



BIROn - Birkbeck Institutional Research Online

Placencia, Maria Elena (2007) Entre lo institucional y lo sociable: conversación de contacto, identidades y metas múltiples en interacciones en la peluquería. *Revista Internacional de Lingüística Iberoamericana (RILI)* 1 (9), pp. 139-161. ISSN 1579-9425.

Downloaded from: <https://eprints.bbk.ac.uk/id/eprint/4696/>

Usage Guidelines:

Please refer to usage guidelines at <https://eprints.bbk.ac.uk/policies.html>
contact lib-eprints@bbk.ac.uk.

or alternatively



BIROn - Birkbeck Institutional Research Online

Enabling open access to Birkbeck's published research output

Entre lo institucional y lo sociable: conversación de contacto, identidades y metas múltiples en interacciones en la peluquería

Journal Article

<http://eprints.bbk.ac.uk/4696>

Version: Accepted (Refereed)

Citation:

Placencia, M.E. (2007)
Entre lo institucional y lo sociable: conversación de contacto,
identidades y metas múltiples en interacciones en la peluquería
Revista Internacional de Lingüística Iberoamericana (RILI)
1(9), pp.139-161

© 2007 Iberoamericana Editorial Vervuert

[Publisher version](#)

All articles available through Birkbeck ePrints are protected by intellectual property law, including copyright law. Any use made of the contents should comply with the relevant law.

[Deposit Guide](#)

Contact: lib-eprints@bbk.ac.uk

(Post-print versión)

**ENTRE LO INSTITUCIONAL Y LO SOCIABLE:
CONVERSACIÓN DE CONTACTO, IDENTIDADES Y METAS
MÚLTIPLES EN INTERACCIONES EN LA PELUQUERÍA¹**

MARÍA ELENA PLACENCIA

Londres / Inglaterra

1 Introducción

Coupland (2000a: 6) sostiene que interacciones que normalmente definimos como transaccionales o con una motivación instrumental, al igual que las del mundo comercial y profesional, “se constituyen interaccionalmente en parte en base a habla social”². Esto no podía ser más cierto en el caso de interacciones en la peluquería donde McCarthy (2000), por ejemplo, al examinar dichas interacciones en inglés en Gran Bretaña, encontró que los intercambios verbales asociados con las fases de la transacción representan un componente mínimo en el conjunto de la interacción frente a intercambios de tipo relacional a los que nos referimos aquí como *conversación de contacto* (*small talk*). Dado el contacto ‘cercano’ y ‘prolongado’ que se da entre peluqueras y clientes, McCarthy (2000: 104) recalca que la peluquería (de mujeres) “ofrece el máximo tiempo y espacio para habla relacional”. Esto se pone de manifiesto también, como veremos en las interacciones en una peluquería de mujeres en Quito que constituyen la base de este estudio.

Coupland (2000a: 5) mantiene también que “hay mucho que descubrir sobre la dinámica local de la conversación de contacto (*small talk*) en ámbitos

¹ Agradecemos a Martina Schrader-Kniffki por sus valiosos comentarios de una versión anterior de este trabajo. Y agradecemos a Carmen Santamaría García por la traducción de *small talk* como *conversación de contacto*, traducción que nos parece más adecuada que las del diccionario como *conversación banal* o *cháchara*.

² Ésta y las traducciones en el resto de este trabajo son mías.

específicos”. El presente estudio intenta ser una contribución en esta área con respecto al español, el contexto institucional/profesional de las peluquerías y un contexto sociocultural diferente. Observamos que las participantes en el corpus examinado construyen la interacción tanto como un contexto institucional como un contexto sociable, es decir, ponen de relieve mediante el habla (y acciones) diferentes identidades sociales asociadas con los roles institucionales de peluquera y clienta y roles personales o sociables, destacando diferentes metas (transaccionales y relacionales) que quieren alcanzar. Al hablar de roles institucionales en contraste con roles personales/sociables hacemos referencia a la distinción que hacen Drew/Sorjonen (1997: 92-94) entre “habla institucional” (*institutional talk*) mediante la cual los participantes denotan una orientación a roles e identidades institucionales asociados con organizaciones (ya sea en calidad de miembros profesionales o de clientes), y lo que ellos denominan habla meramente ‘sociable’ (*sociable talk*). Por otro lado, hacemos también referencia a la distinción que establecen Gudykunst/Kim (1997: 106) entre *personalness* e *impersonalness* como comportamientos a los que pueden orientarse los participantes en una interacción. Gudykunst/Kim se refieren con el primer término a “la tendencia a responder a otros como personas en su totalidad” frente a “la tendencia a responder a aspectos específicos (i.e., el rol) de la otra persona” que en este caso sería el rol institucional de peluquera o clienta. Esta distinción está relacionada con otras que se han propuesto como las de orientación a la tarea y orientación a la persona (*cf.* Fant 1995). Es decir que los participantes en interacciones de servicio como las de la peluquería podrían, aunque normalmente no lo hacen, restringirse al rol institucional y la tarea, y no cambiar de *marco de participación* (Bateson 1973; Goffman 1981).

En este trabajo nos proponemos entonces examinar las actividades que desarrollan y los mecanismos que las participantes emplean para proyectar diferentes roles e identidades y cambiar de marco de participación a lo largo de la interacción, traspasando los límites del marco institucional. Se observará que mientras hay una orientación clara a construir la interacción como un contexto institucional en ciertas fases, hay ambigüedad en otras y, por otro lado, una orientación clara a construirla como un contexto sociable en otras. En efecto, la peluquería parece ofrecer un espacio (y una excusa) para socializar en el que las participantes proyectan y construyen diversas identidades a través de una gama de actividades comunicativas, y persiguen, además de la meta transaccional, diversas metas relacionales, estas últimas no sólo con las peluqueras sino con otras clientas, a diferencia de lo que McCarthy describe para el contexto británico.

Nos apoyamos para este trabajo en la idea central de los analistas de la conversación de que los participantes en una interacción poseen diferentes identidades a las que se pueden orientar y que es entonces la tarea del

analista el identificar en la interacción las identidades que los participantes hacen pertinentes en el habla (*cf.* Schegloff 1992, 1997; véase también la compilación de Antaki/Widdicombe 1998). Con respecto al español, un trabajo seminal en esta área en la comunicación cara a cara es el de Ciapuscio/Kesselheim (1997) donde examinan cómo inmigrantes y funcionarios de una institución pública en Buenos Aires construyen en la interacción sus respectivas identidades y el contexto institucional.

Por otro lado, nos apoyamos en trabajos que examinan el habla relacional como el de Aston (1988) sobre actividades encaminadas al establecimiento de *rapport* (positivo), el de Coupland *et al.* (1992) y los de la compilación de Coupland (2000b) que exploran la comunicación fática y la conversación de contacto en diferentes contextos, al igual que el de Eggins/Slade (1997) sobre la conversación *casual* en inglés. En español son limitados en número los trabajos en estas áreas con respecto a actividades transaccionales o de servicio. Grindsted (1997) por ejemplo, examina secuencias humorísticas en negociaciones en danés y español, y Placencia (2004), diferentes actividades (p.ej. juegos verbales, bromas) encaminadas al establecimiento de *rapport* positivo en interacciones en tiendas de barrio en Quito.

Antes de entrar en el análisis, describiremos brevemente el corpus utilizado.

2 Datos empleados

Este estudio se basa en aproximadamente 12 horas de grabaciones de interacciones y datos de observación participante y no participante en una peluquería de mujeres en Quito que ofrece, además de corte y peinado, tintes y manicure. También haremos referencia breve, por razones de contraste, a interacciones grabadas en otras dos peluquerías en otro sector de Quito.

La peluquería principal en este estudio estaba ubicada en un sector socioeconómico alto, bastante residencial y al estar ‘escondida’ dentro de un edificio no era un local adonde acudían clientas que estaban pasando por la calle sino clientas fijas. Hay que resaltar adicionalmente que el local de entrada en la peluquería de este estudio era bastante pequeño y obligaba a todas las personas a estar sentadas unas muy cerca de otras, en una especie de semicírculo. No había una sección de espera sino que las sillas de espera estaban junto a las sillas donde se hacen los peinados. Dada la proximidad en la que se encontraban las clientas y las peluqueras, este tipo de local parecía entonces facilitar los intercambios verbales y el desarrollo de la conversación de contacto³. Las otras dos peluquerías, de un sector socioeconómico

³ Como lo resaltara Mitchel (1957) y otros autores, más recientemente (*cf.* McCarthy 2000; Traverso 2001), el contexto físico (*setting*) en interacciones de servicio

bajo, por otro lado, estaban ubicadas en un lugar de movimiento comercial, y al dar a la calle, era locales adonde entraba gente que estaba transitando por la calle, es decir, no necesariamente clientas conocidas. Además, tenían una sección de espera, separada de la sección donde las clientas eran atendidas.

Las grabaciones se hicieron con la autorización de las peluqueras. Se puso un aviso a la entrada al respecto en el que se indicaba que se iban a realizar grabaciones con propósitos de investigación y que quienes no querían ser grabadas debían comunicárselo a las peluqueras. Obviamente el ruido de los secadores y la música de fondo obstaculizaron la recolección de datos en algunas ocasiones. Por otro lado, algunas conversaciones se interrumpen con el secador, por ejemplo, con lo que la pérdida de datos no es mayor. Participé también en la vida de esta peluquería como clienta, ocasiones en las que también se hicieron grabaciones y se tomó nota de las interacciones.

3 La peluquería como un contexto institucional

Para analizar cómo proyectan las participantes su identidad asociada con los roles institucionales específicos a interacciones en la peluquería, consideramos útil tomar como punto de partida las fases de la transacción que McCarthy (2000) describe en base al corpus británico que examinó:

1. Llegada y registro con la peluquera que hace de recepcionista
2. Invitación a pasar (para que se siente en la silla del lavado)
3. Discusión inicial de cómo quiere el corte (con la peluquera que le corta el pelo al cliente)
4. Lavado de pelo
5. Cambio a la silla donde se hará el corte de pelo; oferta de café
6. Corte de pelo (en la silla donde se corta el pelo)
7. Pago/cierre de la interacción (junto a la caja, con la peluquera que hace de cajera)

McCarthy sugiere que puede haber cierta variación en cuanto a que, por ejemplo, si se trata de una peluquería grande puede haber una recepcionista/cajera que no hace la labor de peluquera. Sin embargo, sugiere aunque con cierta cautela que el patrón general es posiblemente aplicable a interacciones en la peluquería (de mujeres al menos) “en muchas partes del mundo” (McCarthy 2000: 92).

En los datos quiteños se encuentra el patrón general identificado por McCarthy pero con ciertas modificaciones que reflejan en parte diferencias

puede influir en buena medida en el tipo y la mayor o menor ocurrencia de intercambios verbales, incluyendo habla relacional.

en los servicios que se ofrecen y las prácticas de servicio y en algunos casos, cierta variación que podría ser de tipo sociocultural. En cuanto a lo primero, por ejemplo, en las interacciones de McCarthy parece que el corte de pelo es la actividad central, que va precedida por discusión del tipo de corte, y lavado mientras que en la peluquería quiteña se realizan otros trabajos que no requieren de lavado (primero), por ejemplo. Con respecto al segundo punto, en la peluquería quiteña se permite un pago mensual, entonces la fase de pago identificada por McCarthy no se da tal cual necesariamente. Y finalmente, en cuanto al tercer punto, mientras en la interacción de McCarthy parecería haber una preferencia por una comunicación diádica, linear, la comunicación grupal, no linear es frecuente en las interacciones quiteñas, esto es, dos peluqueras con una clienta o una o dos peluqueras con dos o tres y hasta cuatro clientas. Además, las clientas pueden buscar relacionarse, y muchas veces lo hacen, con otras clientas, como ya lo hemos indicado. Una fase adicional (opcional) que se identificó es la de acordar una nueva cita al final de la interacción.

A continuación presentamos la clasificación de las fases de la interacción a la que hemos llegado en la peluquería quiteña y en la que señalamos con paréntesis las fases que son opcionales. El orden de las fases, como en el caso de McCarthy, no es totalmente fijo. Por ejemplo, la oferta de revista, que ocurre en lugar de la oferta de café de McCarthy, puede darse al comienzo de la interacción o más adelante, mientras la clienta espera que esté listo el tinte, por ejemplo; por otro lado, el número de invitaciones a cambiar de silla dependerá del tipo de trabajo.

Inicio:

1. Llegada/reconocimiento de llegada
2. (Invitación a pasar)
3. (Oferta de revista)

Servicio:

4. Invitación a pasar a una silla determinada para hacer trabajo (p.ej. tinte)
o
Invitación a pasar a otra silla para el lavado cuando es pertinente y luego a otra silla para el corte/peinado
5. Discusión del trabajo que quiere la clienta
6. Trabajo (lavado, corte, peinado, tinte o manicure)

Cierre:

7. Pago:
Pedido/comprobación de anotación
o
Pedido de cobro/pago
8. (Acuerdo de contacto futuro)

9. Despedida de peluquera (y otras clientas)

Hay que señalar también que estas fases no se dan de manera completamente lineal con cada cliente dado que las diferentes interacciones están entremezcladas unas con otras. Como se verá, por ejemplo, las peluqueras simultáneamente trabajan con una clienta y atienden desde el puesto de su trabajo a otras que están entrando o que están por salir. Por otro lado, las clientas interactúan no sólo con las peluqueras sino con otras clientas. Por esta razón no es factible tener una numeración consecutiva de la interacción de cada clienta sino de diferentes segmentos de su interacción con diferentes personas.

Mientras la orientación de las participantes al contexto institucional de la interacción en este estudio es fácil de identificar *en el habla* con relación a las fases 2, 3, 4, 5 y 7, encontramos cierta ambigüedad en las fases 1, 8 y 9. La fase 6 tiene un componente esencialmente extralingüístico pero es aquí, o en la espera entre un trabajo y otro donde se da habla relacional de manera extendida, como veremos más adelante. Los siguientes son algunos ejemplos de cómo se realizan las fases 2, 3, 4, 5, y 7, es decir de cómo las participantes construyen sus identidades de peluquera y clienta en el habla. Están constituidos por instrucciones, invitaciones u ofertas por parte de las peluqueras o peticiones o preguntas o respuestas por parte de las clientas.

Para empezar, la fase 2, 'invitación a pasar', puede estar constituida por una invitación de la peluquera a entrar 'sin recelo': *siga no más*, como en la línea 05 del ejemplo 1. En este ejemplo, la invitación va seguida del enunciado *para quee le lave la Sonia* (también línea 05) que sirve para informar a la clienta de lo que va a pasar y para instruir a la otra peluquera sobre lo que tiene que hacer.

Ejemplo 1: Joven 1: 01-05

- 01 P ¿cómo está [señorita?]
 02 C [¿cómo le va?]
 03 P ¿cómo ha pasado?
 04 C bien ¿usted? buenas tardes
 05 P siga no más para quee le lave la Sonia
 [la clienta entra]

En la fase 3, hemos encontrado ofertas de revista como en el siguiente ejemplo:

Ejemplo 2: Señora 1: 01-03

- 01 P ¿ya vio ésta señora Anita?
 02 C ¿cuál?
 03 P ésta es la última

En cuanto a la fase 4, está constituida por una invitación a pasar de un sitio a otro para el trabajo que va a realizarse:

Ejemplo 3: Señora 2: 01

01 P1 señora Lucía/ pase por favor

La fase 5 por otra parte está compuesta por varios tipos de secuencias que incluyen pregunta-repuesta como en las líneas 01-02, 9-10 y 11-12 mediante las cuales la peluquera aclara lo que quiere la clienta. Las respuestas de la clienta son principalmente peticiones/instrucciones como en las líneas 02 y 08.

Ejemplo 4: Señora 3: 01-13

01 P a ver señora Susanita cuénteme ¿le corto un poquito? a ver dígame
 02 C bueno yo le voy a explicar mire qué es lo que quiero/[quiero] que los
 03 P [((ya))]
 04 C (()) es así todo así así todo así (GESTO)
 05 P ya
 06 C mire esto mire esto (GESTO)
 07 P ya señora Susanita
 08 C aquí le deja así
 09 P ¿esto sí va?
 10 C no
 11 P ¿quiere más despejado?
 12 C claro
 13 P ya señora Susanita

Finalmente, en cuanto a la fase de pago (fase 7), los siguientes ejemplos ilustran la variación con respecto a formas de pago mencionada anteriormente. Se dan diferentes tipos de peticiones que reciben una respuesta por parte de la peluquera. En el ejemplo 5 la clienta se acerca a la peluquera para pedirle que le cobre (línea 01) mientras que en el ejemplo 6 la clienta pide comprobar que le hayan anotado para realizar el pago en otra ocasión (línea 126), y en el ejemplo 7, pide comprobar la cuenta (línea 05).

Ejemplo 5: Señora 4: 01-02

01 C a ver cóbreme [le entrega un billete a la peluquera]
 02 P ocho por favor señora Patricia ¿no tiene sueltitos?

Ejemplo 6: Señora 3: 126-127

126 C ¿me apuntó?
 127 P sí

Ejemplo 7: Señora 5: 01-06

01 C gracias Rosita querida
 02 P listo señora Teresita

- 03 C ahora sí le voy a dejar pagando
 04 P 21 sería
 05 C a ver mi amor ¿de qué no más le estoy debiendo?
 06 P un corte otro peinado y el de ahora

La construcción del contexto institucional se manifiesta también en ratificaciones o cuestionamientos más o menos explícitos de la competencia de la peluquera como experta, como se puede ver en los ejemplos 8 y 9, respectivamente:

Ejemplo 8: Señora 6: 01-02

- 01 P1 ¡qué bellas medias lunas de la Susi [peluquera 2]!
 02 C fantásticas/ el color primera vez que me las/

Ejemplo 9: Señora 2: 24-29

- 24 C2 bueno siempre me lo han arreglado si lo dañan tienen que pagar yo no
 25 les pago
 25 P2 no ve [cuando le hemos hecho] daño si usted sale preciosa de aquí
 26 P1 [cuando le hemos dañado]
 27 C2 porque siempre me ha puesto el color y (()) el café ahora
 28 P2 éste
 29 P1 nooo si ahí está anotado hasta ((el milímetro))

La ambigüedad en la orientación de las participantes hacia un contexto institucional o sociable parece ser característica de las fases de inicio y cierre, específicamente de las fases 1, 8 y 9. En cuanto a la primera fase, apertura/reconocimiento de llegada que en McCarthy es *llegada y registro con la peluquera que hace de recepcionista*, no es tan clara o específica en el corpus quiteño en parte porque no hay un lugar en la peluquería para que las clientas se registren⁴. Como hemos dicho anteriormente, la peluquera recibe y despide a las clientas desde el sitio donde está trabajando con otras clientas; esto podría tomarse como una orientación de las peluqueras al policronismo que describe Hall (1983), es decir a la simultaneidad de las acciones⁵.

La ambigüedad se observa en el ejemplo 1, por ejemplo, en cuanto la interacción se abre con un intercambio de preguntas por el bienestar de la persona (líneas 01-02), en lugar de intercambios de saludos propiamente dichos (p.ej. ‘buenas tardes – buenas tardes’) como se ha encontrado en otros

⁴ Esto sería un ejemplo de cómo afecta el contexto físico al desarrollo de la interacción.

⁵ Como se sabe, ésta es una noción que Hall contrapone con la de monocronismo al referirse a culturas donde el tiempo se experimenta de forma lineal, dividido en segmentos y donde es importante adherirse al calendario. Las interacciones de McCarthy (2000) parecen reflejar esta orientación.

En esta fase de apertura, la peluquera puede pedir a la clienta esperar, como en el siguiente ejemplo (línea 11) que es continuación del anterior, ofreciendo una explicación – la ausencia de una de las peluqueras (también línea 11):

Ejemplo 11: Señora 5: 11-18

- 11 P1 ¿nos puede esperar un momentito? es que la Laura no ha venido
 12 P2 no vino la Laura señora Teresita
 13 C yo me quiero pintar el pelo
 14 P2 ya ve ya entonces espérenos no más/ venga conversemos
 15 C venga conversemos (RISAS) qué programa oiga
 16 P1 qué gran programa
 17 C qué gran programa (RISAS)
 18 P1 conversemos de la vida

A continuación, la clienta, como se puede ver en este ejemplo, indica el trabajo que desea para ratificar que pueden hacerlo (línea 13) y las peluqueras confirman que esto es posible y le invitan nuevamente a esperar (línea 14). En estos intercambios las tres participantes se enfocan a la transacción. Sin embargo, en la línea (14) una de las peluqueras hace una invitación explícita a la clienta a pasar del marco transaccional al marco sociable al invitarle a juntarse al ‘grupo’ para conversar (*conversemos*) (líneas 14 y 18) mientras espera. Esto, como se puede ver, genera risas y un rechazo de la clienta en tono humorístico (línea 15).

En cuanto a la sección de cierre, la ocurrencia de la fase 8, ‘acordar una cita futura’, en teoría marcaría la orientación de las participantes a lo transaccional; sin embargo, la ambigüedad puede estar en la forma cómo se realiza esta fase. Para empezar, esta fase, tal como la fase inicial de llegada no se da en un sitio específico de la peluquería sino en el lugar donde la peluquera está trabajando con otra clienta. Esto significa que se da oralmente, es decir sin ningún registro escrito lo cual parece restarle cierto carácter ‘oficial’. Con respecto a lo verbal de la interacción, el ejemplo 12 ilustra esta ambigüedad de la que hablamos:

Ejemplo 12: Señora 7: 01-26

- 01 P1 no le pongo más más spray
 02 C no ahí nomás pero me apuntó que no le pago el día de hoy / el martes
 03 vengo otra vez y ahí le pago
 04 P1 bueno
 05 C entonces me separa Rosita el el
 06 C2 el puesto
 07 C el puesto sí (RISAS) me apunta ya que me vine sin plata yo por el
 08 apuro
 09 C2 ¿no le da frío?
 10 C sí es que estoy (()) tengo un poquito de calor
 11 C2 (())

- 12 C si esto es helado bueno Rosita entonces el día martes vengo
 13 P1 ya
 14 C pero con todo le pego una llamada por si acaso esté muy
 15 ocupada
 16 P1 bueno ya sra Gladys
 17 C que pasen bien [y gracias]
 18 C2 [usted también] que pase bien
 19 C hasta luego que pasen bien
 20 C2 hasta luego
 21 P1 que le vaya bien
 22 C4 hasta luego
 23 C hasta el día martes Rosita
 24 P1 bueno que le vaya bien
 25 C hasta luego
 26 P1 hasta luego

En este ejemplo, la clienta hace la petición de un turno a la peluquera en las líneas 02-03 (*el martes vengo otra vez*) de manera indirecta. La peluquera parece expresar aceptación en la línea 04 aunque no está claro si la aceptación es al pago o la cita o a las dos cosas. En la línea 05 la clienta hace su pedido explícito, *entonces me separa Rosita el el [puesto]*, y más adelante anuncia que le llamará el día de la cita por si acaso: *pero con todo le pego una llamada por si acaso esté muy ocupada* (líneas 14-15). La cita entonces parece haber quedado acordada, pero no por entero. Es decir, la cita parece haberse negociado como se haría en un contexto sociable en el que los participantes pueden hablar de un encuentro futuro sin precisar o finalizar detalles⁶. La ambigüedad en la orientación de las participantes en este ejemplo puede detectarse también en cuanto a la informalidad que se da en el pago en sí. La clienta anuncia que no hará el pago, como parece se esperaba, ese día, sino otro día (línea 02) y explica que se olvidó el dinero por *el apuro* (líneas 07-08). La peluquera acepta sin comentario el acuerdo (línea 04) y no hace ningún comentario sobre la explicación.

En lo concerniente al cierre final de la interacción (fase 9), parece ser más elaborado en el corpus quiteño de lo que explica McCarthy (2000) para el inglés británico denotando en este sentido también que las participantes tratan la interacción como un contexto sociable. En el ejemplo que acabamos de ver, tal como en las conversaciones telefónicas en el trabajo de Schegloff/Sacks (1974), el cierre final se inicia con la partícula indicativa de cierre (*pre-closing device*) *bueno* más el nombre de la peluquera (línea 12) que precede a la repetición de los planes acordados, *entonces el día martes vengo*, y que recibe una respuesta de acuerdo de la peluquera, *ya* (línea 13). Va seguido del enunciado de un nuevo plan, *pero con todo le pego una*

⁶ Cf. el trabajo de Morris (1981) en el que la sub-especificación o falta de precisión se describe como un rasgo del estilo comunicativo de los puertorriqueños.

llamada ... (líneas 14-15), que también recibe la aprobación de la peluquera, *bueno ya* (línea 16), antes de entrar en el intercambio final de despedidas. Como se puede ver en este ejemplo, a partir de la línea 17, los intercambios de despedida no son sólo con la peluquera sino con otras clientas con quien la clienta ha entrado en interacción durante el evento. Finales como éste tienen elementos de las interacciones de quiteños entre amigos y familiares con quienes hay cierta distancia (los que están en el ‘bulto’ (*the bulge*) de Wolfson 1988⁷) (v. Placencia 1997), que se caracterizan por la repetición de los intercambios de saludos de despedida y buenos deseos con lo que enfatizan el interés por la otra persona, pareciendo mezclarse en este caso el marco de participación de proveedor de servicio-cliente con el de amistad.

4 La peluquería como un contexto sociable

Hasta aquí hemos visto como peluqueras y clientas ponen claramente de relieve sus identidades asociadas con roles institucionales en determinadas fases de la interacción al igual que cómo manifiestan cierta ambigüedad en la apertura y cierre de las interacciones. En esta sección nos concentramos en actividades comunicativas entre peluqueras y clientas que tienen lugar en la fase 6 de la interacción, ‘trabajo (lavado, corte, peinado, tinte o manicure)’, o mientras las clientas esperan a su llegada, o entre un trabajo y otro. Veremos que mediante estas actividades las participantes claramente construyen la interacción como un evento sociable, poniendo de relieve diversas identidades personales.

Entre las secuencias que se dan, se pueden identificar aquellas que corresponden a géneros más o menos claros como diferentes tipos de narrativas al igual que secuencias con rasgos de chismorreo. Hay también otras secuencias, que pueden incluir preguntas de opinión y evaluaciones sobre diferentes temas, sin constituir un género específico.

4.1 Secuencias correspondientes a géneros determinados

Seguimos aquí la clasificación de Eggins/Slade (1997) en su estudio de conversación casual en inglés, que se basa en la de Plum (1988). De los textos de narrativa que Eggins/Slade distinguen, se encontraron los siguientes en las interacciones en la peluquería: narrativas propiamente dichas, anécdotas y *exempla*. Incluimos también en esta sección actividades con

⁷ Para Wolfson (1988) las relaciones en el ‘bulto’ (*the bulge*) corresponden a aquellas donde no hay ni mayor distancia social ni mayor intimidad entre los participantes.

rasgos de chismorreo. A continuación damos ejemplos de estos diferentes géneros que ponen de relieve diferentes identidades sociales (personales y grupales) de las participantes, tales como las clientas como pertenecientes a un grupo socioeconómico y étnico determinado, el de los blanco-mestizos de la clase pudiente que todavía busca detentar el poder frente al grupo tradicionalmente desprivilegiado de los indígenas que en los últimos años ha conseguido acceso al poder.

4.1.1 Narrativas

Eggins/Slade (1997) caracterizan las narrativas como textos que describen una situación problemática a la que hace frente un protagonista y que resuelve de alguna manera. En el ejemplo 13, narrado por una clienta, la protagonista es una indígena ecuatoriana que fue Canciller del Ecuador y la narrativa es sobre un viaje que hizo a Nueva York en el invierno cuando era Canciller. En este viaje aparentemente se empeñó en llevar la indumentaria indígena que es demasiado ligera para un invierno neoyorquino pero acabó sintiendo mucho frío y tuvo que comprarse botas para reemplazar las alpargatas que llevaba. Con esto quedó muy mal vestida, según la clienta (líneas 54-55, 60-61), al mezclar indumentaria de diferentes culturas. La narrativa provoca risas de burla en la audiencia (líneas 46, 53, 56) que confirman su actitud compartida frente a la acción de la entonces Canciller, haciendo explícita más adelante su desaprobación de que hubiera sido nombrada canciller (líneas 63-68). La actitud compartida implícita parece ser de estar en desacuerdo con el que indígenas en general representen al país en el exterior, alineándose así las participantes con la ideología blanco-mestiza dominante.

Ejemplo 13: Señora 8: 40-69

- 40 C no ve la Pacari de gran canciller fue
 41 P1 no hizo nada
 42 C no no lo único que cuando iba de canciller se le quedaban viendo
 43 como animal raro [con esaa]
 44 C3 [claro/] es que dicen que se había ido con
 45 alpargatas en ese hielo y dizque se congelaba
 46 C claro (RISAS)
 47 P1 y con esa esa blusa finita
 48 C3 claro
 49 C en Nueva York caminaba caminaba [con alpargatas]
 50 P1 [en ese frío]
 51 C3 y después viendo que no que ya se congelaba que se ha comprado
 52 botas
 53 C uy (RISAS)
 54 C3 y entonces claro ha quedado ahí se (RISAS) que era un relajo ¡qué

- 55 barbaridad!
 56 C (RISAS)
 57 P1 con botas yyy yyy
 58 C3 sí con el con el anaco [con con]
 59 P1 [el anaco]
 60 C3 entonces dice que era un horror que imagínese que todos los
 61 delegados le veían ahí como una cosa rara
 62 C sí pues es que se quedan viendo a la persona ¿no?
 63 C3 no no no (()) también para que vaya a un puesto ya era que le
 64 pongan de ministro o lo que sea pero para que vaya a a representar al
 65 Ecuador si era una=
 66 C (())
 67 C3 =locura
 68 C y ni siquiera la tomaban en cuenta ni la ni la recibían
 69 C3 claro

4.1.2. Anécdotas

En cuanto a anécdotas, según Eggins/Slade (1997) constituyen un tipo de narrativa con dos elementos cruciales: la narración de un acontecimiento (*a remarkable event*) que termina una vez que se llega al clímax de la crisis, esto es, sin una resolución, y una reacción que puede tomar la forma de risas o expresiones de miedo o sorpresa, por ejemplo. El ejemplo 14 ilustra este género. La cliente cuenta una aventura suya en la que se encontró en una situación difícil al cruzar un río en la selva ecuatoriana:

Ejemplo 14: Señora 4: 65-74

- 65 C3 (()) por el río Pastaza en tarabita
 66 P en tarabita
 67 C3 en tarabita
 68 y al regreso crucé en/ ¿cómo se llama esaaa? en gabarra
 69 P en gabarra
 70 C3 en gabarra porque la (())
 71 P ah
 72 C3 y a la ida pues como no sabía que era la tarabita me metí
 73 P ¿no le dio miedo? (RISAS)
 74 C3 cuando llegó a la mitad del río dije *bueno aquí nos quedamos* (RISAS)

Esta historia, como se ve, termina con la reacción de la protagonista, que es una descripción del miedo que sintió, seguida de risas⁸. Obviamente las narrativas son co-construidas por las participantes lo que se puede ver en el

⁸ Según Johnstone (1993) (en Eggins/Slade 1997: 229), este tipo de narrativa en la que los participantes se muestran con miedo o se sienten humillados sería más comúnmente producida por mujeres.

Ejemplo 16: Señora 9: 23-28

- 23 C antes había por eso más respeto a la mujer que ahora
 24 C2 sí antes se le respetaba
 25 C3 (()) ahora todas con ese hilo dental en la televisión para que les
 26 vean porque todas las propagandas (()) y todo
 27 C yo digo ¿para qué se ponen calzón? preferible que no se lo pongan
 28 P1 cierto

Además del aspecto ‘inmoral’ del comportamiento discutido, una de las clientes alude a la autoridad médica en contra del uso de las prendas interiores objeto de conversación (líneas 29-31), con lo que se refuerza la postura compartida en contra del uso de dichas prendas:

Ejemplo 17: Señora 9: 29-48

- 29 C3 y yo el otro día leí o vi por la televisión que dicen que está
 30 comprobado que esos hilos dentales hacen daño porque inflaman las
 31 almorranas
 32 P1 aaah el roce
 33 C3 el roce
 34 P1 claro
 35 C y como se ponen el pantalón tan apretado todas las almorranas les
 36 inflama
 37 P1 claro
 38 C ay la realidad es que estamos viviendo un tiempo muy terrible
 39 C2 yo creo que este mundo ya va a terminar porque se ha perdido se ha
 40 perdido/ [toda la moral]
 41 P [la moral]
 42 C2 toda la moral ya no existe
 43 C ya no existe
 44 C2 aquí mientras más enseñan se creen que van a conquistar
 45 C claro
 46 C2 yo como siempre digo lo que se exhibe es lo que no vale las cosas finas
 47 están para puertas adentro
 48 C claro

Se puede observar que las participantes nuevamente expresan acuerdo con las evaluaciones que se hacen, enfatizándose la convergencia en su forma de ver el mundo. Se observan repeticiones ecoicas como cuando C2 dice *toda la moral ya no existe* (línea 42), C repite *ya no existe* (línea 43) y la expresión de acuerdo con *claro* a lo largo de la secuencia. Sobre la ‘pérdida de la moralidad’, la evaluación de C en la línea 38, ... *estamos viviendo un tiempo muy terrible*, por ejemplo, recibe como respuesta una evaluación todavía más extrema : (líneas 39-40) *yo creo que este mundo ya va a terminar* Se puede observar entonces que, a la vez que mediante estas secuencias las participantes ratifican el orden moral, algunos elementos sirven para marcar

- 30 P1 por publicidad
 31 C2 porque así no ve las artistas también todo lo que hacen por
 32 publicidad
 33 C sí

En la línea 20, la peluquera propone explícitamente el tema de la persona que ‘ha ofendido’, Carla Salas, una bailarina muy conocida. Su ofensa, aludida en la conversación, es haber aprovechado la campaña electoral de un político para hacer publicidad de su persona apareciendo en público con este político como si fueran pareja, inclusive dándole besos en público. El político es una persona muy controvertida y no muy popular. En las líneas 20 y 22 la peluquera también alude a la ‘ofensa’ (*que se mete con ese ese feo*); en la 27 cuestiona el comportamiento de la bailarina, *¿qué le pasó a la Carla Salas no?*, y en la línea 29 lo censura implícitamente al resaltar la razón que le llevó a dicho comportamiento: *por publicidad*. Las otras participantes expresan acuerdo con la censura en las líneas 30-32.

Sin embargo, aunque en este ejemplo la peluquera es quien promueve la secuencia con rasgos de chismorreos, en otras interacciones son las clientas quienes lo hacen. En el ejemplo 19, por ejemplo, la peluquera inicia una actividad que tiene rasgos de chismorreos al hablar de una cliente suya, ausente, que está por casarse con un señor que le lleva algunos años y que aparentemente es muy adinerado. El dinero, como resalta Ben-Ze’ev (1994: 17), es uno de los temas de chismorreos, además de sexo, vicios, virtudes y debilidades. Sin embargo, se puede ver que en realidad quien instiga esta secuencia es una cliente con su pregunta inicial, *¿hoy hay matrimonios?* (línea 95), y muestras de interés (p.ej. líneas 97 y 99) y otras preguntas (líneas 106, 114) que incitan a la peluquera a desarrollar el tema:

Ejemplo 19: Señora 9: 95-120

- 95 C ¿hoy hay matrimonios?
 96 P ¿matrimonios? sí hoy había sí mañana también hay
 97 C mañana también
 98 P sí una señora se vino a peinar para hoy un matrimonio en el/ (())
 99 C ¿sí?
 100 P mañana es en Los Chillos
 101 C mm
 102 P pero un civil
 103 C sí
 104 P es una cliente de aquí que se casa con un señor millonario
 105 C no le creo
 106 P él es joven 34 años creo y ella madre no 20 años creo que tiene 23
 107 máximo/ y él 34
 108 C ¿qué tal es él?
 109 P es buena persona sí/ se casan sí él tiene dos carreras
 110 C ah

- 111 P y viajó
 112 C ah
 113 P vivió un año en el extranjero estudiando dizqué
 114 C (())
 115 P y ahora ha de seguir viajando
 116 C ¿él tiene dinero?
 117 P si él tiene su propia empresa creo
 118 C sí
 119 P bueno ¿no?
 120 C claro

En estos dos ejemplos se puede detectar la función de entretenimiento del chismorreo que destaca Ben-Ze'ev (1994), entre otros. A la vez, mediante el chismorreo, en el ejemplo 18 las participantes exploran actitudes compartidas sobre buen gusto y moralidad. Esto generaría solidaridad al establecer las participantes un 'nosotros' mediante la actitud compartida frente a 'los otros' (cf. Eggins/Slade 1997: 283). Adicionalmente, el chismorreo puede tener también la función de ensalzar el respeto propio al resaltar el comportamiento inmoral de los famosos, tal como lo plantea Ben-Ze'ev (1994).

El chismorreo en el ejemplo 19 por su parte parecería servir la función que describe Ben-Ze'ev (1994: 15) de que "satisface la necesidad básica de adquirir información sobre aspectos personales e íntimos de otras personas". Este autor se refiere a la curiosidad que se tiene por personas que son de interés particular para los participantes. En este caso se trata de una desconocida que no obstante va a realizar el 'sueño' de haber encontrado su 'príncipe azul' (un chico millonario y bueno) y por tanto su historia es de interés ya que no es una historia de todos los días.

Finalmente, tal como observan Eggins/Slade (1997) algunos textos pueden combinar varios géneros de una manera compleja. Esto se pudo observar también en el corpus de Quito donde, por ejemplo, una de las peluqueras inicia una narrativa propiamente dicha y una clienta termina construyéndola como un *exemplum*.

4.2 Otras secuencias

Aparte de las secuencias descritas en la sección anterior, se identificaron secuencias con turnos relativamente breves que se alternan y sin ninguna sub-estructura particular que se pueda identificar. Las secuencias se inician muchas veces con preguntas de información sobre las actividades de la otra persona (la clienta normalmente), como en los ejemplos 20 o 21 reflejando el interés de la peluquera en la otra persona y denotando muchas veces que la relación tiene una cierta historia. Dichas secuencias son una forma de ponerse al día sobre la otra persona.

Ejemplo 20: Señora 10: 01-03

- 01 P ¿y cómo le fue en el baile señora Marianita?
 02 C (())
 03 P ¿hásta que hora se quedó?

Ejemplo 21: Señora 3: 30-31

- 30 P ¿ayer no se fue al al circo?
 31 C no

Las preguntas de información pueden ser también sobre eventos en la ciudad o el país, como las elecciones próximas en (22):

Ejemplo 22: Señora 8: 171-172

- 171 P2 y de para alcalde de de Ambato ¿quién está?
 172 C uf están una cantidad hija

Estas preguntas pueden llevar también al intercambio de opiniones sobre el tema en cuestión (p.ej. el circo, el club nocturno, el candidato a alcalde). Sin embargo, hay otras secuencias que se inician con evaluaciones con las que se busca más explícitamente la opinión de la interlocutora como en los ejemplos 23 y 24.

Ejemplo 23: Señora 8: 11-12

- 11 C y qué horror ese huracán que va por los Estados Unidos ¿no?
 12 P sí qué tristeza ¿no?

Ejemplo 24: Señora 1: 62-83

- 62 C y esto eeh el lo único que me gusta del Vargas es que no es
 63 ensombrerado
 64 P1 diez minutitos y le lavamos señora Glorita
 65 C porque todititos [(())]
 66 C3 [porque] dicen que se les enfría la cabeza (RISAS)
 67 no y se les vuelan los piojos (RISAS)
 68 C quisiera saber por qué se ponen sombrero yo quisiera [(())]
 69 C3 [porque dicen]
 70 que se les enfría la cabeza
 71 C oiga pero si todo el mundo anda con la cabeza/
 72 P1 (RISAS) al aire (RISAS)
 73 C3 pero dicen que tienen esas ideas↑ [que es] que se les enfría la cabeza
 74 C [qué va]
 75 C2 ¿esa costumbre tienen?
 76 C3 dicen que tienen esa costumbre
 77 C no tiene que ser otro significado tiene [que ser alguna tradición]
 78 C3 [pero no dejan ni muertos]
 79 porque vean en las reuniones y todo que les dicen tiene que sacarse
 80 el sombrero cómo van a estar en una reunión con sombrero

- 81 [que dicen que no]
 82 C [es falta de educación]

Dichas evaluaciones llevan a las participantes a explorar puntos de vista que tienen en común y crear solidaridad al darse generalmente convergencia en los puntos de vista expresados. En el ejemplo 24 ‘Vargas’ es un indígena que ha alcanzado puestos políticos importantes. Se puede ver aquí que las participantes expresan acuerdo con las evaluaciones que se proponen, construyendo a los indígenas como individuos con costumbres raras, sin higiene, sucios, y sin educación, y construyendo al mismo tiempo su propia identidad como la normal y buena.

Algunas de estas actividades llevan también a auto-revelaciones como en (el ejemplo 25 donde se pone de manifiesto la identidad familiar y socioeconómica de la clienta.

Ejemplo 25: Señora 10: 25-29

- 25 C oigan y el huracán allá en en en Miami ¿no?
 26 P1 sí/ [el Francis]
 27 P2 [ya pasaría]
 28 C no todavía no pasa todavía pasa allá allá está mi una hija que vive en
 29 Miami y la otra que está de paseo

Con auto-revelaciones, la hablante proyecta una cierta imagen y puede querer influenciar el tipo de chismorreos que se dé, chismorreos positivos en este caso sobre una hija que vive en Miami y otra que está de paseo ahí. Como sugieren Hargie *et al.* (1994: 224), de acuerdo a Emler (1992 en Hargie *et al.* 1994), “seleccionamos nuestras auto-revelaciones con cuidado con lo que intentamos influenciar y guiar lo que nuestro interlocutor dirá a otros sobre nosotros”. Dado que en ciertos sectores sociales en Ecuador se valora lo americano, puede ser algo muy positivo tener familia residente en los Estados Unidos y un viaje de paseo es signo de poder económico.

Otras secuencias se inician con aserciones sobre el contexto inmediato (temperatura en el local, música en la radio) o el contexto más amplio (eventos en la ciudad, el país o el mundo) con las que parece se busca conocer algo de la persona al explorar gustos y opiniones, como en el ejemplo 26 sobre una canción que están escuchando que lleva a las participantes a hablar de tiempos ‘mejores’, poniendo de relieve la identidad generacional de la clienta.

Ejemplo 26: Señora 1: 87-94

- 87 P éste también es nuevo vea brasileños creo que son
 88 C (())
 89 P no es como la música de antes no
 90 C sí
 91 P ahora es como

- 92 C yo digo pero con todo eso no tienen la felicidad que teníamos
 93 nosotros
 94 P claro tranquilidad

Finalmente, damos un ejemplo de secuencias de bromas (*teasing*), aunque hay otras actividades como juegos verbales que también se dan en el corpus examinado. En el ejemplo 27, continuación del 8, a partir de la insinuación por parte de la peluquera en la línea 03 que la clienta es apasionada o está ‘buscando la pasión’ y de que la peluquera finge estar escandalizada, *rojo pasión ¡dios mío!*, se desarrolla una secuencia entera en son de broma alrededor del tema.

Ejemplo 27: Señora 6: 01-13

- 01 P1 ¡qué bellas medias lunas de la Susi [peluquera 2]!
 02 C fantásticas/ el color primera vez que me las/
 03 P1 rojo pasión ¡dios mío!
 04 C ¿pasión? ¿dónde está [dónde está la] (RISAS)
 05 P1/P2 [(RISAS)]
 06 C ¿dónde está la pasión?
 07 P2 ya se fue la pasión
 08 C ya pasó ya pasó el tiempo de la pasión (RISAS)
 09 P1/P2 (RISAS)
 10 C ahora vino la pasión dolorosa
 11 P1/P2 (RISAS)
 12 C si ahora viene artritis la pasión por las pastillas (RISAS)
 13 P2 yo no quiero la pasión por las pastillas (RISAS) no

5 Observaciones finales

Se ha mostrado aquí cómo clientas y peluqueras construyen la interacción en la peluquería como un contexto institucional y cómo, mediante la conversación de contacto, traspasan los límites del marco institucional, construyendo un contexto sociable. La orientación de las participantes al primer tipo de contexto se vio con respecto a fases propias de la transacción como secuencias en las que la peluquera clarifica con la clienta el trabajo que va a hacer, aunque se observó que hay cierta ambigüedad en las fases de apertura y cierre de la interacción. Se observó también cierta variación con respecto a las fases descritas por McCarthy para interacciones en peluquerías en Gran Bretaña que vendrían dadas por diferencias en los servicios que se ofrecen, en las prácticas de servicio y posiblemente ciertas diferencias socioculturales.

Por otro lado, se proporcionaron numerosos ejemplos de cómo las participantes se orientan a la interacción como un contexto sociable mientras esperan que la transacción tenga lugar o durante la transacción propiamente

dicha (p.ej. lavado, corte, manicure). Los ejemplos mostraron que las participantes ponen de relieve diversas identidades personales (p.ej. madre de familia) y grupales (pertenencia a un determinado grupo étnico o socio-económico) mediante una gama de actividades como narrativas, actividades con rasgos de chismorreo, bromas, actividades que generan auto-revelaciones, evaluaciones y otras. Es decir, se observa un ir y venir entre lo institucional y lo sociable, según la fase de la interacción.

Se destacó que las diferentes actividades que realizan las participantes cumplen diversas funciones con respecto a diferentes metas que parecen perseguir. Tanto peluqueras como clientas parecen buscar crear un clima agradable y de entretenimiento mientras esperan que se realice o se complete la transacción, y, posiblemente, con vista a interacciones futuras. Esto último sería lo que Kong (1998: 561) denomina el factor de la “expectativa mutua de continuación de la relación” que en su estudio sobre interacciones de servicio en Hong Kong pareció jugar un papel importante en la mayor o menor ocurrencia de estrategias de cortesía. Aquí, este factor contribuiría también a la mayor ocurrencia de habla relacional que se ha encontrado.

Parece que, tal como sugiere McCarthy (2000: 104-5), si bien las interacciones pueden resultar banales para las clientas y/o las peluqueras, parecería que la alternativa del silencio puede ser peor aún, es decir “más amenazante y menos aceptable”. La necesidad de rellenar los silencios y por otro lado obtener información de la persona –una forma de control social– se pudo ver también en interacciones como las correspondientes a los ejemplos 28 y 29 donde yo (C4 y C5 respectivamente) estaba en silencio y las clientas buscaban cómo incluirme en sus conversaciones:

Ejemplo 28: Señora 11: 01-02

- 01 C2 y usted ¿qué se va a hacer?
02 C4 me voy a hacer pintar las uñas

Ejemplo 29: Señora 11: 01-14

- 01 C3 está bonito suuu/ a la señorita le veo
02 C5 ah perdón
03 C3 le digo que está bien bonito porque yo me gustaba tejer bastante en
04 una época y siempre hacía cositas bien bonitas
05 C5 ah sí sí me gusta
06 C3 pero ya me he (()) ya no he vuelto a tejer (RISAS)
07 C5 parece hecho a mano no pero no es
08 C3 sí bien bonito
09 C5 sí me gustó el color también
10 C2 sí bien bonito le queda bien
11 C5 me compré en España
12 C3 ay España qué lindo es y la ropa es linda la ropa tiene su gusto
13 C5 sí
14 C3 ahí se casó mi hija

Éstos serían ejemplos de la estrategia que Morris (1981) denomina “drawing in”, que observara en interacciones de atención al público en otros contextos en Puerto Rico y que McCarthy (2000) no describe para el inglés. En estos ejemplos, se observa pues que las clientas C2 y C3 buscan establecer contacto con una ‘nueva clienta’, mostrando interés en su persona y que auto-revelaciones como en el ejemplo(27, *me compré en España* (línea 11), llevan a otras auto-revelaciones, *ahí se casó mi hija* (línea 14), es decir, se da una reciprocidad de auto-revelaciones que reducen el desconocimiento entre las participantes (*cf.* Hargie *et al.* 1994: 227).

Entonces se ve que por medio de la conversación de contacto, las participantes intercambian información sobre eventos locales, mantienen o refuerzan relaciones anteriores mediante el compartir de experiencias y la convergencia de puntos de vista y establecen también nuevas relaciones.

Si bien los datos del presente estudio destacan la orientación de las participantes a tratar la interacción en gran medida como un contexto sociable, aspectos espaciales y temporales, tal como lo han destacado Mitchell (1957) y McCarthy (2000), entre otros, al igual que el grado de familiaridad entre peluqueras y clientas, y el factor de continuidad de la relación (Kong 1998) parecen ser cruciales en la ocurrencia de habla relacional. Por un lado se observó que la proximidad de las participantes en el local y el contacto prolongado de la interacción fueron posiblemente factores que contribuyeron al desarrollo de habla sociable en la peluquería del presente estudio. Posiblemente es de esperarse menos habla relacional en peluquerías de hombres donde la transacción toma menos tiempo en general. Se destacó también que el hecho de que peluqueras y clientas ya se conocían probablemente fue también un factor importante pues en las otras peluquerías que se mencionó, donde entraban clientas nuevas, se encontró mucho menos habla relacional. Adicionalmente, entrarían factores individuales. En una de las peluquerías en otro sector de Quito, se observó que mientras uno de los peluqueros era muy sociable y extrovertido, los otros tres no lo eran entonces las interacciones procedían en silencio, excepto para aclaraciones relacionadas con la transacción; la misma observación puede hacerse sobre clientes. Relacionado con esto, se puede hablar de la existencia de una cultura de servicio de camaradería en la peluquería del presente estudio, que no se encontró en las otras dos peluquerías, y que es algo que las peluqueras promueven con sus bromas y risas pero que es construido conjuntamente con las clientas.

En resumen, este estudio muestra el papel central que la conversación de contacto juega en interacciones en la peluquería, corroborando así los resultados de otros estudios que destacan su importancia (*cf.* p.ej. la colección de Coupland 2000b). No obstante, teniendo en cuenta los factores del contexto mencionados anteriormente, los patrones observados para la peluquería de

este estudio, no son necesariamente generalizables a otras peluquerías de mujeres en Quito y menos aún a peluquerías de hombres. Además, la peluquería de este estudio se podría decir que representa un tipo de peluquería ‘tradicional’, con un trato personal, que posiblemente está en vías de extinción dado los procesos de modernización y globalización con los que se están estandarizando los comportamientos. Así, hay cada vez menos peluquerías de mujeres (o de hombres) y más peluquerías ‘unisex’ y cadenas de peluquerías donde parecen seguirse patrones fijos de atención con un trato posiblemente más lineal y formal pero posiblemente menos personal. En este caso, en lugar de hablar de la colonización de los encuentros públicos por la informalidad y la pseudo-intimidad (Fairclough 1995), posiblemente habría que hablar de una tendencia a la pérdida del trato personal y una orientación mayor a la formalidad en dichos encuentros que se debe al crecimiento de las ciudades y, como hemos dicho, procesos de globalización que acaban estandarizando comportamientos. Sin embargo, es necesario explorar el tema con datos de las peluquerías a las que hacemos referencia y peluquería en diferentes contextos socioeconómicos, donde pueden ser diferentes tanto las actividades comunicativas que se desarrollan como algunas de las identidades que se ponen de relieve en la interacción.

6 Referencias bibliográficas

- Antaki, Charles/Widdicombe, Sue (eds.) (1998): *Identities in Talk*. London: Sage.
- Aston, Guy (1988): *Learning Comity. An Approach to the Description and Pedagogy of Interactional Speech*. Bologna: CLUEB.
- Bateson, Gregory (1973): *Steps to an Ecology of Mind*. London: Paladin.
- Ben-Ze'ev, Aaron (1994): “The Vindication of Gossip”, en: Goodman, Robert F. /Ben-Ze'ev, Aaron (eds.): *Good Gossip*. Lawrence, Kan.: University Press of Kansas, 11-24.
- Blum-Kulka, Shoshana (2000): “Gossipy Events at Family Dinners: Negotiating Sociability, Presence and the Moral Order”, en: Coupland, Justine (ed.): *Small Talk*. London: Longman, 213-240.
- Ciapuscio, Guiomar/Kesselheim, Wolfgang (1997): “‘‘Usted, ¿Qué Es?’’: Categorizaciones y Contexto Institucional”, en: Zimmermann, Klaus/Bierbach, Christine (eds.): *Lenguaje y Comunicación Intercultural en el Mundo Hispánico*. Frankfurt am Main: Vervuert, 105-130.
- Coupland, Justine (2000a): “Introduction: Sociolinguistic Perspectives on Small Talk”, en: Coupland, Justine (ed.): *Small talk*. London: Longman, 1-25.
- Coupland, Justine (ed.) (2000b): *Small Talk*. London: Longman.

- Coupland, Justine/Coupland, Nikolas/Robinson, Jeffrey D. (1992): “ ‘How Are You?’: Negotiating Phatic Communion”, en: *Language in Society* 21, 207-230.
- Drew, Paul/Sorjonen, Marja-Leena (1997): “Institutional Dialogue”, en: van Dijk, Teun A. (ed.): *Discourse as Social Interaction 2*. London: Sage, 92-118.
- Eggs, Suzanne/Slade, Diana (1997): *Analyzing Casual Conversation*. London: Cassell.
- Fairclough, Norman (1995): *Critical Discourse Analysis*. London: Longman.
- Fant, Lars (1995): “Negotiation Discourse and Interaction in a Cross-Cultural Perspective: The Case of Sweden and Spain”, en: Ehlich, Konrad/Wagner, Johannes (eds.): *The Discourse of Business Negotiation*. Berlin: Mouton de Gruyter, 177-201.
- Fant, Lars (2000): “La repetición como recurso para la negociación de identidades en la conversación espontánea”, en: Nystedt, Jane (ed.), *XIV Romanistkongressen Stockholm 10-15 augusti 1999 [Proceedings from the XIVth Conference of Scandinavian Romanists, Stockholm, 10-15 August 1999]*. Acta Universitatis Stockholmiensis Romanica Stockholmiensia 19. Estocolmo: Almqvist & Wiksell International [CD-ROM].
- Flórez, Luis (1975): *Del Español Hablado en Colombia: Seis Muestras de Léxico*. Bogotá: Instituto Caro y Cuervo.
- Goffman, Erving (1981): *Forms of Talk*. Oxford: Basil Blackwell.
- Grindsted, Annette (1997): “Joking as a Strategy in Spanish and Danish Negotiations”, en: Bargiela-Chiappini, Francesca/Harris, Sandra (eds.): *The Languages of Business: An International Perspective*. Edinburgh: Edinburgh University Press, 159-181.
- Gudykunst, William B./Kim, Young Yun (1997): *Communicating with Strangers: An Approach to Intercultural Communication*. Third edition. New York: McGraw-Hill.
- Hall, Edward T. (1983): *The Dance of Life: The Other Dimension of Time*. Garden City, NY: Anchor Press/Doubleday.
- Hargie, Owen/Saunders, Christine/Dickson, David (1994): *Social Skills in Interpersonal Communication*. London: Routledge.
- Kong, Kenneth C.C. (1998): “Politeness of Service Encounters in Hong Kong”, en: *Pragmatics* 8, 555-575.
- McCarthy, Michael (2000): “Mutually Captive Audiences: Small talk and the Genre of Close-Contact Service Encounters”, en: Coupland, Justine (ed.): *Small Talk*. London: Longman, 84-109.
- Mitchell, T. F (1957): “The Language of Buying and Selling in Cyrenaica: A Situational Statement”, en: *Hesperis* XLIV, 31-71.
- Morris, Marshall (1981): *Saying and Meaning in Puerto Rico: Some Problems in the Ethnography of Discourse*. Oxford: Pergamon Press.

- Placencia, María Elena (1997) "Opening up Closings. The Ecuadorian Way", en: *Text* 17.1, 53-81.
- Placencia, María Elena (1998): "Pragmatic Variation: Ecuadorian vs. Peninsular Spanish", en: *Spanish Applied Linguistics* 2, 71-108.
- Placencia, María Elena (2004): "Rapport-Building Activities in Corner Shop Interactions", en: *Journal of Sociolinguistics* 8(2), 215-245.
- Plum, Guenter A. (1988): *Text and Contextual Conditioning in Spoken English: A Genre-based Approach*. Unpublished doctoral thesis. Sidney: University of Sidney.
- Schegloff, Emanuel (1992): "In Another Context", en: Duranti, Alessandro/ Goodwin, Charles (eds.): *Rethinking Context: Language as an Interactive Phenomenon*. Cambridge: Cambridge University Press, 191-227.
- Schegloff, Emanuel (1997): "Whose Text? Whose Context?", en: *Discourse and Society* 8, 165-87.
- Schegloff, Emanuel/Sacks, Harvey (1974): "Opening up Closings", en: Turner, Roy (ed.): *Ethnomethodology: Selected Readings*. Harmondsworth, Middlesex: Penguin, 233-264.
- Taylor, Gabriele (1994): "Gossip as Moral Talk", en: Goodman, Robert F. /Ben-Ze'ev, Aaron (eds.): *Good Gossip*. Lawrence/Kansas: University Press of Kansas, 34-46.
- Traverso, Veronique (2001): "Syrian Service Encounters: A Case of Shifting Strategies within Verbal Exchange", en: *Pragmatics* 11, 421-444.
- Wolfson, Nessa (1988): "The Bulge: A Theory of Speech Behavior and Social Distance", en: Fine, Jonathan (ed.): *Second Language Discourse: A Textbook of Current Research*. Norwood, New Jersey: Ablex, 21-38.