

AGENTIVIDAD: TENSIONES ENTRE PERSONALIZACIÓN E IMPERSONALIZACIÓN EN MENSAJES AUTOMÁTICOS

AGENTIVITY: TENSIONS BETWEEN PERSONALIZATION AND IMPERSONALIZATION IN AUTOMATIC MESSAGES

*María Belén Grisolia**
Universidad Nacional de Mar del Plata, Argentina

RESUMEN

En este artículo analizamos un tipo de discurso cada vez más significativo en nuestra cultura: nos referimos a los mensajes automáticos - vía correos electrónicos, mensajes de texto y contestadores. El trabajo se enmarca en una investigación en curso dedicada al estudio de las restricciones gramaticales y las proyecciones discursivas de la agentividad (Menéndez, 2016). En dicho marco, observamos específicamente cómo se proyecta la agentividad en relación con la negociación de la responsabilidad entre los participantes de estas interacciones. Empleamos la Lingüística Sistémico-Funcional (Halliday, 1994, 2008; Halliday & Matthiessen, 2004, 2014) como teoría gramatical de base, suplementada por un enfoque discursivo estratégico (Menéndez, 2000, 2009): analizamos cómo se estructura la agentividad en los mensajes automáticos, y cómo se distribuye entre el emisor institucional y el destinatario individual. La hipótesis, confirmada por los resultados, sostiene que en la construcción del participante-emisor conviven dos estrategias discursivas que se contradicen entre sí: por un lado, una estrategia orientada a la impersonalización, la generalización y la indefinición del emisor y, por otro, una estrategia orientada a su personificación a partir de la atribución de rasgos humanos.

PALABRAS CLAVE: discurso; estrategias; agentividad.

* Es Profesora en Letras por la Universidad Nacional de Mar del Plata y Doctora en el área Lingüística por la Universidad de Buenos Aires. Se desempeña como Jefa de Trabajos Prácticos en las materias Gramática I y II, como Ayudante en Lingüística I y II en el Departamento de Letras de la Facultad de Humanidades de la UNMdP, y como Profesora de Lingüística y Gramática III en el ISFD N°19. Integra el grupo de investigación “Análisis del discurso” (Depto. De Letras, Facultad de Humanidades, UNMdP) en cuyo marco ha realizado estudios sobre pragmática, cortesía, análisis del discurso, lingüística sistémico-funcional y ELSE.

ABSTRACT

This paper examines a type of discourse that is becoming increasingly meaningful in our culture: automated messages via email, SMS and phone answering services. The work reported here is part of an ongoing research project that examines the grammatical and discursive constraints of the phenomenon of agentivity (Menéndez, 2016). We specifically analyze the effects of agentivity on the negotiation of responsibility in automatically generated messages. We use Systemic Functional Grammar (Halliday, 1994, 2008; Halliday & Matthiessen, 2004, 2014), supplemented by a discursive strategic approach (Menéndez, 2000, 2009), to analyze how agency is structured and distributed between participants: the institutional sender and the individual addressee. The results confirm our hypothesis: the participant “sender” is constructed by two conflicting discourse strategies: a strategy oriented to impersonalization, on the one hand, and a strategy oriented to personification, on the other.

KEYWORDS: discourse; strategies; agentivity.

1. Introducción

El siglo XXI llegó con avances tecnológicos que redundaron en nuevas formas de interacción. La digitalización de las prácticas comunicativas provocó la aparición, entre otras cosas, de interacciones en las cuales uno de los participantes no es un ser humano sino una máquina, preprogramada, que envía un mensaje automático por lo general en nombre de una institución. Este tipo de mensajes está absolutamente integrado en nuestra vida actual y produce, no pocas veces, incomodidad, malestar y hasta irritación en quienes los reciben. Numerosos son los testimonios de esta incomodidad, algunos de los cuales reseñamos a continuación.

El primer caso lo constituye el relato de un conocido periodista argentino que en su programa de radio explica, con evidente fastidio, cómo su cuenta (de un servicio de compras en línea) había sido suspendida sorpresivamente y, a pesar de seguir las indicaciones dadas para reactivarla, recibía como respuesta exactamente el mismo correo electrónico con la continua reedición del problema y sin soluciones a la vista. Esto despierta su malestar y se queja:

- (1) “Te ofrezco una sincera disculpa” no\ empecemos por ahí NO\ sincera no es porque es automática \ si es automática no es sincera \ prefiero que no me digan nada y sino que una persona se comunique conmigo \

Otro de los espacios en los que se plasma frecuentemente el descontento frente a este tipo de intercambios es la red social *Twitter*, espacio en el que la queja

está incentivada, además, por la posibilidad de arrojar a la institución o empresa involucrada en el reclamo. Los que siguen son apenas algunos de los muchos descargos que hemos encontrado en la red social a lo largo de los últimos dos años:

- (2) Esto es lo que constantemente me dice [La clave ingresada no cumple con nuestras medidas de seguridad. Por favor, volvé a intentar con otra] quiero dar de baja el servicio y son muchas vueltas. Algún número [sic] o algo que pueda hablar con alguna persona y no con maquinas [sic]??
- (3) Dale @BancoGalicia. No pido mucho. Solamente quiero hablar con un ser humano cuando te llamo. Ninguna de las opciones de tu maquinita me responde lo que quiero saber.
- (4) Una vergüenza y nadie del otro lado para quejarse:
Aviso importante
Les informamos que los servicios se verán interrumpidos por tareas de mantenimiento los días sábados: 18 y 25 de agosto, desde las 3 am de los días mencionados hasta las 9 am de los domingos subsiguientes.
- (5) Ya envíe [sic] mensaje en varias ocasiones y siempre la misma respuesta “estamos averiguando blabla o lamentamos el inconveniente que estas [sic] teniendo” lo real es que NO ME DEVUELVEN MI CUENTA!
- (6) Encima no te responde una persona [emoji de un hombre tapándose la cara con indignación]

No solo proliferan los testimonios de incomodidad en *Twitter* sino también las reacciones empáticas de los seguidores de quienes los publican (a partir de “me gusta”, retuits y comentarios de apoyo). El denominador común de estas reacciones es, precisamente, la sensación de comunicación trunca: la imposibilidad de interactuar “con una persona”, que la máquina ofrezca “siempre la misma respuesta” están en el origen del malestar y producen la incómoda sensación de quedarnos hablando solos en medio de un problema a resolver. En este trabajo no nos ocuparemos de los mensajes publicados en *Twitter* sino de aquellos que están en su origen y promueven las críticas y quejas publicadas en dicha red social, entre otros espacios. Testimonios como los que incluimos entre (1) y (6) revelan el humor social que despiertan los mensajes automáticos reseñados y evaluados negativamente por los usuarios citados. Estos testimonios han sido los que motivaron y, creemos, justifican el interés por el análisis lingüístico y discursivo de los mensajes automáticos, cada vez más significativos en nuestra cultura. Hasta el momento, no hemos encontrado estudios que se dediquen específicamente a

analizar estos textos y a interpretar sus efectos discursivos. En este sentido confiamos en que esta investigación puede ser una primera contribución a explorar desde una perspectiva gramatical y discursiva mensajes cada vez más relevantes en las sociedades actuales: los mensajes automáticos, específicamente vía correos electrónicos, mensajes de texto y contestadores telefónicos.

Este artículo se enmarca en una investigación en curso dedicada al estudio de las restricciones gramaticales y las proyecciones discursivas de la agentividad (Menéndez, 2016). En dicho marco, nos dedicamos a observar específicamente cómo se proyecta la agentividad, vinculada con la distribución de la responsabilidad entre los participantes de una interacción, en el caso de los mensajes automáticos. En un trabajo anterior (Grisolía, en prensa) observamos la tensión entre lo personal y lo impersonal en la organización del discurso (Lavandera, 2014 [1981]) y concluimos que la estrategia discursiva dominante consiste en personalizar, particularizar y definir al destinatario e impersonalizar, generalizar y no definir al sujeto emisor con el objetivo de responsabilizar al primero y quitarle responsabilidad al segundo:¹ la sensación, ampliamente extendida entre los hablantes observados, de estar participando de “inter”acciones en las que, finalmente, quedan hablando solos se explicaría, así, por altos grados de agentividad asignada al destinatario de los mensajes pero grados muy bajos de agentividad del lado del emisor institucional. En este trabajo focalizamos la construcción discursiva del participante-emisor de los mensajes. Nuestra hipótesis sostiene que las reacciones de molestia y fastidio de los participantes-destinatarios (atestiguadas por la reacción citada del periodista en (1) y por las reacciones publicadas en *Twitter* entre (2) y (6)) pueden ser explicadas por la convivencia de dos estrategias discursivas que se contradicen entre sí: por un lado, como decíamos, una estrategia orientada a la impersonalización, la generalización y la indefinición del emisor y, por otro, una estrategia orientada a su personificación a partir de la atribución de rasgos humanos. El efecto discursivo, entonces, culmina en que parece que los lectores u oyentes de los mensajes automáticos estuviéramos hablando con una persona, aunque en realidad no es así.

2. El corpus

Para desarrollar el análisis conformamos un corpus de mensajes automáticos² compuesto por tres subcorpus. El subcorpus A incluye cincuenta correos electrónicos con el remitente “no-responder” o *no reply*, primera limitación para el participante no institucional quien se encuentra restringido, discursiva y materialmente (pues la respuesta no puede ser recibida por cuestiones de programación), a no contestar. Los correos electrónicos fueron recolectados por la autora, quien solicitó a diez personas de su entorno (adultos entre 30 y 60 años) que le enviaran los últimos cinco *e-mails* en español que hubieran recibido con la

instrucción explícita de “no-responder”. El subcorpus B, por su parte, está conformado por treinta mensajes de texto telefónicos de números a los que tampoco pueden enviarse respuestas en tanto el sistema las rechaza con un error. Para recolectar los casos fue empleada la misma estrategia: diez personas enviaron a la autora capturas de tres mensajes de texto provenientes de números que no permiten respuestas. El subcorpus C, finalmente, incluye veinte transcripciones³ de contestadores automáticos en los que para continuar con el motivo de nuestra llamada –por lo general, un reclamo o una consulta– estamos obligados a seguir la lógica de las opciones habilitadas en el contestador. Las grabaciones fueron desarrolladas mediante una aplicación que permite la captura de la voz.

Las interacciones que forman parte del corpus comparten tres características definitorias:

1- Su motivación es funcional, dicho de otro modo, la motivación es práctica. Martin (2000) distingue interacciones que proyectan la expansión, como las conversaciones casuales, e interacciones que proyectan el cierre, orientadas a un objetivo concreto que, una vez alcanzado, clausura el intercambio. Las interacciones del corpus corresponden a este último tipo, al que Martin (2000) denomina interacciones pragmáticas.

2- La naturaleza de los participantes: el emisor es institucional, el destinatario, no. Este tipo de mensajes se caracteriza por sostener una pretendida interacción “uno a uno” aunque solo el destinatario del mensaje automático es un individuo con una identidad definida; el emisor es siempre institucional, representante de empresas de servicios, de instituciones educativas, entre otras.

3- Son mensajes automáticos, es decir, preprogramados; funcionan con una lógica propia y cerrada que desconoce la aparición de variables particulares del contexto situacional que podrían cambiar la decisión o la dirección de la respuesta. El participante humano se encuentra entonces con un mensaje automático, preprogramado, que lo sujeta a un número finito y limitado de acciones posibles.

3. Marco teórico

Para trabajar con nuestra hipótesis empleamos la Lingüística Sistémico-Funcional (Halliday, 1994, 2008; Halliday & Matthiessen, 2004, 2014 –de aquí en más, LSF) como teoría gramatical de base, suplementada por un enfoque discursivo estratégico (Menéndez, 2000, 2009). La LSF define la gramática en términos funcionales, como un sistema de opciones disponibles que los hablantes actualizamos toda vez que producimos textos. En línea con dicho marco teórico, focalizaremos el análisis simultáneamente en el sistema y en el texto: contemplar los sistemas de opciones disponibles permite observar sobre la base de qué opciones potenciales (que conforman el sistema) se recortan las opciones efectivamente realizadas (que conforman los textos). La mirada complementaria

sobre el sistema y el texto hace posible establecer qué pudo haber sido y no fue, y determinar por qué fue de una manera y no de otra. Dicho de otro modo, permite dar cuenta de la pregunta funcionalista por excelencia –por qué el hablante dijo lo que dijo de una manera y no de otra–, lo cual ofrece argumentos para la interpretación discursiva del alcance de las opciones intercambiadas y de sus repercusiones sociales. Desde el enfoque discursivo estratégico, entenderemos la estrategia discursiva como una combinación particular de recursos, i.e. de opciones efectivamente realizadas, orientada a un fin (Menéndez, 2000, 2009).

Tal como señalamos en la introducción, este trabajo forma parte de un proyecto más amplio dedicado a explorar restricciones gramaticales y proyecciones discursivas de la agentividad (Menéndez, 2016, 2017): la segunda de las hipótesis de dicho proyecto mayor sostiene que la agentividad, concebida en términos graduales, permite interpretar el alcance de las elecciones del hablante/escritor en función de los grados de responsabilidad que se representan en el discurso. Para identificar y definir las estrategias discursivas (Menéndez, 2000, 2009) orientadas al establecimiento de grados particulares de responsabilidad entre los participantes de las interacciones que conforman el corpus, establecemos un vínculo entre las realizaciones de los sistemas de transitividad y modo, sistemas que codifican los significados experiencial e interpersonal respectivamente (Halliday, 1994, 2008; Halliday & Matthiessen, 2004, 2014; Eggins, 2004; Ghio & Fernández, 2008; Halliday & Webster, 2009; Lavid *et al.*, 2010).

El elemento central del sistema de transitividad es el proceso, en español realizado típicamente por los verbos. De acuerdo con Halliday y Matthiessen (2004, p.285) son dos los modelos que delinear este sistema: el ergativo y el transitivo. El modelo ergativo representa una interpretación generalizadora, se concentra en lo que los procesos tienen en común: la estructura proceso + medio (\pm agente) (Halliday & Matthiessen, 2004, p.286). Desde el punto de vista del modelo transitivo, el foco está puesto en lo que diferencia a los procesos y los hace formar parte de distintos tipos. Los distintos tipos de procesos exigirán participantes específicos, i.e. roles inherentes que representan la función que personas, objetos, fenómenos, etc. desempeñan en el proceso en cuestión de acuerdo con su significado experiencial. De los seis tipos de procesos que configuran el modelo transitivo distinguimos particularmente los procesos materiales, conductuales, verbales y mentales-sensoriales pues es posible identificar en ellos un participante activo que hace, dice, piensa, reacciona o siente lo expresado en el proceso, a diferencia de los relacionales y existenciales en los que encontramos un participante que es caracterizado, identificado o cuya existencia se marca pero que no resulta activo en ninguno de los sentidos señalados. La tabla 1 muestra la interpretación de los tipos de procesos activos en términos de su grado de concreción, el grado de agentividad que su participante activo (o sujeto lógico) supone y las propiedades que caracterizan a participante y proceso.⁴

<u>Tipo de proceso</u>	<u>Participante activo</u> (grado de agentividad expresado en +)	<u>Propiedades</u> (del participante activo y del proceso)
Material (grado de concreción: IV)	Actor (+ejecutor +causa) ++++.+ Ejecutor material (+ejecutor -causa) ++++ (entidad potente)	+humano +voluntario ±animado ±humano -voluntario (procesos que representan el mundo exterior)
Conductual (grado de concreción: III)	Conductor +++ (ser con consciencia)	+humano +voluntario (manifestaciones externas de procesos internos)
Verbal (grado de concreción: II): - de actividad (II.II) - de <i>semiosis</i> (II.I)	Dicente (+transmisor +fuente) ++.+ Transmisor verbal (+transmisor -fuente) ++	+humano +voluntario ±animado ±humano -voluntario (relaciones simbólicas)
Mental-Sensorial (grado de concreción: I)	Procesador + (ser con consciencia)	+humano -voluntario (procesos que representan el mundo interior de la consciencia)

Tabla 1. Tipos de procesos que realizan actividad – participantes activos (basada en Halliday & Matthiessen (2004), (2014) y Menéndez (2017)).

En el marco de dichas descripciones del modelo transitivo, definimos un conjunto de opciones disponibles para la realización de la agentividad (Ag) en una escala que muestra la asignación de grados de responsabilidad (de mayor –grado 5– a menor –grado 1) en la transitividad (Grisolía, en prensa):

Ag- Grado 5- Explicitación del participante activo, que hace y dice. Definición del participante que hace y dice como actor, conductor (causantes de la actividad material) o dicente (fuente de la actividad verbal), respectivamente.

Ag- Grado 4- Explicitación del participante activo, que hace y dice. Definición del participante que hace y dice como ejecutor y transmisor respectivamente (hace y dice sin voluntad, a cuenta de otro participante, de forma que la responsabilidad última se traslada a otro).

Ag- Grado 3- Explicitación del participante activo como procesador que experimenta, reacciona o percibe el evento.

Ag- Grado 2- Ocultamiento del participante activo o agente (el evento se construye como autoengendrado), a través de la estructura medio+proceso (sin agente).

Ag- Grado 1- Construcción del evento sin agentividad (intervienen participantes que son caracterizados, identificados o cuya existencia se marca mediante procesos relacionales y existenciales [-activos]).

En relación con el modo, la identificación del sujeto gramatical –a partir del número y persona de la flexión verbal (cuando el constituyente está elidido), del pronombre nominativo o del grupo nominal que lo realiza (cuando está explícito)– resulta particularmente relevante para nuestros intereses en tanto nos permite ver si el participante activo encuentra su referencia en quien emite los discursos del corpus que analizamos (la primera persona), en el que los recibe (la segunda persona, el destinatario) o en una tercera persona que queda fuera de la relación de interlocución. Dicho de otra manera, hace posible observar si “el elemento sobre el que recae la *responsabilidad modal*, en donde se construye la validez del argumento del hablante / escritor” (Halliday, 2017 [1992], p.93 –el énfasis pertenece al autor), se identifica referencialmente con el propio hablante/escritor, con su interlocutor o con ninguno de los dos. Observamos, entonces, la identificación de la referencia de los roles analizados en la transitividad con alguno de los interlocutores concretos que participan de la interacción para definir la asignación de grados de responsabilidad (de mayor –grado 5– a menor –grado 1) según el modo:

Mo- Grado 5- El participante activo es identificado con alguno de los interlocutores, emisor y/o destinatario, como participante *individual*: el sujeto gramatical en 1ra o 2da persona singular designa, respectivamente, a emisor y/o destinatario, con una identidad individualizada.

Mo- Grado 4- El participante activo es identificado con alguno de los interlocutores, emisor y/o destinatario, como participante *colectivo / institucional*: el sujeto gramatical en 1ra persona plural no inclusiva o 2da persona plural designa, respectivamente, a emisor y/o destinatario, con una identidad institucional.

Mo- Grado 3- El participante activo involucra a alguno de los interlocutores pero de manera inespecífica y general: primera persona plural inclusiva, infinitivo.

Mo- Grado 2- El participante activo no es identificado con ninguno de los interlocutores (ni emisor ni destinatario): sujeto gramatical en 3ra persona singular o plural.

Mo- Grado 1: El participante activo no es identificado. 1.2- voz pasiva ser+participio (sin Complemento Agente); 1.1 se pasivo o impersonal.

Los conjuntos de opciones disponibles desplegadas en estos *continuum* de grados que van de la mayor atribución de responsabilidad (Grado 5) a la menor

(Grado 1) en la agentividad y en el modo fueron definidos en diálogo con el análisis del corpus.⁵ De acuerdo con nuestra propuesta, la correalización de dichas opciones construye estrategias discursivas orientadas a distribuir la responsabilidad sobre las acciones predicadas entre los participantes involucrados en estos mensajes.

4. Metodología. Análisis.

Para analizar el corpus, y trabajar con la hipótesis, empleamos una metodología empírica y cualitativa: desarrollamos un análisis gramatical sobre cada caso del corpus. Usamos el marco teórico de la LSF como teoría gramatical de base para describir, primero, los recursos realizados en cada uno de los textos del corpus e interpretar, después, su combinación en estrategias discursivas. El primer paso del análisis consistió en segmentar los textos del corpus en cláusulas.⁶ Una vez identificadas las cláusulas, analizamos específicamente los verbos, entendidos como opciones efectivamente realizadas en recursos (Menéndez, 2013), y su alcance en tanto categoría que realiza los significados experiencial e interpersonal. El análisis cualitativo fue desarrollado a partir de una tabla diseñada específicamente para este estudio. La tabla analítica propuesta permite observar en qué roles ubica cada configuración estructural a los participantes destinatario y emisor, en relación con la agentividad. Las tablas analíticas presentan, cláusula a cláusula (columna 1):

- la clasificación del proceso según su tipo, grado de concreción y el participante activo (sujeto lógico) que dicho proceso habilita en función de su tipo y su grado de concreción (columna 2),
- el contraste con las realizaciones específicas de la agentividad en cada cláusula como parte de un discurso –señalando cuál es, en caso de que hubiere, el participante activo y explicitando su referencia (columnas 3 y 4) y
- las realizaciones vinculadas con el modo y la modalidad –sujetos gramaticales, funciones discursivas, modalización o modulación, valoración (columnas 4 y 5).

A continuación, presentamos el análisis de tres casos representativos del corpus en su totalidad: el 31 del subcorpus A, el 22 del subcorpus B y el 4 del subcorpus C.⁷ Los mensajes automáticos que proponemos en esta sección como muestra del análisis desarrollado fueron enviados por una empresa líder en compras en línea, Mercado Libre (ejemplo (7)), una empresa proveedora de servicios de telefonía móvil, Movistar, (ejemplo (8)) y una empresa de televisión por cable e internet, Cablevisión y Fibertel (ejemplo (9)).⁸ Indicamos entre paréntesis qué opciones de las escalas de agentividad y modo son combinadas en cada caso cuando las actividades involucran al destinatario o al emisor.

(7) A- 31)

(Hola Juan Martín)1,

(Lo sentimos mucho)², (se ha atrasado tu entrega)³ pero (no te preocupes porque estará con vos como máximo el 12 de abril)⁴. ((Si ya la tenés) y (nosotros aún no lo sabemos), avisanos en la página web)⁵.

(Te pedimos perdón sinceramente por la demora)⁶,
El equipo de Mercado Libre

(No respondas este e-mail)⁷.

Cláusula	Grado de concreción – Tipo de proceso Sujeto Lógico	Agentividad:(Participante activo - referencia)	Modo (<i>Mood</i>) Sujeto gramatical	Modalidad Modalización - modulación Valoración
1- Hola Juan Martín <i>cláusula menor</i>	--	--	--	--
2- Lo sentimos mucho	I- mental-sensorial (sentir) Procesador	Procesador (emisor-el equipo de Mercado Libre)	<nosotros>	Declarativa
3- Se ha atrasado tu entrega	IV- material (entregar con atraso)	Medio +proceso [-Ag]	Tu entrega	Declarativa
4- no te preocupes (porque estará con vos como máximo el 12 de abril)	I- mental- sensorial (preocuparse) Procesador	Procesador (destinatario-usuario)	<vos>	Apelativa Polaridad: <i>Negativa</i>
5- (Si ya la tenés) y (nosotros aún no lo sabemos), avisanos en la página web.	IV- verbal (avisar) Dicente	Dicente (destinatario-usuario)	<vos>	Apelativa
6- Te pedimos perdón sinceramente por la demora	IV- verbal (pedir perdón) Dicente	Dicente (emisor-el equipo de Mercado Libre)	<nosotros>	Declarativa Valoración: <i>Sinceramente</i>
7- No respondas este e-mail	IV- verbal (responder) Dicente	Dicente (destinatario-usuario)	<vos>	Apelativa Polaridad: <i>negativa</i>

Tabla 2. Análisis caso 31, subcorpus A.

En el caso A-31), el servicio de compras en línea Mercado Libre informa a uno de sus usuarios un inconveniente: la posibilidad de que el pedido del comprador no llegue a sus manos en la fecha estipulada. Esa posible demora justifica el envío del mensaje automático desde una cuenta que avisa “no-responder”. El análisis cualitativo desarrollado a partir de la tabla 2 permite observar cómo se distribuye la responsabilidad entre el emisor-remitente del *e-mail* (*el equipo de Mercado Libre*) y el destinatario-receptor del correo en su cuenta, identificado en la cláusula 1 a partir de su nombre de pila (*Juan Martín*).

La demora en la entrega parece no tener responsables. El evento se construye a partir de una cláusula estructurada como medio + proceso, sin agente (Ag-Grado 2) cuyo sujeto gramatical en tercera persona singular consiste en la nominalización del proceso “entregar” – (Mo- Grado 2): *tu entrega se ha atrasado* (cláusula 3). Tampoco se representa el evento de la transferencia ni al responsable de llevarla a cabo: la cláusula siguiente, que insta al lector a no preocuparse por el inconveniente, construye directamente el (deseable) resultado de la entrega a partir de un proceso relacional (Ag- Grado 1): *estará con vos máximo el 12 de abril* (cláusula 4.1). La cláusula 5, construcción condicional, introduce una situación hipotética en la que la agentividad es claramente atribuida al destinatario en la apódosis apelativa, mientras que la responsabilidad del emisor es totalmente borrada en la prótasis: *Si ya la tenés* (proceso relacional posesivo, Ag- Grado 1) y *nosotros aún no lo sabemos* (Ag- Grado 3, Mo- Grado 4), *avisanos* (Ag- Grado 5, Mo- Grado 5). La pregunta es cuándo y cómo aparece el emisor en este correo.

La primera persona plural (cuya referencia es *el equipo de Mercado Libre*, que suscribe) aparece como sujeto lógico de dos procesos mentales-sensoriales, i.e. como procesador (Ag- Grado 3, Mo- Grado 4): *lo sentimos mucho* (cláusula 2) y *nosotros aún no lo sabemos* (cláusula 5.2). Tal como señalamos en la tabla 1, los procesos mentales-sensoriales representan el mundo interior de la consciencia y, por lo tanto, involucran como participante un ser con consciencia (en este sentido, +humano) que es el procesador que experimenta, percibe –i.e. le suceden– cosas internamente pero que, a diferencia del actor y el conductor, no hace nada. Aparece también el sujeto desinencial nosotros en un proceso verbal (Ag-Grado 5, Mo- Grado 4): *te pedimos perdón sinceramente por la demora* (cláusula 6). El pedido de disculpas introduce un dicente que se constituye como fuente (+humana y +voluntaria, no solo transmisora) del mensaje en tanto se trata de un proceso verbal *de actividad* (Halliday & Matthiessen, 2004, p.255). En procesos verbales como insultar, adular, disculparse, aparece una actitud, un estado de ánimo (indefectiblemente + humano) asociados al decir. En este caso, además, la actitud impresa al proceso está explicitada en el adjunto modal *sinceramente*.

El único participante indicado como responsable de las (pocas) acciones representadas es el propio destinatario del mail. El emisor, por su parte, se desliga de la responsabilidad del problema (la demora), se construye como un participante que desconoce una situación de la que debería tener conocimiento por ser, jus-

tamente, parte de su compromiso y obligación y, al mismo tiempo, se humaniza al expresar emociones (*lo sentimos mucho*, cláusula 2), pedirle disculpas *sinceras* al destinatario del mail (cláusula 6) e instarlo a que *no se preocupe* (cláusula 4). Recordemos en este punto la anécdota reseñada en el ejemplo (1) de la introducción: es la alusión a una actitud *sincera* lo que despierta el fastidio del periodista, destinatario del correo electrónico *automático*.

(8) B- 22)

(Te extrañamos =!)1 (Abrí la APP Mi Movistar desde acá mov.is/byHs)2 y (mirá tus consumos)3, (hacé recargas)4, (pagá tu factura)5 y (mucho más)6. (Bajá mov.st/b)7.

En este mensaje de texto enviado por Movistar, todas las actividades materiales representadas identifican al destinatario-usuario como su agente (Ag- Grado 5 y Mo- Grado 5): *abrí* (cláusula 2), *mirá* (cláusula 3), *hacé* (cláusula 4), *pagá* (cláusula 5), *bajá* (cláusula 7). El emisor aparece representado en una primera persona plural que experimenta el proceso sensorial “extrañar” (Ag- Grado 3- Mo- Grado 4): *te extrañamos* (cláusula 1), proceso intensificado, además, por el emoticón que construye una sonrisa y el signo de exclamación. Solo los seres humanos somos capaces de extrañar. Podríamos sugerir como excepción a algunas mascotas pero, sin dudas, nunca a las empresas de telefonía móvil. ¿Cuál es el fin estratégico de la inclusión de la primera persona plural como procesador sensorial en un mensaje automático cuyo objetivo es promocionar una aplicación? Como en el caso anterior, parece haber una búsqueda discursiva estratégica de construir una pretendida relación interpersonal, humana, de acercamiento emocional con el destinatario.

(9) C-4)

(Le damos la bienvenida a Cablevisión y Fibertel\1 (Con el objetivo de agilizar su consulta le sugerimos (reiniciar su equipo desconectándolo de la corriente eléctrica y volviéndolo a conectar luego de transcurridos 10 segundos \))2 (para consultas técnicas de televisión por cable ingrese 1 \3| (para soporte técnico de internet ingrese 2 \4 | (al finalizar la llamada usted podrá realizar una encuesta de satisfacción acerca de su experiencia con nuestro centro de atención al cliente \)5 (con el objeto de mejorar nuestra calidad de atención esta comunicación podría ser grabada \)6

El caso 4, del subcorpus C de contestadores telefónicos, constituye el mensaje con el que los usuarios se encuentran al comunicarse con la empresa de televisión por cable e internet, Cablevisión y Fibertel, para hacer un reclamo. En la primera cláusula, una primera persona plural da la bienvenida (Ag- Grado 5, Mo- Grado 4): *le damos la bienvenida a Cablevisión y Fibertel* y en la segunda, sugiere (Ag- Grado 5, Mo- Grado 4): *con el objetivo de agilizar su consulta le suge-*

rimos reiniciar su equipo. En los dos casos (dar la bienvenida y sugerir) intervienen dicentes + humanos y +voluntarios en tanto se trata de procesos verbales de actividad que, como decíamos más arriba, le imprimen al decir una determinada actitud del hablante. Las actividades representadas en las cláusulas restantes desligan al emisor de toda responsabilidad sobre ellas; el participante señalado para tomar las acciones que lo acerquen a la solución del problema es el propio oyente-usuario que:

- es el encargado de realizar las operaciones sugeridas (Ag- Grado 5, Mo- Grado 3): *reiniciar su equipo desconectándolo de la corriente eléctrica y volviéndolo a conectar luego de transcurridos 10 segundos* (cláusula 2.1),
- en caso de que no hayan funcionado, deberá comunicarse una vez más para ingresar una nueva opción según corresponda (Ag- Grado 5, Mo- Grado 5): *para consultas técnicas de televisión por cable ingrese 1* (cláusula 3), *para soporte técnico de internet ingrese 2* (cláusula 4) y
- es a quien se le abre la posibilidad de *realizar una encuesta* (Ag- Grado 5, Mo- Grado 5) (cláusula 5).

El participante activo es claramente identificado cuando las acciones predicadas involucran al oyente del mensaje automático; cuando involucran al emisor, la empresa de servicios, la responsabilidad no es claramente atribuida a un participante concreto. La cláusula 6, *esta comunicación podría ser grabada*, evita mencionar al actor detrás del proceso material grabar (Ag- Grado 5, Mo- Grado 1). Tampoco son definidos los interlocutores responsables de responder en el caso de *consultas técnicas de televisión por cable* o *soporte técnico de internet*, realizaciones que deliberadamente omiten el participante +humano que asistirá del otro lado de la línea (confrontar con otras opciones disponibles, aunque no tomadas, del tipo “para hablar con un representante del equipo de soporte técnico, ingrese x”, por poner solo un ejemplo).

5. Resultados

En un trabajo anterior (Grisolía, en prensa) determinamos cuáles son las combinaciones de opciones que predominan para la realización de la agentividad (Ag), por un lado, y de la identificación referencial del participante activo (Mo), por otro, cuando las actividades representadas involucran la participación del lector/oyente-destinatario de los mensajes automáticos y cuando no lo involucran. Los resultados son elocuentes. El participante activo que hace o dice, explicitado y construido como causa o fuente de la actividad material o verbal respectivamente (Ag- Grado 5) se identifica claramente con el destinatario del mensaje en cuestión, a quien se personaliza e individualiza (Mo- Grado 5). Cuando las actividades representadas en los discursos no involucran al destinatario, el agente se desdibuja o se borra. El análisis de los recursos involucrados en la agentividad y el modo muestra, entonces, la construcción de altos grados de responsabilidad

atribuida al destinatario de los mensajes pero grados bajos atribuidos a quien los envía. Ahora bien, el análisis de los casos representativos del corpus que presentamos en la sección anterior muestra que son dos las estrategias discursivas que conviven sostenidamente en estos mensajes a la hora de construir al sujeto discursivo que emite y envía el mensaje. Por un lado, como decíamos, una estrategia orientada a la despersonalización, al ocultamiento del emisor como agente responsable de las actividades (pasadas o futuras) que lo involucran en tanto:

- Los eventos se construyen, en la mayoría de los casos, como autoengendrados o como realidades en las que no intervienen participantes activos: la combinación que predomina en los tres subcorpus es Ag- Grado 2, Mo- Grado 1, es decir, la opción por el ocultamiento del participante activo en cláusulas que se estructuran como medio+proceso, sin agente, realizadas mediante cláusulas pasivas con se o pasivas con ser sin complemento agente.

- Los eventos se construyen sin agentividad a partir de procesos relacionales y existenciales en los que se caracterizan o identifican participantes, o cuya existencia se marca, pero sin que medie la acción de ningún otro participante (Ag-Grado 1).

Las cosas suceden; o son responsabilidad del participante-destinatario o no son responsabilidad de nadie. Esto se combina con otra estrategia orientada a la personalización, a la construcción de un participante que, aunque institucional, expresa emociones y sentimientos con relación al interlocutor. La tercera combinación de opciones que aparece recurrentemente es aquella en la que:

- El participante activo que hace, dice o siente se explicita (Ag-Grado 5, Ag-Grado 4, Ag- Grado 3) y se identifica con el emisor, con una primera persona plural que siempre es institucional, colectiva (Mo- Grado 4).⁹

El recurso de la primera persona plural no inclusiva (Mo- Grado 4) tiene una alta frecuencia de aparición en los tres subcorpus, tal como indica la tabla 3:

Subcorpus A	Subcorpus B	Subcorpus C
35/50 (70%)	17/30 (56,6%)	10/20 (50%)

Tabla 3. Realización del recurso Mo- Grado 4 en cada subcorpus.

Aparece mayoritariamente en combinación con procesos verbales de actividad (en casi el 30% de los casos) y procesos mentales-sensoriales (el 24,39% de las veces), según muestra la tabla 4:

Tipos de procesos (Ag)	1ra persona plural (Mo- Grado 4)
Materiales	19,51%
Conducta	12,19%

Verbales	
De semiosis	14,63%
De actividad	29,26%
Mentales –sensoriales	24,39%

Tabla 4. Porcentaje de aparición del recurso Mo- Grado 4 (primera persona plural) en combinación con los distintos tipos de proceso.

Si sumamos a los porcentajes anteriores el casi 13% de realización en verbos de conducta, vemos que en más del 65% de sus apariciones la primera persona plural se combina con procesos en los que intervienen participantes con rasgos +humanos, seres con consciencia que pueden pedir disculpas con sinceridad, dar una bienvenida, sugerir, invitar (procesos verbales de actividad), preocuparse, lamentarse, extrañar, alegrarse (procesos mentales-sensoriales). O esforzarse (proceso de conducta), como se observa en el siguiente, y último, caso que presentamos del corpus:

(10)A-8) no-reply@mailier.skyscanner.com

(Juan Martín, ¿quierés volar?)¹ (Encontramos estas ofertas desde Buenos Aires Ministro Pistarini para vos)². (Los precios que se muestran son para vuelos que salen en los próximos 90 días)³. (Nos esforzamos por asegurar que los precios sean precisos)⁴, pero (los precios de los vuelos fluctúan constantemente)⁵ y (cambian rápidamente)⁶, por lo tanto, (no pueden garantizarse)⁷.

Los precios que se muestran (Ag- Grado 5, Mo- Grado 1), *fluctúan y cambian* (Ag- Grado 2, Mo- Grado 2) por lo tanto, *no pueden garantizarse* (Ag- Grado 5, Mo- Grado 1). Como muestran los grados bajos en relación al modo, no hay agente designado como el responsable de mostrar la información, ni de no poder garantizarla: las cláusulas se estructuran con pasivas con se que consiguen ocultar al participante activo y construir la responsabilidad de manera tal que la imposibilidad de garantizar los precios ofrecidos exceda al propio emisor (frente a otras opciones posibles del tipo “no podemos garantizar los precios”, la pasiva con se presenta dicha imposibilidad como una generalidad que excede las capacidades del buscador). ¿Cuándo sí aparece la primera persona plural? Cuando el proceso material representa una acción beneficiosa para el lector del mail, usuario de skyscanner.com (*encontramos estas ofertas*, cláusula 2) y cuando predica de sí misma un esfuerzo interesado por el destinatario (*nos esforzamos*, cláusula 4), actividad que solo puede ser desarrollada por un participante +humano.

6. Conclusión

Nos hemos preguntado a lo largo del artículo cuándo y cómo aparece representado el sujeto emisor en el tipo de mensajes automáticos estudiado. No aparece como agente responsable de las acciones representadas en la interacción: hemos señalado, a partir del análisis de las combinaciones de opciones realizadas, que la distribución de la responsabilidad entre los participantes resulta muy desigual; el peso cae, en la mayoría de los casos, del lado del destinatario de los mensajes, quien es indicado como agente de las acciones desplegadas en los *e-mails*, mensajes de texto y contestadores (aún cuando el *expertise*, supuestamente, es de otro). Ahora bien, sí aparece recurrentemente la opción por una primera persona plural, en representación del emisor, asociada a procesos que realizan significados experienciales vinculados a reacciones emocionales y actitudes personales que construyen interés por el interlocutor. Observar cuándo y cómo aparece el emisor parece conducirnos a responder un tercer interrogante: por qué. Como señalábamos más arriba, la estrategia de personificar la voz emisora del mensaje automático responde a una búsqueda de construir una pretendida relación interpersonal, humana, de acercamiento con el destinatario. En este sentido, observamos una tensión entre lo personal y lo impersonal en la construcción del participante “emisor”, es decir, de la voz que se erige como representante institucional: se construye como un participante con rasgos + humanos, lo que tiende a la personalización, al tiempo que se lo generaliza, no define y desdibuja, lo que tiende a la impersonalización. El efecto de la coaparición de estas dos estrategias discursivas parece resultar contraproducente. Desde el punto de vista discursivo, las reacciones de fastidio incluidas en la introducción pueden ser explicadas por la contraposición de estas dos estrategias que, por un lado, *desresponsabilizan* al emisor por las acciones desplegadas, mientras que, por otro, lo involucran emocionalmente en una relación interpersonal. La tensión se revela, entonces, en la búsqueda de construir discursivamente un participante *humano* detrás de un mensaje *automático*.

Abreviaturas

Ag agentividad; Mo modo.

Notas

- ¹ Entendemos que una interacción es, precisamente, una co-construcción. Empleamos las etiquetas *emisor* y *destinatario* como simplificación para identificar a los participantes involucrados en este tipo de interacciones: en el primer caso, referimos al sujeto

discursivo construido como fuente del mensaje; con la segunda categoría, referimos a quienes se encuentran con estos mensajes cuando los reciben en sus dispositivos electrónicos o los escuchan ante una llamada telefónica, y cuya acción en respuesta es la que se ve restringida (discursiva y materialmente).

- ² La descripción del corpus con el que trabajamos ya fue desarrollada en trabajos anteriores (cfr. Grisolía, en prensa).
- ³ Pautas de la transcripción: |: pausa breve; /: entonación ascendente; \: entonación descendente; :: alargamiento de sonido vocálico; -: interrupción, MAYÚSCULAS: elevación de la voz, ?: entonación interrogativa; !: entonación enfática; “”: cita de una voz ajena; (VERSALES): comentarios de la transcriptor; (...): fragmentos omitidos.
- ⁴ En Grisolía (en prensa) desarrollamos exhaustivamente la propuesta resumida, para este capítulo, en la tabla 1.
- ⁵ Las escalas fueron definidas en diálogo con el análisis de este corpus particular. No obstante, creemos que, con modificaciones, podrían ser empleadas para el análisis de otros corpus.
- ⁶ La segmentación en cláusulas está indicada por paréntesis, seguidos del número de cláusula. Identificamos cada cláusula a partir de la presencia de un proceso (con la única excepción de las denominadas cláusulas menores (Halliday & Matthiessen, 2004)).
- ⁷ Por razones de espacio, incluimos solo la tabla analítica del caso A-8). En el resto de los casos, solo el análisis cualitativo que se desprende de ella.
- ⁸ Todos los mensajes que conforman el corpus provienen de instituciones, públicas o privadas, y de empresas, también privadas o públicas. Como muestras para este trabajo en particular seleccionamos tres mensajes representativos enviados por empresas privadas a sus clientes y usuarios (Mercado Libre, Movistar y Cablevisión-Fibertel).
- ⁹ La preferencia en la combinación de las opciones fue presentada como parte de las conclusiones del trabajo ya citado (Grisolía, en prensa).

Referencias

- Eggs, S. 2004. *An Introduction to Systemic Functional Linguistics. 2nd Edition*. New York/London: Continuum.
- Ghio, E. & Fernández, M.D. 2008. *Lingüística sistémico funcional. Aplicaciones a la lengua española*. Santa Fe: UNL.
- Grisolía, M.B. (en prensa). “Agentividad y modo: negociación de grados de responsabilidad en mensajes automáticos”, en: N. Kaplan & J. Arús Hita (eds.) *Estudios de Lingüística Sistémico-Funcional en/del español* (en preparación).
- Halliday, M.A.K. 2017 [1992]. “Algunos rasgos léxicogramaticales del texto de Crecimiento Poblacional Cero” (Analía Kevorkian, Verónica Piaggio y Federico Navarro, trad.) en: E. Ghio, F. Navarro & A. Lukin (comps.) *Obras esenciales de M.A.K. Halliday*, 79-112. Santa Fe: Eudeba, UNL (libro digital).
- Halliday, M.A.K. 1994. *An Introduction to Functional Grammar, 2nd edition*. London: Edward Arnold.

- Halliday, M.A.K. 2008. *Complementarities in Language*. Beijing: The Commercial Press.
- Halliday, M.A.K. & Matthiessen, Ch. 2004. *An Introduction to Functional Grammar, 3rd edition*. London: Edward Arnold.
- Halliday, M.A.K. & Matthiessen, Ch. 2014. *Halliday's Introduction to Functional Grammar, 4th edition*. London/New York: Routledge.
- Halliday, M.A.K. & Webster, J. 2009. *Continuum Companion to Systemic Functional Linguistics*. London/New York: Continuum.
- Lavandera, B. 2014 (1981). "Tensión entre lo impersonal y lo personal en la organización del discurso" en: *Variación y significado. Y discurso*, 111-138. Bs. As.: Paidós.
- Lavid, J., Arús, J. & Zamorano-Mansilla, J.R. 2010. *Systemic Functional Grammar of Spanish. A Contrastive Study with English*. London/New York: Continuum.
- Martin, J. 2000. "Factoring out exchange: types of structures" en: M. Coulthard (ed.) *Working with Dialogue*, 19-40. Tübingen: Niemeyer.
- Menéndez, S.M. 2000. "Estrategias discursivas: principio metodológico para el análisis pragmático del discurso" en: J.J. de Bustos & P. Chareadeau (eds.) *Lengua, discurso, texto (I Simposio Internacional de Análisis del discurso)*, 926-945. Madrid: Visor.
- Menéndez, S.M. 2009. "Estrategias, registros y géneros discursivos: de la realización a la recurrencia" en: *Actas del IV Coloquio de ALEDar*. Recuperado de: <http://www.fl.unc.edu.ar/aledar>.
- Menéndez, S.M. 2013. "La clasificación de los verbos en español: el principio de gradualidad. Un enfoque sistémico-funcional" en: A. Ruffinatto (presidencia). *VII Congreso de la Asociación Internacional de Hispanistas*, congreso llevado a cabo en Buenos Aires, Argentina.
- Menéndez, S.M. 2016. "Agentividad: restricciones gramaticales y proyecciones discursivas". Secretaría de Investigación, Facultad de Humanidades, UNMdP.
- Menéndez, S.M. (en prensa). "Agentividad: causalidad y ejecución. La proyección discursiva de los procesos", en: Kaplan, N. & J. Arús Hita (eds.) *Estudios de Lingüística Sistémico-Funcional en/del español* (en preparación).