

Lingüística, retórica y procesos argumentativos en las corporaciones¹

Estrella Montolío

Departamento de Filología Española. Universitat de Barcelona

0. Introducción. Objetivos del trabajo

El objetivo de este trabajo es analizar los procesos argumentativos utilizados por la Oficina del Defensor del Cliente de ENDESA. Los documentos elaborados por este órgano constituyen un ejercicio de notable interés desde el punto de vista de los procesos argumentativos textuales y de la construcción de la imagen del emisor, dada su particular función mediadora en los desacuerdos entre la empresa y el cliente.

De acuerdo con este análisis, las características lingüísticas, textuales y comunicativas más relevantes de las resoluciones elaboradas por la Oficina del Defensor son: (i) la construcción ostensiva de la objetividad del emisor, (ii) la utilización de una estrategia de razonamiento argumentativo como base del dictamen, y (iii) la aplicación de estrategias de cortesía.

Los datos en los que se basa este estudio proceden de un trabajo previo de asesoría sobre técnicas de escritura a los profesionales que componen dicha Oficina.

1. Marco teórico

1.1. El Análisis del Discurso Profesional (ADP) en la tradición lingüística española

A pesar de haber sido la mencionada tarea de asesoría la que nos puso en contacto con los datos, en este trabajo adoptaremos esencialmente la perspectiva del analista del discurso (profesional), y no la del formador, o del experto profesional de este discurso, ni, todavía menos, la del docente de español como lengua extranjera para fines específicos.

De hecho, el análisis de discursos profesionales constituye todavía hoy en nuestras tradiciones lingüísticas un terreno ciertamente poco cultivado. El campo del español administrativo y jurídico es, probablemente, el más transitado, por lo general, con estudios centrados en aspectos léxicos y sintácticos. Encontramos también trabajos dedicados a la descripción de los mecanismos lingüísticos característicos de los discursos político y periodístico. En cambio, otros importantes ámbitos textuales profesionales, como, por ejemplo, el discurso técnico en español o el discurso elaborado por las organizaciones constituyen áreas de estudio prácticamente desatendidas por los especialistas de esta lengua.

1.2. Discurso en uso. El uso social del lenguaje. La necesaria multidisciplinariedad

En otras tradiciones lingüísticas, sin embargo, el escenario es radicalmente distinto. A lo largo de estos últimos años hemos asistido a un interés creciente por la investiga-

ción en el discurso profesional, que ha adquirido un ineludible carácter multidisciplinar y multidimensional. La disciplina ha ido desplazándose gradualmente desde un foco estricto en los mecanismos lingüísticos oracionales hacia orientaciones de tipo socio-lingüístico, que parten de conceptualizaciones del lenguaje no tanto como un vehículo de transmisión de información sino, más bien, como la herramienta (el andamio) que permite realizar (construir) las actividades sociales.

Siguiendo esta línea de investigación, el objeto fundamental de estudio de estas páginas lo constituyen las formas lingüísticas mediante las que se construye un discurso profesional determinado. Ahora bien, no entiendo dichas formas como un fin en sí mismas, sino para determinar los valores que tales formas lingüísticas desempeñan en la textualización. Esto es, nos proponemos tender un puente entre la *descripción* (el **qué** y el **cómo**) de las formas usadas en la elaboración de un discurso profesional y la *explicación* de **por qué** precisamente esas formas utilizadas revisten un determinado valor comunicativo en el ámbito profesional o institucional. La gramática sigue siendo, pues, la disciplina básica que nos permite dar cuenta del dato empírico, fehaciente (la forma lingüística). Ahora bien, debe, necesariamente, tratarse de una gramática funcional, que considere no sólo el uso de las formas en su contexto textual sino también la relevancia de ese uso en un contexto socio retórico específico. El diagrama siguiente, tomado de Bhatia (2002), intenta reflejar el desplazamiento en la investigación en ADP desde una perspectiva estrictamente microlingüística hacia la perspectiva actual, de índole más social:



Desde nuestra perspectiva, se requiere, pues, una necesaria transdisciplinariedad entre gramática y pragmática, entendidas una y otra de un modo amplio. De hecho, el análisis de los discursos profesionales debería constituir un objeto de deseo analítico -valga la expresión- de cualquier pragmatista, dado que es en los ámbitos profesionales donde el texto reviste un valor perlocutivo más evidente: los géneros profesionales se usan ineludiblemente para hacer cosas, para dar voz a las acciones sociales (Martin, 1993).

Por otro lado, el análisis del discurso profesional permite al lingüista testar los marcos teóricos, contrastándolos con datos de uso reales, socialmente sancionados, resultado de la socialización y reflejo del grupo profesional que los elabora. En este sentido, el Análisis del Discurso Profesional constituye un magnífico campo de pruebas para las teorías lingüísticas. Finalmente, el análisis de contextos comunicativos escasamente explorados por la lingüística hasta época reciente permite “devolver” a la teoría general las áreas, los conceptos y los mecanismos y recursos cuya explicación ha sido deficientemente atendidaⁱⁱ, y que, por tanto, reclaman un interés por parte de los especialistas.

1.3. Analistas y expertos. La colaboración necesaria.

Pese a la declaración inicial de adoptar aquí una perspectiva básica de analista, intentaremos poner de manifiesto la necesidad y la conveniencia para la investigación de que el analista entre en contacto con el experto profesional. El lingüista no debe, no puede desestimar el importante caudal de conocimiento discursivo implícito que acumula el experto sobre los discursos de su ámbito profesionalⁱⁱⁱ.

La siguiente figura, adaptada de Bhatia 2002, refleja el hecho de que el conocimiento de las prácticas discursivas de su ámbito profesional constituye uno de los pilares del conocimiento experto profesional:



Por lo general, en el contexto de la comunicación en la vida pública y profesional, los analistas del discurso están obligados a permanecer como observadores en un lugar periférico de la acción comunicativa, ajenos al ejercicio cotidiano del experto, mientras intentan entender y dotar de sentido las prácticas del grupo profesional. De hecho, se precisan tiempo y esfuerzo, y también un cierto proceso de negociación con los profesionales para que el analista pueda conseguir inmersión en el contexto comunicativo investigado a fin de acceder al conocimiento tácito del profesional (cfr. Sarangi & Candlin 2001, p. 383).

La investigación colaborativa entre el analista y el profesional ha de poder, por un lado, dar cuenta realista y exhaustiva de las producciones discursivas de los profesionales y, por otro, ha de intentar también, deseablemente, influir en ellas. Averiguar a través de la colaboración con el profesional cuanto se pueda sobre las características del contexto comunicativo (percepciones, rasgos etnográficos, condiciones sociológicas de la corporación, etc.) se convierte en una necesidad para poder entender los aspectos lingüísticos y no lingüísticos de las prácticas comunicativas.

Por otro lado, que el analista conozca de cerca (*in situ*) el contexto comunicativo de producción minimiza las posibilidades de que pontifique inadecuadamente sobre las causas, virtudes y defectos de las prácticas discursivas profesionales por puro desconocimiento de los factores contextuales en juego^v.

A pesar de las indudables dificultades metodológicas para poner en común los saberes del investigador y los del profesional, tal colaboración interdisciplinar se erige en una necesidad; es conveniente, y aun preciso, que analista y experto compartan sus perspectivas. El lingüista debe intentar acceder al conocimiento del experto para estar en disposición de enriquecer así la explicación. Por su parte, la experiencia (me) demuestra que, por lo general, el experto aprecia las herramientas heurísticas de las que dispone el lingüista ya que pueden brindarle un uso más consciente y, por tanto, efectivo, de la elaboración del discurso^v.

2. La Oficina del Defensor del cliente

2.1 Definición y objetivos

La figura del Defensor del Cliente, cuyas actividades se iniciaron a finales de noviembre de 2002, fue creada voluntariamente por ENDESA a imitación de otras grandes empresas energéticas extranjeras y de algunas importantes empresas españolas de otros sectores. De hecho, sigue constituyendo hasta hoy una figura innovadora en el sector español de la energía, ya que ninguna otra compañía energética la ha puesto en marcha hasta el momento. Se define como un órgano independiente de la empresa, si bien los profesionales que la forman proceden de diferentes áreas de Endesa, fundamentalmente, de las áreas de atención al cliente. El Defensor es designado por el Consejo de Administración a propuesta de su Presidente “entre personas independientes y de reconocido prestigio profesional”^{vi}.

En el momento en que se inició mi colaboración con este órgano de Endesa como asesora de técnicas de comunicación escrita, el Defensor era Antón Costas, catedrático de Política Económica de la Universitat de Barcelona. En la actualidad, el Defensor es José Luis Oller, economista, ex director de la Bolsa de Barcelona y del Mercado de Futuros Financieros y miembro del consejo de Administración de Endesa entre 1997 y 2005^{vii}.

Los objetivos declarados de la creación de esta figura, están, como cabía esperar, explícitamente relacionados con la intención de incentivar y mejorar la orientación hacia el cliente de la empresa, así como de reivindicar la imagen social de la empresa, muy particularmente ante el escenario novedoso que se avecinaba de la liberalización del sector eléctrico español. En este sentido, entre los Objetivos publicados por la Oficina (p. 7), puede leerse:

(1) ·Profundizar en su compromiso de calidad de servicio.

·Facilitar un mejor diálogo y una mayor confianza mutua a través de un instrumento de relación aceptado voluntariamente por el cliente y la Empresa.

·Poner en marcha un mecanismo más de atención al cliente en el marco de la apertura total del mercado eléctrico español que ha tenido lugar el 1 de enero de 2003.

Por otro lado, la creación de este órgano se propone también proporcionar un medio que permita a la Empresa conocer la opinión de los clientes sobre la calidad del servicio, más allá de los Puntos de atención al cliente. Esto es, la Oficina del Defensor ha de servir también para que Endesa disponga de un canal de retroalimentación que le permita detectar cuáles son las áreas de mejora en la atención y servicio a sus usuarios. Así, en el *Informe de actividades del primer ejercicio* (2003 a junio de 2004), el Defensor, Antón Costas, manifiesta esta doble funcionalidad:

(2) Mi compromiso como defensor del cliente de ENDESA es doble. En primer lugar tratar de encontrar una vía fácil, amigable y equitativa para resolver aquellas diferencias entre ENDESA y sus clientes que no hayan encontrado su camino de solución a través de los Servicios de Atención al Cliente de la Empresa. En segundo lugar, saber escuchar la “voz” de los clientes, para transmitir sus percepciones al interior de la empresa, proponiendo cambios en los procesos que tienen que ver con la claridad de a atención. (p. 7).

Esta doble función explica la particular, y, en cierto sentido, incómoda situación de la Oficina ante el resto de Áreas de Endesa. La “casa” sabe que la Oficina recibe informes directos de los clientes sobre actuaciones, a juicio de éstos, inadecuadas, de los profesionales de la empresa (retrasos, omisiones, descortesía, desatención, etc.), así como que, además, la función de la Oficina es recoger las críticas, documentarlas, evaluarlas y dictaminar en consecuencia^{viii}.

Esta situación de juez entre dos fuegos cruzados permite entender mejor en los documentos elaborados por el Defensor el valor de algunos movimientos estratégicos de cortesía dirigidos a los profesionales de la empresa, especialmente cuando se lleva a cabo un enunciado que fácilmente puede ser interpretado como un acto de habla amenazante para la imagen del receptor, como una advertencia o una recriminación. Tales mecanismos de cortesía se combinan con las más esperables estrategias argumentativas de deferencia hacia el cliente.

2.2 Producción textual de la Oficina del Defensor: la Resolución

Cuando, bien sea por correo ordinario, bien a través de la Web, el Defensor recibe una petición de un cliente para que intermedie, procede a obtener toda la información disponible sobre el proceso que constituye el motivo de desacuerdo; de este modo, se recupera y elabora el “historial” del litigio. Para ello, la Oficina solicita la documentación disponible sobre el caso a las dos partes, tanto el propio cliente como las áreas de servicio y atención que han atendido la queja en primera instancia; si es preciso, también lleva a cabo una investigación independiente.

Ante cualquier petición de intervención del Defensor, la prioridad es facilitar la conciliación entre ambas partes; es decir, a priori, el Defensor se conceptualiza como un

mediador más que como un juez. Sin embargo, si después de los contactos y reuniones no se llega a un acuerdo satisfactorio, el Defensor del Cliente retoma el proceso habitual de resolución y se compromete a emitirla en el plazo máximo de una semana. Dicha resolución no tiene valor jurídico, pero sí un alto valor perlocutivo ya que compromete directamente la acción que tendrá que llevar a cabo Endesa, puesto que las recomendaciones del Defensor son de cumplimiento obligado para la empresa.

2.3 Características comunicativas de la resolución

Desde el punto de vista del tipo de comunicación elaborada, las resoluciones del Defensor presentan una interesante multiplicidad de receptores y de papeles comunicativos. Por un lado, se trata de una muestra de comunicación **institucional**, ya que “toma la palabra” la más alta representación de Endesa en el área de la relación con los clientes; y no sólo eso, sino que, más allá de la propia Endesa, habla y dictamina un “juez”, enunciador institucional por excelencia. Por otro lado, la resolución constituye, sin duda, un documento de comunicación **externa**, dado que el cliente es el receptor a quien en primera instancia se dirige el texto. Finalmente, estos textos funcionan también en el ámbito de la comunicación **interna**, puesto que, como se ha señalado, la resolución contiene enunciados que aluden y se dirigen a determinadas áreas de la propia empresa.

Dado que ha de resolver un conflicto entre partes enfrentadas, los textos del Defensor quieren caracterizarse por: (a) la objetividad (reflejo de la imparcialidad); (b) la argumentación razonada como base del dictamen (lo que, en realidad, constituye un desarrollo específico del punto (a)); y (c) la cortesía hacia el resto de participantes directos en este especial evento comunicativo.

En relación a esta última característica comunicativa de estos textos, los mecanismos de cortesía utilizados por el Defensor tienen dos objetivos diferentes y complementarios: (i) por un lado, atenuar los posibles actos amenazantes por parte del Defensor hacia sus destinatarios, bien sea porque en el texto el Defensor expresa que no está de acuerdo con las peticiones o valoraciones de éstos (ya sea el cliente, ya sean los profesionales de Endesa), bien porque no aprueba alguna de sus acciones previas; y (ii) por otro, construir una imagen de emisor democrático, equitativo y digno de confianza.

En este último sentido, el equipo de profesionales que integra la Oficina, a pesar de elaborar un género propio del ámbito jurídico (la resolución), tanto oralmente en las entrevistas personales que mantuvo con ellos como en la redacción efectiva de sus documentos manifiesta explícitamente su intención de rehuir los moldes lingüísticos propios del lenguaje jurídico español, ampulosos, enrevesados, anticuados y poco inteligibles (Alcaraz y Hughes, 2002, pp. 17-22, Bayo Delgado, 2000, Duarte & Martínez, 1995, p. 115), que establecen una relación asimétrica entre emisor y receptor (Montolío & López Samaniego, 2006). El Defensor dictamina, sí, pero se propone no tanto dirigirse a un “presunto culpable” que requiere de un traductor avezado para interpretar el texto (el abogado), sino más bien a un cliente (no ya a un “abonado”; nótese el cambio de actitud que refleja la transformación léxica); es decir, en palabras del propio Defensor “la razón de ser de la existencia de la empresa. Sin clientes no hay empresa”^{ix}. De ahí el esfuerzo en democratizar y hacer más cordial el estilo de la resolución.

Así, como se verá en el apartado siguiente, se mantiene la macroestructura del género jurídico de la resolución^x, pero se modifican algunos de los mecanismos lingüísticos consustanciales a los géneros jurídicos.

3. Mecanismos argumentativos utilizados en las resoluciones del Defensor

3.1 La objetividad manifiesta

Como se ha señalado más arriba, la manifestación explícita de la (cuando menos, pretendida) objetividad que rige las decisiones del Defensor constituye una de las características argumentativas más representativas de las resoluciones.^{xi} De este modo, diferentes mecanismos lingüísticos y textuales están al servicio de una demostración ostensiva de la objetividad del emisor y, por tanto, constituyen la táctica textual básica en la construcción de la imagen del emisor y en la legitimación de éste.

Un primer mecanismo de objetivación lo constituye la elección del formato del propio género textual, cuya macroestructura se asemeja notoriamente a la de una sentencia judicial. De hecho, desde esta perspectiva, las resoluciones elaboradas por el Defensor son una muestra representativa de la hibridación genérica que caracteriza las producciones textuales de las organizaciones (Sarangi & Roberts, 1999; Bathia, 2002, p. 49 y ss.), producciones caracterizadas por su complejidad, versatilidad, capacidad de adaptación a contextos cambiantes y, en consecuencia, dinamismo.

Los especialistas señalan que la mezcla de géneros y la apropiación de los recursos propios de un género en la elaboración de otro constituyen fenómenos progresivamente más comunes en las producciones textuales de carácter profesional (Fairclough 1995, Bathia 1993, 1997). La estructura genérica de los textos que estamos analizando corrobora esta apreciación, ya que encontramos el esqueleto macroestructural de un género característico del ámbito de la jurisprudencia pero en un documento destinado a mediar en el ámbito comercial de hecho, sin valor jurídico de facto.

3.1.1 Las resoluciones o genero quasi sentencia.

La superestructura de una sentencia judicial consta de cuatro secciones bien diferenciadas: (i) el encabezamiento, que contiene el lugar y la fecha, un resumen del objeto del litigio, y los nombres de los participantes; (ii) los antecedentes de hecho o la secuencia narrativa en la que se relatan los hechos y las acciones legales que han dado origen al litigio; (iii) los fundamentos de Derecho o la secuencia argumentativa que desarrolla los argumentos y los fundamentos legales en que se basa la decisión del juez; y (iv) el Fallo o parte dispositiva, que contiene la solución del litigio.^{xii}

En cuanto a las resoluciones elaboradas por la Oficina del Defensor, se componen también de cuatro secciones, nítidamente diferenciadas tanto desde el punto de vista visual (gráfico) como de contenido; a saber:

(A) El encabezamiento, en el que consta la aceptación por parte del Defensor de la reclamación así como el nombre del reclamante.

(B) Los antecedentes o secuencia narrativa en la que se exponen los hechos. Dado que existen, por lo general, dos versiones de los hechos, los antecedentes, a su vez, constan de dos apartados:

- (B1) La exposición de los hechos por parte del señor o la señora X.
- (B2) La exposición de los hechos por parte de Endesa al Defensor del cliente.

La narración de uno y otro emisor, expresada con formas verbales de presente, se organiza a través de párrafos ordenados mediante un sistema de marcación de números romanos (I, II, III, etc.). Cada uno de dichos párrafos expone un avance en el desarrollo cronológico de la narración. Se trata de una fragmentación paragráfica de la narración expositiva que permite la desaparición de los en exceso abundantes (y, por lo común, antinormativos) gerundios “concatenantes” de la prosa jurídica española. Véanse algunos ejemplos:

- (3)I. El Sr. manifiesta que en la actualidad está acabando la construcción de su casa de la calle aunque vive en ésta desde hace aproximadamente 12 meses. Asimismo indica que tiene un contador de obra contratado directamente por su constructor a Endesa pero cuya facturación abona él directamente.
- II. El Sr. indica que el promedio bimestral de consumo de este suministro ronda exageradamente los 1400kw pero la última factura recibida de referencia X0000Y11111111^{xiii} correspondiente al período 23-12-04 a 25-2-05, ha tenido un consumo de 4785 Kw.
- III. El Sr. manifiesta que los meses de mayor consumo son los de verano “puesto que tengo gente añadida y empleo la piscina, y en invierno solo estamos en casa a partir de las 18:00 h. y cocinamos poco”. También aporta la relación de los electrodomésticos y aparatos que emplean corriente eléctrica: nevera, lavadora, lavavajillas, cocina eléctrica, deshumidificador, ordenador y piscina. La calefacción es por gasoil por lo que el Sr. no encuentra contestación a “este incremento desmesurado de consumo”.
- IV. Asimismo el Sr. comenta que se están haciendo muchas obras a su alrededor y que no sabe “hasta qué punto pueden estar tirando de mi contador o de mi red”. (...)

(C) Análisis y valoración por parte del Defensor del Cliente. Esta sección muestra una correspondencia con la sección de los fundamentos de Derecho de la sentencia judicial. Sin embargo, dado que no existe jurisprudencia sobre cómo ha de regular el Defensor, éste no puede recurrir a los fundamentos legales (esto es, la ley) para basar en ellos su decisión, sino que ha de apelar al propio proceso de documentación sobre el caso y al razonamiento argumentativo, basado en el sentido común, para dictaminar en una u otra dirección. Adviértase que, contrariamente al juez y al emisor administrativo, el Defensor carece de un legitimador externo al que remitirse y en el que fundamentar su decisión -la ley-, por lo que sólo su propia elaboración argumentativa será el mecanismo que legitime la decisión.

(D) La resolución propiamente, en la que se expresa el “veredicto” del Defensor.

Como se ve, pues, el documento reviste claramente la forma genérica de un documento jurídico. La elección genérica no es banal, ya que tiene la función de validar el carácter “independiente” del Defensor, su objetividad e imparcialidad ante las partes, así como la legitimidad de su decisión. Las resoluciones que se están aquí analizando, pues, constituyen una muestra clara del poder social que revisten ciertos géneros.

3.1.2 El uso de segmentos de carácter evidencial

Otro de los mecanismos lingüísticos para manifestar explícitamente la objetividad que rige las decisiones del Defensor lo constituye el uso de segmentos de carácter evidencial^{lv}, mediante los que el emisor alude a las fuentes de las que ha obtenido la información y, en consecuencia, valora el grado de fiabilidad y garantía que la información (le) merece (Dendale & Tasmowsky, 1994, 2001).

Mediante el uso de segmentos de carácter evidencial, el Defensor señala de manera ostensiva: (a) que su acceso a la información no es casual sino que está basado en la documentación, tanto a través de la información que recibe de las partes como mediante la información que recaba de manera independiente (su decisión está, pues, firmemente “fundamentada”); y (b) que resuelve en función de la información de la que dispone.

De este modo, en los diferentes párrafos del anterior ejemplo de (3) pueden observarse los procedimientos mediante los que el Defensor indica que la información se la ha proporcionado el cliente (“El Sr. indica/manifiesta X, aporta la relación siguiente”, etc.). En los ejemplos siguientes, puede verse la indicación de que la procedencia de la información es a través de la empresa (4) o de la investigación independiente (5):

- (4)I. La Empresa manifiesta en su informe a este Defensor que la licencia de obras correspondiente a la dirección del suministro tenía una caducidad de fecha 11-10-2003 (...).
- II. Endesa señala que, la titularidad de este contrato es de la empresa constructora y que las normativas de contratación vigentes para los contratos de suministros de obras sólo deben realizarse a nombre de una empresa acreditada como constructora. Asimismo la Compañía señala que el titular de pago de este contrato es el Sr. quien figura en la base de datos de contratación como administrador de la empresa titular del contrato.
- (5) Por su parte, la Oficina del Defensor ha realizado un análisis independiente de la información aportada por la Empresa, así como de los registros existentes en la base de datos comercial de la Compañía. De esta forma, ha podido comprobar que tomando el consumo medio que se registra desde origen, año en que se contrató el provisional de obras, los consumos medios que se registran son efectivamente más bajos que los contabilizados en la facturación de febrero de 2004.

En otras ocasiones, el segmento evidencial tiene como finalidad señalar el carácter técnico y, por extensión, pretendidamente objetivo e indiscutible de la fuente de información, tal como muestra el enunciado que sigue, en el que es de remarcar

que el fragmento evidencial esté introducido con un conector argumentativo de carácter causal; esto es, la información evidencial se presenta como un argumento:

- (6) Este Defensor no tiene motivos para dudar de la información aportada por ENDESA ya que existe constancia en la base de datos comercial de la Compañía.

A través de tales marcaciones, el emisor, por un lado, comunica de manera inferencial que se trata de una resolución ecuaníme y no basada en procesos subjetivos; y, por otro, de manera sutil, lleva cabo un mecanismo de autoprotección de la imagen del emisor (Goffman 1971, 1981) para el caso de que posteriormente pudiera aparecer documentación adicional que hiciera variar la interpretación de los datos. En suma, la decisión del Defensor se presenta como basada, no en opiniones (subjetivas, emocionales) sino en *información* (objetiva, racional):

- (7) Con la información disponible este Defensor no puede descartar que las diferentes interrupciones y reconexiones de suministro eléctrico realizados para localizar el origen de la incidencia no hayan podido ocasionar los daños indicados por la Sra.

En este mismo sentido, el último párrafo del apartado dedicado al análisis que lleva a cabo el Defensor (sección que hemos identificado como (C)) acostumbra a introducirse mediante una expresión evidencial que refleja de manera nítida el propósito ya comentado de presentar la decisión como resultado de un proceso de razonamiento objetivo fundamentado en la documentación:

- (8) A la vista de todo lo anterior, este Defensor entiende que...

3.1.3 El recurso a la cita directa

Los ejemplos manejados proveen también de muestras de otro tipo de indicación evidencial: la cita directa. Así puede comprobarse en los párrafos III y IV del anterior ejemplo (3), que repetimos ahora, abreviados:

- (3) El Sr. manifiesta que los meses de mayor consumo son los de verano “puesto que tengo gente añadida y empleo la piscina, y en invierno solo estamos en casa a partir de las 18:00 h. y cocinamos poco”. (...) La calefacción es por gasoil por lo que el Sr. no encuentra contestación a “este incremento desmesurado de consumo”. Asimismo el Sr. comenta que se están haciendo muchas obras a su alrededor y que no sabe “hasta qué punto pueden estar tirando de mi contador o de mi red”.

La sección narrativa de la resolución a la que pertenece el ejemplo anterior constituye, como ha podido advertirse, una sección fundamentalmente polifónica, en la que el emisor reproduce discursos ajenos; en concreto, los de los implicados en el desacuerdo. De hecho, dado que dichos discursos iniciales son textos escritos, la sección

narrativa es, pues, esencialmente intertextual, y está apuntalada por las expresiones que indican de qué texto original (y, en consecuencia, de qué emisor) procede cada segmento informativo.

Esta sección narrativa se basa, como muestran los ejemplos, en el estilo indirecto. En el manejo de dicho estilo citativo indirecto, el Defensor utiliza verbos introductorios declarativos, objetivos (como *comentar*, *manifestar*, *indicar*, etc.) e intenta rehuir los verbos introductorios de carácter valorativo –de opinión– (como *espetar*, *reclamar*, *críticar*, etc.). Sin embargo, en ocasiones, como muestra el ejemplo (3), se introducen segmentos en estilo directo. De este modo, mediante el uso de las comillas, el emisor indica explícitamente que da paso a la “voz” directa de alguno de los participantes. Un primer resultado de tales inserciones de citas directas es, de nuevo, la construcción de la imagen del Defensor como un emisor que respeta escrupulosamente las fuentes de información.

Ahora bien, es también de notar que la selección de qué tipo de información es la que se presenta tal como fue emitida en primera instancia nunca es banal, ya que el estilo directo se usa donde interesa resaltar algún segmento de la información, que, por ello, se reproduce literalmente^v.

En efecto, mientras que el estilo indirecto (EI) es una paráfrasis del discurso original, el estilo directo (ED), por su parte, se presenta como una reconstrucción fidedigna del mismo. Cuando usa el estilo indirecto, el emisor reformula discursos previos (los resume, o los comenta; en definitiva, los glosa). El estilo indirecto suele tener una lectura que la bibliografía especializada denomina de *re*, lo que significa que las formas lingüísticas se interpretan dando prioridad a su contenido, sin atender al modo en el que fueron enunciadas originalmente. La cita directa, en cambio, exige la lectura de *dicto*, según la cual se atiende al significado referencial pero también a la propia codificación lingüística, que debe coincidir con la original (Reyes, 1993, p. 20). Advértase que al cambiar de estilo citativo, cambia también el emisor sobre quien recae la responsabilidad de la aserción: en la lectura de *dicto* (ED), la responsabilidad de la formulación (y con ella, del punto de vista, valoración, etc.) se atribuye al hablante citado.

Así, cuando el Defensor entrecomilla un fragmento como “este consumo desmesurado” o “hasta qué punto pueden estar tirando de mi contador o de mi red” para dar paso a la voz del emisor original en lugar de presentar la información bajo la construcción de estilo indirecto, lo hace porque desea hacer patente que la valoración sobre lo inaceptable del consumo o la sugerencia de que otro es quien está, fraudulentamente, gastando del contador recae en el emisor original y no en él. De paso, el mecanismo de la cita directa permite que el lector interprete de manera inferencial que el Defensor no asume los fragmentos entrecomillados (pues han sido marcados de manera ostensiva como pertenecientes a un locutor diferente del emisor “oficial” de la resolución).

3.1.4 La desfocalización referencial

Otro de los procedimientos estratégicos utilizados para explicitar ostensivamente la ecuanimidad del Defensor es el recurso a la despersonalización del “yo” del emisor en favor de una tercera persona del singular^{xvi}, que aleja el proceso de decisión de la sub-

jetividad propia de los participantes directos en el evento comunicativo y la lleva al terreno de un “tercero”, objetivo. Ello puede comprobarse en los anteriores ejemplos de (4), (6) y (7):

- (4) La Empresa manifiesta en su informe a este Defensor
- (6) Este Defensor no tiene motivos para dudar (...).
- (7) (...) Este Defensor no puede descartar que (...).

El recurso a la tercera persona se muestra particularmente útil cuando es puesto al servicio de la cortesía, como es el caso del párrafo siguiente, que constituye una cierta admonición a los responsables del servicio de atención al cliente. La reconvención al “tú” llevada a cabo por un tercero es siempre menos lesiva que si es proferida por un “yo”:

- (9) Este Defensor del Cliente se ve en la necesidad de recordar a los responsables de Atención al Cliente de la Empresa la obligación de que todas las comunicaciones dirigidas a los clientes vayan firmadas con nombres y apellidos, cargo y direcciones de contacto de la persona que firma la respuesta a las reclamaciones.

En este párrafo, en la construcción de un emisor “tercero”, objetivo, ajeno por igual a cualquiera de las dos partes, es de notar el uso de la construcción pasiva “verse en la necesidad de + infinitivo”. El emisor decide no usar una construcción activa agentiva del tipo (*quiero que*) *recuerden que...* sino que elige, en su lugar, la estructura sintáctica que le permite presentarse él mismo como resultado pasivo de un proceso externo: la obligación de recordar a los empleados de Endesa sus obligaciones profesionales “viene a él”^{xvii}.

3.2 Objetividad y razonamiento argumentativo

En el apartado 3.1.1 hemos identificado una tercera sección en la macroestructura de la resolución: el punto (C), esto es, el análisis y valoración por parte del defensor del cliente. Dicha sección constituye una buena muestra de razonamiento argumentativo elaborado por una organización empresarial, ya que a lo largo de dicho apartado el emisor se esfuerza en presentar todas sus decisiones como deducciones lógicas, guiadas por la sensatez del sentido común y espoleadas especialmente por el deseo de potenciar la orientación al cliente y explicarse ante éste.

Se trata, en efecto, de un discurso metaargumentativo, en el que abundan los indicios lingüísticos del proceso de demostración argumentativa, como, por ejemplo, –tal como era esperable en una argumentación señalada de manera ostensiva– los marcadores del discurso de carácter argumentativo. Así, por ejemplo, adviértase el claro valor argumentativo del aditivo *además*^{xviii} en el fragmento que aparece en (10) que prepara no solo la orientación de este segmento sino también su superior fuerza argumentativa frente al miembro que recoge la explicación por parte de la empresa:

- (10) En su respuesta escrita inicial, la Compañía indicó a la Sra. que fue la actuación automática de los elementos de la propia red eléctrica de la Empresa los que provocaron las interrupciones de suministro, pero que

no se hacía responsable de los mismos. Cuando la Sra. se dirigió telefónicamente a la Empresa para manifestar su disconformidad con esta respuesta, la información que recibió en esta segunda ocasión fue que la avería la había causado un tercero (...). **Además**, la Sra. se encontró con que la persona que la atendió en el Servicio de Atención al Cliente le recomendaba dirigirse de nuevo a las oficinas de la Empresa para recabar información sobre quién había sido el “tercero” que había originado la avería.

De igual modo, en el párrafo que sigue, el conector contraargumentativo pero, de uso transoracional aquí, señala de manera prístina no sólo la reorganización en la orientación que toma la argumentación sino también el cambio de secuencia textual, de un primer miembro expositivo a un segundo miembro claramente (contra)argumentativo, miembro que, además, introduce una función discursiva de carácter interactivo, la amonestación, claramente despreferida desde el punto de vista de la interacción:

[EXPOSICIÓN]

- (11) En el informe técnico recogido en la exposición de los hechos por parte de la Empresa los responsables de ENDESA indican a qué se ha debido esta doble explicación del origen de las interrupciones del suministro .

[ARGUMENTACIÓN]

Pero los responsables de ENDESA deben entender que este comportamiento ha hecho que se genere en la Sra. la sensación de que la Compañía no ha atendido su reclamación con rigor y seriedad, y que lo que quiere es simplemente no hacer frente a su responsabilidad.

No es casual que la oración que introduce pero a modo de eje que varía el signo del razonamiento contenga otros procedimientos lingüísticos puestos al servicio de la argumentación, como una perífrasis de modalidad deóntica (“deben entender”)^{xix}, adverbios valorativos (“quiere, *simplemente*”) o estructuras causativas en las que el proceder inadecuado de los profesionales se constituye en sujeto oracional (“este comportamiento ha hecho que se genere”).

En la prosecución de un fragmento del anterior ejemplo (5) puede observarse un “giro” similar de secuencia textual, desde un miembro en apariencia meramente expositivo hacia otro explícitamente contraargumentativo, inducido por un conector adversativo, en este caso, de carácter parentético:

- (5bis) [INICIO EXPOSICIÓN]Por su parte, la Oficina del Defensor ha realizado un análisis independiente de la información aportada por la Empresa, así como de los registros existentes en la base de datos comercial de la Compañía. De esta forma, *ha podido comprobar* que tomando el consumo medio que se registra desde origen, año en que se contrató el provisional de obras, los consumos medios que se registran son efectivamente más bajos que los contabilizados en la facturación de febrero de 2004 [FIN EXPOSICIÓN]. **Ahora**

bien, [INICIO ANTIOrientación ARGUMENTATIVA] *también se observa* que a partir de finales de octubre de 2002 *se registra un incremento de consumo que se ha mantenido en alza*, respecto a los meses anteriores.

Véase a continuación el uso de la estructura sintáctica adversativa excluyente [*no A sino B*]. Como es bien sabido, en la deliberada selección de una estructura (morfológica, léxica o sintáctica) frente a otras, igualmente posibles, reside el significado retórico (esto es: pragmático). Los redactores de la Oficina seleccionan la construcción [*no A sino B*] cuando la posibilidad de expresar simplemente B era igualmente posible. La estructura seleccionada permite al emisor negar de manera explícita la validez de la asunción indebida que comparten algunos profesionales de la empresa (“**no** es un aspecto formal irrelevante”) y plantear a continuación la única proposición que se presenta como correcta (“(**si**) es un atributo esencial”):

- (9bis) Este Defensor del Cliente se ve en la necesidad de recordar a los responsables de Atención al Cliente de la Empresa la obligación de que todas las comunicaciones dirigidas a los clientes vayan firmadas con nombres y apellidos, cargo y direcciones de contacto de la persona que firma la respuesta a las reclamaciones. [Esta condición **no es** un aspecto formal irrelevante, **sino que es** un atributo esencial de la calidad de atención, que da seriedad y rigor a las relaciones de ENDESA con sus clientes].

Por su parte, las estructuras contraargumentativas de carácter concesivo suelen aparecer ligadas a estrategias de cortesía hacia Endesa^{xx}:

- (12) Por otra parte, y sin poner en duda la información facilitada por la Empresa sobre que el origen de la incidencia estuvo en las instalaciones de un “tercero”, con la información disponible este Defensor no puede descartar que (...).
- (13) Este Defensor del Cliente, aún cuando no dispone de los elementos de juicio necesarios para atribuir de forma objetiva la responsabilidad de Endesa en el daño del receptor de la Sra., entiende que la calidad de la gestión de su reclamación no ha sido la adecuada (...).

Como cabe esperar de un proceso argumentativo que hemos dado en denominar *ostensivo*, uno de los recursos más relevantes en el uso de marcadores argumentativos lo constituyen los conectores consecutivos:

- (14) Las verificaciones del equipo de medida que se han realizado, han resultado correctas y **por tanto** todo hace pensar que efectivamente ese consumo se ha realizado.
- (15) (...) entiende que la calidad en la gestión de su reclamación no ha sido la adecuada y ha creado en ella recelo sobre la veracidad de la posición de la Empresa, además de haberle ocasionado molestias innecesarias por el alargamiento de la tramitación de su reclamación. **De ahí que**^{xxi}, con el

objetivo de restaurar la confianza entre cliente y Empresa, este Defensor haya decidido atender las pretensiones de las Sra.

La presentación de la resolución final como resultado de un proceso de razonamiento se refleja claramente en el hecho de que el párrafo que suele contener dicha sección se introduce con una expresión conectiva consecutiva caracterizada por aludir a la fuerza de la causas manejadas:

(16) Por todo lo expuesto anteriormente, este Defensor considera (...).

4. Conclusiones.

A partir del estudio de un caso, las estrategias argumentativas empleadas por la Oficina el Defensor del cliente de Endesa en su función mediadora en los conflictos entre la empresa y el cliente, hemos propuesto un análisis de las formas lingüísticas en el que la descripción de éstas incluye también la explicación de por qué esas formas revisten un especial valor comunicativo en el contexto retórico particular descrito.

Tal como se anunció en la introducción, las características lingüísticas, textuales y comunicativas más relevantes de las resoluciones elaboradas por el Defensor son: (i) una construcción ostensiva de la objetividad del emisor, (ii) la utilización de una estrategia de razonamiento argumentativo como base del dictamen, y (iii) la aplicación de estrategias de cortesía. Tales estrategias corteses tienen como objetivo, por un lado, atenuar tanto el acto de habla amenazante que puede representar la decisión (por lo menos, para una de las partes) como las advertencias críticas (a determinadas áreas de la empresa, en general); y, por otro, a colaborar en la construcción de una imagen de mediador justo y digno de confianza.

La construcción discursiva de la objetividad se consigue mediante diferentes procedimientos, algunos de índole macroestructural; otros de orden microestructural. Así, en primer lugar, el emisor emplea el formato macroestructural de la resolución o *quasi* sentencia judicial, con algunas modificaciones textuales y lingüísticas que permiten a la resolución adaptarse a la actuación en el ámbito comercial (en lugar del jurídico administrativo). La selección del género ilustra tanto la hibridación y mezcla de rasgos genéricos entre géneros pertenecientes, en principio, a ámbitos profesionales e institucionales bien diferenciados, como la adaptabilidad comunicativa, la plasticidad contextual y, en definitiva, el dinamismo lingüístico y textual de los documentos producidos en los ámbitos profesionales.

En el nivel lingüístico, otro mecanismo que persigue la manifestación ostensiva de la objetividad del emisor es el uso de segmentos de carácter evidencial que señalan de manera patente que el acceso del Defensor a la información no es casual, sino que se basa en la labor de documentación, por lo que su decisión se reviste de un carácter técnico y objetivo.

Otro recurso lingüístico analizado, con la misma finalidad objetivadora lo constituye la desfocalización referencial, un procedimiento estratégico que permite al Defensor

despersonalizar el yo en favor de una tercera persona que crea la sensación de alejamiento del proceso de decisión de la subjetividad propia de los participantes directos en el evento comunicativo.

En cuanto a la utilización de un razonamiento argumentativo ostensivo como base del dictamen, se han analizado diferentes procedimientos: fundamentalmente, el uso de marcadores del discurso de carácter argumentativo, especialmente contraargumentativos y consecutivos, pero también se han puesto de manifiesto el uso argumentativo de otras selecciones sintácticas, como perífrasis deónticas, estructuras pasivas o construcciones causativas.

Notas:

- ⁱ Con ligeras modificaciones, este trabajo apareció publicado en el volumen *L'argumentació* (N. Alturo, Ò. Bladas i N. Nogué (Eds.)) (2006). Barcelona: Publicacions de la Universitat de Barcelona, 181-208.
- ⁱⁱ En este sentido, puede verse nuestro trabajo Montolio 2006b.
- ⁱⁱⁱ Véanse, fundamentalmente, los trabajos de Sarangi, especialmente 2002.
- ^{iv} Cicourel (1992) se expresa de modo semejante "If we do not invoke institutional and local socio-cultural details with which to identify the participants in conversation, the analysis of meaning becomes almost impossible".
- ^v En este mismo sentido se manifiesta Gotti 2002.
- ^{vi} Publicación *El Defensor del Cliente* de ENDESA. Reglamento. ENDESA. Enero 2003.
- ^{vii} Esta información está accesible en publicaciones en papel (folleto *El Defensor del Cliente* de ENDESA. Principales preguntas y respuestas) y on line (www.endesa.es)
- ^{viii} Como se ve, y valga la comparación, la situación de los profesionales de esta Oficina recuerda un tanto a la de los policías de "Asuntos Internos" de los filmes policíacos norteamericanos, que a menudo son percibidos por los compañeros como una especie de "quintacolumnistas".
- ^{ix} Informe de actividades... Ob. cit., p. 7.
- ^x Para una caracterización de este género en el ámbito judicial, véanse los artículos 206-215 de la Ley 1/2000 de Enjuiciamiento Civil de 7 de enero, así como el art. 245 de la Ley Orgánica 6/1985 de 1 de julio del Poder Judicial.
- ^{xi} La pretensión de objetividad es también una característica destacada de la argumentación judicial (Duarte 1997:54).
- ^{xii} La estructura de la sentencia expuesta en este punto está regulada, entre otros, por el artículo 209 de la Ley de Enjuiciamiento Civil de 1/2000.
- ^{xiii} Hemos manipulado ciertos datos a fin de no comprometer el anonimato de los implicados en los textos.
- ^{xiv} Como se ve, "evidencial" se solapa en parte con una acepción amplia del concepto "epistémico", referida al grado de certidumbre que el emisor tiene sobre la información que transmite (Palmer 1986).
- ^{xv} Este procedimiento "mixto" es frecuentemente usado por la prensa (G. Reyes 1993, p. 44).
- ^{xvi} Se trata de un mecanismo también habitual en el género de la sentencia judicial, si bien en las muestras de ésta no es infrecuente la basculación del autor (el juez) entre la tercera y la primera personas, lo que no ocurre en las resoluciones del Defensor del Cliente.
- ^{xvii} Tras esta impersonalización del discurso del defensor del cliente está, pues, la voluntad de reflejar lo que Haverkate denomina como el "poder no autónomo", es decir, aquel que deriva de una fuente impositiva ajena a quien debe aplicarla (en este caso, la obligación consubstancial al cargo de Defensor) (1979, p. 68).
- ^{xviii} Frente a las propuestas más extendidas que describen el marcador además como un conector aditivo sin valor argumentativo (Portolés 1998, Martín Zorraquino y Portolés 1999, fundamentalmente), en Montolio 2001 proponemos un carácter argumentativo para este conector, por contraste con otros aditivos no argumentativos, como asimismo, también o igualmente.
- ^{xix} El uso de este tipo de perífrasis, recurrentes en la sentencia judicial, así como su valor argumentativo en este género textual se describen en López Samaniego 2006.
- ^{xx} En esta misma línea, en un trabajo sobre los valores argumentativos de los marcadores en las comunicaciones de las empresas a sus clientes, Nigro (2003, p. 231) apunta como una de las conclusiones provisionales de su análisis que cuando las empresas desean atenuar los efectos negativos que producirán sobre el cliente, recurren al recurso retórico de la concesión.

^{xxi} No disponemos de espacio para analizar el valor semántico pragmático que acarrea la selección de esta particular construcción consecutiva, que presenta la consecuencia como información ya conocida y compartida por el receptor, frente otras estructuras de la misma naturaleza, que habrían sido igualmente posibles, como las formadas por [así que + indicativo], [por lo que + ind.] o las marcadas por los conectores por tanto o en consecuencia, entre otras. (Vid. Montolio 2001, capítulo 3).

Bibliografía

- Alcaraz, E. , Hugues, B. (2002). *El español jurídico*. Barcelona: Ariel.
- Bathia, V. (1993). *Analyzing genre-language use in professional settings*. Londres: Longman.
- Bathia, V. (1997). Genre-mixing in academic introductions. *English for specific purposes*, 16, 3, 181-196.
- Bathia, V. (2002). Professional Discourse: Towards a Multi-dimensional Approach and Shared Practices. En C. N. Candlin (Ed.), *Research and Practice in Professional Discourse* (pp. 39-59). Hong Kong: Hong Kong University Press.
- Bayo Delgado, J. (2000). El lenguaje forense: estructura y estilo. En J. Bayo Delgado (Coord.), *Lenguaje Forense* (pp. 35-75). Madrid Consejo General del Poder Judicial.
- Cicourel, A.V. (1992). The interpretation of communicative contexts: examples from medical encounters. En A. C. Duranti & Ch. Goodwin, Ch. (Eds.) *Rethinking context: language as an interactive phenomenon* (pp. 291-310). Cambridge: Cambridge University Press
- Dendale, P. & Tasmowsky, L. (1994). *Les sources du savoir et leurs marques linguistiques*. Paris: Larousse.
- Dendale, P. & Tasmowsky, L. (2001). Introduction: Evidentiality and related notions. *Journal of Pragmatics*, 33, 3, 339-348.
- Duarte, C. & Martínez, A. (1995). *El lenguaje jurídico*. Buenos Aires: AZ Editora.
- Duarte, C. (1997). *Lenguaje administrativo y lenguaje jurídico*. Madrid: Consejo General del Poder Judicial, 41-85.
- ENDESA (2003). *El Defensor del cliente de ENDESA. Reglamento*. Madrid: Endesa.
- ENDESA (2004). *Defensor del cliente de ENDESA. Informe de actividades del primer ejercicio (2003 a junio de 2004)*. Madrid: Endesa.
- Fairclough, N. (1995). *Critical Discourse Analysis: The critical study of language*. Londres: Longman.
- Goffman, E. (1971). *Relations in public: Micro studies of the public order*. Nueva York: Basic Books.
- Gotti, M. (2002). The Linguistic Contribution to the Analysis of Professional Discourse. En C. N. Candlin (Ed.), *Research and Practice in Professional Discourse* (pp. 421-440). Hong Kong: Hong Kong University Press.

- Haverkate, H. (1979). *Impositive sentences in Spanish. Theory and description in linguistic pragmatics*. Amsterdam/Nueva York/Oxford: North-Holland Publishing Company.
- López Samaniego, A. (2006). El uso metaargumentativo de las perífrasis obligativas en el lenguaje judicial español. En M. V. Calvi & L. Chierichetti, (Eds.), *New Trends in Specialized Discourse* (Vol. 50, pp. 117-140). Berna: Peter Lang.
- Martin, J. R. (1993). *A contextual theory of language*, dins *The powers of literacy. A genre approach to teaching writing*. Pittsburg: University of Pittsburg Press, 116-136.
- Martín Zorraquino, M.^a A. & Portolés, J. (1999). Los marcadores del discurso. En I. Bosque & V. Demonte (Dirs.), *Gramática Descriptiva de la Lengua Española* (Vol. III, pp. 4051-4213). Madrid: Espasa-Calpe.
- Montolio, E. (2001). *Conectores de la lengua escrita*. Barcelona: Ariel.
- Montolio, E. (2006). Formación en técnicas de comunicación escrita dirigida a ingenieros de informática. El caso de la marcación de la operación textual de la enumeración. En M. Gotti & D.S. Giannoni (Eds.), *New Trends in Specialized Discourse Analysis* (pp. 247-278). Berna: Peter Lang.
- Montolio, E. & López Samaniego, A. (2006). La propuesta didáctica en comunicación escrita llevada a cabo en la Escuela Judicial de España. En M.^a C. Pérez Llantada et alii (Eds.), *Actas del V Congreso Internacional AELFE. Comunicación Académica y Profesional en el siglo XXI: Géneros y Retórica en la Construcción del Conocimiento Disciplinar*. Zaragoza: Universidad de Zaragoza. Publicación en CD ROM.
- Nigro, P. (2003). El valor argumentativo de los marcadores textuales en las comunicaciones de las empresas a sus clientes. En *Actas del Congreso Internacional La Argumentación (lingüística, retórica, lógica, pedagogía)*, Buenos Aires. Publicación en CD ROM.
- Palmer, F. (1986). *Mood and modality*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Portolés, J. (1998). *Marcadores del discurso*. Barcelona: Ariel.
- Reyes, G. (1993). *Los procedimientos de cita: estilo directo y estilo indirecto*. Madrid: Arco/Libros.
- Sarangi, S. (2002). Discourse practitioners as a community of interprofessional practice: Some insights from health communication research. En C. N. Candlin (Ed.), *Research and Practice in Professional Discourse* (pp. 95-133). Hong Kong: Hong Kong University Press.
- Sarangi, S. & Candlin, C.N. (2001). 'Motivational relevancies': Some methodological reflections on social theoretical and sociolinguistic practice. En N. Coupland, S. Sarangi & C.N. Candlin (Eds.), *Sociolinguistics and social theory* (pp. 350-658). Harlow: Pearson Education Limited.
- Sarangi, S., Roberts, C. (1999). Introduction: discursive hybridity in medical work. En S. Sarangi, & C. Roberts (Eds.), *Talk, work and institutional order. Discourse in medical, mediation and management settings*. Berlín: Mouton de Gruyter.