

DESCORTESÍA IDEOLÓGICA Y CONSTRUCCIÓN DE IMAGEN SOCIAL EN UNA ENTREVISTA POLÉMICA

(Ideological discourtesy and construction of social image in a controversial interview)

Lésmer Montecino Soto¹
Pontificia Universidad Católica de Chile

María Cristina Arancibia²
Pontificia Universidad Católica de Chile

ABSTRACT

In the context of critical discourse studies, this article aims to provide linguistic evidence on the construction of social images realized in ideological (im)politeness. The process of social image construction is carried out following the patterns of a controversial radio interview. Our main objective is to account for the linguistic-discursive resources involved in the construction of a social image, on the one hand, and on the other, in the negotiation of meanings that enable naturalization and discursive denaturalized states of things that generate 'ideological commitment', be it progressive or conservative.

Keywords: *Social Image. Ideological Discourtesy. Controversial Discourse. Discourse (Im) Politeness.*

RESUMO

No contexto dos estudos críticos do discurso, este artigo tem como objetivo observar a construção de imagens sociais por meio da (des)cortesía ideológica em uma entrevista polêmica veiculada pela rádio. Temas polêmicos, na mídia, supõem um diálogo frontal entre um discurso dominante e um discurso de resistência. Neste contexto, nossa proposta é observar os recursos linguístico-discursivos implicados na construção da imagem social, por uma parte, e por outra, na negociação de significados que possibilitam a naturalização e a desnaturalização discursiva de estados de coisas que geram um "compromisso ideológico", seja este progressista ou conservador.

Palavras-chave: *Imagem Social. Descortesía Ideológica. Discurso Polêmico. Discurso (Des)Cortês.*

INTRODUCCIÓN

En el marco de los estudios críticos del discurso (FAIRCLOUGH, 2012), este artículo toma como objeto de estudio una entrevista radial de actualidad política que da cuenta de la construcción de imágenes sociales (FUENTES, 2013) por medio de la descortesía ideológica (KAUL DE

¹ Lésmer Antonio Montecino Soto, Profesor Asociado, Facultad de Letras, Pontificia Universidad Católica de Chile. Dr. en Lingüística, Universidad de Valladolid, España. Áreas de investigación: Análisis del Discurso, Estudios del discurso de la Cortesía en Español. Investigador responsable de los Proyectos FONDECYT N°1071094 “El discurso de las personas en situación de calle en Santiago de Chile”; FONDECYT N°1120784, “Representaciones discursivas sobre la pobreza en ciberperiódicos chilenos”; FONDECYT N°1171665 “La (des)cortesía en programas de radio en Santiago de Chile”. Miembro de REDLAD (Red Latinoamericana de Análisis Crítico del Discurso de la Pobreza en América Latina) y miembro de la Asociación Latinoamericana de Estudios del Discurso ALED.

² María Cristina Arancibia, doctora en Lingüística por la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso (PUCV), profesora asistente en la Facultad de Letras de la Pontificia Universidad Católica de Chile; Coordinadora del Programa de Magíster en Inglés como Lengua Extranjera (ILE). Áreas de investigación son análisis del discurso y desarrollo de las competencias de comprensión y producción del discurso en segundas lenguas. Coinvestigadora en el proyecto FONDECYT 1120784, “Representaciones discursivas sobre la pobreza en ciberperiódicos chilenos”.

MARLANGEÓN; CORDISCO, 2014).³ Desde esta perspectiva, el análisis de un tema polémico entrega evidencia lingüística, sobre estrategias discursivas⁴ que caracterizan el discurso hegemónico acerca de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), por otro, sobre la molestia ciudadana desplegada a través de estrategias de resistencia a dicho discurso dominante.

En este contexto, nos proponemos, dar cuenta de los recursos lingüístico-discursivos implicados en la construcción de imagen social, por una parte, y por otra, en la negociación de significados que posibilitan la naturalización y desnaturalización discursiva de estados de cosas que generan ‘compromiso ideológico’ en el marco de una interacción radial propia del discurso político – aquel discurso que hace observable la ideología desde la argumentación que lo sustenta (FAIRCLOUGH; FAIRCLOUGH, 2012)– según la orientación del programa. Lo anterior, a través del trabajo interaccional –actividad dirigida a la construcción y negociación de relaciones e identidades dentro de contextos sociales específicos (BOUSFIELD, 2008, p. 72; BOUSFIELD; LOCHER, 2008; LOCHER, 2008; LOCHER; WATTS, 2005; MILLS, 2011; LOCHER, 2004)– basado, específicamente, en la descortesía ideológica como estrategia discursiva que permite, por una parte, regular la distancia–proximidad en las relaciones interpersonales cotidianas y, por otra, la mantención o desafío del orden social imperante (KAUL DE MARLANGEÓN; CORDISCO, 2014).

1 SOBRE LA CONVERSACIÓN Y EL DISCURSO POLÉMICO RADIAL

La conversación cara a cara es la interacción más genuina de la que disponemos los seres humanos para comunicarnos. Es a través de la conversación, y de los géneros que la constituyen, entre ellos la entrevista, que se reproducen discursivamente nuestras experiencias en el mundo, nuestras valoraciones sobre dichas experiencias, nuestros posicionamientos, nuestros miedos y nuestros modos de hacer y de categorizar la ‘realidad’ desde las identidades/imágenes sociales y roles discursivos

³ Los contenidos de este artículo se enmarcan en el proyecto FONDECYT N° 1171665 “La (des)cortesía en programas de radio en Santiago de Chile” (2017-2019).

⁴ Entendemos por **estrategias discursivas** aquellas construcciones lingüísticas que trascienden sus significados literales para evidenciar finalidades que se justifican en el nivel de los discursos. Estos no se conciben como actividades individuales, sino como modos de acción que operan sobre el mundo y sobre los individuos. En otras palabras, nos referimos a prácticas sociales con un propósito específico definidas como el modo en el que las expresiones gestionan el discurso con una determinada finalidad comunicativa (BRAVO, 2015: p. 57-58).

asumidos y emergentes en la interacción (THORNBORROW, 2015; HERRING, 2013B; BUCHLOTZ Y HALL, 2005; CHARAUDEAU; MAINGUENEAU, 2002).

En este marco, los auditores cuentan, en la actualidad, gracias a YouTube, con programas de radio televisados o *streaming*, *podcast* o archivos de audio y selecciones de fragmentos de programas polémicos, magazinescos o de entretenimiento pura que permiten acceder, en diferido o en directo, a una multiplicidad de saberes, experiencias y valoraciones sobre el mundo, a través de debates y conversaciones espontáneas o semiespontáneas (GONZÁLEZ SANZ; LÓPEZ MARTÍN, 2013; LÓPEZ MARTÍN, 2013; CEBRIÁN, 2007). Quienes conversan y construyen opinión en las radios, lo hacen desde una pauta que permite que, establecido el tópico, fluya una interacción en que afloran topoi, ironías, metáforas, chistes, bromas, comentarios, juicios, prejuicios, valoraciones y formas de ver el mundo que reproducen –en términos de discurso cotidiano– estados de cosas que nos conectan con ‘la vida misma’. El auditor obtiene entretenimiento; escucha conversaciones, entrevistas y debates polémicos, música, consejos, información, en fin, conocimiento cotidiano y a veces especializado sobre temas de actualidad; todo ello, en una relación que implica el saber y la opinión de quienes hablan desde un estudio radial y el interés e identificación de quienes los reciben en los más diversos espacios geográficos y culturales.

En el ámbito radial, la oralidad, más allá de la conversación, se materializa también en el discurso polémico, esto es, en programas de opinión y debate. Al respecto, Montero (2016, p. 12), señala que “lo polémico es constitutivo de la argumentación y del lenguaje mismo”; Plantin (2003) refuerza esta idea al aseverar que el desacuerdo es siempre, lingüísticamente, más rico y desafiante que el acuerdo y es justamente esta particularidad la que confiere al discurso polémico un interés innegable para los estudios lingüístico-discursivos.

En este contexto, importaría desde el trabajo interaccional observar qué ocurre con los recursos lingüístico-discursivos de cortesía y descortesía que modulan y tensionan el desacuerdo, la refutación, la resemantización, la descalificación y la reformulación, solo por citar algunos aspectos relevantes de la polémica en radio. Según Garand (1989), lo polémico determina lo que se denomina polémica –conflicto espectacularizado entre discursos–. Lo polémico es potencialmente una guerra en que lo social es el espacio de lucha y contradicción entre clases, entre valores; la polémica, en consecuencia, debemos entenderla como “una guerra verbal (cuyas armas son las palabras), que implica exterminar simbólicamente al otro” (KERBRAT-ORECCHIONI, 2016, p. 97); se trata de un discurso surgido e instalado en un contexto más restringido, en un ámbito de relaciones interdiscursivas

más específico (MONTERO, 2016) y se constituiría, en objeto de estudio en cuanto realización discursiva de la oralidad radial. Cabe dejar en claro que no todos los intercambios orales son polémicos; *polémico* se aplica solo a ciertos tipos de “discursos en interacción”, especialmente a los debates “que pueden considerarse como el prototipo mismo del género polémico” (KERBRAT-ORECCHIONI, 2016, p.98 [1980]). Así, un texto polémico se define porque el conjunto de sus propiedades semánticas, retóricas, enunciativas y argumentativas, tienen como objetivo pragmático dominante descalificar al objeto que toma como blanco, con el fin de destruirlo en cuanto adversario discursivo⁵ (KERBRAT-ORECCHIONI, 2016).

De lo anterior, se infiere que ninguno de los rasgos señalados se da en abstracto. De este modo adscribimos a la postura de Fairclough (2012, 2003), para quien los géneros son maneras de relacionarse discursivamente. En concreto, los géneros median entre el discurso (nivel de la representación) y el estilo (nivel de la identificación individual). En las conversaciones de radio, en los programas de opinión y de debate y en las entrevistas, los interlocutores cuando emiten sus comentarios lo hacen desde un estilo individual, en el marco de normas socioculturales. En otras palabras, la interacción, dependiendo de su propósito se asocia “con ‘libretos culturales’, reglas o guías tácitas y específicas de una cultura, que son las bases sobre las que fundamentamos nuestra producción lingüística y la comprensión de la producción lingüística ajena” (GARCÉS-CONEJOS, 2013, p.173).

Si consideramos los géneros como configuraciones recurrentes de significados que realizan las prácticas sociales de una cultura determinada (MARTIN; ROSE, 2008), más que pensar en géneros individuales, debemos tener en cuenta cómo se relacionan entre sí. En el *macro-género* entrevista se observa un continuum de géneros incrustados: comentarios, explicaciones, definiciones, relatos, anécdotas, chistes, bromas, justificaciones, refutaciones, descalificaciones, reformulaciones, etc., enmarcados en un contexto sociocultural, dando cuenta, como hemos señalado, del trabajo interaccional desplegado por los interactuantes. En síntesis, caracterizar el género supone observar qué y cómo hacemos con las palabras según patrones socio-semántico-culturales, tanto en términos institucionales como individuales, en un contexto que supone transformaciones que obedecen al dinamismo de nuestras prácticas sociales.

⁵ Es lo que ocurre en la entrevista que analizamos para los efectos de este artículo. En nuestros datos, entrevistadora y entrevistado a través del patrón pregunta-respuesta, entran en debate con el propósito de imponer una posición, desarticulando la del oponente.

2 EL DISCURSO CORTÉS DESDE EL PARADIGMA POSMODERNISTA

En cada interacción, la radial no es una excepción, los hablantes despliegan un esquema de actos verbales y no verbales –actividad cortés– que les permite expresar su punto de vista respecto de la situación, y al mismo tiempo, autoevaluarse y evaluar al resto de los participantes en relación con su participación. De lo anterior se concluye que no existe ninguna situación de habla, por más trivial que esta sea, que no requiera de cada participante una preocupación constante del modo en que trata tanto a los demás interlocutores como a sí mismo, en virtud de la construcción de su imagen social (GOFFMAN, 1967). Contextualmente, la actividad cortés considera el beneficio del interlocutor y su efecto interpersonalmente positivo (BRAVO, 2005); tiene como objetivo último la búsqueda del equilibrio entre ambos interactuantes (HERNÁNDEZ FLORES, 2004; BERNAL, 2005).

En dicho contexto, siguiendo a Bousfield (2008), entendemos el trabajo interaccional como una actividad dirigida a la construcción y negociación de relaciones e identidades dentro de contextos sociales a través de recursos corteses y descorteses; asimismo, entendemos la cortesía como una actividad comunicativa cuya especificidad consiste en quedar bien con el otro, en un marco de normas y códigos sociales que se suponen conocidos por los hablantes (BRAVO, 2005; FUENTES 2013). ‘Quedar bien con el otro’ implica un compromiso con la propia imagen social definida como atributos sociales de un sujeto aprobados en virtud de su interacción (GOFFMAN, 1967), mediante comportamientos aceptados por los interactuantes como miembros de un grupo. Como se observa, la imagen social posee un soporte sociocultural que aparece vinculado a cualidades individuales y entidades abstractas como el honor, el respeto, la estima y el yo y se crea y recrea en cada situación interactiva (BRAVO, 2005; SPENCER-OATEY, 2007, 2012; WATTS, 2003, 2008; MONTECINO, 2010, FUENTES, 2013). En términos concretos, podemos caracterizar la imagen social como la manera en que el individuo se percibe a sí mismo y quiere ser percibido por los demás; es la representación que el hablante construye de sí en el transcurso de la interacción (FUENTES, 2013).

Asimismo, Locher y Watts (2005, p. 11), sostienen que el trabajo interaccional puede entenderse como equivalente al nivel interpersonal de la comunicación de Halliday (1978), cuyo foco de interés se centra en las *negociaciones de la gente por el poder en la interacción*. Asimismo, Locher (2004, p. 51) señala que "el proceso de definición de las relaciones en la interacción se denomina gestión de imagen o trabajo interaccional", y declara su preferencia por esta última denominación, considerando que *pone de relieve la participación de al menos dos interactuantes que despliegan una serie de recursos con el fin de construir y de negociar sus sentidos y significados*.

Desde el paradigma posmodernista, la cortesía se concibe en el marco del proceso interactivo de la comunicación como una actividad que no puede establecerse de manera predictiva –nada es cortés o descortés *per se*– sino que se define según la situación concreta de habla y la evaluación realizada por el destinatario en términos de efecto en el continuum cortés/descortés. Asimismo –señalan– “la cortesía no puede valorarse atendiendo a enunciados aislados, puesto que esta se negocia en unidades de discurso más amplias” (ALBELDA; BARROS, 2013, p. 60-61); se trata, en consecuencia, de un acercamiento de carácter discursivo (LOCHER, 2012). El trabajo interaccional/interpersonal, desde este punto de vista, constituye el objetivo de la (des)cortesía.

En el mismo paradigma, podemos observar alguna contradicción: Watts (1989) reconoce un *comportamiento diplomático* y Meier (1995), un *comportamiento apropiado* hecho que nos haría pensar que existe una forma de actuación socialmente esperada para una determinada situación comunicativa (ALBELDA; BARROS, 2013). Lo anterior nos permitiría categorizar los comportamientos comunicativos como no marcados en el sentido de que son los adecuados a la situación de habla y los comportamientos comunicativos marcados negativamente como descorteses en la medida en que su efecto es evaluado como descortés e inadecuado. Este posicionamiento posmoderno ofrece una perspectiva más amplia que los posicionamientos teóricos clásicos (BROWN; LEVINSON, 1978; LAKOFF, 1973; FRASER; NOLEN, 1981; LEECH, 1983), pues posibilita explicar en profundidad, tanto los comportamientos corteses (no marcados) como los no corteses (marcados).

3 CORTESÍA Y DESCORTESÍA IDEOLÓGICA EN LA INTERACCIÓN MEDIÁTICA

La interacción mediática radial es una situación comunicativa constituida por actores sociales, profesionales o no, que realizan conscientemente una actividad pública (FUENTES, 2013). Saben que en el momento de la interacción están al aire y que son escuchados por alguien no presente que ha optado por ‘quedarse en ese lugar’ con el propósito de entretenerse, sentir la compañía de otro, obtener información u opiniones actuales sobre algún tema polémico o magazinezco de la agenda de interés general. Quienes interactúan saben que son parte de un complejo sistema de relaciones. Así, la radio ha pasado de ser un medio de difusión unidireccional a ser un sistema comunicativo basado en el diálogo, en la participación y en la interactividad. Estos rasgos ponen a prueba, en el estudio radial, la capacidad de los interactuantes de comportarse democráticamente frente a la participación de los auditores (GONZÁLEZ; LÓPEZ, 2013).

Es en este contexto que se debe desplegar la cortesía necesaria para el desarrollo de la interacción de manera bidireccional. Por una parte, hacia quien está en el estudio radial; por otra, hacia el público auditor. Es este quien, en cuanto receptor último de la actividad comunicativa, aprueba o rechaza desde su particular situación de radioescucha lo que se pone en juego en el espacio de interacción según sus propósitos como auditor –entretenerse u obtener información y opiniones sobre un tópico polémico o magazinezco de su interés– en un marco sociocultural e ideológico específico.

Actualmente, la necesidad de atraer audiencia y de competir con otros *medios*, ha impuesto a los productores de programas radiales determinados desafíos, entre los que sobresale la elección de los participantes no por sus características personales, sino en virtud de los roles que desempeñan o podrían desempeñar y de las imágenes creadas y proyectadas discursivamente al poner en ejercicio determinadas funciones. Lo anterior supone una constante tensión entre imagen social e identidad en términos de atributos que el hablante selecciona para la interacción concreta. Al parecer, en esta es más importante el grupo o la identificación con el grupo y no el propio individuo. Las características personales pasarían a un segundo plano y los individuos se convertirían en estereotipos de un comportamiento social o de una entidad grupal, que es la que se expone, comenta y agrade. Así, el ataque a un miembro de un programa radial debería interpretarse como un ataque a un grupo sociológica e ideológicamente específico.

En el medio radial, según lo observado en los materiales discursivos analizados, lo social tendría más peso que lo individual. Esto quedaría en evidencia a través de la identidad⁶ que utiliza el participante; dicha identidad estaría creada para determinada interacción y en ella se reforzarían los aspectos grupales sobre los individuales. De ello se da cuenta en programas tales como *Liberen a Nicolás* (Radio FM Tiempo 95.9), *Un país generoso* (Radio Zero, 97.7), *Pegao' en el taco* (Radio Carolina 99.3), por citar algunos. En dichos programas, “la *face* que interviene en la relación de cortesía es una identidad creada por el individuo y controlada por él, un personaje” (FUENTES, 2013, p. 18). Se trataría de identidades creadas para la afiliación grupal o para la defensa de una posición ideológica que represente el medio en que se lleva a cabo la interacción, como es el caso de *Conectados con Agricultura* (Radio Agricultura 92.1), programa polémico dirigido por Checho Hirane y que tiene

⁶ La construcción de la identidad de un actor social está ligada a procesos de representación discursiva de clasificación, de elaboración, de semejanzas y de diferencias en relación con otros actores sociales (Fairclough, 2003, Larraín, 2005). La identidad “no puede concebirse como una dimensión fija y monolítica, sino dinámica, híbrida y múltiple que se construye y adapta continuamente según el individuo se autocategoriza” (Amorós, 2014: 19-20). En este mismo sentido, se puede afirmar que la identidad, en cuanto proceso, está manejada por un sujeto sociocultural y sociohistórico inscrito en una serie de representaciones mediadas por sistemas semióticos (Garcés-Conejos, 2013; Benwell y Stokoe, 2006).

como objetivo pragmático dominante la descalificación del oponente ideológico a través de estrategias retóricas, enunciativas, semánticas y argumentativas mediadas por la cortesía y la descortesía.

En el caso de Liberen a Nicolás, transmitido entre las 08:00 y las 10:00 de la mañana, el programa es definido como *“Entretención, palabras justas y la mejor música para tu mañana. Un mazazo en el mate, terrorismo radial a la medida con Nicolás, Pablo Larraín y la señora Sonia”*. Su objetivo es entretener a un sector del público ideológicamente derechista –ideología explicitada a diario por los conductores en su propia interacción y en la interactividad con el público a través del teléfono y de las redes sociales–. En dicho programa, se comenta la vida social, algunos hitos polémicos del ámbito político, se acuerdan asados y salidas, se comentan viajes y anécdotas que hablan de la identidad de un sector de nuestra sociedad. Todo fluye a través de usos de lengua en los que el registro coloquial todo lo permea y lo cortés y descortés, en cuanto trabajo interaccional estratégico, construye imágenes sociales e identidades; promueve estereotipos y modelos de vida; reacciona discursivamente en contra de identidades que dan cuenta de cambios en las prácticas sociales y en la sociedad misma. Es la constante actividad de imagen, socioculturalmente puesta en escena en la interacción, la que permite que el público se afilie y se identifique o no con los participantes. Se consideran actividades de imagen o trabajos de imagen (GOFFMAN, 1967) aquellas acciones que se llevan a cabo con el fin de reforzar o afectar negativamente la propia imagen o la imagen de los demás (ALBELDA; BARROS, 2013).

En cuanto práctica, es importante observar la cortesía y la descortesía en el marco del trabajo interaccional para comprender la dinámica de la comunicación interpersonal, institucional, organizacional e intercultural, entre otras áreas. En términos generales, debemos asumir que la descortesía implica un comportamiento agresivo que emerge en la interacción como manifestación de poder y de manipulación (LÓPEZ MARTÍN, 2013), hecho que Culpeper, Bousfield y Wichmann (2003, p. 1545), definen como *“el uso de estrategias diseñadas para atacar la imagen del destinatario y, por lo tanto, causar conflictos sociales y falta de armonía”*. Tales actos amenazadores se realizan sin mitigadores, en contextos donde se requiere la mitigación como marcador de cortesía y/o, con agresión deliberada, es decir, con la amenaza a la imagen intensificada o maximizada con el fin de aumentar el daño infligido a la imagen (BOUSFIELD, 2007b). Debemos agregar a lo anterior que la ausencia de cortesía en un contexto, aun cuando descortés, supone la presencia de ciertos comportamientos comunicativos que son propios de una cultura específica (BARROS, 2011; ALBELDA; BARROS, 2013, p. 22). No obstante, Culpeper (2005, p. 38) redefine el problema y señala que la descortesía se

produce cuando: (1) el hablante comunica el ataque a la imagen intencionalmente, o cuando (2) el oyente percibe y / o construye el comportamiento de ataque a la imagen como intencional o, como una combinación de (1) y (2). En este punto estaríamos hablando no solo de descortesía en términos generales, sino de descortesía ideológica.

Operativamente la descortesía ideológica puede ser considerada como tal y exitosa, cuando la intención del hablante (o autor) de ofender (amenazar / hacer daño) a quien esté en rol de destinatario es evidente. En otras palabras, la descortesía ideológica debe ser entendida como un proceso en que la intención del emisor y la comprensión del receptor deben coincidir en cuanto intento de agresión y en cuanto percepción de dicho intento– (BOUSFIELD, 2007b). No obstante, la descortesía ideológica no sería, en algunos casos, origen de conflicto “*sino una estrategia interaccional*” que podría regular la tensión distancia/aproximación entre los interactuantes, restablecer la armonía entre los interlocutores o propender a la construcción de imagen social como es el caso de la entrevista que constituye nuestro material de análisis (BRENES, 2011; MILLS, 2011; MONTECINO, 2010; BOUSFIELD 2007 A/B; CULPEPER, 2005; BOLÍVAR, 2002).

No obstante, la (des)cortesía interaccional no se puede aislar de la ideología y de la variable sociológica del poder. En otras palabras, dentro de la cortesía y de la descortesía hay ideología; pero, recíprocamente, la (des)cortesía puede estar al servicio de la ideología; lo anterior con el propósito de mantener el orden social imperante o para desafiarlo” (KAUL DE MARLANGEÓN; CORDISCO, 2014, p. 157; KAUL DE MARLANGEON, 2006).

4 ENTRE EL DISCURSO POLÉMICO Y LA CORTESÍA IDEOLÓGICA

Investigar las convenciones de la cortesía de un género dado o de un tipo de discurso específico es una forma de comprender las relaciones sociales en el contexto de las prácticas e instituciones con las que está asociado (FAIRCLOUGH, 1992). En otras palabras, es una manera de conocernos a través de nuestras acciones interpersonales. Así, en el continuum cortesía/descortesía algunos periodistas han escogido la descortesía ideológica como rasgo definitorio de su identidad. Es lo que sucedería en programas como Combinación Clave (Radio La Clave 92.9, entre 09:00 y 12:00 horas) que fuera conducido por la periodista Beatriz Sánchez hasta el 21 de marzo de 2017, fecha en la cual dejó el programa para meditar acerca de la posibilidad de ser candidata a la presidencia de Chile.

Nuestra hipótesis teórica es que la profesional, a través de sus entrevistas, se construiría identitariamente como una persona que, de manera democrática, pregunta, expone sus opiniones,

respetar las de su interlocutor, pero desde la argumentación –que se inscribe en el discurso polémico– sería estratégicamente descortés al constituirse en una conciencia que busca discursivamente, por una parte, manifestar su compromiso con *lo político* y, por otra, resistir al *discurso dominante*. Referirse a *lo político* en este contexto, supone hablar del poder (van DIJK, 2008), de las leyes, de las cosas del Estado y de la nación; asimismo, supone hablar de la igualdad y de la justicia; de la ciudadanía y de la civilidad (ROSANVALLON, 2002). “Todo lo político es polémico, y, recíprocamente, todo lo polémico es político” (MONTERO, 2016. p. 14). En consecuencia, la descortesía actuaría como recurso de construcción de imagen, tanto en el discurso público como en el privado afectando tanto al emisor como al destinatario. Por ejemplo, el género entrevista tradicionalmente lo hemos entendido como una conversación entre dos partes: una persona hace preguntas/tiene el control y la otra responde, estando ambas co-presentes (WODAK, 2011); no obstante, en la actualidad el dinamismo del género permite, en el contexto de su desarrollo, que la entrevista –especialmente la radial– sea un espacio polémico de confrontación de argumentos en el que ambos interlocutores se perciben como antagónicos o como cercanos según el propósito social de la interacción y la ideología de los interactuantes, hecho que se observa a través de las estrategias de descortesía lingüística desplegadas por el entrevistador (BRENES, 2013). El dinamismo y el propósito social del género se han modificado ostensiblemente; una entrevista no es solo un espacio de entrega y obtención de información, sino un lugar de confrontación de opiniones y de argumentos polémicos al que los auditores asisten afiliándose a uno u otro participante o grupo al que se representa, según las ideologías puestas en juego.

La creación de nuevos formatos radiales, supone nuevos perfiles de colaboradores expertos y no expertos, quienes, a través del trabajo interaccional, que supone usos estratégicos de cortesía y descortesía, sostienen una conversación espontánea pública, pero que parece, en algunos casos, privada. En ella, se entrecruzan variados usos de lengua que remiten a diferentes esferas de la realidad, en términos más o menos especializados o más o menos coloquiales, con el fin de establecer relaciones interpersonales en que la distancia/proximidad es regulada por el despliegue de más o menos (des)cortesía.

En este contexto, actualmente, cada periodista o profesional de las comunicaciones a través de los géneros que entregan evidencias del propósito social de los nuevos formatos, *diseña* una identidad que lo diferencia de sus pares con el fin de destacar aquellos aspectos que lo hacen diferente del grupo; creándose de este modo identidades especializadas (entretenedor, confesor, jurado, consejero, polemista, etc.).

Así, no podemos disociar imagen social e identidad, pues están socialmente relacionadas; son negociadas y condicionadas discursivamente entre el profesional de los medios (periodistas, ingenieros, médicos, actores, economistas, *opinólogos*, etc.) y su audiencia “que se define como un colectivo al que se le presuponen ciertos rasgos sociales, ciertas preferencias que están socializadas, orientadas desde la ideología o estereotipos sociales” (FUENTES, 2013, p. 19). Su actuación estaría guiada por estas presuposiciones. No se tendría en cuenta a la audiencia como una suma de individuos, sino como un todo grupal definido por una serie de rasgos predeterminados. Dicha audiencia, al mismo tiempo se configura como una voz que entretiene al resto del público y que desde la narración de sus relatos de experiencia o de la exposición de sus opiniones y argumentos utiliza también estrategias de (des)cortesía que lo posicionan como una voz crítica o conforme con un determinado estado de cosas. En síntesis, la cortesía y la descortesía se constituyen en el recurso básico para atraer a la audiencia en cuanto estrategias que, dadas sus diversas funciones, se conciben como recursos que hacen del trabajo interaccional o conversacional, algo lúdico, informativo, ideológico y/o polémico.

5 MATERIALES Y MÉTODO

Los datos analizados cualitativamente (RAPLEY, 2014; DENZIN; LINCOLN, 2012; VASILACHIS DE GIALDINO, 2009) corresponden a una entrevista realizada el 26 de julio en Radio La Clave 92.9. El programa se denomina **Combinación Clave**, conducido, en ese momento, por la periodista Beatriz Sánchez⁷ entre las 9:00 y las 11:00 AM. La entrevista dura 29 minutos con 28 segundos y consta de 5.936 palabras. Se trata de un espacio polémico de confrontación de argumentos en el que ambos interlocutores según su ideología se perciben como antagónicos.

El día domingo 25 de julio de 2016 se realizó en Santiago de Chile, y en 40 ciudades más, una marcha familiar con el propósito de manifestar el descontento de los ciudadanos por el actual sistema de fondos de pensiones que impera en Chile⁸. Cerca de un millón de personas salió a las calles bajo el lema “No + AFP”. Al día siguiente, el tema obligado en la agenda de los medios fue la multitudinaria

⁷ El programa Combinación Clave puede ser consultado en <https://www.youtube.com/watch?v=R-8VxsNGZQU>

⁸ Según la Superintendencia de Pensiones, el sistema de Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) o de capitalización individual está vigente desde noviembre de 1980 y considera como principales beneficios las pensiones de vejez, de invalidez y de sobrevivencia. Su objetivo fundamental es asegurar un ingreso estable a los trabajadores que han concluido su vida laboral, procurando que dicho ingreso guarde una relación próxima con aquél percibido durante su vida activa. <http://www.safp.cl/portal/orientacion/580/w3-propertyvalue-6069.html>

manifestación y la repercusión social de la demanda. En este contexto, se entiende el anuncio de la entrevista que aparece del siguiente modo en INTERNET:

Cuadro N°1: anuncio de la entrevista en YouTube

Fernando Larraín (AFP's de Chile) en #CombinacionClave: "Yo no vengo a defender el negocio"
VOZ INSTITUCIONAL: Tenemos todas las miradas y no evadimos ningún tema.
 Escuchas Combinación Clave por la 92.9. Somos La Clave.

Para llevar a cabo el análisis, se identificaron aquellos recursos de lengua que socioculturalmente provocan el conflicto en la interacción en términos de poder y que permiten visibilizar el discurso hegemónico (entrevistado) y el discurso de resistencia (entrevistadora). Las imágenes sociales construidas son, por un lado, la de quien justifica el estado de cosas; por otro, la de quien se apropia de la voz de la ciudadanía y dice lo que esta piensa a través del medio. En otras palabras, la descortesía es la estrategia de la entrevistadora y el recurso de ajuste, la estrategia del entrevistado. La descortesía es observable, en consecuencia, al constituir preguntas y respuestas inapropiadas percibidas como tales por el destinatario. Un ejemplo del análisis es el siguiente⁹:

Cuadro N°2: ejemplo de análisis

Discurso	Recurso descortés v/s recursos de ajuste
No más AFP	
Beatriz Sánchez: § Fernando↑ lo primero↓ cómo reacciona la Asociación de AFPs → cuando salen entre 750 mil y un millón de personas a las calles → en cuarenta ciudades diciendo algo bien puntual↓ ‘no más APF’↓	Recurso descortés marcado: apelativo + marcador de orden + pregunta directa que amenaza la imagen social del destinatario. Uso de cifras.
Fernando Larraín: yo creo que reaccionamos en dos frentes / El primero es que reaccionamos dando la cara↓ ah↑ conversando→ diciendo → comentando las cosas que nosotros creemos↓	Recursos de ajuste: repetición del proceso + enumeración de acciones. Resultado: imagen social positiva de diálogo: <i>dar la cara, conversar, decir, comentar,</i>

⁹ El sistema empleado para la transcripción de los datos corresponde al creado por el Grupo Val.Es.Co.

<p>y yo creo que eso es bueno↓ y lo segundo↑ es que reaccionamos / <i>positivamente</i> porque creemos que este es un tema que necesita estar en el debate público↓ y el hecho de que salga la ciudadanía a la calle → eeh implica que tenemos que darle un sentido de urgencia al sistema de las pensiones en Chile↓ lo tomamos como algo positivo↓ como un tema de que →</p>	<p><i>debatir.</i></p> <p>Atribución positiva de carácter ético</p> <p>intensificación / modalidad deóntica</p> <p>Recurso de ajuste: causa-consecuencia</p> <p>uso de la modalidad deóntica: deber ser</p> <p>valoración positiva de carácter ético: atribución positiva</p>
<p>Beatriz Sánchez: perdón↓ como algo positivo → aunque digan no más AFP↑</p>	<p>Recurso descortés marcado: disculpa + repetición + pregunta directa.</p>
<p>Fernando Larraín: Lo que pasa ↑ es que hay ↑ hay muchos discursos ↑ respecto de más AFP o no más AFP↓ yo creo que nosotros tenemos que ↑ tener un diálogo ciudadano y un debate respecto del sistema de pensiones que queremos como país↓ y eso es algo positivo↓ yo no lo veo como algo negativo↓</p>	<p>Recurso de ajuste: explicación</p> <p>uso de la modalidad deóntica como recurso de ajuste y construcción de imagen dialogante</p> <p>valoración positiva de carácter ético: atribución positiva</p>

6 ANÁLISIS Y RESULTADOS

6.1 Combinación Clave

En la entrevista analizada, observamos cómo se negocia información y en relación con esta, cómo se posiciona el hablante frente a lo demandado. En otras palabras, alguien demanda información (movimiento de pregunta) alguien da información (movimiento de respuesta/declaración). Desde la perspectiva del trabajo interaccional, vinculados especialmente a la (des)cortesía, tenemos saludos, presentaciones, vocativos, expresiones de disculpa, respuestas atenuadas, juicios de sanción social de integridad que inciden en la construcción de una imagen social propia del discurso hegemónico o del discurso de resistencia:

Cuadro 3: negociación de la información

Beatriz Sánchez: 10 con 44 minutos ↓ sigues en Combinación Clave y ya estamos con Fernando Larraín ↑ él es el gerente general de la Asociación de ISAPRES ↓ ¿cómo estás →	
Fernando? muchas gracias por venir ↓	
Fernando Larraín:	§ hola, Beatriz ↓ de AFP ↓ no de ISAPRES ↓
Beatriz Sánchez:	§ [perdón ↓ de ISAPRES → de AFP ↓ epa! Chuta! uno las mete como en el mismo saco ↓ No ↓ no voy a decir eso ↓]
Fernando Larraín:	§ ahí sí que no ↓ de ese tema sí que no sé nada ↓

Cuando la periodista presenta a su entrevistado, se equivoca al decir que Fernando Larraín es el gerente de la Asociación de ISAPRES¹⁰, entidades que al igual que las AFP, están muy desprestigiadas en el discurso cotidiano. Larraín aclara de inmediato que es el representante de las AFP, no de las ISAPRES. Beatriz Sánchez, se disculpa; no obstante, es descortés al decir: “uno las

¹⁰ Instituciones de Salud Previsional

mete como en el mismo saco↓”. Frente a esta respuesta no esperada, el entrevistado responde “¡ahí sí que no↓” reconociendo el “golpe discursivo” de la periodista: ISAPRES y AFP son la misma cosa, reforzado por el uso del topos *meter en el mismo saco*. El entrevistado trata de defender su imagen social, estableciendo distancia entre su *saber sobre AFP* y su *saber sobre ISAPRES*, hecho que refuerza su ‘incomodidad’ frente a la descortesía de la entrevistadora.

6.2 ¡Pucha! que la AFP es un buen negocio

En el transcurso de la interacción, a través de la pregunta y de los argumentos que la sustentan, la entrevistadora se posiciona como autoridad; es el significado experiencial el que se transforma en poder. Nuevamente la descortesía ideológica, en cuanto estrategia materializada en preguntas, acusaciones directas y conclusiones construye la imagen social de Beatriz Sánchez como la voz del pueblo. Quien dialoga con Larraín, no es sino la ciudadanía molesta que accede al medio radial a través de la periodista. El significado se construye a través de una selección léxica que apela a nombres y cuantificadores que se traducen en nominaciones, valoraciones, cargos de autoridad, cifras, millones y remuneraciones que implican acumulación de la riqueza.

Cuadro N° 4: Posicionamiento de la entrevistadora

Beatriz Sánchez:	Recurso descortés marcado
ehhh ↑ Fernando ↑	Disfluencia + nominación apelativa
y hasta dónde llegan ustedes en ese diálogo positivo ↑ y desde la Asociación de AFP↓	Acto de amenaza a la imagen (AAI) de autonomía: pregunta directa sin atenuación (marcado)
te lo pregunto por una nota que apareció en El Mostrador la semana pasada↑ hablando de los directores de las AFP ↑ y de los altos ejecutivos de las AFP ↑	Aclaración que apela a intertexto + marcadores de temporalidad + detalle de cargos de autoridad. Reiteración del AAI de autonomía: pregunta si atenuación (marcado)
y en esto ↑ en estas cifras que coloca El Mostrador ↑ que quiero que tú me las → me digas ↓ si es así efectivamente ↑	Foco Aclaración del foco AAI de carácter impositivo (marcado)

Beatriz Sánchez:	Recurso descortés marcado
aparece que solamente en los directores se paga un poquito menos de 3.000 millones de pesos↓	AAI de tipo aclarativo sustentado en una referencia al medio + datos + cifras (marcado)
eso fue el año 2015↓	AAI a la imagen a través de precisión temporal (marcado)
como remuneración por asistir a los directorios ↓	Continúa AAI de tipo aclarativo sustentado en una referencia al medio + datos + cifras (marcado)
y si agregamos a los ejecutivos y altos altos o puestos claves ↑	AAI intensificador (marcado)
decía el artículo ↑	AAI sustentado en la fuente de los datos (marcado)
de las mismas seis AFP ↑	AAI intensificador (marcado)
se llega a un total ↑ incluyendo los directores↑ de 20.000 mil millones de pesos en remuneraciones↓	AAI concluyente: cargos + cifras + razón del destino de los dineros (marcado)
No hay que ser muy ciego para entender que si se pagan esas altas altísimas remuneraciones ↑ es porque ¡pucha! que la AFP es un buen negocio↓	AAI concluyente (marcado)
¿Cómo ustedes desde las AFP explican eso? El que los directores ganen esa cantidad de plata↑	AAI: pregunta directa + aclaración del pronombre <i>ESO</i> (marcado)
Perdona que te incluya a ti↑ no es de mala onda↑ pero tú eres gerente general↑ y me imagino que estás en el lote↓	AAI atenuado + Garantía argumentativa + acusación [marcado]
Entonces	Continuativo
¿cómo se explican 20.000 mil millones pesos ↑	AAI pregunta directa (marcado)

Beatriz Sánchez:	Recurso descortés marcado
cuando estamos hablando que el 91% de los que pensiona↑ recibe pensiones de 156 lucas ?	Garantía argumentativa sustentada en el sentido común (marcado)

La síntesis es el concepto de AFP = NEGOCIO, intensificado *descortésmente* por la interjección coloquial *¡Pucha! Que la AFP es un buen negocio* ↓ más la apelación directa al intelecto del interlocutor *¿Cómo ustedes desde las AFP explican eso?* El pronombre *eso* condensa todo lo que la ciudadanía reclama: pensiones de 156 lucas (aproximadamente 200 dólares mensuales) versus 3.000 mil millones de pesos que reciben los directores de AFP, más los sueldos *de ejecutivos y altos puestos claves*, que suman 20.000 millones. La descortesía, sin embargo, no se detiene. La estrategia de aniquilación del oponente es clara: Beatriz Sánchez lo acusa directamente a través del medio de formar parte del núcleo que acumula riqueza: *pero tú eres gerente general* □ *y me imagino que estás en el lote* □

El trabajo interaccional, centrado en las negociaciones de la gente por el poder en la interacción (mirada interna microsociológica), nos permite observar que en el género entrevista radial el periodista tiene y mantiene el poder interno, según lo que impone el género. Sin embargo, en nuestros datos, a través de preguntas directas sin uso de atenuadores (actos descorteses marcados) estaríamos en presencia de una subversión del género, pues se impone paralelamente lo macrosociológico: tradicionalmente, en la práctica social y discursiva denominada entrevista, las preguntas del periodista intentaban construir una imagen social de objetividad y equilibrio; jamás de conflicto. No obstante, nuestros datos dan cuenta de que la subjetividad y la ruptura de la armonía –descortesía ideológica– se hace necesaria para lograr el fin último del programa: que el público se identifique con quien tiene el turno de habla y que se manifieste a favor o en contra a través de las redes sociales; en otros términos, lo que se persigue es la filiación o desafiliación. Ha cambiado la sociedad chilena; en consecuencia, se ha transformado una práctica social; por lo tanto, se ha modificado el género (Fairclough, 2003). La entrevista: ya no solo se trata de yo pregunto, tú respondes; la interacción radial ha evolucionado hacia lo que podríamos denominar una práctica de resistencia (mirada externa macrosociológica).

El poder de la entrevistadora –construcción de imagen social– proviene del compromiso ideológico que asume con una causa polémica. Lo polémico es “No + AFP”. La polémica surge, entonces, cuando la periodista, desde su experiencia en el mundo (ideación), señala:

Cuadro N°5: descortesía ideológica

No hay que ser muy ciego para entender que si se pagan esas altas altísimas remuneraciones ↑ es porque ¡pucha! Que la AFP es un buen negocio↓ ¿Cómo ustedes desde las AFP explican eso? El que los directores ganen esa cantidad de plata↑ Perdon que te incluya a ti↑ no es de mala onda↑ pero tú eres gerente general↑ y me imagino que estás en el lote↓ Entonces ¿cómo se explican 20.000 mil millones pesos ↑ cuando estamos hablando que el 91% de los que pensiona↑ recibe pensiones de 156 lucas?

6.3 “(...) me parece algo injusto↑ que me me met me querái meter a mí en el lote↑

Veamos la siguiente secuencia:

Cuadro N°6: recursos de ajuste

Fernando Larraín: a ver↓ **déjame hacerme cargo de algunas cosas** ↓ Lo primero ↑ es que efectivamente **yo no me hago el ciego frente al tema**↓ Segundo↑ **yo no estoy en parte del lote**↓ yo estoy en un gremio ↑ y esto son las políticas que tiene cada AFP respecto de sus temas ah↑ acá ↑**nosotros podemos abrir una discusión**↑ y yo podría tratar de justificarte cifras y todo → **las cifras son reales**↓ las cifras están en la memoria↓ y **a mí me parece que cualquier cifra que traiga muchos ceros y miles de millones para un país ↑ que tiene los salarios que tiene ↑ es ↑ obviamente que es escandaloso**↓ como también uno podría entrar y discutir↑ por ejemplo↑ el salario de los directores de CODELCO↓ o de ENAP↑ podríamos tener una discusión respecto de eso↓ no hay ningún problema↓ ahora ↑ ese tema particular ↑ yo creo que es el tema que nos tiene que convocar ↑ y de fondo es el tema del sistema de pensiones↓ más allá respecto de este tema↓ ahora↑ **ser ciego de esto** ↑ **No↓ no hay que ser ciego**↓ y a mí me parece que esto es parte de un tema que tenemos que ↑ nosotros como sociedad ↑ hacernos cargo↑ y la asociación y las AFP también ↑ respecto de ser mucho más transparentes en lo que estamos haciendo ↑ y estamos haciendo un esfuerzo en esto ↓ llegamos tarde↑ Sí↓ llegamos tarde↓ ah↑ pero hoy día↓ queremos salir y poder demostrar este tipo de cosas ↑ y por eso es que estamos conversando nosotros dos acá ↑ y **me parece que, me parece algo injusto**↑ **que me me met me querái meter a mí en el lote**↑ entiendo que represento un sector y a un gremio↑ no es cierto? pero efectivamente nosotros hoy estamos

disponibles para poder dialogar↓ tú me preguntabái / cuánto están disponibles↑ estamos disponibles todo lo que se pueda↓

En la secuencia, no cabe duda de que el entrevistado ha acusado recibo de los actos marcados de descortesía. De ello dan cuenta enunciados tales como:

- *déjame hacerme cargo de algunas cosas*
- *yo no me hago el ciego frente al tema*
- *yo no estoy en parte del lote*

De inmediato aparecen los recursos de ajuste que reconocen en las cifras sólidos indicadores argumentativos:

- *a mí me parece que cualquier cifra que traiga muchos ceros y miles de millones para un país ↑ que tiene los salarios que tiene ↑ es ↑ obviamente que es escandaloso↓*

Asimismo, se observa un intento, por parte del entrevistado, de evadir el tema central apelando a realidades complejas, pero que nada aportan a la discusión:

- *uno podría entrar y discutir por ejemplo ↑ el salario de los directores de CODELCO ↑ o de ENAP ↑ podríamos tener una discusión respecto de eso↓*

Frente a la imposibilidad de unir coherentemente una realidad con otra, vuelve al recurso de ajuste centrado en el reconocimiento del tema que motiva la interacción: “No + AFP”

- *ser ciego de esto ↑ No↓ no hay que ser ciego ↓*

Al individualismo que supone el modelo de las AFP, el entrevistado intenta oponer el ajuste, mirando la situación tanto desde lo colectivo como desde la transparencia:

- *me parece que esto es parte de un tema que tenemos que ↑ nosotros como sociedad ↑ hacernos cargo ↑ y la asociación y las AFP también ↑ respecto de ser mucho más transparentes en lo que estamos haciendo*

La descortesía ideológica ha permitido el cuestionamiento del sistema, de los excesos de quienes ganan y de sus prácticas para ganar, hecho que se observa en los enunciados:

- *llegamos tarde ↑ Sí ↓ llegamos tarde ↓ ah ↑ pero hoy día ↑ queremos salir y poder demostrar este tipo de cosas*

El recurso de ajuste implica una construcción de imagen social sustentada en el diálogo; diálogo que desde 1980 no había sido posible:

- *por eso es que estamos conversando nosotros dos acá*
- *efectivamente nosotros hoy estamos disponibles para poder dialogar ↓*
- *tú me preguntabai / cuánto están disponibles ↑ estamos disponibles todo lo que se pueda ↓*

La descortesía ideológica ha dado resultado, pues el entrevistado defiende su posición construyéndose como víctima; discursivamente la periodista posicionada como la ‘voz del pueblo’ ha aniquilado al portador del discurso dominante y se impone la resistencia:

- *me parece que, me parece algo injusto ↑ que me me met me querái meter a mí en el lote ↑*

Los procesos más relevantes en la construcción de los significados que negocia el entrevistado y que dicen relación con la imagen social del que dialoga, son los siguientes:

- *podemos abrir una discusión – podría tratar de justificarte – entrar a discutir – podríamos tener una discusión [respecto de eso] – [como sociedad] tenemos que hacernos cargo – estamos haciendo un*

esfuerzo – ser transparentes - llegamos tarde – queremos salir – [queremos] poder demostrar – estamos conversando – estamos disponibles para dialogar – estamos disponibles todo lo que se pueda

- Otros enunciados que dan cuenta de la apertura del discurso dominante son, por ejemplo:
- *Yo hoy día no me cierro a ninguna conversación en esto y luego...*
- *Yo hoy día no me cierro a ninguna conversación; Este es un tema que hay que discutir; “me parece me parece un gran debate y podemos conversarlo; hoy estamos disponibles para poder dialogar*
- *tenemos que dar sentido de urgencia al tema AFP*
- *Yo creo que este va a ser un gran tema de de la campaña presidencial; Este es un gran debate a nivel país*

Como hemos señalado, la selección léxica, en términos de sinonimia y de procesos, apunta a construir una imagen social dialogante por parte del entrevistado (discurso dominante), quien se muestra dispuesto, dados los hechos de lenguaje descorteses por parte de la entrevistadora (discurso de resistencia), a “conversar” sobre el tema. Asimismo, emergen desde otro ángulo los llamados de atención acerca de la capacidad intelectual de los ciudadanos por parte de Fernando Larraín:

- *Ellos deben comprender ↓ deben darse cuenta de → hablar de no más AFP es fácil ↓*

No obstante, frente a la violencia y abuso concretos de las AFP argumentados en la formulación de sus preguntas, la entrevistadora despliega estratégicamente la descortesía ideológica para ajustar cuentas y equiparar los poderes más allá de la interacción en sí: el del ciudadano versus el de las empresas privadas que lucran con el dinero de los trabajadores. Esto se evidencia discursivamente en el siguiente enunciado de Beatriz Sánchez:

- *Sí ↓ no se cierran a ninguna conversación ↓ pero nada que los toque a ustedes po ↓*

Asimismo, los contrastes permiten construir imágenes sociales de entrevistador asertivo versus “entrevistado víctima”. Los recursos con los cuales se impone la periodista (interrupciones, toma disruptiva de turnos, solapamientos, correcciones, sanciones éticas, apelación a las capacidades intelectuales, valoraciones y conminaciones constantes a responder concretamente y de modo coherente, configuran una estrategia en que la descortesía es la única respuesta frente a la violencia

simbólica del sistema que impone sus reglas y que perpetúa la desigualdad y la pobreza de los ciudadanos que, dada la precariedad laboral y los bajos sueldos, impiden cotizar y acumular una cantidad adecuada, de modo que jamás podrán salir de la miseria. Veamos el cierre de la entrevista:

Cuadro N°7: cierre de la entrevista

Fernando Larraín: no puedo estar más de acuerdo contigo↓ No puedo estar↓ estoy totalmente de acuerdo contigo↓

Beatriz Sánchez: [pero estamos en desacuerdo en tantas cosas sí Fernando]

Felipe Larraín: Yo creo que hay muchas cosas en cuando uno se sienta y conversa este tema de las pensiones en donde uno puede verlo → lo que pasa es que es fácil desde el lado decir → “no más AFP” y entonces qué→ pensémoslo ↓

Beatriz Sánchez: [ah↓ pero si hay reparto moderno↓ sistema mixto↓ otros administradores → que no haya lucro → que no haya directores que se llevan miles de millones]

Felipe Larraín: pero si quieren venir otras administradoras al sistema → el sistema está abierto ↓ aquí no hay nadie que restrinja la entrada↓ acá ya está abierta la entrada para que vengan otros actores ↓

Beatriz Sánchez: [y con las mismas condiciones de AFP↓ por eso yo digo no más AFP↓ bueno↓ hay sistemas alternativos que no sean de capitalización individual o como lo maneja la AFP, a eso estoy apuntando↓]

Felipe Larraín: por eso tenemos que buscar y tenemos que aprender de otros sistemas y ser responsables en este tema → que va a ser un tema pa ti → pa mí → pa nuestros hijos → pa nuestros nietos y pa los jubilados hoy día ↓ Este es un gran debate a nivel país ↓

Beatriz Sánchez: En eso coincido↓

Frente a la valoración respecto del papel de las AFP en la sociedad chilena, surge a menudo la pregunta y si no es la AFP, ¿quién podría administrar los fondos? ¿El Estado? El entrevistado, como defensor del sistema, sabe del poder de las AFP y de la precariedad del Estado. Sus preguntas se transforman nuevamente en violencia simbólica, pues surge lo privado como solución a un problema que es de naturaleza colectiva o mixta. Así, la tercera edad que no accedió a una buena educación, ni a

un trabajo decente, ni a un sistema de salud eficiente, deberá continuar trabajando no como una opción para mantenerse activa, sino como una obligación de sobrevivencia.

Como se trata de un estudio de caso, el análisis de la gestión interaccional, es decir, la actividad dirigida a la construcción y negociación de relaciones e identidades dentro de contextos sociales a través de recursos descorteses, entrega evidencias de la tensión que surge por la utilización de la descortesía como recurso al servicio de una ideología. En la interacción analizada, el entrevistado recurre a la atenuación para disminuir el grado de molestia ciudadana y mantener la imagen de la empresa desde el uso frecuente de generalizaciones:

Cuadro N°8: construcción de imagen social

Fernando Larraín: acá tiene que haber una buena regulación↓ y las AFP en términos de administración de fondos → han logrado buenos niveles de rentabilidad↓ pero por debajo de lo que tiene como expectativas la ciudadanía↓ y de eso tenemos que hacernos cargo↓ y por eso → yo estoy conversando contigo hoy día↓ y creo que es fundamental dialogar en esto sin irse a extremos ideológicos↓

Por el contrario, la entrevistadora, evita la indirección y asume el discurso político y polémico como herramienta para resistir el abuso y la violencia naturalizada a través de enunciados como:

Cuadro N°9: compromiso ideológico

“por eso↑ yo digo no más AFP↓”

Lo que resta es solo la ira del ciudadano que se manifiesta en las calles, en las redes sociales, en las declaraciones y en las demandas de justicia y equidad por más Estado frente a las que solo recibe un vacío y abstracto “*tenemos que discutir, conversemos*”, términos vacíos que solo consiguen profundizar la desigualdad y el estado de pobreza.

CONSIDERACIONES FINALES

El análisis de los datos deja en evidencia que los nuevos formatos radiales suponen variados usos de lengua que remiten a diferentes ámbitos de la realidad, en términos más o menos especializados y coloquiales, con el fin de establecer relaciones interpersonales en que la distancia/proximidad es regulada por el despliegue de más o menos (des)cortesía. En este contexto, el trabajo interaccional adquiere sentido al entregar evidencia sobre cómo los usos de lengua situados permiten construir imágenes sociales al servicio del poder que va más allá de lo propiamente interaccional. El análisis demuestra que la entrevista prototípica ha dado paso a la entrevista polémica, es decir, a aquel evento en que se debaten y confrontan puntos de vista respecto de temas de interés general y que se vinculan a la noción de poder en cuanto asimetría entre los participantes, por una parte, y por otra, a relaciones provisorias de dominación (FAIRCLOUGH, 1992). La observación de los datos entrega evidencia del dinamismo del género entrevista, pero al mismo tiempo de cómo la transformación de la práctica discursiva implica un cambio en la sociedad: el evento en cuestión permite dar cuenta de la molestia ciudadana más allá de que entrevistadora y entrevistado estén o no en la razón. El simple cuestionamiento de la hegemonía discursiva a través del evento analizado deja en relieve que se trata de una práctica interpersonal enmarcada en una red de prácticas sociales que busca transformar las relaciones de dominación en un ámbito específico de la sociedad.

Recibido em: novembro de 2017

Aprovado em: dezembro de 2017

lmontecs@uc.cl

marancag@uc.cl

DOI: [10.26512/les.v18i3.7425](https://doi.org/10.26512/les.v18i3.7425)

REFERENCIAS

ALBELDA, M. Y BARROS, M. J. *La cortesía en la comunicación*. Madrid: Arco/Libros, 2013.

BERNAL, M. Hacia una categorización sociopragmática de la cortesía, la descortesía y la anticortesía. El caso de conversaciones españolas de registro coloquial. In *Estudios de la (des)cortesía en español. Aplicaciones conceptuales y aplicaciones a corpora orales y escritos*. Buenos Aires: Dunken, p. 365-398, 2005.

AMORÓS, C. *Las lenguas en la sociedad*. Madrid: Síntesis, 2014.

BARROS, M. J. *La cortesía valorizadora en la conversación coloquial española: estudio pragmalingüístico*. Granada: Universidad de Granada, 2011.

BENWELL, B. Y E. STOKOE. *Discourse and Identity*. Edinburgh, UK: Edinburgh University Press, 2006.

BOLÍVAR, A. Violencia verbal, violencia física y polarización a través de los medios. In: CABEZA, Molero de; FRANCO, L. A. (Eds.), *El discurso político en las ciencias humanas y sociales*. Caracas: FONACIT, p. 125-136, 2002.

BOUSFIELD, D. Beginnings, middles and ends: a biopsy of the dynamics of impolite exchanges. *Journal of Pragmatics*, 39 (12), 2185-2216, 2007a.

_____. Impoliteness, preference organization and conductivity. *Multilingua*, 26, (1/2), 1-33, 2007b.

_____. Impoliteness in the Struggle for power. In: BOUSFIELD, D. Y; LOCHER, M. (Eds.). *Impoliteness on Language*. Studies on its Interplay with Power in Theory and Practice. Berlin: Mouton de Gruyter, p. 127-153, 2008.

BOUSFIELD, D. Y; LOCHER, M. (Eds.). *Impoliteness in Language*. Studies on its Interplay with Power in Theory and Practice. Berlin: Mouton de Gruyter, 2008.

BRAVO, D. Categorías, tipologías y aplicaciones. Hacia una redefinición de la cortesía comunicativa. In: BRAVO, D. (Ed.) *Estudios de la (des)cortesía en español*. Categorías conceptuales y aplicaciones a corpórea orales y escritos. Estocolmo-Buenos Aires: Dunken, p. 21-52, 2005.

BRENES, E. *Descortesía verbal y tertulia televisiva*. Análisis pragmalingüístico. Bern: Peter Lag Verlag, 2011.

BRENES, E. Interviews as confrontation, el nuevo entrevistador televisivo. In: FUENTES, C. (Coord.) *Imagen social y medios de comunicación*. Madrid: Arco/ Libros, p. 25- 52, 2013.

BROWN. P.; S. LEVINSON. *Politeness. Some Universals in Language Use*. Cambridge: University Press, [1978] - 1987.

BUCHLOTZ, M.; D. HALL. Identity and Interaction: a sociocultural linguistic approach. *Discourse Studies*, 7 (4-5), p. 585-614, 2005.

CEBRIÁN, M. *Modelos de radio, desarrollos e innovaciones. Del diálogo y participación a la interactividad*. Madrid: Fragua, 2007.

CHARAUDEAU P.; D. MAINGUENEAU. *Diccionario de análisis del discurso*. Madrid: Amorrortu, 2002.

CULPEPER, J. Impoliteness and entertainment in the televisión quiz show: The Weakest Link. *Journal of Politeness Research* 1, p. 35-72, 2005.

_____. Reflections on impoliteness, relational work and power. In Bousfield, D. y M. Locher (editors), *Impoliteness in Language. Studies on its Interplay with Power in Theory and Practice*. Berlin: Mouton de Gruyter, p. 17- 44, 2008.

CULPEPER, L., D. BOUSFIELD Y A. WICHMANN. Impoliteness revisited: wich special reference to dynamic and prosodic aspects. *Journal of Pragmatics*, 35: 10-11, 2003.

- DENZIN, N.; YVONNA LINCOLN. *Manual de Investigación Cualitativa, Vol. I*. Barcelona: Gedisa, 2012.
- EELLEN, G. *A critique of politeness theory*. Manchester: St. Jerome Publishing, 2001.
- FAIRCLOUGH, N. *Discourse and Social Change*. Cambridge, Polity Press, 1992
- _____. *Analysing Discourse*. Textual analysis for social research. London: Routledge, 2003.
- _____. Critical Discourse Analysis, In Gee and Handford (Eds.) *The Routledge Handbook of Discourse Analysis*. New York: Routledge, p. 9-20, 2012.
- FAIRCLOUGH, N.; I. FAIRCLOUGH. *Political discourse analysis: a method for advanced students*. New York: Routledge. 2012.
- FRASER, B. Y W. NOLEN. The association of deference with linguistics form. *International Journal of the Sociology of Language* 27, p. 93-109, 1981.
- FUENTES, C. Identidad e imagen social en Fuentes, C. (coord.) *Imagen social y medios de comunicación*. Madrid: Arco/Libros, 2013.
- GARAND, D. *La griffe du polemique*. Montreal: L'Hexagone, 1989.
- GARCÉS-CONEJOS, P. El modelo de género y la (descortesía clasificatoria de primer orden en las valoraciones de 'Sálvame' por parte de la audiencia. In C. Fuentes (coord.), *(Des)cortesía para el espectáculo: estudios de pragmática variacionista*. Madrid: Arco/Libros, p. 167-196, 2013.
- GEE, J. P. *La ideología en los discursos*. Madrid: Morata, 2005.
- GOFFMANN, E. *Interaction Ritual. Essays on face-to-face behaviour*. New York: Doubleday, 1967.
- GONZÁLEZ SANZ, M. Y J. LÓPEZ MARTÍN. La figura del oyente en programas de radio. In Fuentes, C. (coord.) *Imagen social y medios de comunicación*. Madrid: Arco/Libros, p. 185-198, 2013.
- HALLIDAY, M.A.K. *Language and Social Semiotic: the social interpretation of language and meaning*. London: Edward Arnold, 1978.
- HERNÁNDEZ, N. La cortesía como búsqueda del equilibrio de la imagen social. In D. Bravo y A. Briz (eds.). *Pragmática sociocultural. Estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel, p. 95-108, 2004.
- HERRING, S.C.; STEIN, D. AND VIRTANEN, T. (eds.) *Pragmatics of Computer-mediated Communication*, Handbooks of Pragmatics, vol. 9, Berlin: De Gruyter Mouton, 2013b.
- KAUL DE MARLANGEON, S.; A. CORDISCO. La descortesía verbal en el contexto político-ideológico de las redes sociales. *Revista de Filología*, 32; p. 145-162, 2014.
- KERBRAT-ORECCHIONI, C. Sarkozy polemista: la “descalificación cortés” del adversario. In *El análisis del discurso polémico. Disputas, querellas y controversias*. Buenos Aires: Prometeo, p. 97-121, 2016.

LAKOFF, R. The logic of politeness or, minding your p's and q's. *Paper from the ninth regional meeting*. Society Linguistics of Chicago, p. 292-305, 1973.

LARRAÍN, J. *Identidad chilena*. Santiago: LOM, 2001.

LEECH, G. *Principles of Pragmatics*. Londres: Longman, 1983.

LOCHER, M. *Power and Politeness in Action: Disagreements in Oral Communication*. Berlin: Mouton de Gruyter, 2004.

_____. Relational Work, politeness and identity construction. In G. Antos, E. Ventola y T. Weber (eds.), *Handbooks of Applied Linguistics. Vol. 2: Interpersonal Communication*, Berlín: Mouton de Gruyter, p. 509-540, 2008.

_____. Politeness Research From Past to Future, with a Special Focus on the Discursive Approach. In Fernández et al. *New Perspectives on (Im)Politeness and Interpersonal Communication*. Newcastle: Cambridge Scholars Publishing, p. 36-60, 2012.

LOCHER, M.; R. WATTS. Politeness theory and relational work. *Journal of Politeness Research*, I, p. 9-33, 2005.

LÓPEZ MARTÍN, J. La construcción de una imagen violenta en el locutor radiofónico: la expresión de la ideología. In Fuentes, C. (coord.) *Imagen social y medios de comunicación*. Madrid: Arco/Libros, 2013.

MARTIN J. Y D. ROSE. *Genre Relations. Mapping Culture*. London: Equinox. 2008.

MEIER, A. Passages of politeness. *Journal of Pragmatics*, 24, p. 381-392, 1995.

MILLS, S. Discursive approaches to politeness and impoliteness. In *Discursive Approaches to Politeness*, edited by Linguistic Politeness Resarch Group. Berlín: Gruyter Mouton, p. 19-56, 2011.

MONTECINO, L. Encuentros orales con fines de estudio. *Gestión interrelacional en la construcción de imagen*. Onomázein 21 (2010/1) p. 155-190, 2010.

MONTERO, A. (Comp.). *El análisis del discurso polémico. Disputas, querellas y controversias*. Buenos Aires: Prometeo, 2016.

PLANTIN, C. Des polemistes aux polimiqueurs. In *La parole polemique*. París: Champion, 2003.

RAPLEY, T. *Los análisis de la conversación, del discurso y de documentos en Investigación Cualitativa*. Madrid: Morata, 2014.

ROSANVALLON, P. *Por una historia conceptual de lo político*. Buenos Aires: FCE, 2002.

SPENCER OATEY, H.; H. ISIK-GÜLER AND S. STADLER. Intercultural Communication. In Gee and Handford (eds.) *The Routledge Handbook of Discourse Analysis*. New York: Routledge, p. 572-586, 2012.

SPENCER-OATEY, HELEN. Identity, face and (im)politeness. *Journal of Pragmatics*, 39 (4). p. 635-638, 2007.

THORNBORROW, J. *The Discourse of Public Participation. Media from talk show to Twitter*. London: Routledge, 2015.

TOULMIN, S. *Los usos de la argumentación*. Barcelona: Península, 1958- 2007.

VAN DIJK, T. *Discourse and Power*. New York: Macmillan, 2008.

VAN LEEUWEN, T. *Discourse and practice: new tools for critical discourse analysis*. Oxford: OUP, 2008.

VASILACHIS DE GIALDINO, I. *Estrategias de investigación cualitativa*. Barcelona, Gedisa. 2009.

WATTS, R. J. Relevance and relational work: Linguistics politeness as politic behaviour. *Multilingua*, 8, p. 131-166, 1989.

WATTS, R. J. Rudeness, conceptual blending theory and relational work. *Journal of politeness Research*, 4 (2), p. 289-317, 2008.

WODAK. R. La historia en construcción/La construcción de la historia: La “Wehrmacht alemana” en los recuerdos colectivos e individuales de Austria. *Discurso y Sociedad* 5 (1), p. 160-195, 2011.