

# Algunas consideraciones sobre el discurso institucional

GABRIELA PREGO VÁZQUEZ  
UNIVERSIDADE DA CORUÑA

Este trabajo pretende ser una breve reflexión acerca de la constitución discursiva de los eventos institucionales. Este estudio tiene como referencia metodológica las investigaciones realizadas en disciplinas como el análisis de la conversación (Boden y Zimmerman, 1992; Drew y Heritage, 1992), el análisis crítico del discurso (Van Dijk, 1988, 1993, 1995, 1997) y la sociolingüística interaccional (John Gumperz, 1982). Forma parte de las investigaciones que realizamos en la Facultad de Filología de la Universidad de A Coruña, en el Proyecto Análisis del Discurso Público Actual (Álvarez Cáccamo, 1996, 1997<sup>a</sup>, 1997<sup>b</sup>, Morales López, 1994).

Entendemos por discurso institucional aquel que tiene lugar entre los representantes de las instituciones y los ciudadanos (Agar, 1985). Así, el carácter institucional de estos encuentros viene dado en tanto que las actividades interaccionales articuladas por los participantes van dirigidas a hacer relevantes sus identidades profesionales e institucionales (Drew y Heritage, 1992). Este tipo de discurso puede ser de carácter público o privado. En el primer caso, se incluyen “todas aquelas produções orais facilmente accesíveis para os cidadãos, sobretudo através dos meios de comunicação (programas de televisión e radio) e nos eventos comunicativos não restringidos” (conferencias, debates, encuentros políticos abiertos, etcétera (Álvarez Cáccamo, 1997: 31). En el segundo caso, estaríamos ante situaciones como la interacción médico/paciente que, aunque tiene lugar entre representantes de las instituciones y ciudadanos, no tiene proyección pública.

Este ámbito comunicativo ha suscitado interés desde la antigüedad greco-latina, prueba de ello es la gran relevancia de disciplinas como la retórica en la cultura clásica y, actualmente, se le está dedicando una especial atención desde diversas líneas de investigación, pues el análisis de este tipo de datos permite explorar procesos que no es posible estudiar en interacciones espontáneas como la conversación.

Así, según Drew y Heritage (1992: 44), el profesional o representante de la institución participa a lo largo del día en muchos encuentros del mismo tipo, por lo que tiene interiorizados unos patrones estándares y una organización general del evento que pone en marcha cuando el ciudadano se dirige a él. El ciudadano, en cambio, puede o no tener expectativas de lo que va a ocurrir, pero suele seguir las indicaciones o pautas que en principio el representante institucional desarrolla.

En este sentido, mientras que en la conversación espontánea las relaciones tienden a ser simétricas y el estilo informal (Agar, 1985), en los encuentros institucionales y, en general, en los eventos formales públicos, las relaciones son asimétricas y la negociación de poder a través del discurso es un elemento que siempre está presente. No obviemos que el discurso institucional se produce cuando los individuos entran en contacto con los representantes de las instituciones o con los agentes sociales y que este tipo de relación, como afirma Agar (1985), es un medio de control de las instituciones a los individuos.

Además, la calidad de “representante institucional” de alguno de los participantes y la diferencia de autoridad son cuestiones relevantes a la hora de diseñar las tareas discursivas. De hecho, cuando hablamos de asimetrías no nos referimos simplemente a diferencias de estatus social sino a diferencias de lo que denomino “estatus interaccional”, en el sentido de “capacidad de control discursivo” y “oportunidad de intervención”.

Los mecanismos discursivos del habla institucional no son distintos a los que se utilizan en la conversación cotidiana; la diferencia está en el uso específico que adoptan en el lenguaje institucional (Heritage y Greatbatch, 1991: 95-96) y en las restricciones y especializaciones que algunos patrones y principios conversacionales experimentan recurrentemente, creándose, de este modo, rutinas interactivas.

Por ejemplo, las preguntas y respuestas que en una conversación espontánea pueden ser utilizadas indistintamente por cualquiera de los participantes, están especializadas en una entrevista en los papeles de entrevistador y entrevistado (Heritage y Greatbatch, 1992); o el mecanismo discursivo de la reparación que aparece con mucha frecuencia en las interacciones informales tiene una especial relevancia en un juicio (Philips, 1992). Son también ilustrativas las restricciones en el sistema de toma de turnos en diversos encuentros formales o la presencia y recurrencia de un tercer turno evaluativo en las interacciones en clase (Mehan, 1985), etcétera. Así, las reducciones, especializaciones y reespecificaciones (Drew y Heritage, 1992: 3-59) que experimentan las tareas conversacionales en el habla institucional están asociadas a los diferentes marcos de participación y distintos *posicionamientos -footing-* de los individuos.

La elección del léxico es otro de los elementos, como indican Drew y Heritage (1992), mediante el que los participantes evocan el contexto institucional. En las diferentes lenguas, pueden encontrarse lenguajes específicos, esto es, tecnicismos médicos, jurídicos, etcétera. El uso de palabras pertenecientes a jergas técnicas está conectado con la producción de identidades institucionales pues sólo los profesionales –médicos, jueces, abogados, políticos, etcétera- tienen acceso al conocimiento especializado de este tipo de vocabulario.

Por otro lado, en algunas ocasiones, la forma indirecta de introducir tópicos para mostrar neutralidad es otro de los elementos recurrentes explorados por los estudiosos del discurso institucional, por ejemplo Clayman (1992) se centra en la supuesta neutralidad de las entrevistas en los programas de noticias.

Todas estas cuestiones, esto es, las restricciones en los temas desarrollados, la especialización de los patrones discursivos utilizados o el conocimiento compartido conectan, como se ha demostrado en diversos estudios empíricos, con un sistema inferencial-interpretativo específico de este tipo de discurso.

Y, finalmente, para concluir este breve resumen, me gustaría resaltar la necesidad de profundizar en el análisis interaccional del discurso institucional pues en él se negocian importantes significados sociales y culturales mediante las fuentes lingüísticas.

## BIBLIOGRAFÍA

- AGAR, M. (1985): "Institutional discourse", en *Text*, 5/3, pp. 147-168.
- ÁLVAREZ CÁCCAMO, C. (1996): "Building alliances in political discourse: Language, authority and resistance", en *Folia Lingüística XXXI* 3-4, pp 245-269.
- ÁLVAREZ CÁCCAMO, C. (1997<sup>a</sup>): "From switching code to code switching: Toward a reconceptualization of communicative codes", en P. Auer (ed). *Code switching in conversation*. Londres: Routledge.
- ÁLVAREZ CÁCCAMO, C. (1997<sup>b</sup>): "Construindo a Língua no discurso público: Práticas e ideologias lingüísticas", en *Agalia*, 50, pp. 131-150.
- BODEN, D. Y D.H. ZIMMERMAN (eds.). (1992): *Talk and social structure*. Cambridge: Cambridge University Press.
- CLAYMAN, St. E. (1992): "Footing in the achievement of neutrality: The case of news-interview discourse", en P. Drew y J. Heritage (1992): *Talk at work*. Cambridge: Cambridge University Press.
- DREW, P. Y J. HERITAGE (eds.) (1992): *Talk at work*. Cambridge: Cambridge University Press.
- GUMPERZ, J. (1982): *Discourse Strategies*. Cambridge: Cambridge University Press.

- HERITAGE, J.C. y D. GREATBATCH (1992): "On the institutional character of institutional talk: The case of news interviews", en D. Boden y D. Zimmerman (eds.): *Talk and social structure*. Cambridge: Polity Press, 93-137.
- MEHAN, M. (1985): "The structure of classroom discourse", en T. Van Dijk (ed). *Handbook of Discourse Analysis*, Vol. III. Londres: Academic Press, pp 120-132.
- MORALES LÓPEZ, E. (1994): "Buscando la neutralidad: un análisis contrastivo de dos entrevistas radiofónicas". Comunicación presentada en el *XXIV Simposio de la Sociedad Española de Lingüística*.
- PHILIPS, S. (1992): "The routinization of repair in courtroom discourse", en A. Duranti y Ch. Goodwin, (eds): *Rethinking context*. Cambridge: Cambridge University Press, pp. 311-322.
- VAN DIJK, T.A. (1988): *New analysis: Case studies of international and national news in the press*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.
- VAN DIJK, TA. (1993): "El estudio interdisciplinario de las noticias y el discurso", en Jensen, K.B. y Jankowski, N.W. (eds.). Barcelona: Bosch.
- VAN DIJK, T.A. (1995): "Discourse analysis as ideology analysis", en C. Schäffner y A. L. Wenden (eds.). *Language and peace*. Aldershot: Dartmouth, 17-33.
- VAN DIJK, T.A. (1997): "The study of discourse" en T. Van Dijk, ed., *Discourse as structure and process*. Londres: Sage.