

ARTICULACIÓN DE CÓDIGOS SEMIÓTICOS EN LA INTERACCIÓN TRIPULANTE/PASAJERO: LA EDUCACIÓN DEL PASAJERO DE LÍNEA AÉREA¹

Lorena M. A. de- Matteis

THE ARTICULATION OF SEMIOTIC CODES IN CABIN CREW/PASSENGER INTERACTION: THE EDUCATION OF AN AIRLINE PASSENGER

Abstract: Airline passengers receive flight safety information from two sources. The first one combines the verbal and gestural codes and takes place before each flight. The second combines the verbal code, in a written form, and the visual code through the safety cards present in the seats of the plane. The aim of this paper is to analyze the relationship between the various codes airlines employ to educate passengers, considering how similar meanings are expressed in them. Data were collected by combining the methodology of participant observation on domestic flights with the analysis of the safety cards used by companies operating in Argentina during the last two decades. The analysis integrates the perspective of institutional discourse analysis, interactional sociolinguistics, and contributions from image theory.

Keywords: institutional discourse analysis; instructional discourse; pictogram; aviation safety.

Resumen: Los pasajeros de las compañías aéreas reciben la información de seguridad para su vuelo a través de dos instancias. La primera de ellas conjuga los códigos verbal y gestual y se produce antes de cada vuelo. La segunda conjuga los códigos verbal, en modalidad escrita, y visual y se vehiculiza a través de las cartillas de seguridad que se encuentran en las butacas del avión. El objetivo de este trabajo es analizar la articulación entre los distintos códigos a los que apelan las compañías aéreas para educar a sus pasajeros, considerando cómo se expresan similares significados en todos ellos. Los datos se recogieron conjugando la metodología de observación-participante en vuelos de cabotaje con el análisis de las cartillas de seguridad de compañías que operaron en Argentina durante las últimas dos décadas. Su análisis se realiza integrando la perspectiva del análisis del discurso institucional, la sociolingüística interaccional y aportes de la teoría de la imagen.

Palabras claves: análisis del discurso institucional; discurso instruccional; pictograma; seguridad aeronáutica.

*Me lo contaron y lo olvidé;
lo vi y lo entendí;
lo hice y lo aprendí.*

Confucio

¹ Proyecto «Estilo(s) comunicativo(s) en la interacción verbal en español bonaerense: construcción de identidades, valores y creencias», dirigido por la Dra. Elizabeth M. Rigatuso (Departamento de Humanidades. Universidad Nacional del Sur. Subsidio SGCyT-UNS P.G.I. 24/I191). Agradezco los aportes de Marta Alonso, cuyas inquietudes dieron origen a este trabajo y quien leyó su primera versión.

1. Introducción

La industria aeronáutica espera que el pasajero sea parte activa de la seguridad del vuelo y de la suya propia (Barrass y Bor 2009) sin que para ello tenga un entrenamiento ni práctica formal que lo preparen. Es así que los estudios sobre seguridad en la aviación² señalan que la educación del pasaje justo antes de emprender vuelo es clave en caso de emergencia y, en este sentido, la (in)atención a la información e instrucciones de seguridad constituye una seria preocupación para las empresas:

[...] In a widely cited study within the airline industry, the National Transportation Safety Board (2000) found that of passengers who had been involved in an airplane emergency landing *only 48 percent of passengers said they watched at least 75 percent of the preflight safety briefing*. Of those who had not watched the briefing completely, 54 percent reported that they had seen it before while 7 percent thought the briefing contained «basic knowledge». In an airplane, the only other mode of safety instruction besides the preflight safety briefing is the safety card that resides in the seatback of every passenger seat. However, the NTSB (1985) found that 68 percent of flight passengers do not read the safety card while 44 percent reported that *they did not read the safety card and did not listen to the preflight safety briefing* (Wrench et ál. 2007: 383).³

Como se desprende de la cita, la información de seguridad que reciben los pasajeros de una aerolínea proviene de dos vías fundamentales: *a*) la comunicación oral entre tripulantes de cabina de pasajeros (TCP) y pasajeros (P)⁴ previa al vuelo, en particular durante las demostraciones de seguridad; y *b*) distintos dispositivos textuales, entre los que se destacan las *cartillas o tarjetas de seguridad*.⁵ Pero, pese a la importancia de transmitir con claridad este tipo de informaciones e instrucciones generales de seguridad,⁶ las compañías moderan el grado de asertividad con el que presentan las acciones y comportamientos necesarios ante potenciales situaciones de riesgo o emergencia en función de no alterar a sus pasajeros más susceptibles. En tal sentido, en un trabajo previo (de- Matteis, 2014) se evaluaron las distintas alternativas verbales con las que los TCP transmiten al pasaje las instrucciones y, sobre todo, las prohibiciones vinculadas con su seguridad. Dentro del marco de las teorías de la cortesía verbal (Bravo 2003, entre otros), dicho trabajo ilustró la tensión existente entre la amenaza que tales actos de habla suponen para la imagen negativa del pasajero y el interés comercial de establecer relaciones cordiales con los sujetos en tanto clientes de las compañías aéreas, proyectando una imagen institucional positiva.

En este trabajo, en cambio, consideraremos la articulación entre las instrucciones verbales, con y sin apoyo gestual, para educar a los pasajeros sobre situaciones de rutina e hipotéticas con aquellas, también verbales, que se comunican en forma impresa junto a elementos pictográficos que marcan un predominio del código visual. Nuestro objetivo es analizar la expresión de significados similares expresados en códigos semióticos diversos, evaluando las estrategias predominantes en cada uno de ellos para reforzar los significados clave.⁷

² Cabe aclarar que nos referimos al sentido de *seguridad aérea* vinculado con las operaciones de vuelo (*aviation safety*, en la terminología aeronáutica en inglés) y no relacionado con delitos en ámbito aeronáutico (*aviation security*).

³ Salvo indicación contraria, el destacado en las citas nos pertenece.

⁴ Utilizamos la abreviatura *P* para los pasajeros en forma colectiva y *p* para los pasajeros individuales.

⁵ Otras vías de comunicación en esta diada son: *a*) señales acústicas, que llaman la atención sobre los indicadores visuales y suelen ser reforzadas por comunicaciones orales, y *b*) luces y señalética, que indica la ubicación y/o empleo de salidas de emergencia y otros dispositivos de seguridad (cinturones, salvavidas, luces de emergencia, máscaras de oxígeno, etc.).

⁶ Si las emergencias lo permiten, se brindan instrucciones específicas y de refuerzo en el momento.

⁷ En la actualidad, se está extendiendo la tendencia a sustituir las demostraciones de seguridad por la proyección de un video en las pantallas de los sistemas de entretenimiento a bordo. La premisa subyacente parece

1.1. Horizonte epistemológico

Aunque por razones de espacio no se puede profundizar demasiado en el marco teórico de este trabajo, es preciso señalar que nos posicionamos, sobre todo, en la línea del análisis del discurso institucional. En esta corriente, la institucionalidad del habla está dada por la orientación discursiva de los participantes hacia sus identidades y tareas institucionales, así como por ciertas restricciones a las intervenciones permitidas y marcos de inferencias definidos por el contexto institucional (Drew y Heritage 1998; Drew y Sorjonen 2000; Koester 2006; Heritage y Clayman 2010). También adoptamos aportes de otros lineamientos teóricos estrechamente vinculados. Así, apelamos a Gumperz (1982) pues el análisis del discurso institucional comparte con la sociolingüística interaccional el interés por la construcción discursiva de las identidades individuales. Al mismo tiempo, por la relevancia de los actos de habla para la proyección de las identidades institucionales en la díada TCP/P, nos apoyamos en estudios de pragmática, en particular, Haverkate (1994) y Ferrer y Sánchez Lanza (2002), que los abordan en una de las variedades del español de la Argentina más representativas.

Por otro lado, partiendo de la consideración de las tarjetas de seguridad como textos conformados, sobre todo, por *instrucciones gráficas* (Gombrich 2003), se integran al análisis algunos aportes generales de la teoría de la imagen para la definición y descripción del funcionamiento semiótico de los pictogramas en tales instrucciones gráficas (Villafañe y Mínguez 1996; Villafañe 1998).

Por último, para un encuadre apropiado en la interpretación de los resultados, apelamos asimismo a tres aproximaciones al estudio del papel del pasajero en la seguridad aérea (Barrass y Bor 2009; Corbett y McLean 2008; Thomas 2003).

1.2. Metodología

Los datos de nuestro corpus son de dos clases: observacionales y documentales. Entre los primeros, se realizaron observaciones-participante (Labov 1970) de las interacciones TCP/P previas a vuelos de cabotaje realizados en territorio argentino por diversas compañías entre los años 2000-2013. Estos datos fueron complementados, cuando la duración y la calidad de audio lo permitieron, con registros en vuelo realizados por pasajeros que subieron videos a la plataforma YouTube. Así, el corpus está formado por 35 interacciones TCP/P, correspondientes a vuelos regulares de nueve aerolíneas (tabla 1).

Clave	Cantidad de vuelos
Alfa	9
Beta	7
Charli	7
Delta	3
Eco	3
Foxtrot	2
Golf	2
Hotel	1
India	1
Total	35

Tabla 1. Distribución de vuelos por compañía aérea.

ser la de que, en una cultura audiovisual, los pasajeros prestarán más atención a una proyección que a los tripulantes. Pero en este caso, lo verbal y lo visual también se integran y lo verbal puede recibir, además, un refuerzo escrito en el subtítulo.

Clave	Cantidad de cartillas
Alfa	22
Beta	13
Charli	3
Foxtrot	5
Hotel	2
Juliet	1
Kilo	2
Lima	1
Total	49

Tabla 2. Cartillas consideradas para cada aerolínea (período 1990-2012).⁸

Aeronave	Cantidad de cartillas
<i>De emergencia</i>	3
A310	2
A320	2
A340	1
E190	1
B737	9
B737-200	1
B737-500	2
B737-700	1
B737-700/800	1
B747	3
B747-400	1
MD-80	5
MD-81/83	5
MD-87	1
MD-88	5
DC-9	2
Otras	2
Total	49

Tabla 3. Cartillas consideradas para cada tipo de aeronave (período 1990-2012).⁹

Clave	Videos de seguridad
Charli	2
Romeo	1
Total	3

Tabla 4. Distribución de videos de seguridad por compañía aérea.

En segundo lugar, se constituyó un corpus documental con casi 50 cartillas de seguridad de 8 compañías aéreas que desarrollaron vuelos de cabotaje durante los últimos 20 años (período 1990-2012). En este corpus, las cartillas corresponden a diversos modelos de aviones de la misma flota en distintas compañías (tabla 3).¹⁰ En algunas oportunidades, las cartillas fueron provistas por las compañías y en otros fueron recuperadas a partir de páginas de Internet dedicadas a la aviación.¹¹ Aunque este trabajo prioriza los datos

⁸ Dos de las 22 cartillas de Alfa están en Braille con las instrucciones escritas en español.

⁹ En la clasificación por el tipo de aeronave se sigue la información provista en las cartillas, de ahí que se tomen los distintos modelos de una misma flota.

¹⁰ Aunque no las analizamos, también se registran tres cartillas para asientos junto a las puertas de emergencia.

¹¹ Por orden alfabético y no cuantitativo, se han considerado cartillas de seguridad de las siguientes aerolíneas:

de vuelos para los que contamos con la transcripción TCP/P junto a la cartilla de seguridad correspondiente (en gris en las tablas 1 y 2), reproducimos también ejemplos de otros vuelos y cartillas para ofrecer un espectro amplio de las estrategias predominantes.

2. Precisiones conceptuales

En el marco de los estudios discursivos, el *discurso institucional* se caracteriza por la orientación de los participantes hacia sus objetivos e identidades institucionales, por la restricción a las contribuciones permitidas y por marcos inferenciales específicos (Drew y Heritage 1998). Por lo general, tales estudios focalizan las interacciones entre miembros de una institución y personas ajenas a ella, como ocurre en la diada TCP/P. Para considerar esta interacción, resultan claves las funciones que los TCP desempeñan en una compañía aérea y que determinan la orientación a sus tareas específicas: la *operacional*, vinculada con la seguridad del vuelo, y la *comercial* o *de marketing*, relacionada con la atención al cliente. Su primera función, la más importante, se traduce discursivamente en actos amenazadores para la imagen de los pasajeros (*instrucciones, prohibiciones, restricciones*) que, desde el punto de vista de su recepción, podrían repercutir de manera negativa sobre la imagen que estos participantes construyan tanto del tripulante como, indirectamente, de la empresa para la que este trabaja. Atenuado en la interacción TCP/P por su previsibilidad y carácter rutinario, este riesgo se acentúa en la interacción individual TCP/p. De ahí que el *discurso instruccional* de los TCP resulte un objeto de estudio clave para analizar su construcción de identidad de este colectivo pues, a nivel del discurso, revela la tensión que produce su orientación institucional hacia dos funciones profesionales potencialmente conflictivas (de- Matteis 2014). Pero también posee un interés intrínseco para la seguridad aérea pues este discurso permite construir un contexto de vuelo seguro o no para los pasajeros. Si, de manera general, el *discurso instruccional* define patrones de conducta y planifica secuencias de acciones en el mundo cotidiano, muchas veces de tipo práctico y no comunicativas (Silvestri 1995: 11), en la interacción TCP/P este tipo de discurso permite acceder al saber sobre *cómo* usar elementos de seguridad, completar procedimientos y actuar en circunstancias normales y de emergencia.

En este trabajo, nos concentraremos sobre el *discurso instruccional* que se registra en la comunicación TCP/P previa al vuelo –avisos generales y demostración de seguridad–,¹² destacando que su formato está estandarizado y que es similar entre las distintas compañías, con algunas diferencias según el tipo de aeronave.¹³ Este discurso posee, en el marco de un vuelo, un carácter informativo y educativo y, durante las demostraciones, conjuga

Aerolíneas Argentinas, Austral, CATA, Dinar, Flying América/LEAL, LAN Argentina, Líneas Aéreas de Entre Ríos (LAER) y Líneas Aéreas Privadas Argentinas (LAPA). En el análisis se las designará por claves tomadas del alfabeto de radiotelefonía de la OACI.

¹² El discurso instruccional en la diada TCP/P también puede registrarse durante el vuelo y siempre antes del aterrizaje.

¹³ Los TCP apelan a un «Manual de anuncios» que recoge por escrito, y sin apelar a ningún otro código semiótico, los mensajes estandarizados de cada compañía que deberán leerse en la operación rutinaria y de emergencia. Estos manuales se organizan, por ejemplo, en las siguientes secciones: *Bienvenida, Elementos de seguridad, Después del descolaje, Descenso, Aterrizaje y despedida, Eventuales, Documentación* –vuelos regionales e internacionales– y *Emergencia*. El texto de los anuncios respeta las normas de cortesía habituales en español que se observan en los ejemplos de nuestro corpus, e introduce las formas correspondientes al inglés y portugués. Aunque son de cumplimiento mandatorio en la interacción TCP/P y se ajustan a regulaciones internacionales, se trata de documentación interna de las compañías y, por tanto, razones de confidencialidad nos impiden hacer un análisis más pormenorizado de estos materiales escritos.

recursos de la comunicación verbal con otros del lenguaje gestual, aunque no en el mismo sujeto: mientras un TCP lee los avisos por el sistema de comunicación –usualmente el que cumple el rol de jefe de cabina o comisario de a bordo–, los restantes están ubicados entre los pasajeros para acompañar gestualmente la demostración de los elementos de seguridad.¹⁴

Estas informaciones se complementan con las que presentan las cartillas de seguridad, a cuya lectura se invita al pasaje tras la demostración. Como hemos señalado, para el análisis de la articulación de lo gráfico con lo gestual y lo verbal, integramos los aportes de la teoría de la imagen (Villafañe 1998). En particular, en las cartillas importa el rol semiótico de los *pictogramas*¹⁵ que, en un estudio diacrónico sobre las imágenes y la comprensión humana, el historiador del arte E. Gombrich (2003) considera «instrucciones gráficas» al analizar, precisamente, un grupo de cartillas de seguridad. Su utilidad radica en que estos textos intentan «tener éxito con el mínimo de palabras o símbolos adicionales que puedan no ser inteligibles para un pasajero que pertenezca a otra cultura» (Gombrich 2003: 228).¹⁶ Aunque pueden presentar código verbal –a veces apelando a distintas lenguas– las cartillas se apoyan sobre todo en pictogramas, recurso que se funda en la abstracción de todas las características sensibles excepto la forma, con el objetivo de obtener una imagen que destaque la naturaleza del elemento, circunstancia o acción que intenta representar y sobre la que pretende informar, aislando toda información secundaria (Villafañe 1998: 43).

Por su carácter pictográfico, para estudiar tales cartillas también resultan pertinentes los aportes de la *señalética*, una técnica de la comunicación visual que se encarga del estudio de las relaciones funcionales entre los signos de orientación en el espacio y los comportamientos de los individuos ante ellos (Costa 2007) y que persigue un ideal de «universalidad» al evitar las desviaciones de tipo cultural o lingüístico:

The underlying assumption is that pictorials and pictograms, unlike text, will be universally understood. This is of course important considering that air travel is international in nature. *Safety cards ideally need to be understood by everybody, regardless of their language, culture or country of origin.* Published standards are available which provide methodologies for assessing the comprehension level of such information. [...] The use of such methods is likely to assist in ensuring consistent levels of passenger comprehension, so that safety cards will be understood by the widest possible audience (Muir y Thomas 2004: 6).

En cuanto a las funciones comunicativas de los pictogramas y las preguntas a las que responden, pueden considerarse las siguientes, que no son mutuamente exclusivas:¹⁷

- a. *orientativa*: ubicar a los individuos en un espacio abierto o cerrado, así como distintos lugares clave (¿dónde estoy respecto de x?);
- b. *informativa*: brindar información relevante al usuario (¿cómo, cuándo?);
- c. *direccional*: indican rumbos hacia donde dirigirse (¿hacia dónde, a qué distancia?);
- d. *identificadora*: señalan lugares u objetos determinados (¿qué?);
- e. *prohibitivas*: impiden ciertas acciones (¿qué no se puede hacer?);

¹⁴ Pese al avance del video, este aspecto de la interacción TCP/P resulta tan característico que llega a identificar la profesión e integra la representación social de los TCP (de- Matteis 2014).

¹⁵ Sobre los pictogramas en la información de seguridad para pasajeros, v. Corbett y McLean (2008).

¹⁶ Como únicas excepciones en sus ejemplos, Gombrich identifica los números arábigos para ordenar secuencias o el símbolo de la flecha para indicar la dirección de los movimientos.

¹⁷ Hemos adaptado esta clasificación del trabajo sobre señalética de Castro Parada (2011), añadiendo la función proactiva.

f. *restrictiva*: limitan ciertas acciones (¿quiénes (no) pueden hacer x ?) y

g. *proactiva*: indican acciones a seguir (¿qué hacer en caso de x ?).

La orientativa, la informativa y la identificadora pueden considerarse como formas particulares de la función *informativa*, mientras que las restantes integran el grupo de las *instrucciones*.

3. Análisis

En el análisis de las prohibiciones e instrucciones presentaremos una selección de enunciados orales de interacciones previas al vuelo y, en especial, de la demostración de seguridad en distintas aerolíneas, y los pondremos en relación con los recursos gestuales y gráficos que los refuerzan.

3.1. Prohibiciones

En nuestras observaciones y corpus documental se reiteran dos restricciones principales: una momentánea, la referida al empleo de dispositivos electrónicos –actualmente en revisión en algunas regiones del mundo–, y una permanente, la de no fumar.

3.1.1. Uso de dispositivos electrónicos¹⁸

La restricción de usar los equipos electrónicos en el despegue y aterrizaje suele registrarse en el mensaje de bienvenida que las aerolíneas realizan tras el cierre de puertas. Así, por ejemplo, en el siguiente ejemplo una TCP prohíbe el empleo de equipos electrónicos y, particularmente, de los celulares:

(01) TCP mujer (≈ 25 años, jefe de cabina, Alfa) → P

–[...] durante las maniobras de rodaje, despegue, descenso y aterrizaje, no está permitido el uso de equipos electrónicos. los teléfonos celulares ((#)) en TODOS sus modos ((#)) y dispositivos transmisores están prohibidos en todas las etapas del vuelo ya que pueden interferir con los sistemas del avión. por favor, verifiquen que los mismos estén apagados. [...]¹⁹

Desde el punto de vista del código verbal, la expresión de esta prohibición en las distintas compañías asume generalmente dos formas: *no está permitido X* o bien *X está prohibido* que, por su formulación en modo indicativo y no imperativo –reforzada por las explicaciones subsiguientes– justifican y, en el ejemplo, reducen la amenaza del acto directivo «*verifiquen que los mismos estén apagados*». Esta selección de recursos permite proteger la imagen de los pasajeros.

Esta prohibición no tiene apoyo gestual en la interacción TCP/P, sino que será enfatizada durante interacciones TCP/p en la revisión final del pasaje y la cabina antes del despegue. Pero sí es reiterada en la cartilla de esta compañía que emplea pictogramas orientadores –en color verde en el original– para informar sobre los momentos de validez de la prohibición e identificadores/prohibitivos para señalar los equipos afectados por la restricción (Fig.1). En el ejemplo, el color verde de los orientadores indica que no se trata de una restricción de emergencia mientras que el rojo se aplica al círculo tachado que representa la prohibición en esta instrucción gráfica.

¹⁸ Al momento de publicación de este artículo, la normativa se ha vuelto más permisiva en este punto.

¹⁹ Seguimos las convenciones de transcripción de la oralidad sugeridas por Sacks y Jefferson (2000). En estos casos, los fragmentos subrayados indican la presentación de información de seguridad, en negrita se destaca la formulación de las situaciones eventuales y en itálicas se destaca la expresión de la modalidad deóntica que caracteriza a las instrucciones.



Figura 1. Boeing 737 – 700/800, Alfa.

Como se ve en la Fig. 1, esta cartilla no se apoya en el código verbal, que solo se limita a la descripción del carácter informativo del texto («Para su seguridad») y a la identificación del avión y la aerolínea –omitida en el ángulo superior derecho de nuestra imagen–. Esto plantea una diferencia con respecto a otras compañías que, para la sección referida al uso de dispositivos electrónicos, prefieren apoyar sus pictogramas con aclaraciones verbales, como ocurre en la cartilla del A320 de la compañía Charli (Fig.2).

Esta empresa organiza su cartilla con subtítulos como «Durante despegue y aterrizaje», «Durante todo el vuelo», «Máscaras de oxígeno», etc., y, en esta sección en particular,²⁰ complementa con texto en español e inglés sus pictogramas, tanto los proactivos como los identificadores que precisan los objetos representados.

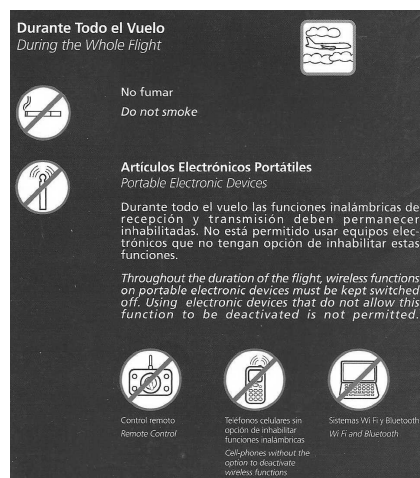


Figura 2. Airbus 320, Charli.

²⁰ También presenta texto breve en las secciones de «Antes de abrir una salida», como de los instrumentos para la supervivencia en el agua. En el caso de otras empresas, esta sección evidencia un cambio diacrónico. En el caso de Alfa, por ejemplo, todavía a fines de la década de 1990 se empleaban extensos textos en esta sección, que ocupaban casi un 25% del anverso en las cartillas de la flota de B747 y que fueron desapareciendo durante la primera década del siglo XXI.

Cuando hay un importante apoyo verbal, en esta y otras compañías, no es extraño encontrar diferencias entre las formulaciones en cada idioma, que no son equivalentes. Así, en el texto que acompaña los pictogramas reproducidos en la Fig.2, por ejemplo, podemos constatar que la versión española resulta más explícita que la inglesa al aclarar cuáles son las posibles funciones inalámbricas que deben deshabilitarse («recepción y transmisión»):

(02) *Español*: Durante todo el vuelo *las funciones inalámbricas de recepción y transmisión deben permanecer inhabilitadas*. No está permitido usar equipos electrónicos que no tengan opción de inhabilitar estas funciones.

Inglés: Throughout the duration of the flight, *wireless functions on portable electronic devices must be kept switched off*. Using electronic devices that do not allow this function to be deactivated is not permitted (A320, Charli).

En otros casos, además de algunas diferencias en el contenido –indicadas en itálicas– puede detectarse también la influencia de los modelos anglosajones sobre la sintaxis española, lo que sugiere que existe una fuerte influencia entre modelos de este tipo de textos de distintas compañías y comunidades lingüísticas. Así, el enunciado que acompaña a la Fig. 3 muestra la ausencia de un artículo definido en el sujeto gramatical en español, lo que recuerda la sintaxis del inglés:

(03) *Español*: [**Los*] *Artículos electrónicos portátiles deben ser apagados durante despegue y aterrizaje y solo podrán ser usados durante el vuelo cuando la tripulación lo informe*.

Inglés: Portable electronic devices must remain switched off for takeoff and landing and may only be used when the crew *has indicated that it is safe to do so* (A320, Charli).

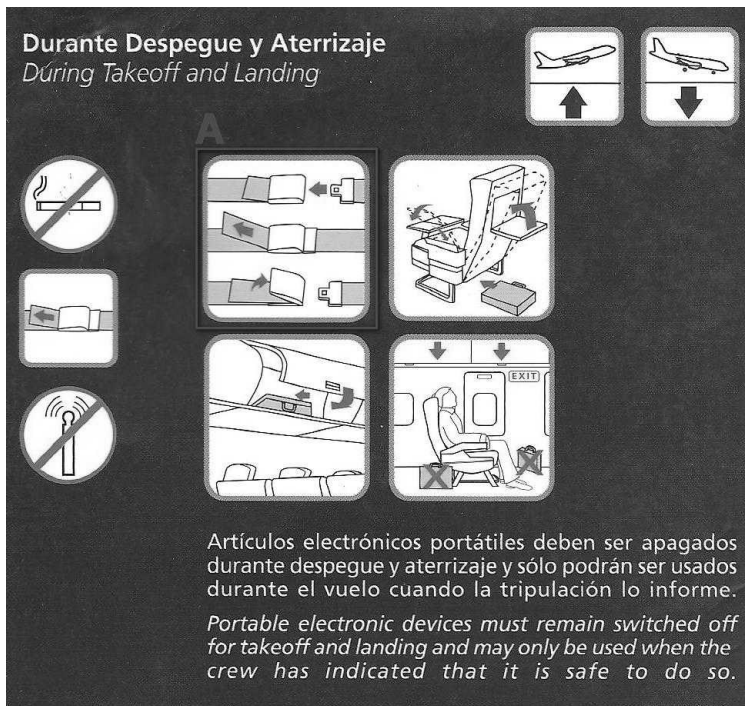


Figura 3. A320, Charli.

En este último caso, cabe destacar también la diferencia de significado entre «deben *ser* apagados» y «must remain switched off» («deben *permanecer* apagados») y la precisión en inglés de la circunstancia final, «when the crew has indicated *that it is safe to do so*» («que es seguro [emplearlos]»), comparada con «cuando la tripulación *lo informe*».

De igual manera, también el video de demostración empleado por esta compañía²¹ evidencia influencias en la omisión del artículo determinado delante del sujeto plural de la prohibición:

(04) Sistema de Video (voz femenina, Charli) → P

– [*los] artículos electrónicos, incluidos teléfonos celulares con modo avión, *deben estar apagados* durante rodaje, despegue y aterrizaje. Los artículos electrónicos permitidos durante el vuelo están especificados en la tarjeta con información de seguridad.

Resulta poco satisfactorio explicar las diferencias semántico-pragmáticas que se registran entre las formulaciones de ambas lenguas en el ejemplo 3 en términos de economía del texto.²² Si a esto se suman las influencias sobre la sintaxis española, tanto en la cartilla como en el video demostrativo, podemos suponer que ocurre un aprovechamiento de modelos estándar o de otras compañías del mundo que se consideran apropiados para su reproducción, al menos, parcial.²³

3.1.2. Prohibición de fumar

Aunque los TCP pueden reiterar esta prohibición en distintas instancias del vuelo, se registra por primera vez en los anuncios de bienvenida que se realizan tras el cierre de puertas, como en el siguiente ejemplo:

(05) TCP mujer (≈ 35 años, jefe de cabina, Beta) → P

– [...] les recordamos que *no se puede fumar* en los vuelos de nuestra compañía. gracias.

Desde el punto de vista verbal, la formulación del ejemplo transcrito asume la forma *no se puede X*, aunque otras compañías emplean también *no está permitido X*. De manera correspondiente, la presentación gráfica es, en la mayoría de los casos, similar a la del uso de dispositivos eléctricos y aparece junto con esta por motivos de espacio (Figs. 1, 2 y 4). En todos los casos, el pictograma figura un cigarrillo encendido y tachado. El caso representado en la Figura 4 es interesante porque reitera la prohibición en cuatro contextos diferentes, indicados por pictogramas orientadores, en este caso de fondo negro para las situaciones de normalidad, y a la inversa y con marco amarillo para las de emergencia: despegue/ascenso, crucero, descenso/aterri-zaje -primera secuencia-, despegue y aterrizaje -segunda secuencia-, aterrizaje de emergencia sobre el terreno y el agua -tercera secuencia- y descompresión -cuarta secuencia-. El efecto es enfático, pues la primera secuencia ya excluye toda otra oportunidad de fumar en vuelo.

²¹ Según hemos podido constatar, las compañías que integran nuestro corpus y, a la fecha, emplean videos demostrativos son Charli y Romeo, aunque no en todas sus flotas ni en todos sus vuelos.

²² Estas diferencias también pueden constatare en los avisos orales en inglés que siguen a los realizados en español. Pero como las entrevistas que hemos realizado en forma complementaria sugieren que los pasajeros leen solamente la versión de la lengua materna y no prestan atención a los avisos en inglés, no profundizaremos más este punto.

²³ Estos pasajeros, además, suelen ser sensibles a las «deficiencias» que pueden notar en la manera de comunicarse en inglés de los profesionales aeronáuticos, TCP o tripulación técnica por igual.

Por favor no retirar del avión - Please do not remove from aircraft

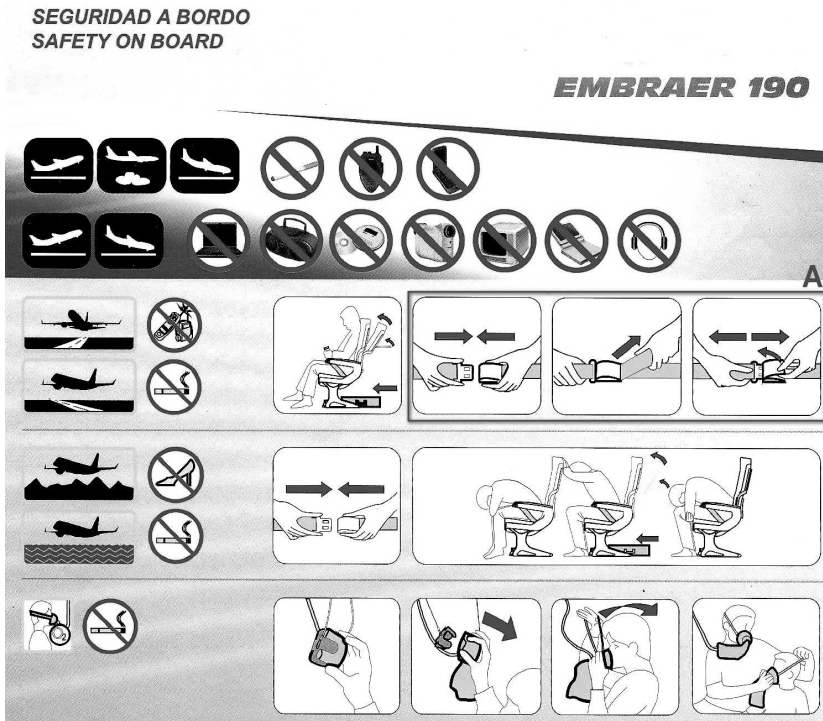


Figura 4. Embraer 190, Beta.

3.2. Instrucciones

Mientras que las prohibiciones se enuncian como tales y carecen de apoyo gestual, las instrucciones de seguridad son presentadas, a veces, bajo la forma de informaciones, de solicitudes y también como claras instrucciones mediante verbos en modo imperativo, sobre todo cuando integran la demostración de seguridad para situaciones de emergencia.

3.2.1. Uso del cinturón de seguridad

El empleo del cinturón de seguridad es la primera instrucción que se presenta a los pasajeros tras el cierre de puertas y su empleo se explica en detalle durante la demostración posterior. Se trata de una acción prevista para todo el vuelo, tanto en situaciones normales como de emergencia.²⁴

Durante los anuncios de bienvenida tras el cierre de puertas, algunas compañías expresan verbalmente esta instrucción bajo la forma de una solicitud: *les solicitamos ajustar los cinturones de seguridad*; pero luego, durante la demostración, explican su empleo mediante formas de imperativo:

²⁴ Tras el ascenso inicial, cuando los pasajeros pueden ya moverse por la cabina, las compañías recuerdan la conveniencia de mantenerlos ajustados a fin de evitar accidentes ante movimientos ocasionales de los aviones.

(06) TCP mujer (≈ 40 años, jefe de cabina, Alfa) → P

– cada asiento del avión cuenta con un cinturón de seguridad. para abrocharlo, *inserte* la parte metálica de la hebilla y luego *tire* de la correa para ajustarlo. para desabrocharlo, *libere* la parte superior de la hebilla. ((Otros TCP realizan las acciones mencionadas.))

En este caso, la estructura presenta el objetivo y la acción para alcanzarlo (*para* + infinitivo + imperativo), acción que se demuestra gestualmente con la ayuda concreta del dispositivo. En otras, como en la compañía Charli, esta instrucción se transmite en el video demostrativo, acompañando las formas de imperativo con una pasajera animada –no un TCP– cuya acción se acerca en detalle (Fig. 5):

(07) Sistema de Video (voz femenina, Charli) → P

– *ajuste* su cinturón de seguridad cada vez que la señal se ilumine. *abróchelo* insertando la punta de metal en la hebilla y *ajústelo* tirando la correa. para abrir, *levante* la tapa de la hebilla. ((Uno de los personajes del video realiza cada acción.))

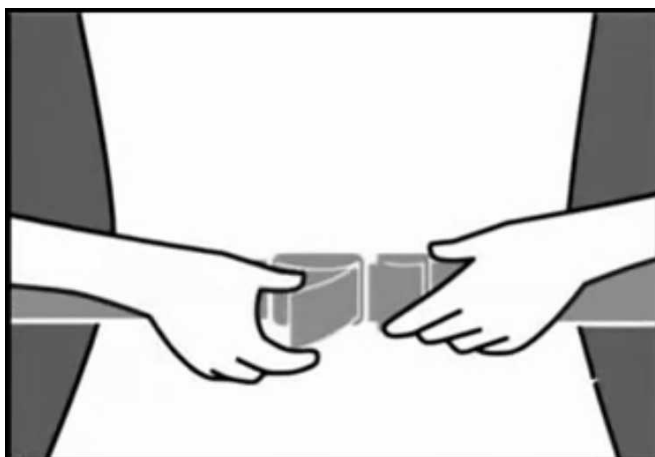


Figura 5. Cuadro del video de seguridad de un A320, Charli.

Los cuatro imperativos de los verbos *ajustar*, *abrochar* y *levantar* expresan una clara instrucción, que se corresponde, en la cartilla, con una secuencia explicativa similar. En esta compañía, la secuencia ocupa un solo cuadro (ver recuadro A en Fig. 3), en el que las flechas rojas reemplazan, por su color y su orientación, a los imperativos, ya que esta es una de las pocas instrucciones de la cartilla que no recibe apoyo verbal escrito. Otras compañías emplean la misma secuencia explicativa pero lo hacen en varios cuadros (ver recuadro A en Fig. 4).

3.2.2. Uso de las mascarillas de oxígeno

Durante la demostración de seguridad, las instrucciones para el empleo de las mascarillas de oxígeno, como para las de uso del salvavidas y la situación de evacuación, son precedidas por informaciones generales sobre las condiciones de la cabina, la ubicación de los elementos de seguridad, etc. A estas les sigue la presentación de una situación hipotética con la estructura predominante *en caso de X*, donde la variable X puede ser más general o más específica y descriptiva, dependiendo de las compañías. La variación

también se registra en cuanto al grado de precisión de la explicación verbal del uso de los dispositivos, que podemos medir por la cantidad y diversidad de los verbos en imperativo y por la complejidad de la secuencia gráfica que ilustra su empleo, complementando a la representación gestual que acompaña las demostraciones en vivo o a la visual que presentan los videos demostrativos.

Así, por ejemplo, en el siguiente anuncio, se informa del hecho de la presurización y luego sobre lo que ocurrirá en el caso de que esta falle, situación que puede introducirse con una expresión general como «en caso de necesidad» (empresa Delta), que intenta atenuar la posibilidad de la emergencia, u otras más claras:

(06) TCP hombre (≈ 35 años, jefe de cabina, India) → P

- su atención, por favor, esta aeronave está siendo presurizada. en caso de una brusca caída de presión, máscaras de oxígeno caerán automáticamente delante de ustedes. en este caso, tome la más cercana, estírela hasta su máxima extensión para habilitar la válvula, colóquela cubriendo su nariz y su boca y respire normalmente. ((Otros TCP realizan las acciones mencionadas.))

A las expresiones que indican la circunstancia anormal, les siguen las instrucciones en modo imperativo, en este caso expresadas mediante cuatro verbos: *tomar, estirar, colocar y respirar*.

También en otras compañías podemos constatar expresiones exactas en la presentación de la situación de emergencia, como «en caso de una imprevista descompresión», y gran precisión en la secuencia instruccional, que se expresa en Alfa con seis verbos en modo imperativo y una frase verbal deóntica:

(07) TCP mujer (≈ 30 años, jefa de cabina, Alfa) → P

- la cabina será presurizada, pero en caso de una imprevista descompresión, máscaras de oxígeno caerán automáticamente frente a usted. en ese caso, tome una máscara y tire de ella para abrir la válvula, colóquela cubriendo la nariz y la boca y respire normalmente. pase el elástico por detrás de la cabeza y ajústela tirando de ambos extremos. las personas con niños deben colocarse la máscara antes de asistirlos. ((Otros TCP realizan las acciones mencionadas.))

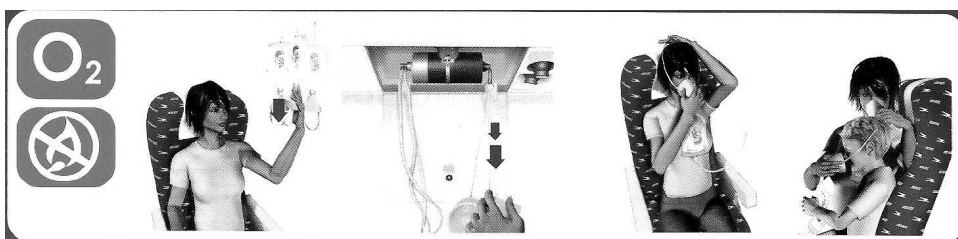


Figura 6. A340, Alfa.

En la aerolínea Charli, en cambio, la expresión circunstancial es más descriptiva que exacta («si es necesario el uso de oxígeno») pero, en cuanto a los imperativos, la cantidad es igual –seis formas– y se usan los mismos verbos a excepción de *deslizar* que reemplaza a *pasar*, de manera que la precisión de la secuencia instruccional es equivalente. Ambas compañías, cabe destacar, añaden la instrucción de asistencia personal antes de preocuparse por otros pasajeros.

(08) Sistema de Video (voz femenina, Charli) → P

- **si es necesario el uso de oxígeno, máscaras caerán automáticamente sobre su asiento.** tire la máscara hacia abajo, *colóquela* sobre su nariz y boca, *deslice* la banda elástica alrededor de su cabeza, *ajústela* y *respire* normalmente. *colóquese* su máscara antes de asistir a niños u otras personas. ((Uno de los personajes del video realiza cada acción.))

Mientras que los textos de 7 y 8 son más explicativos y precisos en las instrucciones que el del ejemplo 6, las secuencias gráficas de sus correspondientes cartillas presentan la instrucción en secuencias de varios cuadros que se corresponden perfectamente con los contenidos de las instrucciones verbales y reproducen, con la ayuda de flechas, los gestos de los TCP durante la demostración de seguridad. La principal diferencia es que en la compañía Charli se emplean subtítulos en lugar de los pictogramas orientadores que, con color rojo para indicar emergencias, indican en la Figura 6 a qué circunstancia específica corresponde la instrucción.



Figura 7. A320, Charli.

3.2.3. Uso del salvavidas

Como en el caso de las mascarillas, los salvavidas previstos para el caso de un *acuatizaje* –tipo de aterrizaje de emergencia que en ningún caso es mencionado de forma explícita en los textos analizados– reciben una demostración gestual o visual en el video. En el caso de la aerolínea Alfa, la demostración de los chalecos –en los vuelos que por su trayectoria la requieren– tiene la siguiente forma:

(09) TCP mujer (≈ 40 años, jefa de cabina, Alfa) → P

- de acuerdo con reglamentaciones vigentes, procederemos a demostrar el uso de los chalecos salvavidas que se encuentran debajo de su asiento. **si fuera necesario utilizarlos,** retire el chaleco de la bolsa, *páselo* por su cabeza, *abroche* las hebillas y *tire* los extremos de las cintas ajustando a la cintura. para inflarlo, *tire* fuertemente de las manijas rojas o *sople* por las boquillas. *no infle* el chaleco dentro del avión. si debiera colocárselo a un niño, *pase* las cintas entre las piernas e *infle* solo una cámara antes de salir del avión. ((Otros TCP realizan las acciones mencionadas.))

Como vemos, aparece otra estructura condicional para introducir la eventualidad sin aludir a ella en forma explícita («si fuera necesario utilizarlo»), que tiene un carácter

menos descriptivo que la que la misma compañía emplea para las mascarillas de seguridad. Además, aparece la justificación del aviso «de acuerdo con reglamentaciones vigentes», que precede a la demostración y tiene el doble efecto de sugerir que, por un lado, es poco probable que sea necesario usarlo y, por el otro, de asegurar de manera indirecta que la compañía es responsable y cumple todas las reglamentaciones aeronáuticas. La variedad de formas verbales imperativas (*retirar, pasar, abrochar, tirar, inflar, soplar*) se corresponde con lo poco habitual que es para una persona emplear un chaleco salvavidas de las características de los empleados por las aeronaves.

Sin introducir la eventualidad, el video demostrativo de la compañía Charli presenta una diversidad de formas imperativas (se añaden *abrazar* y *sujetar*), aunque también ofrece precisiones adicionales como la referida a la luz identificadora:

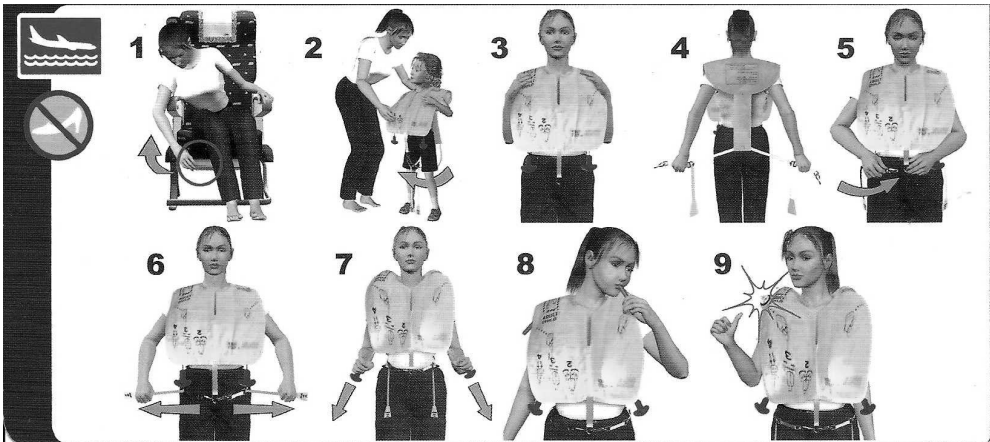


Figura 8. B737-, Alfa.

(08) Sistema de Video (voz femenina, Charli) → P

- su elemento de flotación está indicado en el asiento frente a usted. si es un cojín, abrácelo y sujételo de las manillas, si es un chaleco salvavidas lo encontrará debajo del asiento. retírelo de la bolsa, páselo sobre su cabeza, abroche la cinta en la parte delantera y ajústela a la cintura. al salir del avión, inflelo tirando la manilla roja o por la boquilla. una luz se activa al contacto con el agua. ((Uno de los personajes del video realiza cada acción.))

Esta complejidad se corresponde con la observación de Gombrich (2003: 227-228) de que este es un caso en el que la instrucción gráfica, que en todas las compañías abarca varios cuadros, puede resultar particularmente difícil de comprender de no existir previamente la demostración verbal y gestual de la tripulación. Si comparamos los pictogramas de varias compañías, podemos constatar esta dificultad (Fig. 8-10). De los 9 cuadros que integran esta secuencia en las compañías Alfa y Charli, pasamos a 15 en la aerolínea Foxtrot.

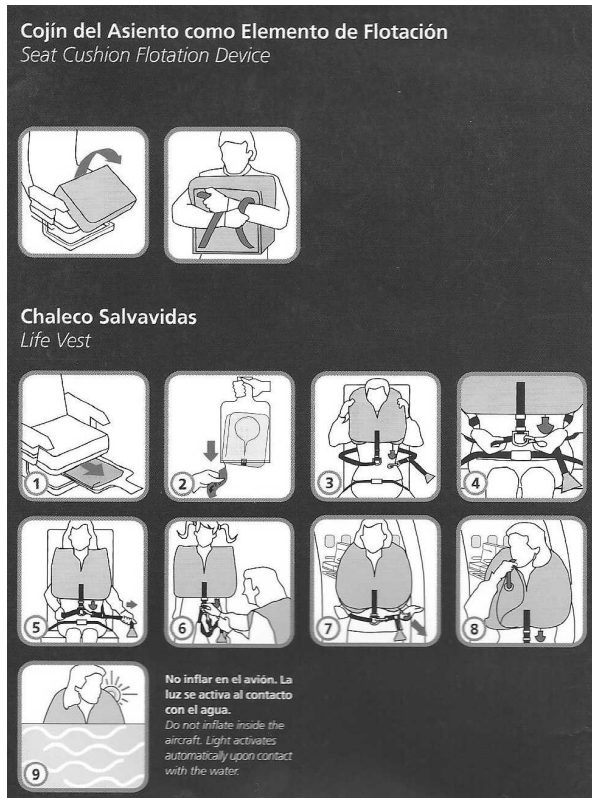


Figura 9. A320, Charli.



Figura 10. B757-200, Foxtrot.

4. Conclusiones

Aunque por razones de espacio dejamos de lado las instrucciones referidas a la ubicación de las puertas de emergencia y las evacuaciones en tierra y agua, los datos analizados permiten concluir que, aunque existe una normativa que estandariza los contenidos de seguridad general y de emergencia sobre los que las aerolíneas deben informar e instruir a sus pasajeros, se constatan diferencias entre las preferencias y recursos elegidos por cada aerolínea para su comunicación previa al vuelo con el pasaje. Las semejanzas y diferencias que surgen de la comparación entre los recursos favorecidos por las diversas compañías muestran que este es un punto estratégico para la comunicación TCP/P y, en última instancia, de las compañías con sus clientes.

Las prohibiciones de seguridad –no fumar, no emplear celulares y restringir el uso de otros artículos electrónicos– pueden asumir distintas formulaciones, no siempre imperativas, puesto que son las que más amenazan a la imagen del pasaje, que se ve impedido de realizar acciones cotidianas. En cambio, la atenuación en las instrucciones de seguridad para emergencias es menor y se produce mediante las construcciones asertivas que describen los elementos de seguridad y su ubicación y las condicionales que construyen las potenciales situaciones de emergencia y que, en ambos casos, preceden a los verbos imperativos que expresan las instrucciones sobre cómo actuar.

En este sentido, si bien partimos de la premisa de que es del interés general que los pasajeros presten atención a la totalidad de estas instrucciones, los recursos y selecciones favorecidas por las aerolíneas evidencian que no se juzga conveniente producir una inquietud generalizada y, por tanto, en el plano de la expresión verbal apelan a modelos que privilegian las construcciones condicionales, con distintos grados descriptivos, para presentar como poco probables las situaciones de emergencia.

Por el contrario, tal como ocurre en los videos demostrativos y aunque con la abstracción propia de los pictogramas, el código gráfico de las cartillas de seguridad indica con mayor claridad los potenciales peligros. Como señalamos en el apartado precedente, ninguna compañía emplea la voz *acuatzaje* pero la circunstancia se representa en la Figura 8 mediante un pictograma orientador en color rojo, mientras que en la 9 la secuencia gráfica finaliza con la figura de la pasajera en el agua.

De manera general, la correspondencia entre los códigos verbal y gráfico es bastante ajustada en el corpus analizado y se beneficia, además, del espacio de la demostración de seguridad. Se trata de una instancia en la que lo gestual opera como nexo entre lo verbal y lo gráfico: el *mostrar cómo* se revela como una condición necesaria para la comprensión de las instrucciones verbales que no pueden decirlo todo y, en especial, de las gráficas que las complementan.

Parece significativo observar también que algunos de los videos que reemplazan esta instancia de la interacción TCP/P, sobre todo, pero también algunas cartillas (Fig. 6 y 8), apelan a figuras humanas cercanas a las de la animación en tres dimensiones²⁵ del cine contemporáneo o, incluso, a actores, lo que produce una mayor cercanía con los gestos de la demostración en vivo y, al representar a pasajeros genéricos y no a tripulantes, favorecen una identificación que propicia la atención. Con este tipo de representación, además, la similitud con el entorno real de una aeronave se hace más clara y permite una

²⁵ Así las describe también Rojas (2007).

mejor identificación de los elementos y procedimientos que con los pictogramas tradicionales, más despojados y abstractos (Fig. 3, 4, 7, 9, 10).

Además de los proactivos, estrechamente vinculados a los imperativos en el código verbal, entre los pictogramas informativos, por último, los orientadores poseen un grado importante de convencionalismo para indicar la ocasión de una acción. Así, por ejemplo, muchas compañías ofrecen la silueta de una aeronave orientada hacia arriba para sugerir el despegue y ascenso, en posición equilibrada horizontal para indicar el vuelo crucero y, finalmente, inclinada hacia abajo para indicar descenso y aterrizaje. De similar manera, las emergencias sobre tierra se indican con una línea recta o la silueta de un paisaje con árboles u otra referencia terrestre, mientras que los amarizajes se sugieren con líneas ondeadas. En otras empresas, una minoría, estos pictogramas son reemplazados o acompañados por subtítulos.

Con respecto a este último punto, la relación texto-imagen en las cartillas, resulta interesante observar que las distintas compañías difieren en la cantidad de elementos verbales a los que apelan, siendo preponderante el escaso apoyo textual –aunque el caso de la compañía Charli demuestra que esta tendencia no es absoluta–. En todo caso, los datos del corpus sugieren que la instancia que más aclaraciones verbales incluye para todas las compañías consideradas es la que formula los comportamientos prohibidos o restringidos en vuelo, sobre los que resulta menos inquietante hablar de manera explícita.

En definitiva, aunque las instrucciones previas al despegue y, en particular, la demostración de seguridad, no constituyen una forma de educación en el sentido tradicional (Wrench et ál. 2007: 384), tienen como objetivo indicar a los pasajeros cómo comportarse durante el vuelo y, en especial, en situaciones de emergencia. Para lograr este propósito institucional, los TCP sugieren de forma explícita complementar estas instancias interaccionales con la consulta individual de las cartillas de seguridad. Aunque ningún código es suficiente por sí mismo para reemplazar la experiencia personal de los procedimientos de seguridad que haría efectiva la máxima confuciana que citamos al comienzo de este trabajo, las compañías deben atender a la complementación y reforzamiento mutuo de los recursos propios de los códigos verbal, gestual y gráfico. El análisis sugiere que garantizar la redundancia informativa, en este caso, constituye una operación semiótica insoslayable para transmitir con la mayor claridad posible, y en el breve espacio de tiempo disponible para ello, la totalidad de la información de seguridad necesaria a una audiencia heterogénea cuyas inquietudes con respecto al medio de transporte constituyen una barrera comunicativa.

Bibliografía

- BARRASS, John – BOOR, Robert (2009), «The airline passenger a partner in the safety management system or an obstacle to it?», *Hindsight* 09, 41–45. [Disponible en línea: <http://www.skybrary.aero/bookshelf/books/737.pdf>.]
- BRAVO, Diana (ed.), (2003), *Estudios del discurso de cortesía en español. La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes. Actas del Primer Coloquio del Programa EDICE*, Universidad de Estocolmo.
- CALSAMIGLIA BLANCAFORT, Helena – TUSÓN VALLS, Amparo (2007), *Las cosas del decir. Manual de análisis del discurso*, Barcelona: Ariel.

- CASTRO PARADA, Jossie del Rocío (2011), *Sistema señalético universal. Señalética sin barreras*. Buenos Aires: Universidad de Palermo, Facultad de Diseño y Comunicación. [Tesis inédita; disponible en: http://fido.palermo.edu/servicios_dyc/proyectograduacion/archivos/430.pdf].
- CORBETT, Cynthia - McLEAN, Garnet (2008), *Effective presentation media for passenger safety I: Comprehension of briefing card pictorials and pictograms*, Washington, Office of Aerospace Medicine. [Disponible en: <http://libraryonline.erau.edu/online-full-text/faa-aviation-medicine-reports/AM08-20.pdf>].
- COSTA, Joan (2007), *Señalética corporativa*. Barcelona: Costa Punto com.
- DAVIS, Barbara - MUSBACH, Alice (1985), *Curso de auxiliares de vuelo*, Madrid: Paraninfo.
- DE-MATTEIS, Lorena M. A. (2009), *Aviación e interacción institucional. Análisis lingüístico de la comunicación aeronáutica en español en la Argentina*, Bahía Blanca: EdiUNS.
- DE-MATTEIS, Lorena M. A. (2014), «Dinámica interaccional de tripulantes de cabina y pasajeros: las instrucciones y las orientaciones institucionales», *Oralia* 17, 147-179.
- DREW, Paul - Heritage, John (1998), *Talk at work. Interaction in institutional settings*. Cambridge: Cambridge University Press.
- DREW, Paul - Sorjonen, Marja-Leena (2000), «Diálogo institucional», in: VAN DIJK, Teun (ed.), *El discurso como interacción social*, Barcelona: Gedisa, II, 141-178.
- FERRER, Ma. Cristina - SÁNCHEZ LANZA, Carmen (2002), *Interacción verbal. Los actos de habla*, Rosario: UNR Editora.
- FLIGHT SAFETY AUSTRALIA (2001), «Creative methods may be the answer to improving passengers' attention to safety briefings before takeoff», *Flight Safety Australia* 5 (4), 36-37. [Disponible en: http://www.casa.gov.au/wcmswr/_assets/main/fsa/2001/jul/36-37.pdf].
- FLIGHT SAFETY FOUNDATION EDITORIAL STAFF (2000), «Cabin crews must capture passengers' attention in predeparture safety briefings», *Cabin crew safety*, 35 (4). [Disponible en: flightsafety.org/ccs/ccs_jul_aug00.pdf].
- FOWLER, Roger - KRESS, Gunther (1983), *Lenguaje y control*, México: Fondo de Cultura Económica.
- GOMBRICH, Ernst. (2003), *Los usos de las imágenes*, Londres: Phaidon.
- GUMPERZ, John (ed.) (1982), *Language and social identity*, Cambridge, Cambridge University Press.
- HAVEKATE, Henk (1994), *La cortesía verbal*, Madrid: Gredos.
- HELMREICH, Robert - MERRITT, Ashleigh (2009), *Culture at work in aviation and medicine: national, organizational, and professional influences*, Surrey: Ashgate.
- HERITAGE, John - CLAYMAN, Steven (2010), *Talk in action. Interactions, identities and institutions*. Hong Kong: Wiley-Blackwell.
- KOESTER, Almut (2006), *Investigating workplace discourse*, New York: Routledge.
- LABOV, William (1970), «The study of language in its social context», *Studium Generale* 23, 30-87.
- MUIR, Helen - THOMAS, Lauren (2004), «Passenger education: past and future», presentado en la *Fourth Triennial International Aircraft Fire and Cabin Safety Research Conference*, Lisbon Conference Centre, Portugal, 15th-18th November.
- NATIONAL TRANSPORTATION SAFETY BOARD (1985), *Airline passenger safety education: a review of methods used to present safety information* (NTSB N°SS85/09), Washington,

- DC. [Disponible en: <http://libraryonline.erau.edu/online-full-text/ntsb/safety-studies/SS85-09.pdf>].
- NATIONAL TRANSPORTATION SAFETY BOARD (2000), *Safety study: Emergency evacuation of commercial airplanes* (NTIS N°SS-00/01), Washington, DC. [Disponible en: <http://libraryonline.erau.edu/online-full-text/ntsb/safety-studies/SS00-01.pdf>].
- NEVILLE, Maurice (2004), *Beyond the black box: talk-in-interaction in the airline cockpit*, Ashgate: Aldershot.
- PARKER, Andrew (2006), *Public Attitudes, Perceptions and Behaviours towards Cabin Safety Communications*, Canberra: Australian Transport Safety Bureau. [Disponible en: <http://www.atsb.gov.au/media/32927/b20040238.pdf>].
- PLESTED, Valerie (1998), «A joking matter: sociolinguistics at work within Southwest Airlines», *Lambda Alpha Journal* 28, 1-6. [Disponible en: <http://soar.wichita.edu/dspace/handle/10057/1867>].
- ROJAS, Luisa (2007), *Su tranquilidad en el cielo*, Buenos Aires: Universidad Abierta Interamericana/Facultad de Ciencias de la comunicación. [Tesis inédita de Licenciatura].
- SACKS, Harvey - JEFFERSON, Gail (2000), «Convenciones de transcripción», in: VAN DIJK, Teun (comp.), *El discurso como interacción social*, Barcelona: Gedisa, II, 442-444.
- SILVER, Clayton - PERLOTTO, Carla N. (1997), «Comprehension of aviation safety pictograms: gender and prior safety card reading influences», presentado en la 41st Annual Meeting of the Human Factors and Ergonomics Society, Albuquerque, Nuevo México.
- SILVESTRI, Adriana (1995), *El discurso instruccional*, Buenos Aires: Universidad Nacional de Buenos Aires.
- THOMAS, Lauren (2003), «Passenger attention to safety information», in: BOR, R. (ed.), *Passenger behavior*, Ashgate: Aldershot, 118-127.
- VILLAFANE, Justo - MINGUEZ, Norberto (1996), *Principios de teoría general de la imagen*, Madrid: Pirámide.
- WRENCH, Jason - MILLHOUSE, Brenda - SHARP, David (2007), «Laughing before takeoff: humor, sex, and the preflight safety briefing», *Human Communication* 10 (3), 381-399. [Disponible en: http://www.jasonswrench.com/pdf/articles/laughing_before_takeoff.pdf].

Lorena M. A. de- Matteis
CONICET - Universidad Nacional del Sur
Departamento de Humanidades
12 de octubre 1198 - Piso 6 - Gab. 18A
B8000CTX - Bahía Blanca
Provincia de Buenos Aires
República Argentina
lorelei.dematteis@gmail.com