

Ariel Cordisco*

Estrategias de descortesía modalizadas deónticamente en inglés en ambientes laborales argentinos

Deontically modalized strategies of impoliteness in English in Argentine workplace environments

<https://doi.org/10.1515/soprag-2019-0028>

Resumen: En este trabajo se identifican estrategias de descortesía modalizadas deónticamente en ambientes laborales argentinos en contacto interlingüístico español-inglés e intercultural argentino-estadounidense en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires durante 2012–2014. Se lo hace poniendo el foco de atención en la descortesía producida a través de correos electrónicos empresariales con propósitos laborales escritos en inglés en un medio fuertemente regulado que privilegia, fundamentalmente, funciones transaccionales y procedimentales para asegurar la maximización de sus fines lucrativos. En un corpus natural de 148 correos electrónicos (agrupados en 22 secuencias, con aproximadamente 17.000 palabras), se identificaron cuatro estrategias de descortesía modalizadas deónticamente: *ataque por atribución de la responsabilidad*, *contraataque por impugnación de la responsabilidad*, *contraataque por acatamiento forzado de la responsabilidad* y *ataque o contraataque por naturalización de la responsabilidad*. A través de estas estrategias, se des-idealiza, desvaloriza y disminuye la imagen social con el propósito ulterior de reconstituir el *orden moral* que afianza el *statu quo* de los ambientes laborales estudiados.

Palabras clave: modalización deóntica, responsabilidad, descortesía, ambientes laborales, Argentina

Abstract: In this paper we identify deontically modalized strategies of impoliteness in Argentine work environments with a Spanish-English interlinguistic and an Argentine-American intercultural contact in the Autonomous City of Buenos Aires

*Corresponding author: Ariel Cordisco, Instituto de Lingüística, Facultad de Filosofía y Letras, Universidad de Buenos Aires, 25 de Mayo 255, Buenos Aires 1053, Argentina, E-mail: arielcordisco@filo.uba.ar
<https://orcid.org/0000-0001-7984-6540>

during 2012–2014. We do this by focusing our attention on the impoliteness produced through corporate emails with work-related purposes written in English within a strongly regulated environment that primarily privileged transactional and procedural functions to ensure the maximization of their lucrative purposes. In a natural corpus of 148 emails (grouped in 22 sequences, with approximately 17,000 words), we identified four deontically modalized strategies of impoliteness: *attack by attribution of responsibility*, *counterattack by challenged responsibility*, *counterattack by forced compliance of responsibility* and *attack or counterattack by naturalization of responsibility*. Through these strategies, *face* is de-idealized, devalued and diminished with the ultimate purpose of reconstituting a *moral order* that strengthens the *status quo* of the studied workplaces.

Keywords: deontic modalization, responsibility, impoliteness, workplace environments, Argentina

1 Introducción

En este trabajo se identifican estrategias comunicativas modalizadas deónticamente para la producción de comportamientos interpretados *ex post facto* como descortesés en dos contextos institucionales con propósitos organizacionales y laborales privados con fines de lucro, en situación de contacto interlingüístico español-inglés e intercultural argentino-estadounidense, dentro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y durante el período 2012–2014. El propósito principal es poner el foco de atención en la descortesía ejercida a través de correos electrónicos escritos en inglés por empleados argentinos que pertenecen a equipos laborales con funciones equiparables de dos empresas distintas, en lugares de trabajo fuertemente regulados, que privilegian funciones transaccionales y procedimentales y que, por ello, la maximización de la efectividad operativa de tales funciones es central en la cadena productiva para asegurar los fines lucrativos perseguidos. Para proceder con el análisis, se ha considerado que los miembros de ambos equipos, si bien de diferentes empresas, pertenecen a una misma *comunidad de práctica*; esto es, están involucrados en un constructo social que los designa como miembros de un grupo con determinadas prácticas, de acuerdo a un compromiso mutuo, una iniciativa conjunta y un repertorio compartido (Eckert y McConnell-Ginet, 1992, p. 464; Wenger, 1998, pp. 72–85, 124–126). En una comunidad cuyos miembros mantienen posiciones asimétricas, una marcada distancia social y un máximo grado de imposición (Brown y Levinson, 1987, pp. 74–86), se analizan comportamientos comunicativos que se evalúan e interpretan como descortesés,

particularmente en los casos en donde se simula “mantener la compostura” o se demuestra “tener aplomo” (‘poise’, Goffman, 1967, p. 9) para sostener la relación de pertenencia a la comunidad.

Por lo anterior, una de las peculiaridades de la comunidad de práctica en los ambientes laborales estudiados es la producción de comportamientos comunicativos donde prevalece la descortesía y una “actitud hacia el conflicto como práctica compartida” (Kaul de Marlangeon, 2014, p. 17). La *actitud* es la manifestación de una “disposición evaluativa” (Wood y Fabrigar, 2015) que se vuelve descortés cuando se expresa dificultad, negatividad o conflictividad y, con ella, se produce, reproduce y mantiene relaciones interpersonales en la comunidad. Las actitudes sostenidas en la descortesía se explican porque los participantes involucrados las encubren y disimulan por razón o intuición (Goffman, 1967, pp. 8–9) durante el devenir de sus actividades comunicativas, debido a, por ejemplo, relaciones de poder jerárquico y normativización de prácticas ofensivas (cf. Haugh, 2015). Esto lleva a considerar a la descortesía como una “acción social” decantada en un ritual por el cual se estructuran situaciones y actitudes para vulnerar determinado orden moral percibido (Kádár, 2017, p. 4).¹ Ese *orden* es “lo dado por sentado” (Kádár y Haugh, 2013, p. 67), lo que asigna y mantiene “las cosas en su lugar” (Kádár, 2017, p. 2) entre los miembros de tal comunidad para la interpretación y evaluación de sus prácticas y de los significados o valores que allí se ponen en juego por consenso o conflicto. Por ejemplo, el orden moral de la comunidad de práctica bajo estudio habilita el mantenimiento de un máximo grado de imposición en las actividades comunicativas para asignar tareas laborales: la expresión de

¹ Según Kádár (2017), la acción social se incorpora en un grupo para reforzar o crear sentidos relacionales e interaccionales. Un ritual, como acción social, es una práctica a través de la cual se mantiene el *orden de las cosas* en diversas estructuras sociales y que, por tanto, requiere de una actuación ante una audiencia real o imaginaria para reforzar un *orden moral* existente, o crear de manera transgresiva uno nuevo, o ambas cosas al mismo tiempo. Un ritual puede funcionar a favor del destinatario o en contra del mismo y sus acciones desencadena evaluaciones corteses por defecto o descorteses, dependiendo de su efecto en el destinatario. En todo caso, el ejecutante del ritual tiende a ser consciente del efecto interpersonal y la evaluación que se desencadena en términos de cortesía o descortesía. Además, es posible hacer que el ritual *suene* más o menos cortés para influir o incluso manipular las percepciones del destinatario. Como resultado de su relación intrínseca con el orden moral, el ritual tiende a ser percibido a través de *lo moral*, y tales percepciones también se manifiestan en el comportamiento metapragmático; es decir, reflexiones sobre el uso del lenguaje. El comportamiento descortés no se considera inadecuado en todos los casos: si tal comportamiento se considera como la única forma de restaurar el orden moral de una comunidad, tiende a ser aceptado e incluso puede evaluarse positivamente.

descortesía viene a producirse tanto para reforzar esa imposición o transgredirla para dejarla en descubierto ante los demás miembros comunitarios.

Se utiliza el término *modalización* para referirse a la expresión de actitudes emocionales, mentales o psicológicas a través de la lengua en uso (Grau Tarruell, 2003, p. 115). De manera particular, se pone el foco en la valencia negativa de tales actitudes (Kádár y Haugh, 2013, pp. 62–64),² cuyos efectos sociales (Bernal, 2007; Bravo, 2008; Hernández Flores, 2013) se interpretan en relación con la descortesía. Una rápida panorámica de estudios en el ámbito hispanohablante permite entrever el interés por el análisis de la modalización, particularmente en su aspecto epistémico, lo cual tiene ya una tradición arraigada, como presentan Izquierdo Alegría, González Ruiz y Loureda Lamas (2016) en su recorrido lingüístico-historiográfico. Actualmente, este interés se mantiene centrado en relación con recursos específicos para la atenuación e intensificación de los enunciados.³ Los antecedentes demuestran que el fenómeno modal y, en particular, su manifestación deóntica no ha pasado desapercibidos por los investigadores, aunque son muchos menos los estudios que lo relacionan con el fenómeno de la descortesía y menos aún en ámbitos laborales privados.⁴

Por lo anterior, es una oportunidad propicia analizar cómo se modaliza lo que es *realizable*, *posible* y *necesario hacer* a través de comportamientos comunicativos que, a posteriori, son evaluados e interpretados como descortesés por los interlocutores involucrados. En otras palabras, es relevante considerar qué estrategias comunicativas están involucradas cuando, a través de la descortesía, se *dan por sentados* contenidos socioculturales en la noción de *responsabilidad* para la comunidad de práctica bajo estudio y que se expresa específicamente en

² El concepto de valencia refiere al conjunto de valores que resulta de las evaluaciones interpersonales. Según Kádár y Haugh (2013, p. 62): “... interpersonal evaluations involve casting persons and relationships into certain valenced categories according to some kind of perceived normative scale or frame of reference”.

³ Por ejemplo, consúltese De Saeger (2007), Rodríguez y Alanís Uresti (2015), Alvarado Ortega (2016), Soler Bonafont (2018), Linares Bernabéu (2019) para estudios de modalización epistémica-factivo en el español peninsular, Jimenez y Flores Ferrán (2018) para el español en Estados Unidos y García Negroni (2018, 2019) para el español rioplatense. Otros aspectos de la modalización lo aportan en Argentina Tosi (2013) con su estudio de la *modalización autonómica* (Authier-Revuz, 1984) y Briceño Velazco (2013), Marcovecchio, Albano y Kaller (2014) y Gallardo (2017) con distintas formas en particular modalizadas deónticamente.

⁴ Para la relación entre (des)cortesía y modalización deóntica en otros ambientes laborales o profesionales no hispanohablantes, consúltese, por ejemplo, Mitchell y Haugh (2015), Tuncer (2015), Svennevig y Djordjilovic (2015), Lindström y Weatherall (2015), Landmark, Gulbrandsen y Svennevig (2015), Stewart (2008) y el número especial de Cornillie y Pietrandrea (2012) en *Journal of Pragmatics*.

función de, por ejemplo, rol y jerarquía organizacional, carga laboral y productividad. Para el análisis, se conceptualiza la noción de responsabilidad como *agentividad individual*; es decir, la voluntad de adoptar ciertas actitudes hacia algo o alguien y comportarse así de determinadas maneras (cf. Kádár, 2017, p. 24). Con este propósito, cabe preguntarse: ¿cómo se modaliza la descortesía para vulnerar estratégicamente un orden moral con eje en la noción de *responsabilidad* en los ambientes laborales estudiados? Este trabajo presenta una respuesta inicial sobre un corpus natural de correos electrónicos provistos por ocho informantes claves de la comunidad bajo estudio e identifica cuatro estrategias de descortesía producidas en un plano deóntico de modalización.

A continuación, se exponen las bases teóricas utilizadas para operacionalizar en el análisis los conceptos de *descortesía*, *modalización* y *modalización deóntica*. En la sección siguiente se delinea el marco metodológico adoptado y se brindan detalles sobre los ambientes estudiados, los informantes que han participado en el estudio, y la conformación del corpus natural. Posteriormente, el cuerpo principal del trabajo se dedica a analizar los datos observados en el corpus y a discutir cuatro estrategias modalizadas deónticamente para la producción de descortesía.

2 Marco teórico

Como se mencionó anteriormente, en este estudio se identifican estrategias para producir descortesía a través de comportamientos comunicativos modalizados deónticamente en correos electrónicos intercambiados con propósitos laborales en contextos institucionales y organizacionales privados y con fines de lucro. Antes de proseguir, es conveniente explicitar que el concepto de *institución* se lo entiende como un sistema complejo, organizado y relativamente estable de la actividad humana para producir, reproducir y mantener determinada estructura social arraigada en uno o varios dominios económicos, políticos, jurídicos o culturales, entre otros posibles, y que, a la vez, determina posiciones, roles, normas y valores con cierta estabilidad y permanencia (Turner, 2010b, pp. 12–14), lo que incluye órdenes y modos de discursos estructurados y estructurantes (Giddens, [1984]1986, pp. 28–40). En una institución cuyo dominio es el económico-laboral con el fin de obtener lucro para intereses privados, se restringe el concepto de *organización* a un conjunto ordenado y recursivo de reglas y recursos⁵ por el cual se divide la carga de trabajo

⁵ Es decir, una *estructura*. En este sentido, y también siguiendo a Giddens ([1984]1986, p. 25), la naturaleza de una estructura en una institución es el recurso y el resultado de las prácticas sociales de los individuos que la componen; en otras palabras, una estructura en un sistema social es, a la vez, restrictiva y habilitante.

en tareas o asignaciones laborales para luego coordinarlas en un flujo dado entre diferentes agentes (Mintzberg, 1979, p. 2). Para este estudio, se puso el foco en el intercambio de *correos electrónicos* como medio de organización de la carga y el flujo laboral a través de diferentes instancias y secuencias de tal forma de comunicación mediada por computadoras (véase Vela Delfa, 2005; Yeoh, 2014).

En lo que sigue se brindan detalles sobre el concepto de descortesía asumido, el de modalización y, por último, el de modalización deóntica y los diferentes tipos que en ella se identifican.

2.1 La descortesía en los ambientes laborales estudiados

Los dispositivos analíticos utilizados se construyen en torno al concepto de *imagen social* ('face', Goffman, 1967, [1959] 2004), un constructo teórico por el cual se explica la dependencia de un individuo/persona con valores sociales idealizados, consensuados, aprobados y exigidos en la interacción (Goffman, [1959] 2004, pp. 2–6, 23–27), tanto por *dación* como por *emanación* expresiva (Goffman, [1959] 2004, pp. 14–15, 46–62). La imagen social es una metáfora de las microdinámicas que se establecen en un encuentro comunicativo focalizado o desfocalizado (Turner, 2010a, pp. 1–28) y en las que se gestionan deseos, necesidades, actitudes, obligaciones interpersonales y emociones (Goffman, 1967, p. 6). Las repercusiones de esto se encuentran en la importancia del clima socioemocional de la interacción y los efectos sociales (Bernal y Hernández-Flores, 2016; Bravo, 2008, 2016; Hernández Flores, 2013) que se registran en él para el estudio de la (des)cortesía.

Para hacer operativo el concepto de imagen social desde una aproximación pragmática, Brown y Levinson (1987) han propuesto *aspectos* de la imagen como categorías analíticas funcionales que refieren al proceso relacional e interaccional individuo-grupo, identificadas como *imagen positiva* e *imagen negativa* (Brown and Levinson, 1987, pp. 61–63). Para subsanar algunos de los problemas que la aplicación de estas categorías conllevan (cf. O'Driscoll, 2017), Bravo (1999) reformula tales aspectos haciéndolos depender de manera explícita en los contenidos socioculturales que se configuren específicamente en cada contexto. Así, la autora propone un aspecto de la imagen social que denomina *autonomía* y que refiere a las percepciones sobre cómo un interlocutor desea verse y ser visto por los demás como un individuo con contorno propio dentro de un grupo; además, otro aspecto es la *afiliación* e involucra percepciones sobre cómo un interlocutor desea verse y ser visto por los demás en cuanto a determinadas características que lo identifican con un grupo. Por otra parte, y para dar cuenta del fenómeno de la descortesía, Kaul de Marlangeon (2005) propone las categorías *afiliación exacerbada* y *refractariedad* como vertientes de

una imagen social involucrada con la producción de un tipo de descortesía que denomina *de fastigación*. La afiliación exacerbada describe cómo un individuo desea verse y ser visto como *adepto* a un grupo, a punto tal de comportarse descortésmente; mientras que la refractariedad concierne cómo un individuo desea ser visto como *opositor* al grupo. Asimismo, el aspecto de imagen social identificado como *desafiliación*⁶ comprende un conjunto de percepciones sobre cómo un individuo desea verse y ser visto por los demás con un contorno propio en un rol antagónico dentro de un grupo y sin definir la exclusión del mismo, sino identificado con características propias que lo desligan del mismo o lo desmarcan de una afiliación previa y según interpretaciones y evaluaciones previas en la situación comunicativa. Estos aspectos de la imagen social, es importante remarcar, se hacen operativos solamente si se tienen en cuenta los rasgos o particularidades de las comunidades bajo estudio y sus configuraciones socioculturales específicas.

En términos generales, se identifica descortesía cuando un comportamiento comunicativo volitivo o involuntario *ataca la imagen social* de un individuo o de un grupo, o bien cuando se registra que ha causado un perjuicio. El ataque a la imagen del individuo o del grupo encuentra su sentido en la discontinuidad del flujo expresivo del evento social (Goffman, 1967, pp. 14–15, 21–27) o en su incidencia negativa sobre el clima socioemocional de la interacción (Bernal, 2007, p. 86). Cobra así importancia la distinción entre comportamientos con intencionalidad o sin ella que ponen en movimiento un discurso que causa ofensa y, por otro lado, comportamientos que lo hacen intencional o deliberadamente para incidir negativamente sobre el clima socioemocional. El análisis de las emociones o actitudes de los interlocutores es fundamental en tal diferenciación y pueden llegar a conformar conceptualizaciones distintas, como elabora Culpeper (2011, p. 23).⁷ En esta línea, el concepto de descortesía incluye prácticas discursivas cuyos sentidos se realizan en la interacción comunicativa para presentar, representar o evaluar una imagen social des-idealizada, desvalorizada y disminuida para determinado individuo o grupo (cf. Cordisco, 2014, p. 37), todo esto entendido como un sentimiento o sensación por el cual se disloca la posibilidad de relación *yo-otro* y se debilitan en consecuencia los significados de identificación individual o grupal

⁶ El término *desafiliación* es usado de distintas maneras en, por ejemplo, Cordisco (2003) y Kaul de Marangeon (2005, pp. 301–302). Esta última autora relaciona la *desafiliación* como una etapa previa en la producción de un acto de descortesía de fastigación.

⁷ Culpeper (2011, p. 23) identifica descortesía con comportamientos involuntarios o no deliberados, mientras que los comportamientos que atacan deliberadamente a la imagen los considera *rudeness* ('grosería' o, literalmente, 'rudeza'). Preliminarmente se considera que esta diferenciación vuelve a depender sobre un concepto de *intencionalidad* estático o no heurístico para el análisis.

(Gauchet, 1998, pp. 180–181): la descortesía también se constituye y es constituyente de la indiferencia en el individuo, de su superfluidad en el grupo y, por tanto, de su desconexión del mismo (Sennet, 2000, pp. 147–153).

Los ambientes estudiados en donde se sitúa el fenómeno de la descortesía, y en donde adquiere sus sentidos, son sitios laborales en contacto interlingüístico español rioplatense e inglés estadounidense en donde se hace un uso funcional de la lengua inglesa entre empleados argentinos y estadounidenses. Cabe remarcar que las estrategias de modalización deóntica que se identifican en relación con la descortesía se basan en datos naturales provistos por empleados argentinos que desarrollan tareas laborales en una situación interlingüística entre el español, como primera lengua, y el inglés, como una lengua adicional con propósitos específicos. A la vez, estos empleados argentinos interactúan con pares estadounidenses que son usuarios del inglés como primera y única lengua. A los efectos de precisar y acotar la palabra *bilingüe* en el título principal de este trabajo, y según la información recaba durante la etapa de recopilación de datos, se ha notado que el uso dado al inglés como lengua adicional para desarrollar tareas diarias en los lugares de trabajo es lo que, en términos generales, se reconoce como *lingua franca*. Esto supone un uso particular del inglés en donde no se reconocen ajustes hacia una variedad lingüística en particular, sino que los usuarios adecuan sus competencias lingüísticas (Jenkins, 2009, p. 201) de acuerdo a las características de sus comunidades de práctica y como parte de su repertorio comunicativo compartido (Ehrenreich, 2018, pp. 37–45).

2.2 Modalización y descortesía

Este trabajo se centra en la identificación de actitudes expresadas a través de la lengua en uso o, en otras palabras, cómo se enuncian *subjetividades* (cf. Kerbrat-Orecchioni, 1997) para la expresión de la descortesía. En particular, interesa determinar estrategias comunicativas que orientan ciertos comportamientos identificados como descortesés en función de las condiciones internas del individuo o externas a él, y que configuran una dimensión deóntica de la descortesía. A través del inglés como *lingua franca*, los empleados argentinos revelan en sus lugares de trabajo diferentes grados de sus disposiciones evaluativas más o menos estables (Wood and Fabrigar, 2015), construidas o consensuadas de manera específica en cada contexto sociocultural y para cada situación en particular. Estas disposiciones representan comportamientos actitudinales o, de forma más llana, *actitudes* que son impulsadas por estados o constructos emocionales (cf. Kaul de Marlangeon, 2017, pp. 2–5), mentales o psicológicos (cf. Maynard, 1993, pp. 38–39). El estudio de las actitudes

expresadas en un intercambio comunicativo tiene un peso específico propio en las áreas de, por ejemplo, la filosofía, la semiótica, la lingüística y el análisis del discurso y, en general, se lo engloba y reconoce con los términos de *modalidad* y *modalización* (Maingueneau, 2005, p. 391).⁸ En este trabajo se utiliza el término *modalización* en un sentido restringido, el cual conceptualiza las actitudes de los interlocutores respecto de ellos mismos, de los demás y de sus propias palabras, enunciados y asuntos, lo que instituye así relaciones entre sujetos, palabras y cosas (Maingueneau, 2005, p. 395).

De manera más precisa, el concepto de *modalización* se basa en los elementos que conciernen al dinamismo interlocutivo y procesual por el cual un individuo se posiciona a sí mismo en referencia a los demás a partir de lo que comunica en un marco situacional y contextual dado (Goffman, 1981, p. 128) para centrarse en el *evento* y no en su contenido proposicional (Palmer, 2001, p. 1). El concepto de *modalización* se lo usa específicamente para identificar actitudes con una valencia negativa (Kádár y Haugh, 2013, pp. 62–64) que se ponen en relación con un comportamiento comunicativo descortés y, por tanto, con alguna conceptualización émica o *noción* de descortesía (Haugh, 2013; Spencer-Oatey, 2003). En este trabajo se utilizó la tipología presentada por Grau Tarruell (2003) y se la ajustó desde Palmer (2001) para dar cuenta del uso de la lengua inglesa en un contexto hispanohablante, particularmente en sus aspectos deónticos y epistémicos (Palmer, 2001, pp. 90, 100). Así, se consideró un sistema de *modalización* que, para el análisis, reconoce seis tipos principales: *deíctica*, *deóntica*, *valorativa*, *epistémica*, *evidencial* y *reflexiva*. Entre estos tipos, se reconoce de manera particular la *modalización deóntica*, foco de atención en este estudio y que se desarrolla en el apartado que sigue. Es procedente recalcar que esta diferenciación tipológica en la *modalización* sirve a efectos de distinguir el fenómeno modal en su dimensión deóntica, y debe comprenderse como una herramienta analítica general, heurística, y exploratoria, por la cual identificar en el corpus la huella de una actitud negativa e interpretar con ella cómo se asigna descortesía a determinado comportamiento comunicativo inscripto en un dominio deóntico (cf. Verstraete, 2005).

⁸ Escapa del alcance de este trabajo una profundización de las diferencias entre ambos conceptos. Consúltese Etkins (2011, 2016) para el desarrollo histórico del fenómeno modal, sus conceptualizaciones, interrelaciones y problemáticas. Para una conceptualización entre *modalidad*, *efecto social* e *imagen social*, consúltese Hernández-Flores (2016).

2.3 Modalización deóntica y descortesía

A partir de lo anterior, durante el análisis del corpus de correos electrónicos naturales se pone el foco en la modalización deóntica y sus vertientes, en tanto se trata de materiales textuales que fijan la atención en las condiciones externas e internas para indagar si algo es o no es *realizable, posible y necesario*.

La modalización deóntica se comprende desde Lyons (1977, p. 823) como el conjunto de actitudes concernientes con la posibilidad o necesidad de producir actos por *agentes moralmente responsables*. El concepto se circunscribe con Grau Tarruell (2003, p. 256) como lo que se cree que hay que hacer, porque se lo impone a sí mismo como una obligación, o porque es impuesto por una autoridad, o porque es atribuible a un colectivo del que se forma parte, o porque, *mutatis mutandi*, el enunciador, en posición de autoridad, exige algo a sus destinatarios. Desde Palmer (2001, pp. 9–10), se considera que, en la *modalidad del evento*, lo deóntico refiere a factores externos o internos condicionantes al *individuo relevante*, en los cuales se pueden identificar la *comisión*, la *permisión* o la *obligación*. En la primera, se atribuyen causas que prometen o amenazan un orden de cosas; en la segunda, se condiciona por medio de la autorización o la prohibición; en la tercera, por la imposición o la exigencia (Palmer, 2001, p. 10). En cada uno de los tres aspectos deónticos identificados, se considera la presentación de un *yo* que se muestra *contorneado* por lo realizable, lo posible y lo obligatorio, respectivamente. Tales aspectos se indican en un plano pragmadiscursivo a partir de un *continuum* que va de lo obligatorio a lo prohibido y, en el pragmalingüístico, por recursos de la lengua inglesa como verbos modales, verbos semimodales, elementos léxicos, expresiones no factivas, entre otros.

Con un metalenguaje propio en el estudio de la (des)cortesía y la imagen social (Bravo, 1999, 2016), en cada uno de los tres aspectos deónticos identificados, se considera la presentación de un *yo* cuyo contorno propio dentro del grupo se identifica con los conceptos deónticos delineados anteriormente. Ellos se expresan en un *continuum* que va de lo obligatorio a lo prohibido y con recursos lingüísticos en este caso propios del inglés. En el análisis del corpus natural se interrelacionan diferentes posicionamientos subjetivos. Los mismos son expresados a partir de los recursos propios de la lengua en uso para efectuar distintos tipos de actos que se atribuyen a la descortesía. Tales recursos son identificados a partir de marcas, huellas o indicadores que pueden ser discretos o estar inscriptos en un *continuum*. Al respeto, Mainueneau (2005, p. 394) señala que los mismos siempre están presentes para uno u otro aspecto de la modalización, aunque pueden ser explícitos al funcionalizar determinadas marcas lingüísticas o permanecer en lo implícito del discurso. Algunos de los

indicadores explícitos o implícitos de la modalización deóntica en lengua inglesa se presentan, sin pretensión de exhaustividad, en la Tabla 1. Cada uno de ellos no se relaciona de manera directa con cada subtipo de la modalización deóntica, sino que circunscriben un tipo de modalización de otro.

Tabla 1: Indicadores de la modalización deóntica.

MODALIZACIÓN DEÓNTICA	
Subtipo/Descripción	Indicadores
	- <i>Continuum</i> en el discurso: <i>obligatorio - conveniente - aconsejable - recomendable - optativo permitido - aceptado - tolerado - consentido - prohibido</i>
Comisiva El <i>yo</i> se posiciona condicionado por factores que prometen o amenazan un determinado orden de cosas: se muestra contorneado por lo <i>realizativo</i> .	- Verbos modales y semimodales: <i>can, must, should, need, dare ...</i> - Verbos lexicales para para prometer, amenazar, autorizar, prohibir, imponer, exigir ... - Verbos no-factivos: <i>wonder, wish</i> - Adverbios modales: <i>probably, possibly, certainly ...</i> - Adjetivos modales en construcciones impersonales: <i>possible, probable, likely ...</i>
Permisiva El <i>yo</i> se posiciona condicionado por factores que autorizan o prohíben un determinado orden de cosas: se muestra contorneado por lo <i>posible</i> .	- Frases nominales modales: <i>possibility, chance, probability ...</i> - Modos declarativo e imperativo - Uso de tiempos verbales para indicar realidad remota o con valor de futuro imperativo - Estructuras condicionales con valor de perífrasis de obligación
Obligativa El <i>yo</i> se posiciona condicionado por factores que imponen o exigen un determinado orden de cosas: se muestra contorneado por lo <i>necesario</i> .	- Expresiones parentéticas: <i>I think, I guess ...</i> (Downing y Locke, [1992] 2006, p. 380–381; Grau Tarruell, 2003, p. 286)

La intrincación entre los subtipos y los indicadores de la modalización deóntica resulta en la imposibilidad de discreción entre los mismos, es una relación de continuidad, no discreta, ya que pueden llegar a compartir recursos y funciones que deben ponerse en relación con procesos globales de estructuración del discurso y de las situaciones de comunicación (Maingueneau, 2005, p. 395). Esta categorización de la modalización deóntica misma y de sus subtipos debe comprenderse operativamente como una herramienta analítica exploratoria, por

la cual iniciar la identificación en el corpus una determinada actitud en la microdinámica de la situación comunicativa.

3 Marco metodológico

La aproximación metodológica utilizada se enmarca en los desarrollos que interrelacionan dimensiones pragmáticas, discursivas y socioculturales de la lengua en uso, o, más sencillamente, dentro de lo que se reconoce como *pragmática sociocultural* (Bravo, 2013). En este marco, se propone dar cuenta de la conformación del fenómeno de la descortesía desde los sistemas socioculturales propios de los miembros de la comunidad en estudio y entre los que se cuenta el analista en algún nivel social de pertenencia. Así, se acepta el rol central del investigador para la interpretación del fenómeno de la descortesía desde una *perspectiva relacional por construcción social*, perspectiva que ha sido trabajada en español y para diferentes socioculturas hispanohablantes por Bravo (1999, 2008, 2016) y Kaul de Marlangeon (2005, 2012, 2017), entre otros. Además, y como refiere Kádár (2017, p. xiv), se busca aquí poner el foco en *tendencias macroestructurales de producción y evaluación de actividades comunicativas puestas en relación con el fenómeno de la descortesía*. Esto supone la adopción de procedimientos analíticos que permitan cierta extrapolación de resultados sobre idiosincrasias particulares, idiolectos o estilos comunicativos de determinado individuo o grupo. Como es de suponer, entonces, el abordaje es necesariamente multidimensional e interpretativo, con medidas propias del analista para asegurar la validez y la confiabilidad de los resultados.⁹

En lo que sigue en esta sección, se describen los ambientes laborales en los cuales se condujo este estudio, los informantes que participaron del mismo al proveer el material textual material, las características del corpus analizado y los instrumentos auxiliares de recolección y sistematización del mismo.

3.1 Ambientes laborales

El corpus natural de correos electrónicos escritos en inglés fue recolectado a través de empleados argentinos de dos empresas multinacionales

⁹ Acerca de la presencia del contexto del analista, cf. Bravo (2016, pp. 131–132, entre otros trabajos) y Haugh (2007, pp. 309–312). Sobre la perspectiva relacional como construcción social, cf. Bravo (2013, pp. 2–5, entre otros trabajos), Haugh (2013).

estadounidenses de gestión privada con sede en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Argentina), ambas en la industria de externalización de procesos,¹⁰ y competidores directos en el mercado tanto por los clientes como por los mismos empleados. La primera empresa (de aquí en más *Empresa A*) mantuvo tres sedes en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires durante el período comprendido entre los años 1998 y 2014, con una fuerza laboral de hasta 5.500 empleados argentinos totales en su fuerza máxima (2004–2007), mientras que la segunda (identificada como *Empresa B*) posee una sede en la misma ciudad desde el año 2000 al presente con hasta 2.200 empleados totales en su pico de actividad (2004–2007). A partir del año 2014 la empresa B comenzó un plan de reducción del personal que superó el 80% de su plantilla al cierre del primer semestre de 2017.

Durante el período de recolección y conformación del corpus natural, ambas empresas estaban operativas y ofrecían una amplia gama de soluciones corporativas relacionadas con servicios al cliente (tales como atención, ventas y soporte técnico) y diferentes herramientas tecnológicas para la administración de esos servicios y la comunicación. Los roles laborales más comunes incluyeron los puestos de ejecutivo de servicio, agente telefónico y agente de *back office*.¹¹ La investigación puso el foco en equipos argentinos de *back office* en ambas empresas, los cuales comprendieron profesionales de tecnología y desarrollo en las áreas de gerenciamiento de proyectos, diseño de materiales de capacitación, desarrollo de software, control de calidad y telecomunicaciones. Los equipos pertenecían al departamento identificado como *Capital Humano* (*Human Capital*) y brindaban servicios relacionados con la administración de recursos humanos a las propias empresas (denominados *clientes internos*) y servicios a otras empresas multinacionales, generalmente estadounidenses (denominados *clientes externos*). En la Empresa A, los equipos argentinos de *back office* del departamento de Capital Humano sumaban alrededor de 45 miembros más o menos estables y en la Empresa B una cifra aproximada de 30 miembros.¹²

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

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

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

3.2 Informantes

Para la conformación del corpus, se solicitó la colaboración voluntaria a diferentes personas dentro de la red de contactos profesionales de este investigador, con las cuales mantuvo relaciones laborales en algún momento del período 2007–2013 en las Empresas A y B. Luego, a cada uno de ellos se les solicitó que contribuyeran con el contacto de otros posibles interesados en participar del estudio y que pertenecieran al mismo equipo de trabajo en dichas empresas. Para prevenir sesgos en la recolección de datos, este segundo grupo debía cumplir la condición de no haber mantenido una relación laboral ni directa ni indirecta con el investigador. El investigador identificó al primer grupo como *informantes de primer grado* mientras que al segundo como *informantes de segundo grado*. A todas las personas contactadas se les comunicó sobre los objetivos generales de la investigación, se les solicitó permiso para analizar los correos electrónicos que constituían los materiales textuales y, además, se les aseguró un compromiso de privacidad, anonimato y no trazabilidad de identidades.

El material que conforma el corpus natural fue facilitado por cuatro informantes de primer grado, tres mujeres y un hombre, uno en el rango etario de 26–35 años y tres en el de 36–45 años, tres de ellos de la Empresa A y uno de la B, con una antigüedad laboral promedio de nueve años en la misma empresa y en niveles jerárquicos medios, excepto uno de nivel inferior. Se procedió de la misma manera con otros cuatro informantes de segundo grado, tres masculinos y uno femenino, dos de ellos en el rango de 26–35 años y los otros dos en el de 36–45 años, tres de la Empresa A y uno de la B, con una antigüedad laboral promedio de 5 años y medio y en niveles jerárquicos inferiores. Los informantes pertenecen a distintos equipos de *back office* con distintas funciones dentro del departamento de Capital Humano de las empresas, entre las que se destacan el gerenciamiento de proyectos, capacitación, análisis técnico de datos y atención al cliente.

3.3 Corpus

Los correos electrónicos fueron provistos por los informantes de este trabajo conforme diferentes compromisos éticos correspondientes. El pedido realizado a los informantes fue la provisión de correos electrónicos que consideraran ejemplos de *situaciones o actitudes negativas, difíciles o conflictivas*, en las cuales ellos hayan sentido, percibido o constatado que se desarrollara *algún momento de ataque, agresión o violencia*, inclusive aquellos producidos por equivocación,

desconocimiento o *metidas de pata* o que son *inapropiados*, *descorteses* u *ofensivos*. Se les solicitó especialmente aquellos correos electrónicos a los que se les hubiera podido constatar alguna consecuencia, impacto o derivación laboral, tal como la necesidad subsecuente de producir una reunión por teléfono, videoconferencia o cara a cara, el pedido de intervención de algún empleado jerárquico para dirimir la cuestión, o la identificación de cambios directos o indirectos de las condiciones laborales de los empleados involucrados (por ejemplo, llamados de atención, suspensiones o despidos). En los correos electrónicos podían estar involucrados ellos mismos como interlocutores principales o en copia, ser simplemente destinatarios *al pasar*, *por error* o para evaluar una situación laboral como *tercero neutral*.

A través de tales criterios, el corpus natural se consolidó en 148 correos electrónicos, organizados en 22 secuencias identificadas, atinentes al fenómeno de la descortesía, lo cual totalizan 17.097 palabras (se consideran los encabezados y cuerpos de los mensajes). La identificación de las secuencias, conjuntamente con algunos datos cuantitativos, se presentan en la Tabla 2.

Tabla 2: Datos descriptivos del corpus natural de correos electrónicos.

Referencia	Nombre de la secuencia para su identificación en el corpus	Nº de correos-e	Nº de palabras
S1	<i>Today/Hoy</i>	4	556
S2	<i>The Survey/La encuesta</i>	6	924
S3	<i>The Calibration/La calibración</i>	21	1593
S4	<i>A Larger Issue/Otra cuestión</i>	8	1035
S5	<i>On Hold/En espera</i>	5	1055
S6	<i>No Panic/No Pánico</i>	7	403
S7	<i>Reporting/Informe</i>	7	911
S8	<i>Responsibilities/Responsabilidades</i>	6	1198
S9	<i>Repugnant/Repugnante</i>	5	388
S10	<i>Phoney/Careta</i>	4	490
S11	<i>Workload/Volumen de trabajo</i>	6	903
S12	<i>Understand/Entender</i>	11	820
S13	<i>Feedback/Devolución</i>	7	994
S14	<i>Disowned/Desposeer</i>	6	749
S15	<i>Quick Reminder/Breve Recordatorio</i>	1	213
S16	<i>Followup/Seguimiento</i>	6	646
S17	<i>Reschedule/Reagendar</i>	4	288
S18	<i>Standards/Estándares</i>	6	521
S19	<i>Daily Status/Reporte diario</i>	6	1690
S20	<i>Reject/Rechazar</i>	17	1023

(continued)

Tabla 2: (continued)

Referencia	Nombre de la secuencia para su identificación en el corpus	Nº de correos-e	Nº de palabras
S21	<i>Trip/Viaje</i>	1	141
S22	<i>Vacation/Vacaciones</i>	4	556
Totales:		148	17097

Para la identificación de los interlocutores en el corpus, se utiliza un seudónimo seguido entre corchetes del nivel en la estructura organizacional. Los interlocutores se ubican en cinco niveles en la estructura, del nivel 0 al 4: los niveles 0 y 1 están en la base operativa, no tienen personal a cargo y se diferencian por su antigüedad en el puesto laboral (son, por ejemplo, analistas juniors o seniors); el nivel 2 y 3 están en la tecno-estructura o en la línea jerárquica media de la organización, tienen personal a cargo y se diferencian por la cantidad de personal a cargo y por antigüedad (son, por ejemplo, gerentes de proyectos o gerentes, juniors o seniors); en el nivel 4 están los representantes del vértice estratégico del área (son, por ejemplo, directores ejecutivos), responsables directos ante el personal en el ápice de la estructura (no representado en el corpus de este trabajo). La identificación de los interlocutores también incluye el detalle de si se ocupa un puesto jerárquico (J) o no jerárquico (NJ) y, por último, la procedencia del empleado (Argentina: AR; o Estados Unidos: USA). Por ejemplo, el cambio para anonimizar las identidades queda así: Godoye, Andrea [0-NJ-ARG]. Luego, para asegurar la no trazabilidad a las personas, el seudónimo que se proveyó como ejemplo puede coincidir con dos o más empleados de la Empresa A o B con los mismos rasgos de nivel, jerarquía y procedencia, sin importar el género.¹³ En las referencias al corpus, se identifica primero la secuencia y luego el correo electrónico en dicha secuencia: por ejemplo, S3-14. En tanto cada correo es parte de un intercambio comunicativo dentro de esa secuencia, se utiliza el término *intervención* para referir a cada correo electrónico como un elemento textual interactivo. Se provee, además, la versión original en inglés y una versión propia traducida al español: se identifica esto como *equivalencia* para cada ejemplo analizado.

¹³ En el archivo de correos electrónicos provisto hay más interlocutores involucrados que los que finalmente se presentan en el corpus: como medida de no identificación de las personas, en ocasiones se han *fusionado* diferentes interlocutores en un mismo seudónimo homologable con las mismas características etarias y laborales.

4 Análisis y discusión

En esta sección se presentan los resultados obtenidos del análisis cualitativo de los correos electrónicos naturales, con el interés puesto en la realización deóntica de comportamientos interpretados como descortesés. Se presenta la idea de la modalización deóntica como *recurso* para conformar estrategias de ataque o contraataque a la imagen en torno a la noción de *responsabilidad* para quebrantar, de tal manera, un *orden moral* dado en la comunidad de práctica estudiada.

4.1 Estrategia de ataque por atribución de la responsabilidad

La *atribución de la responsabilidad* procede como estrategia para ejercer descortesía en términos *realizativos*, *permisivos* y *obligativos*: hay una responsabilidad que se atribuye para establecer un determinado estado de cosas, a partir de la cual se espera una acción por parte del destinatario ante tal estado. Se ejercita descortesía para indicar que una determinada posición del *yo* promete o amenaza, autoriza o prohíbe, impone o exige. Además, se considera que abarca el más amplio espectro de la modalización deóntica. Esta estrategia *establece condiciones de realización, posibilidad y necesidad*. Lo necesario por obligación, imposición o exigencia es un rasgo discernible en este aspecto deóntico: hay una gradación *probable-improbable*, *posible-imposible* o *necesario-innecesario* operando en la descortesía. Para ejemplificar, se analizan S3-14 y S7-6 del corpus natural.

En S3-14, Sirignano, Darío [1-NJ-ARG] es un empleado que ha ascendido a un puesto de mayor jerarquía. Antes de asumir plenamente sus nuevas funciones, debe refrendar las habilidades requeridas en un programa de capacitación *in situ* bajo la responsabilidad directa de Green, Donna [1-NJ-USA] e indirecta de su jerárquico local Ibarren, Luisa [2-J-ARG] y es en este contexto que se produce la secuencia. La intervención S3-14 es parte de una situación cuyo propósito laboral es el de una *calibración*; esto es, llegar a acuerdos para unificar criterios de producción según los estándares previstos y, con ello, proveer contenidos de capacitación con materiales auténticos en elaboración por el equipo. Durante la secuencia, que consta de 21 correos electrónicos (de aquí en más, *intervenciones*), se discuten procedimientos comunes a la corrección de un documento y cómo brindar las devoluciones pertinentes. En el intercambio se produce tensión cuando Green, Donna [1-NJ-USA] informa que llevará la discusión a su superior jerárquico McBell, Eric [4-J-USA], ya que ella siguió el proceso requerido para la

capacitación como corresponde. Refiere que Sirignano, Darío [1-NJ-ARG] está siendo capacitado bajo su supervisión, por lo cual debe referirse a ella ante cualquier duda o pregunta.

(1) S3-14

<p>From: Green, Donna [1-NJ-USA] Sent: Tuesday, November 01, 2011 12:08 To: Ibarren, Luisa [2-J-ARG]; Sirignano, Darío [1-NJ-ARG] Cc: Carr, Dylan [1-NJ-USA]; Brown, Ruth [1-NJ-USA] Subject: RE: Calibration</p> <p>I will take this up with Eric Calibration is different. Either way, Darío is essentially in training. If Darío has questions or disagrees, he needs to meet with me.</p>	<p>De: Green, Donna [1-NJ-USA] Fecha: martes, noviembre 01, 2011 12:08 Para: Ibarren, Luisa [2-J-ARG]; Sirignano, Darío [1-NJ-ARG] Cc: Carr, Dylan [1-NJ-USA]; Brown, Ruth [1-NJ-USA] Asunto: RE: Calibración</p> <p>Hablaré esto con Eric La calibración es diferente. De cualquier manera, Darío se está esencialmente entrenando. Si Darío tiene preguntas o no está de acuerdo, debe reunirse conmigo.</p>
--	---

Equivalencia 1 para S3-14

En S3-14 se efectúan dos ataques. El primero involucra a Green, Donna [1-NJ-USA] *haciendo escalar* la situación hacia niveles jerárquicos superiores,¹⁴ en tanto se trata al tema como una dificultad o problema que obstaculiza la producción y que el grupo no puede superar. El segundo se centra en un reproche a Sirignano, Darío [1-NJ-ARG], ataque que incluye también una limitación a las funciones y atribuciones en su nuevo puesto laboral por estar bajo un proceso de capacitación. En ambos ataques intervienen actividades de una imagen refractaria hacia el grupo (*I will take this up with Eric* ‘Hablaré esto con Eric’) al desestimar la capacidad de llegar a resoluciones internas ante una controversia y hacia uno de sus miembros en particular (*Darío is essentially in training* ‘Darío se está esencialmente entrenando’) al someterlo a una condición de subordinación laboral (*If Darío has questions or disagrees, he needs to meet with me* ‘Si Darío tiene preguntas o no está de acuerdo, debe reunirse conmigo’).

Se interpreta que el ataque se produce a través de una estrategia por la cual se atribuye al grupo la responsabilidad de impedir la resolución de un entredicho y que, por ello, se provoca una *escalada* ante la jerarquía superior. Al individuo, se le atribuye la responsabilidad de *no sometimiento* ante determinado estado de

¹⁴ En los ambientes estudiados, *hacer escalar*, *hacer un escalamiento* o *escalar la situación* involucra sumar a la situación comunicativa y laboral a algún interlocutor de jerarquía superior a los involucrados originalmente para que se haga cargo de un asunto o tome una decisión final. Generalmente involucra una situación conflictiva o negativa que los participantes en cuestión no pueden resolver o llegar a términos compartidos.

cosas y, por ello, interviene directamente en el entredicho. Esta estrategia de ataque por atribución de responsabilidad involucra actos de descortesía de fustigación cuyos efectos sociales se registran como ofensivos al presentar acusaciones escaladas (es decir, se eleva el asunto ante un estamento organizacional con mayor jerarquía y poder de decisión), desautorizaciones (a un miembro novato del grupo) e imposiciones (a someterse a determinado curso de acción). Al atribuir responsabilidad, esta estrategia configura un ataque de un interlocutor a su destinatario al configurarse a través de la *promesa conminatoria*, la *desautorización* y la *exigencia impuesta*. Se ejercen actos de descortesía con una modalización deóntica como recurso que apela a la reinstauración de un *orden moral*: del grupo, para que no fomente situaciones de escalamiento y evite los entredichos y, del individuo, para supeditar sus actividades dentro de los límites impuestos. Estos *ataques por atribución de la responsabilidad* indican el encauzamiento de un *orden moral* caracterizado por la práctica unilateral de la descortesía en la comunidad bajo estudio.

En el segundo ejemplo, el propósito laboral es desarrollar argumentos para justificar los retrasos en la finalización y entrega de las tareas asignadas. En S7-6, los argumentos se dirigen contra Godoye, Andrea [0-NJ-ARG], miembro de un exogrupo (otro grupo dentro de la misma comunidad de práctica laboral) a quien se le encomendó la tarea de documentar los procesos laborales del endogrupo (es decir, el propio grupo) de Hill, José [2-J-ARG], este último en proceso de desvinculación laboral. En la intervención, la responsabilidad por los retrasos se atribuye a Godoye, Andrea [0-NJ-ARG], como se muestra a continuación:

(2) S7-6

<p>From: Hill, José [2-J-ARG] Sent: Wed., February 02, 2011 9:47 AM To: Mela, Erin [3-J-USA] Cc: Powell, Michelle [2-J-USA]; [8 0-NJ-ARG] Subject: RE: Reporting</p> <p>Erin,</p> <p>I rather speak this over the phone, but let me share my thoughts. Given the amount of work and the current staffing, I want to be very careful about deadlines because I don't want to fall behind on our daily tasks.</p> <p>My concern is that when Andrea was here, we made sure that everything was covered, and now we are told they weren't. I was personally involved in the process and more than once I asked Andrea how things</p>	<p>De: Hill, José [2-J-ARG] Fecha: miér., febrero 02, 2011 9:47 AM Para: Mela, Erin [3-J-USA] Cc: Powell, Michelle [2-J-USA]; [8 0-NJ-ARG] Asunto: RE: Informes</p> <p>Erin,</p> <p>Prefiero hablar esto por teléfono, pero dejame compartir mis pensamientos. Dada la cantidad de trabajo y el personal actual, quiero ser muy cuidadoso con los plazos porque no quiero quedarme atrás en nuestras tareas diarias.</p> <p>Mi preocupación es que cuando Andrea estuvo aquí, nos aseguramos de que todo estuviera cubierto, y ahora nos dicen que no. Estuve involucrado personalmente en el proceso y más de una vez le pregunté a</p>
--	---

<p>were going and never had an escalation. Only once she found a roadblock and I took care of it right away.</p> <p>Maybe Andrea failed to record any of the stuff or assumed that it wasn't worthy to do it; that is not important at this time, as we all realize that the focus needs to be on meeting the deadlines.</p> <p>Let me know if you want me to set up a call to discuss. I will be working with the team to handle the documents as soon as possible.</p> <p>Thanks,</p>	<p>Andrea cómo iban las cosas y nunca se escaló la situación. Solo una vez encontró un problema y me ocupé de ello de inmediato.</p> <p>Quizás Andrea falló en grabar algo de eso o asumió que no valía la pena hacerlo; eso no es importante en este momento, ya que todos nos damos cuenta de que el enfoque debe estar en el cumplimiento de los plazos.</p> <p>Avisame si querés que programe una llamada para discutir. Trabajaré con el equipo para terminar los documentos lo antes posible.</p> <p>Gracias,</p>
---	---

Equivalencia 2 para S7-6

El ataque hacia Godoye, Andrea [0-NJ-ARG] involucra una evaluación negativa de su desempeño laboral. Se contrasta su intervención con el producido por los miembros del endogrupo (*when Andrea was here, we made sure that everything was covered, and now we are told they weren't* 'cuando Andrea estuvo aquí, nos aseguramos de que todo estuviera cubierto, y ahora nos dicen que no') y luego por el mismo Hill, José [2-J-ARG] en particular (*I was personally involved in the process and more than once I asked Andrea how things were going and never had an escalation*. 'Estuve involucrado personalmente en el proceso y más de una vez le pregunté a Andrea cómo iban las cosas y nunca se escaló la situación'). El ataque es más directo cuando se le atribuye responsabilidad por errores o falta de trabajo (*Maybe Andrea failed to record any of the stuff or assumed that it wasn't worthy to do it* 'Quizás Andrea falló en grabar algo de eso o asumió que no valía la pena hacerlo').

En la intervención S7-6, las actividades de imagen de refractariedad del miembro del endogrupo con mayor poder se orientan hacia el del exogrupo con menor poder. Además, se compromete una imagen de desafiliación con el miembro de mayor poder en ese exogrupo, destinatario directo del correo electrónico analizado. La imagen de refractariedad está conformada por actos de descortesía de fustigación al infravalorar los resultados de tareas laborales individuales y específicas. La de desafiliación incluye actos formalmente corteses con propósito descortés de un miembro en igual posición y función, el cual se orienta a mostrar antagonismo por los reclamos producidos. Se interpreta que la descortesía toma como estrategia *atacar por atribución de la responsabilidad* para mostrar una valoración negativa del desempeño ajeno y así justificar los retrasos en la realización de las tareas laborales asignadas. Además, se atribuye responsabilidad a las condiciones que autorizaron a que ello sucediera, lo cual estuvo ajeno al alcance de responsabilidad del endogrupo. La atribución de responsabilidad también opera en el aspecto de lo

realizativo porque se amenaza un estado de cosas (es decir, se pone en duda el cumplimiento de la fecha pactada de culminación de la tarea laboral al expresar que no se puede cumplir con lo reclamado), se ataca el desempeño laboral de un miembro del exogrupo y se impone condiciones de producción (se requiere mayor plazo para el cumplimiento de la tarea asignada). Se ejerce para ello una descortesía que recurre a modalizar deónticamente para delimitar responsabilidades y favorecer así una determinada posición.

4.2 Estrategia de contraataque por impugnación de la responsabilidad

La *impugnación de la responsabilidad atribuida* es una de las estrategias esgrimidas de contraataque. Se ejerce descortesía con recursos modalizadores deónticos en sus tres aspectos: lo realizativo, lo posible y lo necesario. Es un rechazo que muestra un *yo* que promete o amenaza algo por factores que lo autorizan o lo prohíben, o que imponen o exigen un determinado curso de acción sobre la base de los mecanismos brindados por la propia estructura institucional-organizacional. En ese sentido, el rechazo adquiere el sesgo de refutación de lo atribuido, a la vez que se lo entiende como la *interposición* de un medio o mecanismo previstos en la comunidad de práctica u otros estamentos del ambiente laboral (p. ej. recurrir a prácticas sociales aceptadas en la comunidad, aspectos reglamentarios o normas). Se ejercita descortesía, entonces, como estrategia para indicar no solamente el rechazo de lo que fue atribuido, sino que también para *interponer un yo* ante tal atribución, con la misma gradación probable-improbable, posible-imposible o necesario-innecesario operando en el contraataque. Para ejemplificar, se analizan a continuación S4-8 y S7-7.

La intervención S4-8 es el cierre de una secuencia cuyo propósito laboral es revisar un documento a través de las correcciones y comentarios realizados por un equipo de control de calidad que se especializa en el uso técnico de la lengua inglesa y la normativa comunicativa interna de la empresa para tales tipos de documentos. En la intervención S4-7, Zanello, Tomás [0-NJ-ARG] acusa un trato abusivo por parte de sus destinatarias. En la intervención S4-8, Swan, Tammy [1-NJ-USA] niega tal comportamiento y se siente muy ofendida ante la afirmación de abuso, por lo que eleva el tema al equipo de mando superior para que lo atiendan y resuelvan.

(3) S4-8

<p>From: Swan, Tammy [1-NJ-USA] Sent: viernes, junio 06, 2008 6:27 PM To: McBell, Eric [4-J-USA]; Valsiner, Jenn [3-J-USA]</p>	<p>De: Swan, Tammy [1-NJ-USA] Fecha: viernes, junio 06, 2008 6:27 PM Para: McBell, Eric [4-J-USA]; Valsiner, Jenn [3-J-USA]</p>
---	--

<p>Cc: Díaz, María Noelia [2-J-ARG]; Pitzer, Shana [2-J-USA]; Ibarren, Luisa [2-J-ARG]; Green, Donna [1-NJ-USA]; Zanello, Tomás [0-NJ-ARG]</p> <p>Subject: RE: [Project]</p> <p>I was simply trying to explain the reasons why “Associates’ Data” should be changed to “Associate Data”. I’m sorry that anyone views this as a competition or something. I really don’t understand why this perfectly logical (and grammatically correct) change has provoked such venom. I take great offense to the “abusive ad hominem arguments” comment and think it is uncalled for.</p> <p>I am going to escalate this to management. There seems to be a larger issue here.</p> <p>Jenn and Eric,</p> <p>Would you please address this?</p>	<p>Cc: Díaz, María Noelia [2-J-ARG]; Pitzer, Shana [2-J-USA]; Ibarren, Luisa [2-J-ARG]; Green, Donna [1-NJ-USA]; Zanello, Tomás [0-NJ-ARG]</p> <p>Asunto: RE: [Project]</p> <p>Simplemente estaba tratando de explicar las razones por las cuales “Datos de los Asociados” debería cambiarse a “Datos Asociados”. Lamento que alguien vea esto como una competición o algo así. Realmente no entiendo por qué este cambio perfectamente lógico (y gramaticalmente correcto) ha provocado tal veneno. Me ofende mucho el comentario “abuso ad hominem” y creo que es innecesario.</p> <p>Voy a escalar esto a la gestión. Parece que hay un problema mayor aquí.</p> <p>Jenn y Eric,</p> <p>¿Podrían encargarse de esto?</p>
--	--

Equivalencia 3 para S4-8

La actividad de imagen involucra refractariedad hacia Zanello, Tomás [0-NJ-ARG], la cual se expresa a través de actividades comunicativas que deploran la respuesta recibida (*I was simply trying to explain the reasons why ...* ‘Simplemente estaba tratando de explicar las razones por las cuales ...’, *I really don’t understand why ...* ‘Realmente no entiendo por qué ...’) y la rechazan (*I take great offense to the “abusive ad hominem arguments” comment and think it is uncalled for.* ‘Me ofende mucho el comentario “abuso ad hominem” y creo que es innecesario’) para proceder luego a derivarlo ante una instancia jerárquica superior (*I am going to escalate this to management* ‘Voy a escalar esto a la gestión’). La descortesía se interpreta, por un lado, a través del posible efecto social que involucra *hacer escalar* la situación, con la potencial pérdida de imagen para los interlocutores involucrados ya que se puede poner en cuestión o criticar la competencia laboral para resolver la tarea por formas comunicativas inadecuadas para la situación; por el otro, también se interpreta descortesía en la configuración de la destinación de la intervención: Zanello, Tomás [0-NJ-ARG] ya no es más el destinatario directo, como se lo ha tenido en las intervenciones anteriores de la misma secuencia, sino que se lo considera en la analizada como otro destinatario más *en copia*, bajo la relación jerárquica de los demás destinatarios allí copiados. Esta actividad comunicativa y de imagen *degradan* la entidad de Zanello, Tomás [0-NJ-ARG] al desautorizarlo ante una jerarquía superior y, al no ser ya destinatario

directo, inhibirle una respuesta que no suponga más pérdida de imagen o un empeoramiento del clima socioemocional de la interacción.

La estrategia de *impugnar la responsabilidad atribuida* (en este caso, impugnar la acusación de un trato abusivo) se expresa a través de actos de descortesía de fustigación que contraatacan con acusaciones: Zanello, Tomás [0-NJ-ARG] perdió entidad al ser degradado como destinatario en copia, por lo que se lo considera como “alguien” que tiene una actitud competitiva (*I’m sorry that anyone views this as a competition or something* ‘Lamento que alguien vea esto como una competición o algo así’), maliciosa o “venenosa” (*such venom* ‘tal veneno’) y ofensiva (*I take great offense* ‘Me ofende mucho’). Este contraataque por impugnación muestra un *yo* que delimita posibilidades comunicativas, acusa daño a la imagen y exige una reparación a terceros y no, o no necesariamente, al destinatario directo. Esgrime recursos, estrategias en actividades comunicativas y de imagen con fuerza equipolente al recibido por el ataque. En el caso presentado, se muestra que la *promesa conminatoria* se ha cumplido al interponer como destinatarios directos a un estamento jerárquico superior, se ha *desautorizado* al miembro que ha atacado mediante una atribución infundada de responsabilidad y se ha *impuesto la exigencia* de reparar los daños causados por la ofensa realizada. La descortesía se ejerce para reinstaurar un *orden moral* a través de un contraataque en el cual se hace interponer a terceros con mayor poder, lo cual también caracteriza la unilateralidad de esta comunidad de práctica descortés.

En el segundo ejemplo, los efectos sociales de la estrategia de descortesía por atribución de la responsabilidad esgrimida en la intervención S7-6 se coligen en S7-7. La secuencia se centra en los retrasos y sus justificaciones, con argumentos orientados contra Godoye, Andrea [0-NJ-ARG], a quien se le atribuye la responsabilidad por la *contraproductividad*¹⁵ del grupo. En la intervención **S7-7**, dada como respuesta, Powell, Michelle [2-J-USA] solicita que se deje de culpar a Godoye, Andrea [0-NJ-ARG] sobre la información que incluyó o dejó de incluir, asumiendo ella misma la responsabilidad que pudiese haber. Destaca la actitud positiva que tuvo Godoye, Andrea [0-NJ-ARG] desde el primer momento y pide seguir adelante para completar las tareas.

¹⁵ El concepto de *contraproductividad* se entiende desde Bowling y Michel (2011, pp. 309–320) como un entramado complejo que resulta, en función de situaciones negativas o conflictivas (entre las que se incluye, potencialmente, una supervisión abusiva), de relaciones en tensión entre el bienestar del subordinado y sus comportamientos dirigidos a dañar a la supervisión y a la empresa. Así, no es *falta de productividad* lo que se atribuye en esta intervención, sino situaciones o intervenciones comunicativas que van en contra o en detrimento de la carga y flujo laboral establecido.

(4) S7-7

<p>From: Powell, Michelle [2-J-USA] Sent: Wednesday, February 02, 2011 10:11 AM To: Hill, José [2-J-ARG]; [3 0-NJ-ARG] Cc: Mela, Erin [3-J-USA] Subject: RE: Reporting</p> <p>Team,</p> <p>I am also happy to jump on a call to discuss anything that requires discussion but respectfully, the blame on Andrea or anyone for that matter has got to stop. As her manager, I will own the details she did or did not collect. She went into this with a positive attitude and only the knowledge of the task list provided by the BO team- I am not sure how she could have known to escalate something she was unaware of?</p> <p>That said, I would like to propose we move forward and get er done! En the time it has taken to collect and write emails a lot of this could have been completed.</p> <p>I have asked my team to go over the recordings a third time to ensure they are not missing anything. I appreciate your continued support and I am committed to a positive end result.</p> <p>Best, Michelle</p>	<p>De: Powell, Michelle [2-J-USA] Enviado: Wednesday, February 02, 2011 10:11 AM Para: Hill, José [2-J-ARG]; [3 0-NJ-ARG] Cc: Mela, Erin [3-J-USA] Asunto: RE: Reporting</p> <p>Equipo:</p> <p>También me gustaría participar de una reunión por teléfono para hablar sobre cualquier tema que requiera discusión, pero respetuosamente, hay que dejar de culpar a Andrea o a cualquier otra persona. Como su gerenta, me haré responsable de los detalles que recopiló o no. Se involucró en esto con una actitud positiva y solo con el conocimiento de la lista de tareas proporcionada por el equipo de BO: ¿no estoy segura cómo podría haber sabido escalar algo que desconocía?</p> <p>Dicho esto, me gustaría proponer que avancemos y terminemos! En el tiempo que se ha tardado en buscar y escribir correos electrónicos, mucho de esto podría haberse completado.</p> <p>Le pedí a mi equipo que revisara las grabaciones por tercera vez para asegurar de que no faltara nada. Agradezco tu continuo apoyo y estoy comprometida a obtener un resultado final positivo.</p> <p>Saludos, Michelle</p>
---	--

Equivalencia 4 para S7-7

La actividad de imagen comprende una imagen de afiliación hacia el endogrupo y otra de refractariedad hacia el exogrupo. El acto de descortesía de fustigación se conforma con dos ataques: primero, se ordena el cese de la actividad comunicativa (*the blame on Andrea or anyone for that matter has got to stop* ‘hay que dejar de culpar a Andrea o a cualquier otra persona’) que impacta de manera negativa sobre otro miembro en relación de dependencia (*As her manager, I will own the details she did or did not collect* ‘Como su gerenta, me haré responsable de los detalles que recopiló o no’) y, segundo, se alorepresenta contraproductividad en el exogrupo (*En the time it has taken to collect and write emails a lot of this could have been completed* ‘En el tiempo que se ha tardado en buscar y escribir correos electrónicos, mucho de esto podría haberse completado’). La

estrategia es contraatacar con una impugnación de la responsabilidad atribuida para luego, una vez que se ha requerido el cese de la actividad comunicativa, volver a atacar atribuyendo responsabilidad. Se identifican diversos recursos atenuantes (*respectfully* ‘respetuosamente’) y expresiones de cortesía (*I appreciate your continued support ...* ‘Agradezco tu continuo apoyo ...’). Sin embargo, tales recursos dan cuenta de una actividad de imagen de cortesía en tanto y en cuanto prevalezca el curso de acción impuesto.

4.3 Estrategia de contraataque por acatamiento forzado de la responsabilidad

El *acatamiento forzado de la responsabilidad* es otra de las estrategias posibles para contraatacar una atribución de responsabilidad. Los recursos modalizadores deónticos que se privilegian para ello son comisivos y obligativos, en tanto se produce una actividad comunicativa en donde se deja en claro la *aceptación bajo protesta*. La descortesía se ejerce como una actividad comunicativa con la que no se acepta de manera voluntaria la responsabilidad atribuida, sino que se la admite bajo coacción, se claudica ante la misma. Es un contraataque porque se explicita un *yo* que se reconoce invalidado en las funciones que le son propias en la estructura institucional-organizacional por un estamento con poder jerárquico superior. El efecto social que se interpreta ante esta actividad de imagen supone una referencia ante ese otro estamento, al que no se puede acceder directamente por estar mediado por la jerarquía que provoca, precisamente, tal respuesta. En ese sentido, la estrategia deóntica para ejercer descortesía es visibilizar la relación de menor poder en la que el sujeto se encuentra y claudicar sobre lo que de otro modo se podría haber impugnado. El contraataque se presenta como una forma impuesta que se la acepta por estar en una relación de inferioridad o de vulnerabilidad en el lugar de trabajo. Se promete hacer lo que sea necesario hacer, por sobre las decisiones individuales y cumpliendo con las exigencias del grupo. El contorno del *yo* se pone de manifiesto por lo realizativo porque es una necesidad impuesta, aunque se cieme sobre ello la posibilidad de actividades comunicativas como la queja o reproche. En tal sentido, esta opción de contraataque tiene menor intensidad que la referida anteriormente porque lo permisivo (en términos de *posibilidad*, autorizar o prohibir algo) tiene un carácter *contingente*: puede o no producirse como recurso de la estrategia de descortesía según el poder del individuo en la comunidad de práctica descortés. Para ejemplificar esta estrategia, se analiza a continuación S4-7.

La intervención S4-7 es parte de una secuencia que, como se mencionó en la sección anterior, persigue el propósito laboral de corregir dos documentos con el equipo de control de calidad, aplicando las enmiendas requeridas y resolviendo

los comentarios de mejora realizados. Luego de varias revisiones, que se reflejan en S4-1 y S4-4, Zanello, Tomás [0-NJ-ARG] acepta un cambio con el cual no estaba de acuerdo, rehace uno de los documentos y refiere por último que está recibiendo un trato abusivo.

(5) S4-7

<p>From: Zanello, Tomás [0-NJ-ARG] Sent: Friday, June 06, 2008 3:15 PM To: Green, Donna [1-NJ-USA]; Swan, Tammy [1-NJ-USA]; Ibarren, L [2-J-ARG] Cc: Díaz, María Noelía [2-J-ARG]; Valsiner, Jenn [3-J-USA]; Pitzer, Shana [2-J-USA] Subject: RE: [Project]</p> <p>Hi All,</p> <p>I've rechecked and redone the LG to avoid further confusions. Please find the new versions here: [Path to documents]</p> <p>As for the rest, I was just trying to find a reason for not pressing the Accept All Changes button... I think the "both Donna Harry and Jennifer agreed with me" and the "so I don't understand why you continue to argue this point" are abusive ad hominem arguments.</p> <p>Thanks, Tomás</p>	<p>De: Zanello, Tomás [0-NJ-ARG] Fecha: Friday, June 06, 2008 3:15 PM Para: Green, Donna [1-NJ-USA]; Swan, Tammy [1-NJ-USA]; Ibarren, L [2-J-ARG] Cc: Díaz, María Noelía [2-J-ARG]; Valsiner, Jenn [3-J-USA]; Pitzer, Shana [2-J-USA] Asunto: RE: [Project]</p> <p>Hola a todos:</p> <p>He vuelto a revisar y rehacer el LG para evitar confusiones adicionales. Encuentren las nuevas versiones aquí: [Ruta de archivo a los documentos]</p> <p>En cuanto al resto, solo estaba tratando de encontrar una razón para no presionar el botón Aceptar todos los cambios ... Creo que "tanto Donna Harry como Jennifer estuvieron de acuerdo conmigo" y "así que no entiendo por qué continuas argumentando sobre este punto" son argumentos abusivos ad hominem.</p> <p>Gracias, Tomás</p>
---	---

Equivalencia 5 para S4-7

El ataque se produce a través de un reproche por la recarga de tareas laborales, en tanto que se debió rehacer uno de los documentos ya producidos (*I've rechecked and redone the LG to avoid further confusions* 'He vuelto a revisar y rehacer el LG para evitar confusiones adicionales'). Se compromete una imagen de refractariedad con el grupo de control de calidad a través de una actividad comunicativa que pone el acento sobre lo repetitivo (*rechecked* 'vuelto a revisar', *redone* 'vuelto a hacer', *avoid further* 'evitar más') para formalizar un acto cortés con propósito descortés. Este propósito de descortesía se revela en la referencia a la discusión previa en la secuencia (*I was just trying to find a reason for not pressing the Accept All Changes button* 'solo estaba tratando de encontrar una razón para no presionar el botón Aceptar todos los cambios'). En esta actividad comunicativa, se explicita que se debe proceder de una forma no deseada para

aceptar todos los comentarios sin discusiones y, así, evitar una actitud obcecada o renuente a recibir devoluciones por el equipo de control de calidad.

La estrategia es contraatacar precisamente al mostrar que se claudica ante otro miembro, expresando que se acata tal como se requiere. Se involucra con esto una imagen de refractariedad expresada a través de un acto de descortesía de fustigación que *denuncia coacción* y que tiene los efectos sociales que se han identificado en S4-8. Esta acusación muestra el *acatamiento forzado*, una coacción que posiciona a un *yo* en lo realizativo con contornos impuestos por terceros como necesario. Esta estrategia de descortesía toma como recursos aspectos deónticos obligativos y permisivos: la responsabilidad se muestra acotada y desligada del individuo, que parece renunciar a la misma por efecto de la fuerza de otros miembros en la comunidad de práctica descortés.

4.4 Estrategia de ataque o de contraataque por naturalización de la responsabilidad

La *naturalización de la responsabilidad* es una estrategia que en el corpus analizado se esgrime como ataque o contraataque en la descortesía. Toma como recursos deónticos los que permiten expresar la idea general de *actuar como se debe actuar* y se producen para ello actividades comunicativas y de imagen ejercidas en la descortesía. Se reconoce una *responsabilidad natural* fundada por una cultura institucional y habilitada por la estructura jerárquica organizacional. Hay un *deber de actuación* general dado por el grupo, la comunidad laboral o la misma empresa, según los contratos laborales y sociales suscriptos. En este sentido, la *naturalización* es un constructo deóntico por el cual *uno es responsable y tiene la responsabilidad de*, lo cual es independiente al mismo individuo ya que es provisto por el ambiente laboral. La estrategia de descortesía que se pone en funcionamiento por apelación a la *naturalización de la responsabilidad* difiere sustancialmente de las estrategias de atribución, impugnación o acatamiento forzado de la responsabilidad, en tanto que el eje deóntico se centra en lo *posible* y las admisibilidades que allí se presentan como autorizaciones o prohibiciones. Para ilustrar esta idea, se analizan a continuación S3-19 y S11-8.

La intervención S3-19 es una respuesta a S3-14, secuencia referida anteriormente (cf. §4.1). En este caso, Green, Donna [1-NJ-USA] se identifica en un endogrupo con Carr, Dylan [1-NJ-USA], mientras que Ibarren, Luisa [2-J-ARG] y Sirignano, Darío [1-NJ-ARG] se identifican en otro (cf. S3-6, S3-8, S3-10, y S3-15). En las actividades comunicativas se discuten los procesos y procedimientos productivos según las normas de la empresa.

(6) S3-19

<p>From: Green, Donna [1-NJ-USA] Sent: martes, noviembre 01, 2011 12:32 PM To: Carr, Dylan [1-NJ-USA]; Ibarren, Luisa [2-J-ARG]; Sirignano, Darío [1-NJ-ARG] Cc: Brown, Ruth [1-NJ-USA] Subject: RE: Calibration: Project:Course DDD - Ready for Senior Analyst Review!</p> <p>Did we? Yeah--we at least followed the same calibration process we have always used.</p> <p>Darío does his own thing. Like—hd [*he] puts LID in filenames instead of PR. I understand the sentiment, but PR iz the convention.</p>	<p>From: Green, Donna [1-NJ-USA] Sent: martes, noviembre 01, 2011 12:32 PM To: Carr, Dylan [1-NJ-USA]; Ibarren, Luisa [2-J-ARG]; Sirignano, Darío [1-NJ-ARG] Cc: Brown, Ruth [1-NJ-USA] Subject: RE: Calibration: Project:Course DDD - Ready for Senior Analyst Review!</p> <p>¿Lo hicimos? Sí, al menos seguimos el mismo proceso de calibración que siempre hemos usado.</p> <p>Darío hace lo suyo. Como-- pone LID en los nombres de los archivos en lugar de PR. Entiendo el motivo, pero PR es la convención.</p>
--	---

Equivalencia 6 para S4-19

El ataque se orienta a des-idealizar la participación de Sirignano, Darío [1-NJ-ARG] como miembro del grupo, presentando una imagen de refractariedad por parte de Green, Donna [1-NJ-USA] hacia la imagen de autonomía que presenta en su desempeño laboral (*Darío does his own thing* ‘Darío hace lo suyo’). Este es un acto de descortesía de fustigación expresado a partir de la crítica o el comentario irónico, que atribuye al destinatario errores en el seguimiento de las normas estandarizadas de producción dentro del ambiente laboral (*hd [*he] puts LID in filenames instead of PR* ‘pone LID en los nombres de los archivos en lugar de PR’). En esta estrategia de descortesía, no interesan las necesidades del individuo, que permitirían explicar determinadas inobservancias de lo establecido en las prácticas de la comunidad, sino que se refuerzan los recursos modalizadores que autorizan o prohíben un determinado curso de acción acorde con las normas. Se ejerce descortesía en una estrategia que *naturaliza la responsabilidad*, prevista por los roles laborales, sus jerarquías y funciones dentro de la estructura organizacional. Los ataques efectuados apelan a ese orden dado para normalizar lo esperado para el rol.

La secuencia de la intervención S11-8 tiene como eje un intercambio entre dos gerentas sobre la distribución de la carga de trabajo para Abta, Alison [0-NJ-USA] en los proyectos de una u otra. El conflicto se produce cuando Ibarren, Luisa [2-J-ARG] entiende que Abta, Alison [0-NJ-USA] debe poder hacer múltiples tareas a la vez según las prioridades establecidas. Supone además que la empleada misma debe encargarse de comunicar dificultades o atrasos. En S11-8, Powell, Michelle [2-J-USA] afirma tener una perspectiva diferente: esperaba que su colega Ibarren, Luisa [2-J-ARG] hubiera podido colaborar con la coordinación de las asignaciones,

expectativa que no se cumple. Como consecuencia, le informa que trabajará con Dowd, Emma [3-J-USA] y con Abta, Alison [0-NJ-USA] para asegurar que el volumen de trabajo se distribuya apropiadamente.

(7) S11-8

<p>From: Powell, Michelle [2-J-USA] Sent: Thursday, April 28, 2011 1:30 PM To: Ibarren, Luisa [2-J-ARG] Cc: Dowd, Emma [3-J-USA] Subject: RE: Update- Init Products</p> <p>Thanks Lu. I have a bit of a different perspective and I was hoping you and I could help to coordinate assignments. I didn't realize that was a lot to ask. I will work with Emma and Alison to ensure that workload is distributed appropriately.</p> <p>Best, Michelle</p>	<p>De: Powell, Michelle [2-J-USA] Fecha: Jueves, Abril 28, 2011 1:30 PM Para: Ibarren, Luisa [2-J-ARG] Cc: Dowd, Emma [3-J-USA] Asunto: RE: Update- Init Products</p> <p>Gracias Lu. Tengo una perspectiva un poco diferente y esperaba que vos y yo hubiéramos podido ayudar a coordinar las tareas. No me di cuenta de que era mucho pedir. Trabajaré con Emma y Alison para garantizar que la carga de trabajo se distribuya de forma adecuada.</p> <p>Saludos, Michelle</p>
--	--

Equivalencia 7 para S11-8

El ataque se produce a través de actividades comunicativas producidas desde una posición antagonista en el tratamiento del tema laboral (*I have a bit of a different perspective* ‘Tengo una perspectiva un poco diferente’), acuerdos laborales previos que se ven frustrados (*I was hoping you and I could help to coordinate assignments* ‘esperaba que vos y yo hubiéramos podido ayudar a coordinar las tareas’) y reproches por la falta de colaboración (*I didn't realize that was a lot to ask*. ‘No me di cuenta de que era mucho pedir.’) que suponen una considerable pérdida de imagen para Ibarren, Luisa [2-J-ARG] al atribuirle contraproductividad a su rol. Estas actividades comprometen una imagen de refractariedad por parte de Powell, Michelle [2-J-USA] que desidealizan y desvalorizan la imagen de la destinataria directa, en tanto se la involucra en un propósito laboral contraproductivo y que, como resultado, ya no trabajará con ella sobre eso sino con los otros miembros (*I will work with Emma and Alison* ‘Trabajaré con Emma y Alison’). La estrategia de *naturalización de la responsabilidad* se ejerce como descortesía de fustigación al apelar a un *actuar como una colega debería haber actuado*. Con esta estrategia, se indica una falta en la aptitud de comunicación y colaboración que se espera del puesto jerárquico y se apela a restablecer el orden moral por el cual se espera determinada *responsabilidad natural* al puesto jerárquico que se ocupa.

4.5 Recapitulación de resultados

En la exploración analítica del corpus natural se interrelacionaron recursos modalizadores deónticos propios de la lengua en uso para efectuar distintos tipos de actos atribuidos a la descortesía. Se puso el foco en el concepto de la *responsabilidad* como rasgo de una imagen social básica que estructura un *orden moral*, a punto tal que se ejercita descortesía para su realización.

Se identificaron cuatro estrategias de ataque o contraataque modalizados deónticamente en la descortesía. Las primeras tres estrategias están relacionadas y refieren al *ataque por atribución de la responsabilidad* y a los *contraataques por impugnación* o *acatamiento forzado de la responsabilidad*. La última se puede producir tanto como ataque o contraataque y refiere al ejercicio de la descortesía por *naturalización de la responsabilidad*. A través de estas estrategias, se desidealiza y desvaloriza la imagen del destinatario. El propósito comunicativo ulterior es apelar a la reconstitución de un *orden moral* con una vertiente deóntica. En la Tabla 3 se resumen las estrategias de descortesía modalizadas deónticamente.

Tabla 3: Estrategias de descortesía modalizadas deónticamente.

Estrategia	Objetivo pragmático	Objetivo de descortesía
<i>Atribución de la responsabilidad</i>	Instaurar un determinado estado de cosas para el cual se espera una toma de acción.	Atacar con una posición del <i>yo</i> que promete o amenaza, autoriza o prohíbe, impone o exige.
<i>Impugnación de la responsabilidad atribuida</i>	Rechazar la atribución de responsabilidad	Contraatacar para interponer y reafirmar un <i>yo</i> .
<i>Acatamiento forzado de la responsabilidad</i>	“Aceptar bajo protesta”, indicar coacción	Contraatacar mostrando que el <i>yo</i> está siendo forzado, coaccionado.
<i>Naturalización de la responsabilidad</i>	“Actuar como se debe actuar” para (re)afirmar una estructura jerárquica	Atacar porque es “natural”, admisible, esperado o “estructural”

5 Conclusión

En este trabajo se analizó un corpus natural de correos electrónicos en función de la presentación del comportamiento descortés como la expresión conceptualizada de una *actitud negativa* mediante el inglés como *lingua franca*. En

particular, y dadas las características de los ambientes laborales institucionales-organizacionales abordados, se eligió poner el foco en analizar los *recursos deónticos* que se utilizan para la conformación de estrategias de descortesía. Estos recursos se identificaron a través de aspectos sobre lo que es *realizable, posible y necesario hacer* para una determinada situación y en un contexto dado, los cuales se ponen en función estratégica para el ejercicio de la descortesía. Ello llevó a formular cuatro estrategias relacionadas con la descortesía, con eje en una noción de *responsabilidad* y para el mantenimiento o la reinstauración de un *orden moral* en los ambientes laborales estudiados.

Se consideró la *atribución de la responsabilidad* como una estrategia para instaurar un determinado estado de cosas y por la cual se espera una toma acción: la descortesía se ejercita para atacar con una posición del *yo* que promete o amenaza, autoriza o prohíbe, impone o exige. La *impugnación de la responsabilidad atribuida* es una estrategia para repeler un ataque y para *interponer y reafirmar un yo*. Además, el *acatamiento forzado de la responsabilidad* es un contraataque que se produce para mostrar una *aceptación bajo protesta*, una claudicación. La descortesía se ejerce como una actividad comunicativa que no acepta de manera voluntaria la responsabilidad atribuida, sino que la admite a regañadientes, indicando coacción. Por último, la *naturalización de la responsabilidad* se esgrime para expresar la idea general de *actuar como se debe actuar*. Se reconoce una *responsabilidad natural* fundada por una cultura institucional y habilitada por la estructura jerárquica organizacional. Se ejercita descortesía con un eje deóntico centrado en lo *posible* y las admisibilidades que allí se presentan como autorizaciones o prohibiciones. A través de estas estrategias, se desidealiza, desvaloriza y disminuye la imagen del otro con el propósito ulterior de reconstituir un *orden moral* para sostener un estado de cosas en el seno de los ambientes laborales o de la misma empresa.

Referencias

- Alvarado Ortega, B. (2016). Enunciación y percepción: la evidencialidad en los textos turísticos del español. *ONOMÁZEIN*, 33, pp. 327–342. doi:10.7764/onomazein.33.19
- Authier-Revuz, J. (1984). Hétérogénéité(s) énonciative(s). *Langages*, pp. 98–111. doi: 10.3406/lgge.1984.1167
- Bernal, M. (2007). *Categorización sociopragmática de la cortesía y de la descortesía: Un estudio de la conversación coloquial española*. Stockholm: Stockholm University.
- Bernal, M., & Hernández-Flores, N. (2016). Variación sociopragmática en la enseñanza del español: aplicación didáctica de un cuestionario de hábitos sociales. *Journal of Spanish Language Teaching*, 3(2), pp. 114–126. doi:10.1080/23247797.2016.1251785

- Bowling, N. A. & Michel, J. S. (2011). Why do you treat me badly? The role of attributions regarding the cause of abuse in subordinates' responses to abusive supervision. *Work & Stress*, 25(4), pp. 309–320. doi:10.1080/02678373.2011.634281
- Bravo, D. (1999). Imagen “positiva” vs. imagen “negativa”?, pragmática sociocultural y componentes de face. *Oralia*, 2, pp. 155–184.
- Bravo, D. (2008). The implications of studying politeness in Spanish-speaking contexts: A discussion. *Pragmatics*, 18(4), pp. 577–603. doi: 10.1075/prag.18.4.02bra
- Bravo, D. (2013). Editorial. *Sociocultural Pragmatics*, 1(1), pp 1–10. doi:10.1515/soprag-2013-0001
- Bravo, D. (2016). Aplicaciones de la pragmática sociocultural. Actividades de imagen y expresiones de subjetividad no verbales en una entrevista de la BBC de Londres al presidente de Ecuador, Rafael Correa. En Dumitrescu, D. & Bravo, D. (Eds.), *Roles situacionales, interculturalidad y multiculturalidad en encuentros en español* (pp. 123–154). Buenos Aires: Dunken.
- Briceño Velazco, Y. (2013). ‘Debe aclararse que’: Una exploración al modal debe en artículos de investigación en humanidades y en ciencias básicas y aplicadas. *Signo y Seña*, 24, pp. 123–144. doi:10.34096/sys.n24.3212
- Brown, P. & Levinson, S. C. (1987). *Politeness. Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Cordisco, A. (2003). Afiliación y desafiliación: contexto sociocultural en el análisis de la interrupción y de sus consecuencias sociales en la interacción. En Bravo, D. (Ed.), *Actas del Primer Coloquio del Programa EDICE* (pp. 149–163). Estocolmo: Programa EDICE. Recuperado de <http://edice.asice.se/?wpdmpro=bravo-2005-dunken-1>
- Cordisco, A. (2014). Macro-estrategias reactivas ante la descortesía en contextos laborales argentinos. *Cronía*, X, pp. 31–67.
- Cordisco, A. (2018). *Descortesía y gestión de la imagen social a través del correo electrónico en ámbitos laborales empresariales argentinos bilingües*. (Tesis doctoral inédita). Universidad Nacional de Córdoba, Córdoba, Argentina. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11086/14225>. doi: 10.17710/tesis.cordisco2018
- Cornillie, B. & Pietrandrea, P. (2012). Modality at work. Cognitive, interactional and textual functions of modal markers. *Journal of Pragmatics*, 44(15), pp. 2109–2115. doi: 10.1016/j.pragma.2012.10.004
- Culpeper, J. (2011). *Impoliteness: using language to cause offence*. Cambridge ; New York: Cambridge University Press.
- De Saeger, B. (2007). Evidencialidad y modalidad epistémica en los verbos de actitud proposicional en español. *Interlingüística* 17, pp. 268–277. Recuperado de <http://hispadoc.es/download/articulo/2316804.pdf>
- Downing, A. & Locke, P. ([1992] 2006). *English Grammar. A University Course* (2nd ed.). Routledge: London, New York.
- Eckert, P. & McConnell-Ginet, S. (1992). Think Practically and Look Locally: Language and Gender as Community-Based Practice. *Annual Review of Anthropology*, 21, pp. 461–490.
- Ehrenreich, S. (2018). Communities of practice and English as a lingua franca. En Jenkins, J., Baker, W. & Dewey, M. (Eds.), *The Routledge Handbook of English As a Lingua Franca* (pp. 37–50). New York: Routledge.
- Etkin, S. (2011). *El problema de la modalidad. Centralidad y marginalidad de un concepto interdisciplinario y polémico*. (Tesis de Máster). Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires. Recuperado de http://repositorio.filo.uba.ar/jspui/bitstream/filodigital/2688/1/uba_ffyl_t_2011_872354.pdf
- Etkin, S. (2016). *La modalidad*. Buenos Aires: Eudeba.

- Gallardo, S. (2017). Expresiones de obligación y función directiva en editoriales de revistas científicas. *Revista signos*, 50, pp. 26–49. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-09342017000100002&ynrm=iso
- García-Negróni, M. M. (2018). Argumentación y puntos de vista evidenciales: acerca del condicional citativo en el discurso periodístico y en el discurso científico. *Boletín de Linguística*, XXX, pp. 86–109.
- García-Negróni, M. M. (2019). El enfoque dialógico de la argumentación y la polifonía, puntos de vista evidenciales y puntos de vista alusivos. *RILCE. Revista de Filología Hispánica*, 35, pp. 521–549. doi:10.15581/008.35.2.521–49
- Gauchet, M. (1998). Essai de psychologie contemporaine. Un nouvel âge de la personnalité. *Le Débat*, 99(2), pp. 164–181. doi:10.3917/deba.099.0164
- Giddens, A. ([1984]1986). *The Constitution of Society: Outline of the Theory of Structuration*. Cambridge-Oxford: Polity Press-Basil Blackwell.
- Goffman, E. (1967). *Interaction ritual. Essays on face-to-face behavior*. New York: Doubleday Anchor Books.
- Goffman, E. (1981). *Forms of Talk*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Goffman, E. ([1959] 2004). *La presentación de la persona en la vida cotidiana*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Grau Tarruell, M. (2003). *La modalització: manifestacions de la subjectivitat lingüística en els discursos acadèmics oral i escrits*. (Tesis doctoral). Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona. Recuperado de <https://www.tdx.cat/handle/10803/4830>
- Haugh, M. (2007). The discursive challenge to politeness research: An interactional alternative. *Journal of Politeness Research*, 3, pp. 295–317.
- Haugh, M. (2013). Disentangling face, facework and im/politeness. *Pragmática Sociocultural*, 1(1), 46–73.
- Haugh, M. (2015). Impoliteness and taking offence in initial interactions. *Journal of Pragmatics*, 86, pp. 36–42. doi:10.1016/j.pragma.2015.05.018
- Hernández Flores, N. (2013). Actividad de imagen: caracterización y tipología en la interacción comunicativa. *Pragmática Sociocultural*, 1(2), pp. 175–198. doi: 10.1515/soprag-2012-0012
- Hernández-Flores, N. (2016). Modalidad y direccionalidad del efecto social en la interacción hablada. En Dumitrescu, D. & Bravo, D. (Eds.), *Roles situacionales, interculturalidad y multiculturalidad en encuentros en español* (Vol. 4, pp. 193–211). Buenos Aires: Dunken.
- Izquierdo Alegría, D., González Ruiz, R., & Loureda Lamas, Ó. (2016). Un acercamiento a los fundamentos de la evidencialidad y a su recepción y tratamiento en la lingüística hispánica. En R. González Ruiz, D. Izquierdo Alegría, & Ó. Loureda Lamas (Eds.), *La evidencialidad en español* (pp. 9–46). Frankfurt, Madrid: Iberoamericana Vervuert.
- Jenkins, J. (2009). English as a lingua franca: interpretations and attitudes. *World Englishes*, 28(2), pp. 200–207. doi:10.1111/j.1467-971X.2009.01582.x
- Jimenez, A., & Flores-Ferrán, N. (2018). The Functions of the Spanish Approximators *Como* and *Como Que* in Institutional and Non-Institutional Discursive Contexts. *Pragmática Sociocultural*, 6(2), 145–171. doi:10.1515/soprag-2018-0011
- Kádár, D. Z. (2017). *Politeness, Impoliteness and Ritual. Maintaining the moral order in interpersonal interaction*. Cambridge, New York: Cambridge University Press.
- Kádár, D. Z. & Haugh, M. (2013). *Understanding Politeness*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Kaul de Marlangeon, S. (2005). Descortesía de fustigación por afiliación exacerbada o refractariedad. El discurso tanguero de la década del '20. En Bravo, D. (Ed.), *Estudios de la (des)*

- cortesía en español. Categorías conceptuales y aplicaciones a corpora orales y escritos* (pp. 299–318). Buenos Aires: Programa EDICE - DUNKEN.
- Kaul de Marlangeon, S. (2012). Encuadre de aspectos teórico-metodológicos de la descortesía verbal en español. En Escamilla Morales, J. & Henry Vega, G. (Eds.), *Miradas multidisciplinares a los fenómenos de cortesía y descortesía en el mundo hispánico* (pp. 76–106). Barranquilla: Universidad del Atlántico-Programa EDICE. Recuperado de <http://edice.asice.se/?wpdmpro=actas-del-quinto-coloquio-2012>
- Kaul de Marlangeon, S. (2014). Delimitación de unidades extralingüísticas de análisis del discurso de (des)cortesía. *Signo y Señal*, 26, pp. 7–22. doi:10.34096/sys.n26.3107
- Kaul de Marlangeon, S. (2017). Tipos de descortesía verbal y emociones en contextos de cultura hispanohablante. *Pragmática Sociocultural*, 5(1), pp. 1–23. doi:10.1515/soprag-2017-0001
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1997). *La enunciación. De la subjetividad en el lenguaje*. Buenos Aires: EDICIAL.
- Landmark, A. M. D., Gulbrandsen, P. & Svennevig, J. (2015). Whose decision? Negotiating epistemic and deontic rights in medical treatment decisions. *Journal of Pragmatics*, 78, pp. 54–69. doi: 10.1016/j.pragma.2014.11.007
- Linares-Bernabéu, E. (2019). “En serio, de verdad, os lo juro”. El uso de los modalizadores epistémicos con función intensificadora en el monólogo humorístico subversivo. En *Pragmática Sociocultural*, 7(2), pp. 183–204. doi:10.1515/soprag-2019-0018
- Lindström, A. & Weatherall, A. (2015). Orientations to epistemics and deontics in treatment discussions. *Journal of Pragmatics*, 78, pp. 39–53. doi: 10.1016/j.pragma.2015.01.005
- Lyons, J. (1977). *Semantics* (Vol. 2). Cambridge: Cambridge University Press.
- Maingueneau, D. (2005). Modalidad, Modalización. En Charaudeau, P. & Maingueneau, D. (Eds.), *Diccionario de análisis del discurso* (pp. 391–395). Buenos Aires: Amorrortu.
- Marcovecchio, A. M., Albano, H., & Kaller, A. (2014). “De + infinitivo”: Entre la modalidad deóntica y la condicionalidad. *Signo y Señal*, 25, pp. 215–229. doi:10.34096/sys.n25.3073
- Maynard, S. (1993). *Discourse modality. Subjectivity, emotion and voice in the Japanese language*. Amsterdam: John Benjamins.
- Mintzberg, H. (1979). *The Structuring of Organizations*. Montreal: Prentice-Hall.
- Mitchell, N., & Haugh, M. (2015). Agency, accountability and evaluations of impoliteness. *Journal of Politeness Research*, 11(2), pp. 207–238. doi:10.1515/pr-2015-0009
- O’Driscoll, J. (2017). Face and (Im)politeness. En Culpeper, J., Haugh, M. & Kádár, D. (Eds.), *The Palgrave Handbook of Linguistic (Im)Politeness* (pp. 89–118). London: Palgrave Macmillan.
- Palmer, F. R. (2001). *Mood and modality*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Rodríguez, L., & Uresti, G. S. A. (2015). La atenuación en el doblaje y la subtitulación de *The Green Mile*. *Textos en Proceso*, 1(2), pp. 332–359. doi:10.17710/tep.2015.1.2.5Irodriguez
- Sennet, R. (2000). *La corrosión del carácter: las consecuencias personales del trabajo en el nuevo capitalismo*. Barcelona: Anagrama.
- Soler-Bonafont, M. A. (2018). Sobre *creo (que)* subjetivo (e intensificador) en las sesiones de debate parlamentario. *Textos en Proceso*, 4(1), pp. 61–92. doi:10.17710/tep.2018.4.1.4solerbonafont
- Spencer-Oatey, H. (2003). Developing a framework for non-ethnocentric ‘politeness’ research. En Bravo, D. (Ed.), *Actas del Primer Coloquio del Programa EDICE. ‘La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes.’* (pp. 86–96). Estocolmo: Universidad de Estocolmo-Programa EDICE. Recuperado de <http://edice.asice.se/?wpdmpro=actas-del-primer-coloquio-del-programa-edice>

- Stewart, M. (2008). Protecting speaker's face in impolite exchanges: The negotiation of face-wants in workplace interaction. *Journal of Politeness Research*, 4(1), pp. 31–53. doi: 10.1515/PR.2008.002
- Svennevig, J. & Djordjilovic, O. (2015). Accounting for the right to assign a task in meeting interaction. *Journal of Pragmatics*, 78, pp. 98–111. doi: 10.1016/j.pragma.2014.12.007
- Tosi, C. (2013). Huellas de lo políticamente correcto en libros de texto argentinos: la “modalización autonómica”. *Pragmática Sociocultural*, 1(2), pp. 251–281. doi:10.1515/soprag-2013-0010
- Tuncer, S. (2015). Walking away: An embodied resource to close informal encounters in offices. *Journal of Pragmatics*, 76, pp. 101–116. doi: 10.1016/j.pragma.2014.11.012
- Turner, J. H. (2010a). *Theoretical Principles of Sociology* (Vol. 2: Microdynamics). New York: Springer-Verlag.
- Turner, J. H. (2010b). *Theoretical Principles of Sociology* (Vol. 1: Macrodynamics). New York: Springer-Verlag.
- Vela Delfa, C. (2005). *El correo electrónico: el nacimiento de un nuevo género*. (PhD). Universidad Complutense de Madrid, Madrid. Recuperado de http://www.galanet.eu/publication/fichiers/tesis_cristina_vela_delfa.pdf
- Verstraete, J. C. (2005). Scalar quantity implicatures and the interpretation of modality: Problems in the deontic domain. *Journal of Pragmatics*, 37(9), pp. 1401–1418. doi: 10.1016/j.pragma.2005.02.003
- Wenger, E. (1998). *Communities of practice: Learning, Meaning, and Identity*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Wood, J. K., Fabrigar, L. R. (2015). Attitudes. En Dunn, D. S. (Ed.), *Oxford Bibliographies in Psychology*. Oxford: OUP. doi: 10.1093/obo/9780199828340-0074
- Yeoh, J. (2014). Workplace email communication in New Zealand and Malaysia: three case studies. (PhD). Victoria University of Wellington, Victoria.

Article note: Basado parcialmente en el capítulo 6 de la tesis doctoral de Cordisco (2018).