

4. Aproximaciones a los *mensajes de bienvenida* de los contestadores telefónicos¹

MÓNICA KIRCHHEIMER Y VÍCTOR MIGUEL
(COORDS.), LUIS CORREA, VERÓNICA
GINDRE, MARIANO ZELCER

51

El trabajo aborda la circulación de un género, habilitado por la aparición de un dispositivo técnico relativamente nuevo: el contestador telefónico. Se rastrean las condiciones de aparición del género tanto desde el punto de vista de sus restricciones discursivas asociadas al asentamiento de un dispositivo de grabación, como de sus características y regularidades. Es en la descripción de los rasgos del género que pueden establecerse también variantes estilísticas epocales y no encontradas en el corpus de análisis.

Palabras clave: contestador telefónico ~ dispositivo técnico ~ género y estilo

Introducción

En un cierto momento², el contestador telefónico automático irrumpió como un nuevo dispositivo que modificó diversificando las prácticas y expectativas sociales vinculadas a la comunicación telefónica. Los *mensajes de bienvenida* de los contestadores telefónicos pertenecen, desde entonces, a un conjunto de textos de intercambio amplio y cotidiano en los que se ponen en juego operaciones significantes ricas y complejas.

1 El trabajo que se presenta forma parte de una investigación desarrollada en el marco del Seminario Interno de la Cátedra de Semiótica de Los Géneros Contemporáneos de la Carrera de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de Buenos Aires, cuyo titular es Oscar Steimberg.

2 En Argentina la introducción del contestador automático se produce durante los años '70. Por entonces, algunos artículos de la prensa gráfica se hacen cargo de una suerte de pedagogía de sus funciones y ventajas. Tal es el caso de Spinelli, Hugo: "Audio y grabaciones musicales. Una utilísima aplicación" en Diario La Nación, 24/01/1978, pág. 13, que afirma: "El mensaje es registrado en un cassette especial, de una duración cercana al medio minuto. Pasado ese lapso, quien ha llamado percibe por su auricular un tono de aviso. (...) El contestador telefónico, hoy, es más que un nuevo 'chiche' (...) es un medio de comunicación más."

El trabajo que se presenta a continuación tiene como objetivo la descripción de este género fuertemente instalado hoy en nuestra sociedad, pero —quizás por constituir uno de esos campos en los que el intercambio parece estar dado por sentado— poco observado desde una perspectiva analítica. El abordaje de este fenómeno discursivo presenta la doble ventaja estratégica de dar cuenta de un tipo de intercambio comunicacional de nuestra cotidianidad y, a la vez, habilitar la descripción —en textos aparentemente despreciables— de operaciones de producción de sentido presentes en ellos, pero que los exceden. Se privilegiará la articulación entre la fase introductoria del dispositivo técnico en la vida social, el surgimiento y la estabilización del género *mensaje de bienvenida* y la presencia de desvíos en esta clase de textos. A través de esta aproximación se pretende dar cuenta de un conjunto discursivo que ha ido modalizando los vínculos mediados por el teléfono³.

Breve historia discursiva: introducción, estabilización y desvíos del mensaje de bienvenida.

Introducción del dispositivo

52

La aparición de los *contestadores telefónicos automáticos* estuvo acompañada por la de los *manuales de uso* para estos dispositivos. En ellos se incluían no sólo las instrucciones para operar el aparato, sino también pautas para la producción del *mensaje de bienvenida* (en inglés, *greeting message*, o *outgoing message*): se presentaban “mensajes tipo” que se proponían como modelos⁴. Puede considerarse que estos modelos de mensaje inclui-

3 De acuerdo con lo propuesto por el Equipo ADHoC, “Un cambio fundamental que se detecta a partir de la implementación del contestador telefónico es el establecimiento de la comunicación en forma grabada, dejando de lado la *toma directa*, característica del dispositivo telefónico desde su nacimiento. Dicho quiebre en la dimensión temporal del dispositivo introduce fuertes modificaciones en el modelo de intercambio discursivo vigente en las etapas anteriores.” (Equipo Ad Hoc, 2000).

4 Tal es el caso del contestador Sanyo TAS 3100, que proponía este modelo en su manual: “Hello, you have reached 434-5122. We can't come to the phone right now but if you leave your name, phone number and a brief message after you hear the beep, we'll get back to you as soon as possible. Thanks for calling. Remember, please wait for the beep tone.” [Hola, se ha comunicado con el 434-5122. En este momento no podemos atender el teléfono pero si deja su nombre, número de teléfono y un breve mensaje después de escuchar el bip, lo llamaremos tan pronto como podamos. Gracias por llamar. Recuerde, por favor espere el bip.]. El manual del contestador Excalibur también proponía un modelo: “Hello. This is XYZ (name or phone number). I can't answer our phone right now, but if you leave your name and phone number, I will return your call as soon as possible. You will hear a buzzing sound, and then a beep tone. You can start speaking after the beep tone.” [Hola. Este es (nombre o número telefónico). No puedo atender el teléfono en este momento, pero si deja su nombre y número de teléfono responderé su llamado lo antes posible. Escuchará una vibración y luego una señal sonora. Puede comenzar a hablar luego de la señal sonora]. En el caso del Easa-Phone modelo KX-T2415 se proponía el siguiente mensaje: “Hello, this is the Smith residence. We can't come to the phone right now, but would like to return your call. Please leave your name, number and any message, after you hear the beep. Thanks for calling. Now here is the beep. If the beep sounds 6 times, your message will not be recorded, so please call back tomorrow” [“Hola, ésta es la residencia de los Smith. No podemos atender el teléfono ahora, pero nos gustaría responder a su llamada. Por favor, deje su nombre, su número y algún mensaje luego de escuchar el bip. Gracias por llamar. Ahora escuchará el bip. Si el bip suena seis veces, su mensaje no será grabado, entonces por favor vuelva a llamar mañana”]

dos en los primeros manuales dan cuenta hoy de lo que ha sido el molde de un nuevo género discursivo⁵, que llamaremos aquí —siguiendo la denominación utilizada en los instructivos y estabilizada en metadiscursos posteriores— *mensaje de bienvenida*.

En la medida en que estos manuales de uso habilitan a la vez que restringen la producción de los mensajes⁶, es posible rastrear en ellos una estructura propuesta para este tipo de textos, que puede sintetizarse como sigue:

- > Saludo.
- > Identificación (nombre y/o número de teléfono).
- > Explicación (acerca del hecho de que está atendiendo un contestador automático).
- > Motivo por el cual no se puede atender el teléfono.
- > Indicaciones precisas sobre cómo y en qué momento dejar el mensaje.
- > Explicación sobre la señal sonora (*bip*).
- > Señal sonora.

53

Desde una mirada macro, los mensajes se presentan como el primer momento de un intercambio mediatizado que finaliza con un gesto de *dar la palabra* y configuran un enunciador fuertemente pedagógico.

En oposición a lo que estas prescripciones pautaban como “fórmula”, en los mensajes relevados en los últimos cuatro años⁷ no se han hallado, en proporción significativa, mensajes que sigan este patrón. Esto sugiere que la etapa de introducción del dispositivo ya está concluida.

Expansión del dispositivo y estabilización del género

Es posible reconocer un segundo momento, asociado a una expansión social del dispositivo y a la estabilización del género. Si bien éste mantiene muchos de sus com-

5 Entendemos aquí por géneros a “clases de textos u objetos culturales discriminables en todo lenguaje o soporte mediático que presentan diferencias sistemáticas entre sí y que en su recurrencia histórica instituyen condiciones de previsibilidad en distintas áreas de desempeño semiótico e intercambio social” (Steimberg, 1998).

6 Eliseo Verón ha señalado el interés analítico que revisten ciertos discursos como, por ejemplo, el guión cinematográfico respecto del filme o el croquis respecto del proyecto de arquitectura: “[...] se trata de textos que si bien forman parte del proceso de producción de otros textos, no llegan jamás ellos mismos (o llegan muy rara vez o por canales muy restringidos) al plano del consumo social de los discursos” (Verón, 1974, pág. 28). Consideramos aquí un tipo de intertextualidad semejante entre los manuales de uso de los contestadores telefónicos y sus mensajes de bienvenida.

7 Nuestro análisis de mensajes de bienvenida de contestadores telefónicos se basa en un corpus de textos relevados entre 1998 y 2002, vinculados a líneas telefónicas del Área Metropolitana de Buenos Aires.

ponentes iniciales, otros desaparecen o se atenúan⁸. Las variantes más importantes observadas en los rasgos del género pueden resumirse en dos observaciones:

- > Se atenúa el carácter pedagógico del enunciador propuesto.
- > Disminuye la tematización del dispositivo técnico que media los mensajes.

Estos cambios pueden vincularse con la expansión del saber social sobre el dispositivo. Deja de ser necesario que el mensaje lo explicita; ya “se sabe” que ha atendido una máquina. De la diferente configuración de los mensajes puede hipotetizarse que se propone un enunciatario que contempla, dentro de las prácticas del hablar por teléfono, la posibilidad de ser atendido por un contestador cuyo funcionamiento básico ya conoce.

La configuración de los mensajes de bienvenida, que inicialmente contemplaba tematizaciones asociadas al dispositivo, ahora se vuelve más “funcional”: se reduce a la información identificatoria y a una breve indicación procedimental, resabio pedagógico del primer momento. Por su insistencia, este molde —predominante del momento de expansión del dispositivo técnico— ha quedado como norma del género.

Norma y desvíos: los mensajes contemporáneos

54

En el período estudiado coexisten mensajes que siguen esta norma de género, junto con otros que introducen nuevos juegos discursivos. Estos se caracterizan por presuponer que en el polo de la recepción hay un conocimiento lo suficientemente expandido del género y del dispositivo como para “autorizar” desvíos. Estas variaciones pueden consistir en agregados, omisiones o reemplazos totales o parciales de los componentes del mensaje⁹.

No obstante, los cambios que pueden encontrarse tienen fatalmente un límite: ciertas marcas, siempre presentes, tales como la falta de nitidez, el “ruido” de cinta o ambiente, y los cambios en los timbres de voz dan cuenta de que se trata de una grabación. Estos rasgos, junto con la señal sonora final son, en rigor, propiedades significantes determinadas por el dispositivo técnico¹⁰.

8 Así se observa, por ejemplo, en el modelo propuesto por el manual del Panasonic KF-230: “This is (your name, business and/or telephone number). We are unable to answer right now. To send a fax, start transmission. To leave a message, speak after the long beep. Thank you”. [Este es (su nombre, ocupación y/o número de teléfono). No podemos atenderlo ahora. Para enviar un fax, comience la transmisión. Para dejar un mensaje, hable luego de la señal sonora larga. Gracias]. En el corpus se han registrado mensajes que responden casi sin desvíos a este molde: “Usted se ha comunicado con el 601-6649. Mi nombre es Enrique. Por favor deje su mensaje después de la señal. ¡Muchas gracias!”, o “Este es el 833-2802, después de la señal por favor dejame tu mensaje. Gracias”.

9 Es el caso de los siguientes mensajes registrados en el corpus: “Hola. 432-8860, después vemos. Graaacias...”; [Con música de fondo] “Sabés con quién te comunicaste, si querés dejá tu mensaje”; [Cantando] “Yo no soy tu prisionero y no tengo alma de robot, pero hay algo en tu carita que me gusta, que me gusta y se llevó mi corazón, oh-oh. Yo no soy tu prisionero y no tengo alma de robot, pero hay algo en tu carita que me gusta, que me gusta y se llevó mmm..., se llevó mi corazón, oh-oh”.

10 Desde la perspectiva adoptada, siguiendo lo desarrollado por José Luis Fernández (1994), la pertinencia de los dispositivos técnicos en el análisis semiótico radica en las consecuencias discursivas de su mediación.

En general, en este recorrido se observa el cambio del género desde su puesta en funcionamiento —fuertemente explicativa y didáctica— hacia una consolidación progresiva de operaciones de supresión, que puede ser vinculada con la estabilización del género y del dispositivo en el que se instala.

Los mensajes de bienvenida del primer momento vistos desde la actualidad aparecen como excesivamente redundantes y largos. Hoy, incluso, la expansión y cotidianización del género posibilita una menor presencia de sus rasgos más frecuentes y da lugar a la inclusión de otros elementos, tales como historias, silencios, música, etc.

En hipótesis, en un contexto de llamada telefónica, aun los casos más desviantes (sólo fragmentos musicales o sólo señal sonora) serían socialmente leídos como *mensajes de bienvenida* debido a la recurrencia de rasgos determinados por el dispositivo técnico y al saber social sobre su funcionamiento¹¹.

Algunos rasgos de los mensajes de bienvenida

55

En la estabilización del género, los componentes más recurrentes son: saludo, número de teléfono, solicitud de mensaje entrante, agradecimiento y bip.

En general la extensión del mensaje es del orden de los cinco a diez segundos. Si bien el dispositivo técnico determina su duración máxima, el tiempo medio suele ser mucho menor y puede considerarse como restringido por los usos del género. No obstante, se observan algunos extremos que marcan estilísticamente los mensajes: por reducción —el caso límite es el bip solo— y por ampliación —con inclusión de explicaciones, relatos, temas musicales¹².

La “funcionalidad” del género parece privilegiar las figuras por supresión: elipsis —“Hola, 432-8860, después vemos, gracias”—, lítote —“Sabés con quién te comunicaste”. Sin embargo, hay también mensajes que apelan a una sustitución completa, como es el caso de una melodía cantada (sea una grabación ad hoc o la inclusión de una de circulación comercial)¹³.

La articulación música-palabra

Entre las variaciones del género, las relativas a la articulación música-palabra se pre-

11 La consideración del saber sobre el dispositivo en tanto interpretante social que opera en las lecturas ha sido planteada, para el caso de la fotografía, por Jean-Marie Schaeffer, a través de la noción del saber del *arché* (Schaeffer, 1997).

12 Un caso típico de ampliación lo constituye el siguiente mensaje relevado en nuestro corpus: “Buen día, ¿cómo estás? Este es el 382-2551 de mi contestador automático. Si no levanto el auricular para atender es porque no estoy, entonces no cortes por favor. Si llamas por un turno dejame tu número de telefónico y hora en que puedo ubicarte. Si no respondo repite tu llamado, descubrí que mi gato pisa el botón de llamadas pendientes. Estoy segura que se borraron muchos mensajes: cosas de gatos. Gracias. Noemí”.

13 Considérese el caso ya citado (ver nota al pie 8) del mensaje en el que se canta “Yo no soy tu prisionero...”.

sentan como unas de las más habituales. En rigor, la sola presencia de música en el mensaje es ya una alteración de la norma generalizada. Asimismo, la propia selección musical tiene, obviamente, implicancias tanto estilísticas como enunciativas.

Entendido el mensaje verbal como “figura”¹⁴, puede pensarse en un fondo no marcado —silencio o ruido de cinta— y en fondos marcados —música, ruidos ambientales, voces más distantes. En relación con la música, las articulaciones resultan distintas cuando, por ejemplo, U2 suena como cortina o cuando Fito Páez canta “se me hacía tarde y ya me iba”. En este último caso, hay un efecto de fuerte redundancia puesto que se anuncia la ausencia en el mensaje verbal y se refuerza con la letra de la canción. También es posible pensar otros juegos entre la letra cantada y el mensaje hablado como por ejemplo, de contradicción o ironía.

En este sentido, la música puede actuar de distintos modos:

- > Como “fondo”: la voz hablada prima por sobre la música, que queda en un segundo plano en un volumen más bajo¹⁵.
- > Como “figura”: en este caso la letra del tema musical juega en un “primer plano”, análogo al del mensaje verbal.

56

Por otra parte, el tema musical cantado y la palabra verbal grabada pueden aparecer:

- > En simultáneo: la voz hablada y la grabada se escuchan al mismo tiempo¹⁶.
- > En sintagma: la voz hablada y la grabada aparecen en momentos diversos. En este caso, la música puede jugar tanto de fondo como de figura, alternadamente.

En el caso más frecuente de simultaneidad, los interjuegos de volumen resultan el recurso privilegiado para operar el “pasaje al fondo” del tema musical. Se trata de un rasgo observable desde muy larga data en textos radiofónicos que permite señalar el carácter intertextual (e intermedial) de las operaciones de producción de sentido.

14 Empleamos aquí este término como opuesto a la noción de “fondo”.

15 En rigor, la caracterización que se realiza de la inclusión de música como “fondo”, no dependería sólo del menor volumen respecto de la voz, sino de una multiplicidad de rasgos que producen un efecto de primacía del mensaje verbal por sobre el musical. Sin embargo, los interjuegos del volumen suelen constituir una variable determinante en este sentido.

16 Hay que precisar que con la oposición “voz hablada/ voz grabada” nos referimos, en el primer caso, a la voz que articula los rasgos típicos del mensaje de bienvenida —voz que por supuesto, por definición, también es “grabada”— y que es asimilable a la “figura del emisor” construida en el texto; en el segundo caso, nos referimos a una voz reconocible en discursos con existencia externa y previa al mensaje —como es la de un cantante— que podríamos caracterizar como “grabada en segundo grado”.

Funcionalidad y estilos

Los mensajes de bienvenida articulan una tematización de *ausencia-presencia*: a partir de la presencia del mensaje se produce la ausencia de la conversación telefónica. El género crea la ilusión de que garantiza un “vínculo” siempre posible, pero, en términos de una conversación, al mismo tiempo lo desmiente. Lo desmiente en tanto que el mensaje de bienvenida restringe toda posibilidad de intercambio entre dos polos que asumen una interacción en tiempo presente, con la consecuyente imposibilidad de mutua interrupción entre roles intercambiables de manera sucesiva, características propias de los géneros de la conversación.¹⁷

- 57 En la norma que se ha instalado como del género hay dos características centrales: la relativa a la confirmación del destino (es decir, número de teléfono o nombre) y la que puede caracterizarse como habilitación del canal o “dar la palabra” (esto es, “después de la señal puede dejar su mensaje”). Estas dos características distancian al género de la conversación, ya que de manera paradójica, la voz es presencia que dice su ausencia. Y aun más: requiere un complemento sólo posible una vez que a la ausencia dicha se suceda la ausencia del propio decir. El bip es un indicador explícito de una ausencia absoluta, la de un cuerpo todavía presente en su indiciencia vocal, pero ya definitivamente ausentado. Esta articulación es la que habla de un dispositivo de roles siempre opuestos: presencia de llamada–ausencia de conversación, presencia de mensaje–ausencia de interlocución.

Construcciones enunciativas

Estos mensajes construyen, por su condición de “mensaje único para múltiples receptores”, un espacio amplio de enunciación. Si nos centramos en el primer momento descripto en los manuales de uso, la presencia de prescripciones (instrucciones para dejar el mensaje) construye un enunciador pedagógico. Este carácter del enunciador se habría ido diluyendo a lo largo de la vida del género. Hoy los mensajes presentan una amplia variedad de juegos enunciativos, desde la construcción de un relato ficcional¹⁸, hasta la mayor restricción que permite el dispositivo (sólo presencia del bip) en la que se opera una suerte de “borramiento” de la instancia enunciativa. No obstante, entre los mensajes de bienvenida observados, predomina con amplitud una suerte de enunciación transparente, que responde a la información funcional y tiende a la fórmula instituida por los usos del género¹⁹.

17 En relación a la concepción de la conversación como género y a sus características discursivas puede verse: Páez, Alicia (1995).

18 En este sentido nos interesa señalar un caso paradigmático: con “voz natural” el mensaje comienza con “hola”, se oye de fondo un timbre y la voz dice “esperame un poquito que me tocan timbre”. A continuación se oye, más lejos, “quién es”, el sonido de una puerta que se abre y una serie de ruidos de golpes y cosas que se rompen. Finalmente la voz, otra vez cercana, dice “llamame en otro momento, ahora no te puedo atender”.

19 Se corresponde con el modelo “Ud. se ha comunicado con el [número de teléfono determinado], después de la señal deje su mensaje”.

Las diferentes construcciones enunciativas observadas pueden ser agrupadas en tres tipos que describen las tendencias generales:

1. “Transparente” o “grado cero”: los mensajes tendientes a la regularidad del género, que se construyen como no situados en un espacio-tiempo determinado. Este es el tipo de mensaje predominante.
2. “Por defecto” o “reticente”: los que poseen elementos “por debajo” de los instituidos como regularidad del género (por ejemplo, sólo el bip, o sólo número telefónico y bip). Además de no construir un tiempo ni un espacio específicos, tienden a borrar incluso otras marcas propias del modelo canónico.
3. “Por exceso” o “expuesta”: los que combinan la voz con un tema musical, crean una escena doméstica o familiar —presencia de varias voces, por ejemplo—, construyen un texto ficcional, etc. Estos mensajes aparecen *situados* con respecto a los casos anteriores.

A modo de cierre

58

A diferencia de la irrupción e instalación de otros dispositivos de telefonía (por ejemplo la móvil) los contestadores telefónicos, que se suman a un medio ya presente en la vida social, parecen haber ocupado “calladamente” un espacio de intercambio amplio y cotidiano. En el caso del contestador se observa la particularidad de que, en su momento de instalación, es en los mensajes del propio medio donde se define y ubica el lugar del dispositivo y sus prácticas de uso. Pasado este momento, los mensajes pierden el componente pedagógico o explicativo, estabilizándose a favor de una funcionalidad más económica, que se identifica hoy con la norma genérica.

Decimos que el mensaje adquiere un carácter eminentemente funcional, esto es, este género media entre el llamado telefónico y el mensaje grabado de quien llama, informando la ausencia de respuesta personal y habilitando la producción y el registro de otro mensaje. Hay que señalar que en términos estrictos de “información”, la novedad estaría siempre dada por los contenidos del mensaje entrante. El mensaje de bienvenida cumpliría la mecánica, rutinaria, reiterada y cotidiana función de comunicar la habilitación del canal.

Esta función tiene una aceptación y conocimiento social tan instalado, que los desvíos de estilo más evidentes —reticencias extremas, densas escenificaciones, largas series musicales y narrativas— no parecen amenazar la condición de funcionalidad de los textos. Se puede sugerir que es esto lo que autoriza la aparición de textos paródicos, que implican un alto grado de metadiscursividad, a la vez que articulan una propuesta lúdica o cómplice²⁰.

20 En este sentido, diversos sitios de Internet (por ejemplo el británico The Answering Machine: www.answeringmachine.co.uk) o proveedores de servicio telefónico (como TELECOM de Argentina) proponen mensajes de bienvenida lúdicos, cómicos, paródicos, que correlacionan con algunos de los casos presentes en nuestro corpus.

En hipótesis, y como ocurre en otros campos, la aparente contradicción entre norma de género y desvío de estilo, se resolvería en favor de la pertenencia genérica —en tanto institución social ampliamente consensuada—, sin perjuicio de reconocerse (por aceptación o por rechazo) sus diversas modalidades de producción como rasgos distintivos particulares²¹.

Los desvíos respecto de la regularidad del género hablan de la insistencia de estilos reconocibles en los mensajes, pero que los exceden: están presentes en el conjunto del intercambio social y revelan, en definitiva, una parte de los modos en que la cultura atraviesa discursos y géneros “menores” instalados en nuestra cotidianidad, y —quizás por esa razón— olvidados en tanto lugares de manifestación compleja de la socialidad contemporánea.

BIBLIOGRAFÍA

- 59 EQUIPO ADHOC, JOSÉ LUIS FERNÁNDEZ (DIR.) (2000) “Dispositivos telefónicos y construcción de intercambios discursivos”, ponencia presentada en el V Congreso Latinoamericano de Ciencias de la Comunicación, Santiago de Chile, 26 al 29 de abril.
- FERNÁNDEZ, J. L. (1994) *Los lenguajes de la radio*, Buenos Aires, Atuel.
- HURET, M. (1999) “Parlez-en à mon répondeur”, en *Revista L'Express*, París, 7 de enero.
- MERCIER, P. A. (1997) “Dopo Ze Bip... Quelques observations sur les usages du répondeur téléphonique”, en *Réseaux* N° 82/83, París.
- PÁEZ, A. (1995) “La conversación como género”, en *Políticas del lenguaje*, Buenos Aires, Atuel.
- SCHEAFFER, J.-M. (1990) *La imagen precaria del dispositivo fotográfico*, Madrid, Cátedra.
- STEIMBERG, O. (1998) *Semiótica de los medios masivos*, Buenos Aires, Atuel.
- VERÓN, E. (1974) “Para una semiología de las operaciones translingüísticas”, en *Lenguajes* N° 2, Buenos Aires, Nueva Visión.

21 Al respecto, dice Oscar Steimberg (1998): “Así como el género es la institución que me permite encuadrarme en unos determinados casilleros, para avisar a los demás en qué espacio de intercambio hablaré o me moveré, el estilo es esa manera de hacer que me define como un determinado tipo de operador”.