los ejemplos anteriores, en los que se indicaba número de sesión de observación y turnos de habla, para los ejemplos del corpus más reciente, por encontrarse en etapa de sistematización, proporcionamos el aeropuerto de origen de la señal, fecha y tiempo de grabación.

investigación. En primer lugar, al hecho de tratarse de grabaciones realizadas de manera no presencial por parte del investigador, lo que elimina toda posibilidad de condicionamiento que podría haber existido en las grabaciones del período 2000-2005. Una segunda posibilidad es el hecho de que el control del tráfico aéreo en manos civiles (v. nota 4) haya podido introducir un mayor nivel de informalidad dentro de la pauta general de este tipo de interacciones. La tercera alternativa es que se trate de casos aislados, idiosincrásicos y sin significado estadístico, posibilidad que se aclarará en cuanto la muestra sea cuantificada. Por el momento, puede señalarse que estos ejemplos manifiestan una tensión entre las prácticas lingüísticas despersonalizadas, favorecidas por la institución aeronáutica, y las más personalizadas que representan una interferencia de las prácticas de interacción cotidiana.

4 Nominalizaciones

Otra manera de despersonalizar el discurso en la díada P/C es a través de nominalizaciones. Como procedimiento por medio del cual una predicación verbal se convierte en una forma nominal, constituye un caso de metáfora gramatical ideacional:

If something is said to be metaphorical, there must also be something that is not; and the assumption is that to any metaphorical expression corresponds another, or perhaps more than one, that is 'literal' -or, as we shall prefer to call it, CONGRUENT. In other words, for any given semantic configuration there is (at least) one congruent realization in the lexicogrammar. There may then be others that are in some respect transferred, or METAPHORICAL (Halliday, 1990:321).

En relación con este recurso, resulta interesante observar que la construcción discursiva de las representaciones sociales sobre el vuelo humano está marcada, tanto desde la perspectiva exo- como endo-institucional, por la tradición discursiva científico-técnica (de- Matteis 2009b), en la que la nominalización es un recurso muy explotado¹⁴. De tal manera, no debe sorprender que en la interacción P/C se favorezca el empleo de un recurso lingüístico que, a través de la omisión del agente que realiza la acción, la presenta no como proceso sino como hecho puntual sobre el que se pueden realizar predicaciones diversas (hora del *despegue*, velocidad del *ascenso*, etc.).

¹⁴ Cfr. en este aspecto Halliday y Martin (1993), Muñoz (1999) o Vallejos de Llobet (2004), entre otros.

Si tenemos en cuenta el corpus correspondiente al período 2000-2005, para el cual contamos ya con un análisis cuantitativo completo, se constata la presencia de 62 nominalizaciones diferentes. Estas formas se utilizan un total de 1050 veces en un total de 5041 turnos de habla. De estas 1050 veces, 620 son formas empleadas por el grupo de controladores, y las 430 restantes se registran en el habla de los pilotos.

Ahora bien, en un análisis cualitativo resulta notable que, además de las nominalizaciones que se registran como modelo de uso en los esquemas de la fraseología aeronáutica oficial (formas como *viraje*, *aterrizaje*, etc.), en el uso real muchos otros procesos materiales y mentales son presentados también mediante este mecanismo. En otras palabras, esto quiere decir que los hablantes adoptan un procedimiento del cual tienen ejemplos en los textos reglamentarios y lo extienden a otros usos rutinarios en su actividad. La propensión a la nominalización es tan marcada que, incluso, algunas de las voces empleadas en el uso real discrepan en ocasiones de las incorporadas a los reglamentos. Así, por ejemplo, no se emplea el esquema verbal “DESPEGÓ A LAS (hora)” (DTA1981), sino que la forma más frecuente es su nominalización: “*su despegue fue + hora*”¹⁵.

Algunos ejemplos de nominalizaciones se dan en los siguientes turnos:

(11) **Controlador:** tres seis [*fue el] **aterrizaje**, compañía uno cero uno cuatro. [*está] autorizado a [*ingresar a] plataforma. (03/60-61).

(12) **Controlador:** uno cero uno cuatro, con el boeing de compañía a la vista puede despegar. el **ascenso libre**. (08/351).

(13) **Controlador:** cinco cero [*fue] el **arribo**; cero uno cuatro rodaje a plataforma. (03/893).

(14) **Controladora:** autorizado ciento ochenta y despegar de tres cuatro, posterior **viraje** por derecha, uno cero uno cuatro. (02/61).

Es necesario precisar qué aspectos de la orientación hacia las identidades institucionales manifiestan estas nominalizaciones. En primer lugar, las frecuentes

¹⁵ La edición de la Dirección de Tránsito Aéreo del año 2007 (§3.4.12) indica que esta información debe indicarse mediante el esquema “EN EL AIRE (*hora*)”. Citamos aquí la disposición precedente del año 1981 debido a que era la vigente al momento del registro de nuestras observaciones.

nominalizaciones *aterrizaje, ascenso, arribo, rodaje*, entre otras, textualizan uno de los objetivos comunicativos institucionales puesto que contribuyen a la *brevedad* de los enunciados. Así, a través de su empleo, los hablantes expresan competencia comunicativa profesional –que, a su vez, opera como marca identitaria–.

En segundo lugar, si consideramos los ejemplos 13 y 14, la nominalización es uno de los recursos que, en el nivel pragmático, a través de una metáfora interpersonal (Halliday, 1990:332) contribuye a atenuar la amenaza de un acto directivo pues evita el empleo de un verbo conjugado en modo imperativo (aquí las formas congruentes serían “*ruede a plataforma*”, “*vire por derecha*”). Es decir que, como ha sido analizado previamente para este tipo de interacciones (de- Matteis, 2009a), las nominalizaciones tienen una función de cortesía.

Por último, este recurso muestra también la orientación hacia las tareas institucionales, con independencia de los sujetos que las realizan. En relación con este punto, Nevile (2004) ha señalado que los pilotos conciben sus acciones en la cabina como una secuencia ordenada que les permite otorgar sentido a sus enunciados. Lo mismo puede sostenerse para la interacción P/C. Es decir, las nominalizaciones acentúan la organización de las secuencias operacionales que se gestionan en esta interacción: las acciones se representan como *a)* eventos en una cadena lógicamente ordenada y *b)* realizadas por las “entidades relevantes” (expresadas a través de los tratamientos nominales tratados en la sección precedente) y no por las personas reales. Creemos que lo dicho puede relacionarse con la tradición científico-técnica en los discursos de y sobre la aviación a la que aludíamos. En cierta medida, este recurso de despersonalización construye un contexto en el que cada vuelo es un experimento científico reproducido a través de un mismo procedimiento en condiciones experimentales levemente diferentes en cada oportunidad, con una secuencia de acciones principales que puede enunciarse a través de la serie de nominalizaciones básicas: *puesta en marcha, retroceso, rodaje, despegue, ascenso, vuelo de crucero, viraje, descenso, aproximación, aterrizaje, rodaje, ingreso a plataforma*.

Sin embargo, y como ejemplo de las tensiones existentes entre los procesos de despersonalización favorecidos por el discurso institucional que se ofrece como modelo y la realidad de que los hablantes *son* sujetos individuales, se registran, en algunos casos, sintagmas que modifican la nominalización con un pronombre posesivo:

(15) **Controladora:** recibido, continúa **su aproximación**, comunica con *Espora torre* en ciento diecinueve quince. (04/3).

(16) **Controlador:** *eco charlie delta*, puede activar **su descenso**, eh vuelva cruzando tres mil para dos mil [*pies]. (01/135).

Creemos que, al emplear los pronombres posesivos, el agente de las acciones reaparece pues la *aproximación* o el *descenso* son acciones “de alguien”. Aunque en cierta medida la persona individual reaparece en dichos pronombres, consideramos que, sin embargo, el recurso a la nominalización sigue priorizando la acción como producto y no como proceso.

5 Conclusiones

El análisis desarrollado muestra que la construcción discursiva y negociación de las identidades institucionales de pilotos y controladores se produce, en gran medida, a partir de la selección de las formas de tratamiento y de las nominalizaciones que, en conjunto, determinan un nivel alto de despersonalización del discurso. Este rasgo, entonces, resulta caracterizador de la interacción P/C. Tanto el uso de tratamientos nominales reglamentarios orientados hacia la identificación precisa de los participantes, a veces reforzados por el artículo determinado (en el caso exclusivo de los tratamientos para aeronaves), como, por otra parte, las nominalizaciones empleadas para referirse a las acciones institucionalmente relevantes, son fenómenos lingüísticos que construyen una representación casi “experimental” de las actividades de vuelo, desvinculadas de las personas individuales que las llevan a cabo.

En el marco de las discusiones sobre las relaciones entre discurso e identidad en ámbitos institucionales, el contexto de las organizaciones aéreas resulta de interés puesto que, a partir del análisis de la construcción de la identidad profesional de pilotos y controladores puede observarse un desplazamiento de la personalización de los hablantes individuales hacia la de otras entidades institucionalmente relevantes. En este sentido, los hablantes adquieren importancia solo en tanto representantes de sus respectivas organizaciones aeronáuticas (las aerolíneas o los servicios de protección al vuelo) y, por lo tanto, destacan su pertenencia a ellas.

Si bien ocasionalmente pueden aparecer tratamientos que, además de su función identificatoria precisa, textualizan un comportamiento cortés –las formas *señor*, *señorita*, *caballero*– y otras que manifiestan una relación de mayor cercanía entre los hablantes –*chicos*, *mi amigo*–, así como pronombres posesivos junto a las nominalizaciones (*su despegue*, *su ascenso*, etc.) la frecuencia de estos usos parece ser considerablemente menor. Por otro lado, estas formas no reglamentarias también manifiestan la identidad institucional de los participantes: si se emplean tratamientos corteses o informales y si se reincorpora en cierta medida el agente de una acción nominalizada mediante el uso de un pronombre posesivo, esto ocurre con el fin de transmitir cortesía y obedece, en mayor o menor medida, a que los hablantes necesitan negociar o defender sus derechos y obligaciones en

una relación interpersonal de mutua dependencia y colaboración. Para ello, las formas analizadas les permiten atenuar sus enunciados. La despersonalización no indica, entonces, la existencia de un trato descortés. Por el contrario, aunque no nos hemos referido de manera extensa a ellos, se constatan múltiples actos de habla corteses en la interacción P/C (de- Matteis, 2005).

En definitiva, la despersonalización acentúa en el discurso de los participantes su pertenencia a una institución conformada por distintas organizaciones interrelacionadas en las que el profesionalismo y la concentración en la actividad en desarrollo son fundamentales para la seguridad aeronáutica: objetivar a los agentes y a las acciones que ellos desarrollan construye un entorno laboral en el que se pretende minimizar (o más bien disimular) la subjetividad frente a la objetividad necesaria para realizar las acciones que mantengan la seguridad aeronáutica.

Para finalizar, el estudio del papel de la despersonalización en la expresión de las identidades institucionales de pilotos y controladores y la emergencia de ocasionales formas personalizadas propias de la conversación cotidiana de la comunidad a la que pertenecen los sujetos observados muestra una tensión subyacente que pone en evidencia la complejidad que entraña la negociación de estas identidades, aun en contextos comunicativos como el aeronáutico, en el que la progresión de las interacciones está regulada y planificada con gran detalle.

Bibliografía

Álvarez López, Fátima (2006), "La despersonalización como estrategia de cortesía del discurso académico escrito", *V Congreso Internacional de la Asociación Europea de Lenguas para Fines Específicos. Comunicación Académica y Profesional en el siglo XXI: Géneros y Retórica en la Construcción del Conocimiento Disciplinar*, pp. 157-162. Disponible en Internet: www.unizar.es/aelfe2006/ALEFE06/1.discourse/22..pdf.

Benwell, Bethan y Elizabeth Stokoe (2006), *Discourse and identity*, Edinburgh, Edinburgh University Press.

Blommaert, Jan (2005), "Identity", en *Discourse. Key topics in sociolinguistics*, New York, Cambridge University Press, pp. 203-232.

Briz, Antonio (2000), *¿Cómo se comenta un texto coloquial?*, Barcelona, Ariel.

Brown, Penelope y Stephen Levinson (1987), *Politeness. Some universals of language use*, Cambridge, Cambridge University Press.

de- Matteis, Lorena M. A. (2005), "Ser o no ser cortés... Papel de la cortesía en

la interacción piloto/controlador”, en Granato, L. (comp.) *Actas del II Coloquio Argentino de la Asociación Internacional de Análisis del Diálogo. El diálogo: estudios e investigaciones*, La Plata, Universidad Nacional de la Plata, CD-ROM, pp. 162-173.

----- (2009a), *Aviación e interacción institucional. Análisis lingüístico de la comunicación aeronáutica en español en la Argentina*, Bahía Blanca, EdiUNS.

----- (2009b), “Mito y ciencia en la representación discursiva de los inventores de globos aerostáticos y de los primeros aeronautas en textos de hablantes de español peninsular”, en *Revista Lingüística y Literatura*, N°56, pp. 126-154.

----- (2010), “Sobre el concepto de *seguridad lingüística*: propuesta de formulación para contextos institucionales específicos”, en *Tonos digital*, N° 19, junio. Disponible en Internet: www.tonosdigital.com/ojs/index.php/tonos/article/viewFile/401/279.

----- “La *seguridad lingüística*: de *desideratum* social a condición objetiva en contextos institucionales socio-técnicos”, presentado en el *IV Congreso Internacional de Letras. Transformaciones culturales: debates de la teoría, la crítica y la Lingüística en el Bicentenario*, Universidad de Buenos Aires (en prensa).

Dirección de Comunicaciones (1981), *Normas y procedimientos de comunicaciones (COM-1)*, Buenos Aires, Comando de Regiones Aéreas, Fuerza Aérea Argentina.

----- (2006), *Normas y procedimientos de comunicaciones en jurisdicción aeronáutica-Parte 1: Normas y procedimientos de comunicaciones*, Buenos Aires, Comando de Regiones Aéreas, Fuerza Aérea Argentina. Disponible en Internet: <http://www.cra.gov.ar/dta/ais/documentos/docs/218.pdf>.

Dirección de Tránsito Aéreo (2007), *Fraseología Operativa Aeronáutica*, Buenos Aires Fuerza Aérea Argentina. Disponible en Internet: <http://www.cra.gov.ar/dta/ais/documentos/docs/269.pdf>.

Drew, Paul y John Heritage (1998), *Talk at work. Interaction in institutional settings*, Cambridge, Cambridge University Press.

Drew, Paul y Marja-Leena Sorjonen (2000), “Diálogo institucional”, en van Dijk (2000), pp. 141-178.

Fontanella de Weinberg, María Beatriz, ed. (2000), *El español de la Argentina y sus variedades regionales*, Buenos Aires, Edicial.

Gallardo-Paúls, Beatriz (1993), *Lingüística perceptiva y conversación: secuencias*, Valencia, Universitat de València.

Gumperz, John (1982a), *Discourse Strategies*, Cambridge, Cambridge University Press.

----- (1982b), *Language and Social Identity*, Cambridge, Cambridge University Press.

Halliday, Michael A. K. (1990), *An introduction to functional grammar*, Londres, Arnold.

Hernández Campoy, Juan M. y Manuel Almeida (2005), *Metodología de la investigación sociolingüística*, Málaga, Comares.

Hock, Hans H. (1984), *Principles of Historical Linguistics*, Berlin-New York-Amsterdam, Mouton de Gruyter.

Kerbrat-Orecchioni, Catherine (1986), *La enunciación. De la subjetividad en el lenguaje*, Buenos Aires, Hachette.

Koester, Almut (2006), *Investigating Workplace Discourse*, New York, Routledge.

Labov, William (1970), "The study of language in its social context", en *Studium generale*, N° 23, pp. 30-87.

Moreno Fernández, Francisco (1990), *Metodología sociolingüística*, Madrid, Gredos.

Muñoz, Nora (1999), "La (des)agentivación en el lenguaje científico y en el de divulgación", *Anclajes. Revista del Instituto de Análisis Semiótico del Discurso*, vol. III, N°3, pp. 95-105.

Nevile, Maurice (2004), *Beyond the black box. Talk-in-interaction in the airline cockpit*, Ashgate, Aldershot.

Philps, Dennis (1992), *L'Anglais dans le ciel des Antilles-Guyane. Phraséologie et sécurité linguistique*, París, Presses Universitaires Créoles/L'Harmattan.

Rigatuso, Elizabeth. M. (1992), *Lengua, historia y sociedad. Evolución de las fórmulas de tratamiento en el español bonaerense (1830-1930)*, Bahía Blanca, Departamento de Humanidades, Universidad Nacional del Sur.

----- (2000), 'Señora (...) ¿no tenés más chico? Un aspecto de la pragmática de las fórmulas de tratamiento en español bonaerense', en *Revista Argentina de Lingüística* 16, pp. 293-344.

----- (2008a), "De vecinos y moradores. Tratamientos referenciales y voces para el hombre en la lengua de Buenos Aires de la etapa colonial", en Elena Rojas Mayer y Elizabeth M. Rigatuso (coords.), *Competencia comunicativa y variedades del español en la Argentina: pasado y presente*, Tucumán, SECYT/ Universidad Nacional de Tucumán, pp. 49-87.

----- (2008b), "Pasado y presente en el sistema de tratamientos del español bonaerense. De la gramática a la pragmática en el español regional", en Academia Argentina de Letras, *La lengua española: sus variantes en la región*. Primeras Jornadas Hispanorriplatenses sobre la lengua española, Buenos Aires, pp.183-199.

----- (2009), "A su merced... de su más humilde hijo". Asimetrías e identidades en construcción: fórmulas de tratamiento y cortesía verbal en el español de Buenos Aires de la etapa colonial" (discurso de incorporación como Miembro Correspondiente), en *Boletín de la Academia Argentina de Letras*, Tomo LXXIII, N.º 297-298, mayo-agosto de 2008, pp. 349-412.

Ruiz Gurillo, Leonor (1997), *Aspectos de fraseología teórica española*, Valencia, Universidad de Valencia.

Sacks, Harvey y Gail Jefferson (2000), "Convenciones de transcripción", en van Dijk (2000), Barcelosa, Gedisa, pp. 442-444.

Vallejos de Llobet, Patricia, (ed.) (2004), *El discurso científico pedagógico. Aspectos de la textualización del "saber enseñado"*, Bahía Blanca, EdiUNS.

van Dijk, Teun, (ed.) (2000), *El discurso como interacción social*, Vol. II, Barcelona, Gedisa.