



UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

**FORMAS DE TRATAMIENTO: EL USO DE LOS PRONOMBRES TÚ Y USTED
EN UNA RED SOCIAL DE DOCENTES UNIVERSITARIOS DE CARTAGENA DE
INDIAS.**

NIDIA ESTHER OROZCO CAMACHO

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA FACULTAD DE CIENCIAS
HUMANAS DEPARTAMENTO DE LINGÜÍSTICA
BOGOTÁ, 2015**

**FORMAS DE TRATAMIENTO: EL USO DE LOS PRONOMBRES TÚ Y USTED
EN UNA RED SOCIAL DE DOCENTES UNIVERSITARIOS DE CARTAGENA DE
INDIAS.**

NIDIA ESTHER OROZCO CAMACHO

**Trabajo presentado como requisito para optar al título de Magister en
Lingüística**

Directora:

Ph.D CONSTANZA MOYA PARDO

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA FACULTAD DE CIENCIAS
HUMANAS DEPARTAMENTO DE LINGÜÍSTICA
BOGOTÁ, 2015**

FORMATO ÚNICO PARA LA ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO

TÍTULO EN ESPAÑOL: FORMAS DE TRATAMIENTO: EL USO DE LOS PRONOMBRES TÚ Y USTED EN UNA RED SOCIAL DE DOCENTES UNIVERSITARIOS DE CARTAGENA DE INDIAS.

TÍTULO EN INGLÉS: PRONOMINAL FORMS OF TREATMENT *TÚ* AND *USTED* IN A SOCIAL NETWORK OF UNIVERSITY TEACHERS IN THE CITY OF CARTAGENA DE INDIAS

RESUMEN EN ESPAÑOL: En el presente documento se presentan los resultados de una investigación sobre las formas de tratamiento pronominal Tú y Usted en una red Social de docentes universitarios de la ciudad de Cartagena de Indias. A través del análisis socio pragmático de conversaciones e interpelaciones, revisión de los datos obtenidos de entrevistas personales y de un cuestionario adaptado del proyecto PRESEEA, se evidencian las actitudes lingüísticas de la red sobre el fenómeno, se determina la forma más usada y se analiza la incidencia de la Distancia Social y el contexto cognitivo en el uso de las formas de tratamiento pronominal.

RESUMEN EN INGLÉS: In this document the results of an investigation of pronominal forms of treatment *tú* and *usted* in a social network of university teachers in the city of Cartagena de Indias are presented. Through a sociopragmatic conversation analysis and questioning, reviewing data from personal interviews and a questionnaire adapted from PRESEEA project, perceptions of the network on the phenomenon are evident, the most common way is determined and analyzed the incidence social distance and cognitive context in the use of pronominal forms of treatment.

PALABRAS CLAVE EN ESPAÑOL: socio pragmática, cortesía verbal, formas de tratamiento pronominal, distancia social, contexto cognitivo

PALABRAS CLAVE EN INGLÉS: sociopragmatic, verbal politeness, pronominal forms of treatment, social distance, cognitive context.

FIRMA DEL DIRECTOR: _____

NOMBRE COMPLETO DEL AUTOR Y AÑO DE NACIMIENTO:

Nidia Esther Orozco Camacho (1980)

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN

INTRODUCCIÓN.....	9
1. EL FENÓMENO DE LAS FORMAS DE TRATAMIENTO PRONOMINALES TÚ Y USTED: UNA REVISIÓN EN EL CONTEXTO LATINOAMERICANO.....	18
2. IMPLICACIONES TEÓRICAS DEL ESTUDIO SOBRE FORMAS DE TRATAMIENTO.....	24
2.1. Comunicación y conversación: contextualización de las formas de tratamiento.....	25
2.1.1. Elementos Materiales de la Comunicación.....	25
2.1.2. Los Componentes relacionales.....	27
2.2. La conversación: el contrato discursivo y los ejes de relación interpersonal.....	29
2.3. Los actos hablan: ¿Cómo quiero que me traten?.....	32
2.3.1. Actos de habla según Austin.....	33
2.3.2. Actos de habla según Searle.....	33
3. APORTES DE LA CORTESÍA VERBAL PARA EL ESTUDIO DE LAS FORMAS DE TRATAMIENTO.....	35
3.1. Implicaciones de la cortesía verbal.....	35
3.1.1. ¿Cómo veo a mi interlocutor? La noción de imagen.....	36
3.2. Actos de habla corteses y no corteses.....	39
3.2.1. <i>Actos de habla corteses</i>	40
3.2.1.1. <i>El saludo</i>	42
3.2.2. Actos de habla no corteses.....	43
3.2.2.1 Actos Asertivos.....	44
3.2.2.2. Actos Exhortativos.....	44

4. LAS FORMAS DE TRATAMIENTO: EL TÚ Y EL USTED MÁS QUE PODERY CONFIANZA.....	45
4.1. Poder y solidaridad: Los aportes de Brown y Gilman.....	47
4.2. Las formas de tratamiento entre lo social y lo cognitivo: Los aportes de Escandell.....	49
4.3. Actitud sobre las formas pronominales de tratamiento.....	55
5. METODOLOGÍA PARA EL ANÁLISIS DE LAS FORMAS PRONOMINALES DE TRATAMIENTO.	62
6. ANÁLISIS DE LOS DATOS.....	74
6.1. Actitud de una Red Social de Docentes sobre el Uso de las Formas de Tratamiento.....	74
6.2. Uso de las Formas Pronominales, Tú y Usted en una Red Social de Docentes Cartageneros.....	90
6.2.1. Tensiones entre las formas de tratamiento <i>tú</i> y <i>usted</i> : ¿confianza, respeto y poder?.....	91
6.2.1.1. Eje de familiaridad en la red social de docentes universitarios.....	91
6.2.1.2. Eje de familiaridad en la red social de docentes universitarios.....	93
6.2.2. Análisis de los componentes materiales	95
6.2.3. Análisis de los Componentes relacionales	102
7. RESULTADOS.....	111
7.1. La cortesía en el uso de las formas de tratamiento pronominal <i>tú</i> y <i>usted</i>	111

7.2. La distancia social y su importancia en las formas de tratamiento.....	114
7.2.1. La distancia social desde el Eje de Jerarquía en la red social de docentes.....	114
7.2.2. la distancia social desde el Eje de Familiaridad en la red social de docentes.....	115
7.3. El Contexto cognitivo como fundamento de la variación en el uso de las formas de tratamiento pronominal.....	116
8. CONCLUSIÓN	120
ANEXOS.....	125
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	133

RESUMEN

En el presente documento se presentan los resultados de una investigación sobre las formas de tratamiento pronominal *tú* y *usted* en una red social de docentes universitarios de la ciudad de Cartagena de Indias. A través del análisis socio pragmático de conversaciones e interpelaciones, revisión de los datos obtenidos de entrevistas personales y de un cuestionario adaptado del proyecto PRESEEA, se evidencian las actitudes lingüísticas de la red sobre el fenómeno, se determina la forma más usada y se analiza la incidencia de la Distancia Social y el Contexto cognitivo en el uso de las formas de tratamiento pronominal

Palabras Clave: socio pragmática, cortesía verbal, formas de tratamiento pronominal, distancia social, contexto cognitivo.

Abstract

In this document the results of an investigation of pronominal forms of treatment *tú* and *usted* in a social network of university teachers in the city of Cartagena de Indias are presented. Through a sociopragmatic conversation analysis and questioning, reviewing data from personal interviews and a questionnaire adapted from PRESEEA project, perceptions of the network on the phenomenon are evident, the most common way is determined and analyzed the incidence social distance and cognitive context in the use of pronominal forms of treatment.

Keywords: sociopragmatic, verbal politeness, pronominal forms of treatment, social distance, cognitive context.

FORMAS DE TRATAMIENTO: EL USO DE LOS PRONOMBRES TÚ Y USTED EN DOCENTES UNIVERSITARIOS DE CARTAGENA DE INDIAS.

Introducción

Cartagena es una ciudad cuya historia sustenta la diversidad de etnias y grupos sociales¹ que en ella convergen. Su ubicación geográfica la convirtió en ciudad puerto en la que se dieron grandes intercambios comerciales, materiales y humanos convirtiéndose en una cultura híbrida, donde se pueden diferenciar distintos grupos sociales. En ella se resalta el mestizaje y la diversidad, que motivan las formas que sus habitantes tienen de percibir y nombrar al mundo.

La diversidad cultural en Cartagena se percibe en muchos aspectos: gustos, formas de vestir, prácticas sociales, y en el uso de la lengua. La forma de hablar no permite establecer, estrictamente, quién pertenece a un grupo social, puesto que cada vez más el lenguaje traspasa las fronteras de estratificación. Sin embargo, es posible identificar elementos diferenciales en el habla dependiendo el oficio, la red social, entre otros.

Notamos que se establece una relación entre lengua y medio, entendida la lengua no sólo como sistema convencional de códigos, sino como el uso de la misma. Al estudiar el uso de la lengua estamos en el plano del habla, que se analiza desde disciplinas como la sociolingüística, la pragmática, la etnografía de la comunicación que, sin descartar el plano formal de la lengua, centran su atención en lo que desde De Saussure (1998) se ha denominado habla. Este hace referencia al uso particular que de su lengua tiene un hablante. Los hablantes no siempre hablan de la misma forma, éstos como afirma Corvalán (2001)

¹ Como afirma Carmen Silva Corvalán, la estratificación de una población en varios grupos "...se ha definido generalmente según el concepto de *clase social*." Pero como ella misma dice, este término ha sido problemático. Por tanto, nos referiremos en adelante al concepto de *grupo social* para designar a cada grupo de la sociedad cartagenera y usaremos *estratificación social* para aludir al "...orden jerarquizado de grupos de individuos dentro de una sociedad..." SILVA- CORVALÁN (2001:103)

“...cambian su manera de hablar según el contexto físico y humano en el que tiene lugar la comunicación...” (P.116), dependiendo el rol que asumen en una comunidad o en un acto comunicativo.

No obstante el carácter individual del habla, el hombre es por naturaleza un ser social y en consecuencia, establece relaciones con otros individuos. Esas relaciones se refuerzan gracias al lenguaje como afirma Duranti (2000): “al utilizar el lenguaje, contribuimos a crear la realidad que intentamos representar. Basta con ver las relaciones deícticas entre las expresiones lingüísticas y los rasgos del contexto en el que se usan (...) El uso de ciertas expresiones proporciona algo más que la información necesaria para identificar el referente del discurso (...)” (p.291) puesto que en el desarrollo de una persona como ser social, la lengua cumple una función importante porque como afirma Halliday (1982):

(...) La lengua es el canal principal por el que se transmiten los modelos de vida, por el que se aprende a hablar como miembro de una sociedad- dentro y a través de grupos sociales, la familia, el vecindario, y así sucesivamente- y adoptar su “cultura”, sus modos de pensar y de actuar, sus creencias y sus valores (...) son los usos cotidianos del lenguaje más ordinarios(...) los que sirven para transmitir (...) las cualidades esenciales de la sociedad y la naturaleza del ser social.(p.p.18-19)

En las formas de tratamiento, en lo que se refiere al uso de los pronombres *tú* y *usted*, se pueden apreciar distintas maneras en las que el hablante adecúa su lenguaje a la situación y a los oyentes. Este tema ha sido ampliamente abordado, especialmente en lo referente al uso de los pronombres *tú* y *usted*, sin embargo, sigue siendo interesante e importante su estudio porque permite ir dando cuenta de los cambios y los intereses que mueven su uso.

Esta investigación se centra en el estudio del tema desde una red social de docentes universitarios en la ciudad de Cartagena, teniendo en cuenta no sólo su

ámbito social sino también el cognitivo en cuanto se revisa el papel que juegan el conocimiento que los hablantes tienen de sus interlocutores, en la elección de una forma de tratamiento entre el pronombre *tú* y el *usted*. Lo cognitivo se aborda desde la concepción de María Victoria Escandell (1998) quien asume la importancia del conocimiento adquirido en los aspectos de la cortesía donde el contexto cognitivo es relevante en la interacción social.

La investigación se sitúa en una perspectiva interdisciplinaria fundamentada en el pensamiento complejo. Este constituye una de las teorías del conocimiento revisadas por Jaimes Carvajal (2004) que critica el reduccionismo de otros pensamientos que unifican lo diverso e interponen barreras en la investigación dando como resultado un conocimiento unidimensional y simplificado. (Carvajal, 2004, p. 122)

En la caracterización del pensamiento complejo se resalta al hombre como uno de los sistemas vivientes que tiene "...la capacidad de transformar los esquemas organizativos y autogenerar nuevas configuraciones en el marco de las interacciones..." (Carvajal, 2004, p. 123) Éstas se dan en las familias, amigos, vecinos, compañeros de trabajo que a su vez nos conectan indirectamente con otros individuos teniendo así lo que se denomina Red social, según Moreno-Fernández (1990); "...un entramado de relaciones directas entre individuos y actúa como un mecanismo para intercambiar bienes y servicios, para imponer obligaciones y otorgar los derechos correspondientes a sus miembros..." (P. 53)

Entre los principios de organización y de autogeneración de configuraciones podríamos establecer las formas de tratamiento. Éstas hacen parte de la interacción de los hablantes y que en nuestra investigación se analizan en las conversaciones e interpelaciones entre personas de una red social integrada por docentes universitarios que a través de sus relaciones con otros hablantes nos permite un acercamiento al problema.

El uso de la lengua está dado por un contexto de situación en el cual se establecen los actos comunicativos de los hablantes de una comunidad de habla, lo que soporta un análisis centrado en la gramática funcional que en términos generales trasciende el concepto de lengua y habla planteado por Saussure para ubicarlos más en la importancia del contexto en el que se inscriben. Cuando hablamos de **contexto de situación** nos referimos al concepto empleado por Malinovsky (1923), quien resalta la importancia de tener información sobre la situación en la que se producen las palabras “(...) con el fin de poder ubicarlas en su auténtico entorno cultural.” (p.300) Con ese concepto no se reduce el contexto sólo a lo físico sino también a los temas tratados y a los participantes que llevan a cabo el acto de comunicación.

Basados en lo anterior, para un análisis del habla se hace necesario reconocer el contexto de situación en el que ocurre una conversación pues brinda información sobre la situación de enunciación y sobre los participantes que interactúan en ella. Por esta razón, decimos el “habla costeña”, “los bogotanos hablan así...” y a partir de aquí podemos empezar la comparación entre una y otra forma de hablar. Sin embargo, algunos resultados de esas comparaciones, insisten en caracterizar de correcto o incorrecto el uso de la lengua. A propósito de esto Julio Escamilla (1999) cita a Samper Pizano (s.f) quien recoge opiniones al respecto que dicen: “...los costeños maltratan y deforman el lenguaje...además gesticulan demasiado, usan expresiones muy vulgares y tutean hasta Tu Eminencia El Cardenal Primado de Colombia” (p. 164) Pero, como afirma Escamilla, este es un estereotipo lingüístico² que muchas veces es reafirmado por el costeño. (1999, p.65)

Aunque el autor recién mencionado no determina cómo se reafirma el estereotipo, podemos decir que esto sucede cuando los hablantes expresan ideas como: “los cartageneros somos así... nos comemos las palabras”, dicha por una estudiante en clase de sociolingüística. Otro ejemplo es el siguiente:

²Escamilla no define el término “estereotipo”; pero en términos de Silva-Corvalán (2001, p.108) se puede entender como “una generalización desfavorable, exagerada y simplista acerca de un grupo o una categoría de personas (...)” lo cual concuerda muy bien con los juicios que hemos señalado sobre el habla costeña.

una profesora bogotana para referirse al hecho de que uno de sus estudiantes costeño apocopara su nombre expresó: *“Yo sabía que los costeños se comían las eses, pero no sabía que también la ene, la zeta y la a”* para referirse a que su nombre no fue dicho completo. Estos juicios, que realmente son una falacia de generalización³, soportan otra falacia; la consideración de que esta forma de tratamiento es “un abuso de confianza” como lo comentaron los estudiantes costeños que se encontraban en la situación descrita. En una encuesta informal que hice a personas que me encontraba en la calle, a amigos y familiares pude hallar lo siguiente: mientras que algunos decían que no es verdad que seamos mal hablados, otros jocosamente lo celebraban e incluso decían: *“los cachacos hablan mejor que uno”*.

Lejos de una perspectiva sociolingüística, afirmaciones como éstas resultarían creíbles, por lo que el análisis de estos fenómenos lingüísticos debe hacerse con mayor detenimiento porque como afirman Goodwin y Goodwin (En: Duranti: 2004), la estructura del habla se adapta y cambia en las relaciones entre hablante y oyente, teniendo en cuenta lo que es importante en el momento.

En lo que respecta a la red social de docentes estudiada, el uso de las formas de tratamiento va más allá de una consideración de respeto o abuso de confianza. Cuando se escuchan algunas conversaciones y/o interpelaciones se puede notar cómo una persona varía la forma para dirigirse a la misma persona en cuestiones de minutos; tratar al jefe de *usted* mientras le entrega un informe y luego decirle “¿tú qué opinas?” en el momento en que su jefe está acompañada de otros compañeros en una situación menos formal.

También se puede observar la actitud incómoda de no saber cómo tratar a alguien que acostumbra a ver todos los días, pero por no conversar todo el tiempo no logra precisar si la tutea o trata de usted. Sin embargo, otros

³Una falacia de generalización es un argumento donde se afirma algo de forma general partiendo de un caso particular que realmente no sustenta el hecho de que algo sea así.

docentes tienen claramente definido qué forma usar y algunos se atreven a afirmar que lo que sucede con aquellos que “*se confunden*” que varían constantemente su trato “*tienen problemas de personalidad*”, afirma la informante 2f, y que si en realidad los analizamos bien muchas veces no es cuestión de adecuarse al contexto sino que el problema es otro como comentaremos en el análisis de los datos.

Muchas veces la misma actitud del interlocutor hace que el emisor varíe su forma de tratamiento o no logre precisar si es conveniente o no usar una forma pronominal o por el contrario sea él mismo quien asume una postura con el fin de lograr un trato específico.

De lo anteriormente expuesto, surgen las siguientes preguntas orientadoras de la investigación: ¿Cómo incide la distancia social y el contexto cognitivo en el uso de las formas pronominales de tratamiento (tú y usted) en una red social de docentes universitarios de la ciudad de Cartagena de Indias?

¿Cuál es la actitud de los hablantes de la red social estudiada hacia los usos de las formas de tratamiento tú y usted?

¿Cuál es la forma pronominal, tú o usted, más usada por la red social estudiada?

¿Cómo el análisis de los componentes materiales y relacionales de la situación comunicativa permite evidenciar los usos de las formas pronominales de tratamiento Tú y Usted?

Investigar sobre las formas de tratamiento, el uso de los pronombres tú y usted, se justifica por los aportes que hace a la teoría puesto que fortalece los estudios sobre formas de tratamiento, presentando otros campos de acción en los cuales éstas se usan, además amplía las causas que determinan el uso de los pronombres más allá de lo que establece la teoría sociolingüística de que los niveles de jerarquía sólo obedecen a variación socioeconómica. Con esta investigación, se demuestra que hay otro tipo de jerarquías; establecidas por los

roles que las personas asumen así como también otras motivaciones que impulsan el uso de una forma pronominal u otra.

Por otra parte, el estudio fundamenta los conceptos de semántica de poder y semántica de solidaridad propuestos por Brown y Gilman (1960) para explicar las formas de tratamiento vistos desde una perspectiva soportada en la importancia del contexto; social, cultural y cognitivo en el uso de la lengua.

Esta investigación, además, contribuye al abordaje del tema sobre formas de tratamiento en Colombia. En el país, se han realizado varias investigaciones al respecto, pero en Cartagena no hay investigaciones precedentes. Por esta razón, se ha tenido en cuenta que nuestra red social la conformen docentes cartageneros para así, tener una muestra del fenómeno en la ciudad. Esto permite revisar las consideraciones, que al respecto de las formas de tratamiento, se tienen del costeño, que sin precisar algunas variables, afirman que este abusa de la confianza tratando de *tú*. Además, posibilita analizar si este fenómeno sólo se fundamenta en los principios de confianza, respeto o hay otras causas que determinan su uso. "...sólo con una inmersión cultural, no sólo en la lengua sino también en los valores e instituciones sociales de cada comunidad lingüística, seremos capaces de describir los diferentes sistemas de tratamiento" (Moreno: 2003, p. 3). Que es la lograda con la red social de estudio.

Para abordar el problema se plantearon los siguientes objetivos:

General: Analizar la incidencia de la distancia social y el contexto cognitivo en el uso de las formas pronominales de tratamiento (*tú* y *usted*) en una red social de docentes universitarios de la ciudad de Cartagena de Indias

Específicos:

- Determinar la forma pronominal más usada por la red social estudiada en sus relaciones con otras personas.
- Analizar los componentes materiales y relacionales en función del uso de las formas pronominales de tratamiento *tú* y *usted*.

- Evidenciar las actitudes que tienen los hablantes de la red social de docentes sobre el uso de las formas pronominales de tratamiento.

A través de una metodología cualitativa de enfoque descriptivo y explicativo, con estrategias de la etnografía de la comunicación, se hace un análisis de conversaciones e interpelaciones de los docentes de la red estudiada, reforzado con la aplicación del cuestionario de PRESEEA adaptado para esta red social desde el cual se revisa el uso de las formas pronominales en función de las relaciones. Asimismo, desde la observación se precisan algunos gestos y tonos que contextualizan y refuerzan las conversaciones e interpelaciones.

Este documento está organizado en siete capítulos así; El primero expone una síntesis de la revisión del fenómeno de las formas pronominales de tratamiento en un contexto básicamente latinoamericano. Se rastrearon antecedentes locales, nacionales e internacionales que nos ubican en el estado experiencial del problema.

Del segundo al cuarto capítulo se presentan los referentes teóricos del problema; el segundo revisa los conceptos de Comunicación y Conversación como ejes de contextualización de las formas de tratamiento; elementos materiales y relacionales propuestos por Escandell (2003) las nociones de Contrato Discursivo y actos de habla.

El tercer capítulo se concentra en los aportes de la cortesía verbal para el estudio de las formas de tratamiento. Se parte de la conceptualización de cortesía y cortesía verbal desde los planteamientos de Haverkate (1994) y Escandell (1998, 2005). Se presenta la distinción y relación entre actos de habla corteses y no corteses.

El cuarto capítulo, está centrado en los fundamentos teóricos que soportan las formas de tratamiento entre lo social y lo cognitivo; caso Brown y Gilman (1960) y Escandell (1998, 2003, 2005).

Posteriormente en el capítulo 5, como preámbulo del capítulo 6 donde se presenta el análisis del fenómeno, se expone el proceso metodológico de la investigación que abarca desde la metodología hasta las técnicas e instrumentos y tratamiento de la información.

Como cumplimiento de los tres objetivos específicos se construye el capítulo 6. En este se describen y explican las percepciones sobre las formas de tratamiento de la red social estudiada a través del análisis de fragmentos de conversaciones, respuestas a entrevistas y apoyo con el cuestionario. Se hace la revisión de los usos de las formas pronominales tú y usted a partir de la revisión y la descripción de las respuestas del cuestionario de PRESEEA. Para cerrar el capítulo, se realiza el análisis cualitativo de los componentes materiales y relacionales de la situación comunicativa en función del uso de las formas de tratamiento estudiadas en las conversaciones e interpelaciones recogidas en las grabaciones y apoyadas con la observación.

En el séptimo capítulo, se presenta el análisis interpretativo de los datos que permiten definir los resultados del estudio atendiendo a las categorías de análisis. Para finalizar, el octavo capítulo está dedicado a las conclusiones y la discusión. En este se describe y explica el fenómeno en cumplimiento del objetivo general de analizar la incidencia de la distancia social y el contexto cognitivo en el uso de las formas de tratamiento tú y usted en la red social de docentes universitarios.

1. EL FENÓMENO DE LAS FORMAS DE TRATAMIENTO PRONOMINALES TÚ Y USTED: UNA REVISIÓN EN EL CONTEXTO LATINOAMERICANO

Los estudios sobre forma de tratamiento han estado enmarcados dentro del área específicamente de la sociolingüística. Se evidencia en la revisión de los antecedentes, que el problema se aborda siempre desde la relación interpersonal sustentada en las jerarquías y estratificaciones sociales. El tratamiento oscila entre lo sociolingüístico y lo pragmático, pero en resumen, termina centrado en una variación lingüística por variable social o determinado por un direccionamiento de reglas de cortesía.

En la revisión sobre investigaciones anteriores referidas al tema, se han encontrado antecedentes a nivel internacional y nacional que se esbozarán a continuación con el fin de dar cuenta de qué aspectos han sido abordados y cuáles requieren de un nuevo tratamiento.

Las formas de tratamiento han sido objeto de estudio de numerosas investigaciones que aportan conceptualizaciones y múltiples miradas al problema. El trabajo de Brown y Gilman (1960) presentado en el texto *The pronouns of power and solidarity*, ha servido a estudios posteriores en cuanto plantea un enfoque llamativo sobre dos tipos de semántica que se evidencian en las formas de tratamiento *tú* y *usted* al que ellos señalan como T y V haciendo una alusión a la simbolización tomada del latín donde T corresponde al Tú y V corresponde al Vos.

Una es la semántica de poder y la otra es la de solidaridad. Desde estas categorías se explican las relaciones que se enmarcan dentro de la jerarquía que controla la situación y la relación (poder) y aquellas donde se quiere igualar la relación (solidaridad). Las relaciones que explican pueden ser asimétricas; mayor

que, más rico que, más fuerte que, empleador de, padre de, etc. y de reciprocidad: practicando la misma profesión, el mismo compañero, etc.

Se revisa en los siguientes párrafos, cómo ha sido abordado el tema principalmente en un contexto latinoamericano como realidad más cercana a la cartagenera. No obstante, existen estudios fuera de esta área que permiten un panorama del problema que sirven de orientación para precisar alcances y vacíos.

En Venezuela, se han realizado muchísimos trabajos sobre el tema. Uno de los más significativos, aunque la autora lo considere insipiente, y que ha servido de base a posteriores, es el de Alexandra Álvarez (2000), titulado: "Sistemas de conflicto: Las formas de tratamiento en ciudad de Mérida". En este, el uso de los pronombres se trabaja teniendo en cuenta la variable por región y se concluye que:

...el pronombre más común en la ciudad de Mérida es usted. Si bien podría pensarse que el tú va entrando para generar un cambio hacia el uso de la norma, los datos de este trabajo parecen indicar lo contrario, es decir, que el uso de tú es una acomodación al uso pronominal de personas de otras regiones del país. La diferencia entre el uso real y el uso reportado indica una cierta inseguridad lingüística hacia la forma de prestigio de la capital. No parece estarse dando un cambio real en la juventud de Mérida hacia el uso del tú, sino más bien una diferenciación dialectal. La forma de tratamiento usted puede considerarse como un marcador de identidad. (P.18)

Por otra parte, se encuentra una investigación realizada, de manera similar, por Zambrano (2005) en el estado de Táchira con 30 estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad de los Andes. Este es un estudio más sencillo que

teniendo en cuenta la frecuencia, determina que el pronombre tú es más usado entre los jóvenes. Al final llama la atención sobre tener en cuenta que la universidad es un lugar donde confluyen personas de diferentes regiones lo que puede influir en el uso. Sin embargo, en este caso, se tuvo en cuenta la edad más que cualquier otra variable.

Otro estudio en Venezuela lo realizaron Jaimes y Morales (2006) titulado: “Fórmulas de tratamiento pronominal entre jóvenes universitarios” con una muestra mayor a la referenciada anteriormente. Esta investigación trabajó con una muestra de 73 estudiantes de la Universidad de los Andes en la ciudad de San Cristóbal, arrojando resultados diferentes a los que en una primera investigación presentaron Bentivoglio y Sedano, en 1996, donde sostenían que el pronombre más usado era el usted. En este documento, las autoras referencian otros trabajos realizados en otros estados venezolanos para dar cuenta del fenómeno y su relación con la variable diatópica. Se referencia, por ejemplo, el de Domínguez y Mora, en 1998, donde los investigadores señalan que entre los merideños, *usted* había sido por mucho tiempo el pronombre único, pero que se han dado variaciones. Se mencionan también a Páez Urdaneta en 1981 y en 1989 a Falcón de Ovalles *et al.* considerando este último que “...los estados andinos son predominantemente “*ustedeantes*” y el resto del país es intensamente “*tuteante*” (Zambrano, 2005, p.2)

En la investigación realizada por Medina, en 1999, que también referencia Zambrano (2005), se afirma que en la ciudad de Mérida predomina el uso de *usted* en todas las clases sociales. (p. 3)

Los antecedentes, mencionados hasta el momento, sustentan más el fenómeno en variables regionales, de edad y determinada aún por razones de familiaridad y jerarquías.

En países como Cuba se destaca el trabajo de Taquechel (2002) titulado: “Formas nominales de tratamiento en el discurso oral de hablantes de la ciudad de

la Habana". Aquí, se estudian las formas en contextos discursivos y no discursivos para analizar las variaciones. Aunque esta investigación no se hace sobre los pronombres, nos sirve de referencia para revisar estudios similares que nos enmarcan el problema.

Al revisar el estudio de las formas de tratamiento en México, se puede destacar la investigación de Orozco (2003) quien hace un recorrido por investigaciones en el tema durante el siglo XX. Desde allí, señala como significativos tres trabajos de los años 1963, 1972 y 1989 concentrados en aspectos específicos del uso como son; relaciones personales, variables sociales como la edad y la estratificación social. Orozco realiza su estudio sobre el tema en la ciudad de Guadalajara sustentada, principalmente en los estudios de Brown y Gilman (1968) aunque no trasciende las relaciones de poder y solidaridad destacadas por estos en su estudio. Hay una concentración en variables sociales analizadas desde tres categorías: relaciones con desconocidos, relaciones de poder y relaciones de solidaridad.

Es innegable el aporte de Brown y Gilman, que de hecho sirve de base a nuestra investigación, pero el problema también es importante abordarlo desde otras dimensiones del ser humano.

El panorama del estudio en Colombia ha estado básicamente, apoyado desde el Proyecto para el Estudio Sociolingüístico del Español de España y de América (PRESEEA) que desde al análisis del problema, en diferentes regiones del país, ha arrojado información importante para dar cuenta de los antecedentes y del fenómeno en Colombia. Sin embargo, este estudio o cualquier otro parecido sobre el tema, no se ha realizado en la ciudad de Cartagena. Por esta razón, en esta investigación asumimos el cuestionario que el proyecto usa (lo tienen como de uso irrestricto, sólo que se le debe dar el crédito). La perspectiva metodológica de este proyecto es específicamente sociolingüística, de allí que para darle mayor impacto a nuestra investigación se haya trabajado articuladamente con la Pragmática; al fin al cabo desde ambos enfoques la unidad de análisis es el Habla.

Un trabajo pionero en Colombia lo constituye el de José Joaquín Montes Giraldo en 1967 sobre formas de tratamiento en los departamentos de Antioquia, Caldas y Valle. Como resultado presenta “...un esquema que muestra los valores socio-culturales entre tres formas de tratamiento usuales en Colombia” que se resume en determinar qué formas son más o menos serviles de confianza o de respeto. Aquí, no se tienen en cuenta otras variables que un estudio como el que este proyecto propone podría ampliar en la ciudad de Cartagena donde no se ha hecho un estudio similar. Aunque se hará en una red social, ésta puede servir de pauta para hacer una investigación macro en la comunidad de habla cartagenera.

Bartens (2004) en su artículo “Notas sobre el uso de formas de tratamiento en el español colombiano actual”, hace una revisión de los antecedentes del tema siguiendo las investigaciones de autores como Brown y Gilman (1960), Keny y Uber, con el fin de revisar los usos del tú y el usted para luego hacer comparaciones y contrastes con lo que ella ha encontrado en su investigación. Para ello realizó una encuesta sociolingüística preliminar en la cual examinaba cuatro aspectos del uso; 1. Según la relación con el interlocutor, el cual consideró el más importante, 2. Formas de tratamiento como punto de partida, 3. La reciprocidad y 4. El efecto de la afectividad y de la situación en el uso de las formas de tratamiento. Con relación a las investigaciones anteriores, afirma que una variable determinante es la de sexo en la cual se presentaron notorias diferencias resaltando que en el uso del usted como forma de confianza se inicia y se da más en los hombres. Después de esta encuesta donde revisó los aspectos mencionados analiza las formas de tratamiento en campos como las telenovelas populares, entrevistas de prensa, publicidad y textos literarios colombianos.

Este estudio permitió un análisis interesante del fenómeno en distintas circunstancias. Bartens concluye que en cuanto al uso de las formas de tratamiento en las telenovelas y en la publicidad impresa se sigue un formato similar al arrojado en la encuesta preliminar donde se marcan diferencias en el uso

especialmente por el sexo mientras que en la prensa escrita predomina el uso del usted, el cual ella considera una forma de pulimiento posterior de la entrevista. (2004, p.18)

El trabajo de Bartens (2004) resulta un antecedente clave para nuestra investigación porque documenta el fenómeno en Colombia desde varios campos, lo que nos sirve de guía para el recogimiento de los datos y para el manejo de la información además que permite la comparación desde otras perspectivas.

Entre las investigaciones más recientes, en Colombia, se encuentra la realizada por Calderón (2011) titulada *El español hablado en Tunja: materiales para su estudio*. Dado que es una investigación macro, ha desarrollado diferentes objetivos que se trabajan en investigaciones subsidiarias como la que se da cuenta en Avendaño (2014) que se centra en determinar la frecuencia de uso de las formas pronominales de tratamiento cortés; *sumercé, usted* y *tú*, relacionadas con variables sociales de género, edad y nivel educativo para luego describirlas desde una postura sociodiscursiva que las relaciona con la cortesía. Este estudio sigue el cuestionario de PRESEEA, es decir, parte de su aplicación para luego hacer descripciones e interpretaciones con relación a las variables de estudio. Desde una metodología que trabaja con elementos cuantitativos y cualitativos, analiza el fenómeno en Tunja. Al relacionarlo con nuestra investigación, se precisan puntos en común en cuanto se da un abordaje entre lo sociolingüístico y lo pragmático. Sin embargo, es un estudio más descriptivo que sólo evidencia frecuencias de uso de una y otra forma, y cómo se condicionan por variables sociales. Si bien es un punto interesante, insisto en que la mayoría de los estudios solo dan cuenta de un nivel externo; social. De allí la importancia de trascender al plano cognitivo, a lo interno basado en el conocimiento adquirido de los hablantes.

2. APORTES TEÓRICOS PARA EL ESTUDIO SOBRE FORMAS DE TRATAMIENTO

2.1. Comunicación y conversación: contextualización de las formas de tratamiento.

Cuando utilizamos el lenguaje contribuimos a expresar lo que tenemos representado. Una forma evidente de hacerlo es a través de la comunicación. Entenderemos comunicación no como una simple forma de transmitir un mensaje sino como un proceso que implica una construcción y retroalimentación entre dos o más interlocutores. Para que ésta sea posible se requieren los elementos constituyentes, que en general, se denominan como emisor, receptor, código, referente, mensaje, canal y el contexto.

Para el estudio de las formas de tratamiento en esta investigación, se asumen los elementos propuestos por Escandell (2003) desde un abordaje pragmático puesto que permite detenerse en la adecuación de la lengua a un contexto de situación; dado que como afirma Escandell "...en la comunicación las frases pueden adquirir contenidos significativos que no se encuentran directamente en el significado literal de las palabras que la componen..." (p.22)

Analizar los elementos de la comunicación, aislados de su puesta en escena, sería un error que desfiguraría el motivo, la intención con que se organizó el enunciado, por tanto, no se revisan oraciones sino producciones en contextos; enunciados, que en palabras de Escandell (2003, p. 29) son una secuencia lingüística concreta, realizada en una situación comunicativa que depende de su contenido semántico de acuerdo a criterios discursivos y al contexto en que se producen.

Escandell (2003) plantea que el modelo de análisis pragmático está constituido por dos tipos de elementos; unos de naturaleza material que son entidades

descriptibles y otros inmateriales referentes a las relaciones que se dan entre los primeros elementos.

2.1.1. Elementos Materiales de la Comunicación

Éstos pueden resultar familiares puesto que han sido ampliamente trabajados en diferentes teorías lingüísticas y de la información, pero Escandell (2003) los resemantiza en función de lo que la teoría pragmática requiere. Ellos son; el emisor, el destinatario, el enunciado y el entorno.

Escandell (2003, p. 26) prefiere llamar al hablante **emisor** porque éste hace precisiones importantes desde el punto de vista pragmático mientras que el hablante se queda más en un conocimiento de la lengua que de su uso. El emisor es un elemento contextualizado que usa la lengua y por ende la adecúa al momento, a las circunstancias. Esto lo hace ser de naturaleza concreta a diferencia del hablante que se asume como un ente abstracto que parece no admitir el intercambio de roles como sí lo hace el emisor. Éste viene a concretarse con las circunstancias, no es absoluto por lo que se da un intercambio de funciones que posibilitan que el emisor sea destinatario y viceversa.

El segundo elemento es denominado **destinatario**, que al igual que ocurre con el término emisor busca una diferenciación de los términos receptor y oyente puesto que se refiere a un sujeto que va más allá de una mera decodificación como lo asumen esos. El destinatario es concreto como el emisor, pero plantea Escandell que por obvias razones no pueden asumirse como dos caras de una moneda, como se presenta la pareja hablante –oyente, puesto que en la relación entre destinatario y emisor la intencionalidad juega un papel importante en la medida que no cualquier receptor, que por casualidad escucha una conversación, se puede considerar destinatario. Para ser el destinatario de un emisor, éste lo ha tenido que asumir como tal pues el mensaje que el emisor construye es específicamente para x destinatario (Escandell, 2003, p. 27)

Lo anterior justifica el conocimiento que del otro debe tener un emisor con el fin de adecuar su mensaje y tener éxito en su intervención. Apunta Escandell; "...no es lo mismo hablar a un adulto o a un niño, a un amigo de la infancia o a alguien a quien apenas se conoce..." (p.27) así como no es lo mismo, hablarle a un compañero de trabajo que al jefe, a la mamá que a la suegra, al señor de la cafetería que a un padre de familia; por mencionar algunos destinatarios con los que se relacionan los docentes universitarios de la red social en esta investigación.

El **enunciado** es el tercer elemento planteado por Escandell (2003). Se asume como una secuencia lingüística concreta que cobra sentido en una situación comunicativa, y cuya interpretación depende de su contenido semántico y las condiciones de emisión. Se valora siguiendo criterios pragmáticos como adecuado- inadecuado, efectivo o inefectivo. Su extensión depende de las pausas y los cambios de emisor por lo que no tiene un límite gramatical, "...no puede individualizarse utilizando criterios gramaticales. Los únicos criterios válidos son los de la naturaleza discursiva, los que vienen dado por cada hecho comunicativo particular" (p.28) Es importante resaltar que no es el objeto de la gramática sino de la pragmática por tanto, no puede analizarse desde la lengua sino desde el habla que implica el contexto de realización para cobrar sentido así, una sencilla interjección puede ser un enunciado. En esta investigación tomamos los enunciados de las conversaciones y las interpelaciones de los sujetos de estudio.

El último elemento material señalado por Escandell es el **entorno**. Éste puede entenderse como situación espacio- temporal, aquellas circunstancias que determinan elecciones lingüísticas las cuales son necesarias para la interpretación (2003, p.29). Escandell no contrapone este elemento al contexto, pero aclara que la noción de contexto abarca más dimensiones que las que aquí se pretenden resaltar en cuanto a lo concreto, a lo material, como ella considera los elementos a los cuales se está refiriendo. En esta investigación, no se toma sólo la noción de entorno sino que se tienen en cuenta los dos puesto que se describirán elementos

físicos y se analizarán los inmateriales que también contribuyen a la explicación del fenómeno.

El contexto que se asume no responde sólo a lo físico, como lo determina la teoría de la información sino que hace referencia a la situación que involucra; tema, participantes, roles, modos, entre otros. Por lo que el concepto de Contexto de Situación, trabajado por Malinowski (1923) es más completo; lo entiende a partir de que cuando se estudia el lenguaje de un grupo de personas debe tenerse en cuenta el estudio de su cultura y de su entorno. Tanto emisor como destinatario necesitan “información sobre la situación en la que se pronuncian ciertas palabras con el fin de poder ubicarlas en su auténtico entorno” (p.301).

2.1.2. Los componentes relacionales

Los componentes relacionales Escandell (2003) los considera aún más importantes que los materiales, puesto que son las relaciones las que sirven para marcar los límites de un elemento material (p.30) Las relaciones permiten las conceptualizaciones subjetivas que funcionan como reguladoras de lo observable, de lo objetivo. Estos componentes son; la información pragmática, la intención y la relación social.

La información pragmática tiene que ver con el universo mental del individuo, es decir, creencias, supuestos opiniones y sentimientos producto de una interiorización de la realidad objetiva. (2003, p.31) Escandell se basa en los planteamientos de Dik (1989) para referirse a los subcomponentes de la información pragmática. Éstos son: el general, que se refiere al conocimiento del mundo; el situacional, que tiene que ver con la percepción que los sujetos hacen de la interacción y el contextual que tiene en cuenta el resultado de las expresiones lingüísticas que se intercambian en el discurso.

Aunque la naturaleza de la información pragmática es subjetiva, Escandell aclara que aun así los individuos comparten parte de la información relacionada con la cultura a la que se pertenece (2003, p. 31) Este componente lo relacionamos con el concepto de conocimiento adquirido, que Escandell (2008) trabaja en su texto

Cortesía y Relevancia, y sobre el cual profundizamos en el capítulo dedicado a la cortesía verbal.

El segundo componente relacional es **la intención**. Éste presenta una relación dinámica entre emisor e información pragmática y entre el entorno y el destinatario que se hace evidente a partir de las marcas de la acción pues como plantea Escandell (2003); "...toda actividad humana consciente y voluntaria se concibe como reflejo de una determinada actitud de un sujeto ante su entorno. Por tanto es legítimo tratar de descubrir qué actitud hay detrás de un determinado acto, es decir, preguntarse cuál es la intencionalidad de los actos y decisiones."(p.34)

Dado que todo acto comunicativo tiene una finalidad, la intención funciona como un regulador de la conducta en cuanto conduce al individuo a usar los medios necesarios para lograr sus fines (Escandell, 2003, p.35) Hasta aquí, se hace referencia a la intención desde el punto de vista del emisor, pero es necesario entenderla desde el destinatario debido a que para que haya una interpretación correcta de los enunciados del emisor, el destinatario no sólo debe comprender los significados sino también descubrir la intención con que éstos fueron elegidos.

Esta dinámica nos ayuda a comprender lo que sucede con el uso de los pronombres en cuanto al tratamiento asimétrico o los usos del tú recíproco o no recíproco cuando pareciera que el destinatario no comprendiera la intención de su emisor.

El tercer componente es **la relación social** que se asume desde la pertenencia de los interlocutores a una sociedad (organización humana con una estructura social) esta es importante en la medida que condiciona la construcción e interpretación de los enunciados (Escandell, 2003, p.p. 36-37) y que de acuerdo con los estudios de Brown y Gilman (1960) al relacionarlo aquí, permite fundamentar las relaciones de simetría o asimetría que para nuestro estudio serían por ejemplo: docente-estudiante, decano- docente, docente- docente, docente- dependiente de cafetería, docente- amigo, docente- desconocido, entre otras relaciones.

Los planteamientos de Escandell (2003) se refuerzan con las nociones de contrato comunicativo (Casagmilia y Tusón: 1999) y los ejes de relación interpersonal, propuestos por Kebrat- Orechioni (1996) que amplían los componentes

relacionales. Orechioni, citado por Casagmilia y Tusón, sostiene: "...a través del contrato comunicativo se reconoce a los interlocutores y se les otorga una posición en lo que se refiere al ámbito cognitivo y el ámbito social, con unos derechos y unos deberes en cuanto a su posible actuación a lo largo del proceso enunciativo (...) en este "...a los interlocutores se les otorga una posición en lo referente al ámbito cognitivo y al ámbito social..."(Casagmilia y Tusón,1999, p.158) Según Kebrat- Orechioni,1996, para explicar lo relacionado con el ámbito social, se establece un eje horizontal y uno vertical. Con el horizontal se sostienen las relaciones basadas en lo afectivo y el tipo de relación en la que se encuentren dependiendo si hay intimidad o no. El eje vertical determina una relación jerárquica de dominante a dominado, de superior a inferior que se da por razones edad, estatus profesional, clase social, etc. (1996, p.159)

Lo anterior nos lleva a considerar que cuando interactuamos con otros, asumimos un papel de acuerdo con la forma en que los tenemos representados por lo que la noción de contexto cognitivo, de la que se hablaba en párrafos anteriores, es clave en la interpretación de las relaciones.

2.2. La conversación: el contrato discursivo y los ejes de relación interpersonal.

Según Keating y Egbert (2004, p.p. 169- 170), la conversación juega un papel importante en el establecimiento y mantenimiento de los hábitos culturales de los individuos y las comunidades⁴. Por lo que el estudio de las conversaciones, principalmente puede revelar aspectos de la conducta de los participantes y del contexto en el que actúan.

Cuando los participantes de la red social, objeto de estudio de esta investigación, interactúan en una conversación se evidencia que las formas de tratamiento empleadas no siempre son las mismas aunque estén conversando con la misma persona. Tanto emisor como destinatario precisan el uso de una u otra forma de tratamiento en consideración de la situación, personas que rodean la conversación

⁴ Traducción y paráfrasis personal.

así como le pretenden lograr en el otro. Como afirman Keating y Egbert: “las estrategias de interpretación, la habilidad de los hablantes en el control de la interpretación, la relevancia de la sinceridad, la intencionalidad... tiene implicaciones en lo natural de las actividades del habla frente a lo cultural.” (2004, p.171) Es decir, responden a intenciones comunicativas, se previenen de malas interpretaciones sobre su conversación.

Se trabaja en esta investigación con la conversación espontánea, entendida desde Calsigmilia y Tusón (1999) quienes la definen como : “La forma más característica en que las personas se relacionan y llevan a cabo sus actividades cotidianas como seres sociales; como una forma de acción social... funciona como marco para otras actividades discursivas...” (p.32).

Esta forma discursiva, como lo plantea Portolés (2004), se caracteriza por ser oral; en cuanto a su canal, Dialogal puesto que se dan interacciones entre los participantes, inmediata; tiene un espacio y tiempo en el ahora. El mismo carácter dialogal la hace dinámica porque se da intercambio de funciones (emisor pasa a ser destinatario y viceversa) que a su vez la hacen cooperativa.

En párrafos anteriores, se definían Emisor y Destinatario como dos elementos de la comunicación que no son fortuitos, es decir, que en un proceso de comunicación tenemos claridad de quién es nuestro destinatario. Es importante aclarar que el concepto de Conversación espontánea, tomado de Calsamiglia y Tusón (1999), no asume que el destinatario es al azar. Se entiende que la espontaneidad radica en que no está preparada de antemano, aunque como plantea Kerbart Orecchioni (1996) “ hasta las conversaciones más anárquicas obedecen de hecho a ciertas reglas de fabricación aunque dejan un margen de maniobra más amplio que otras formas más regladas de intercambio comunicativo” (p.8) por lo que aunque surjan conversaciones con personas que no conocemos bien, el sólo hecho de no conocido tiene implicaciones en las formas como se direccionará la conversación.

Orecchioni (1996) plantea la noción de contrato discursivo donde se definen los roles de los participantes en la conversación, su postura está asociada a la perspectiva que articula lo social con lo cognitivo, aunque ella no lo exprese explícitamente. Podría pensarse que se sigue sosteniendo las nociones de semántica de poder y solidaridad de Brown y Gilman (1960), pero en realidad cuando se explican las interacciones y lo que en realidad viene a ser el contrato discursivo se puede notar que lo cognitivo toma fuerza.

Según Kerbrat-Orecchioni (1996), para explicar lo relacionado con el ámbito social, se establece un eje horizontal y uno vertical. Con el horizontal se sostienen las relaciones basadas en lo afectivo y el tipo de relación en la que se encuentren dependiendo si hay intimidad o no. El eje vertical determina una relación jerárquica de dominante a dominado, de superior a inferior que se da por razones edad, estatus profesional, clase social, entre otros. (p.159) Los roles son intercambiables, como se ha venido mencionando en párrafos anteriores, lo que sustenta una relativa estabilidad que determina la forma en que se dan los intercambios.

Las interacciones verbales que se dan en la conversación dependen de la situación, de las intenciones de los interlocutores. Para Kerbrat-Orecchioni (1996) éstas son de diversas formas aunque distingue tres categorías; reglas que permiten la gestión de la alternancia de los turnos de la palabra, reglas que rigen la organización estructural de la interacción y reglas que intervienen todos los niveles de la relación interpersonal⁵.

Una conversación hace parte de un acto comunicativo, por ello es importante precisar que dependiendo el acto de habla se evidenciarán unas formas de tratamiento en las que pueden incluirse el tú y el usted. Se evidencia en algunas

⁵ Se hizo una traducción personal de un párrafo del artículo La conversation, recuperado en: <http://users.skynet.be/fralica/refer/theorie/theocom/oral/dialoral.htm>D'après C. Kerbrat-Orecchioni

conversaciones que una misma persona en el momento que cambia de acto de habla también cambia la forma de tratamiento; depende de si se involucraron otros participantes o si se quiere lograr un propósito distinto con el mismo destinatario. Se revisará a continuación, lo que implican los actos de habla.

2.3. Los actos hablan: ¿Cómo quiero que me traten?

Los actos de habla, en una conversación o interpelación, evidencian las relaciones de los interlocutores. La noción de acto de habla es clave en este estudio y se incluyó a partir de algunos resultados obtenidos del análisis incipiente de los datos, dado que éstos determinan el uso de las formas de tratamiento estudiadas. Cuando dos o más interlocutores se encuentran en una interacción comunicativa, la intención comunicativa se evidencia en lo que se denomina acto de habla.

2.3.1. Actos de habla según Austin

Para Austin (1962) los actos de habla son inherentes a toda enunciación y estos son; el locutivo, ilocutivo y perlocutivo. Estos actos de habla se asumen aquí como generales o básicos.

El locutivo hace referencia al uso mismo de la palabra, al proceso de codificación que para el caso de acto de habla, como articulación, tiene en cuenta el aspecto fonético, lo fático que se relaciona con la organización de las palabras de acuerdo a las reglas de la lengua en que se habla y por último, lo rético que se asocia al sentido con que se emite algo; dependiendo un significado determinado. El acto locutivo es en resumen: “la emisión de ciertos ruidos, de ciertas palabras en una determinada construcción, y con cierto Significado” (Austin, 1962, p. 138).

Los actos ilocutivos, que es donde está la fuerza de la enunciación; son los que evidencian u ocultan la intención, encontramos diferentes tipos de actos que para esta investigación, se explican, en el siguiente capítulo, siguiendo la clasificación, hecha por Haverkate (1994) en actos de habla corteses y actos de habla no corteses. La forma de determinar el tipo de acto ilocutivo depende de cómo se usa

el enunciado. Para ello Austin (1962) establece: “Es muy diferente que estemos aconsejando, o meramente sugiriendo, o realmente ordenando, o que estemos prometiendo en sentido estricto o sólo enunciando una vaga intención...” (p.143).

En el uso de las formas de tratamiento de la red estudiada, en esta investigación, se evidencia claramente lo expresado por Austin. En las conversaciones o interpelaciones que sirven como objeto de análisis del fenómeno, se nota cuando por ejemplo, un jefe que en situación informal usa el tú para dirigirse a un subalterno, luego usa el usted con la misma persona para interpelarlo sobre la realización de un informe.

Los actos perlocutivos, se refieren a la concreción del propósito comunicativo, es decir, el efecto que un enunciado produce desde su locución e ilocución. Austin sostiene que “... normalmente, decir algo producirá ciertas consecuencias o efectos sobre los sentimientos, pensamientos o acciones del auditorio, o de quien emite la expresión, o de otras personas (1962, p. 146).

Los tres actos constituyen una tricotomía indisoluble, es decir, aunque por estrategia se expliquen por separado, cuando se produce un acto de habla los tres están inmersos. Cada uno está atado a otro justamente por la intención comunicativa. Pero como lo interpreta Escandell (2003) tienen propiedades diferentes que deben distinguirse: “el acto locutivo posee significado; el acto ilocutivo posee fuerza; y el acto perlocutivo logra efectos.” (p.58)

2.3.2. Actos de habla según Searle

Teniendo en cuenta los planteamientos de Austin (1962), Searle (1969) amplía el estudio de los actos de habla bajo la teoría de que “hablar una lengua es tomar parte de sus conducta (altamente compleja) gobernada por reglas. Aprender y dominar una lengua es (...) haber aprendido y dominado tales reglas (Searle, 1969, p. 22). Retoma la importancia de la acción con el uso de la lengua por lo que

considera pertinente reconocer la función de las propiedades formales de una lengua en el uso de la misma.

El hecho de hablar de reglas no ubica sólo en el plano de lengua como tal sino en la contextualización de la misma con su realización; en el habla que es donde se puede evidenciar intenciones. De allí, la importancia de la teoría de Searle en los estudios pragmáticos como punto de partida.

Además de los supuestos de Austin, Searle (1969) sostiene que toda acción lingüística, no exclusivamente algunos actos estandarizados, está regida por reglas; es convencional. Es así, como puede explicarse la variedad de actos, pero también las consecuencias que traen las trasgresiones. No se analizan oraciones aisladas sino contextualizadas, de esta manera son los actos de habla los que se constituyen en centro de la teoría de Searle.

Cada Acto de habla se encuentra regulado por principios que se relacionan con las actitudes de los hablantes. Esto podemos verlo en la cortesía verbal; se relaciona con reglas de la lengua en uso y con la cultura del hablante. Se retoman en el siguiente capítulo dedicado a la cortesía verbal porque es desde ellos que Haverkate (1994)) explica los actos ilocutivos, pero desde la propuesta de actos corteses y no corteses.

3. LA CORTESÍA VERBAL EN EL ESTUDIO DE LAS FORMAS DE TRATAMIENTO.

3.1. Implicaciones de la cortesía verbal.

Inicialmente, la definición de cortesía, se asocia con su origen en la vida de la corte, y amplia Haverkate (1994) que tanto en alemán como en holandés la etimología remite al mismo origen. Con la cortesía se determinan reglas que normatizan las conductas de un grupo de personas considerando el lugar donde interactúan. Las etiquetas definen “formas de comportamiento público y privado” (Haverkate, 1994, p.11) Aunque los orígenes se establezcan desde la Edad Media, actualmente, tiene vigencia como pautas que desde la familia deben procurarse.

La cortesía es un patrón universal, pero como se resalta desde la pragmática; no define una regla universal porque la cultura es determinante en la definición de reglas de uso social. Para lo que una cultura puede ser cortés para otra puede ser una afrenta; un acto descortés. De Haverkate (1994) se destaca el concepto de Cortesía, tomado de Moliner (1966) entendida como “Conjunto de reglas mantenidas en el trato social, con las que las personas se muestran entre sí consideración y respeto” (Haverkate, 1994, p.13). Esta definición resalta dos características importantes de la cortesía; lo social y lo convencional.

De acuerdo con Fraser, parafraseado por Haverkate (1994) la cortesía verbal se centra en el contrato conversacional; éste asume los derechos y las obligaciones de cada persona que interactúa en una conversación; fijan las formas de tratamiento. Se entiende, aquí, por formas de tratamiento; las distintas maneras que los usuarios de una lengua tienen para establecer comunicación. Haverkate (1994) dice por ejemplo; “si son españoles, tendrán que decidirse si conviene tutearse o hablarse de usted” (p.14). Anotamos que esa decisión muchas veces no

es anticipada, es decir, no hay un acuerdo previo donde un emisor le diga a su destinatario, al menos no explícitamente, debes tratarme de tú o de usted. Sin embargo, el contexto en que se mueven, el conocimiento que se tiene del otro termina estableciendo las reglas.

Al relacionar la cortesía verbal con el contrato conversacional, Fraser, citado en Haverkate, sostiene “Dada la noción del contrato conversacional, podemos decir que una locución es cortés en el sentido que el hablante, a juicio del oyente, no ha violado los derechos u obligaciones vigentes en ese momento, en que la profiere” (Haverkate, 1994, p. 15) a lo que Haverkate añade que las normas de cortesía determinan el estilo de la interacción verbal sin afectar el contenido proposicional por lo que este no es un acto autónomo sino un subacto del acto de habla.

3.1.1. ¿Cómo veo a mi interlocutor? La noción de imagen

Las formas de tratamiento, en este caso tú y usted, dado que son parte de las interacciones humanas, se rigen por los principios de cortesía independientemente que emisor y destinatario reconozcan o no que en sus actos de habla se siguen o se violan principios de cortesía. Esto lo explica Haverkate (1994) cuando afirma que no hay punto neutro en la interacción comunicativa; se es o no se es cortés en la medida que se sigan o se violen las reglas de cortesía. Estas reglas están determinadas convencionalmente siguiendo parámetros culturales e individuales de quienes hacen parte del proceso comunicativo. A propósito Haverkate afirma: “la cortesía no representa una acción autónoma, sino que siempre está integrada en la acción verbal total. Por eso, en cuanto acto, la cortesía es un subacto del acto de habla” (p. 50) también depende de las consideraciones de imágenes, es decir, la percepción de los interlocutores. Este argumento lo relacionamos con la noción de conocimiento adquirido planteado por Escandell (1998) y que se explica más adelante.

Para el análisis de la cortesía verbal, el concepto de imagen es fundamental. Si bien en este campo de estudio se tiene como referente inicial a Brown y Levinson en 1978, es importante resaltar los estudios y planteamientos que Erving Goffman desde 1956 presenta en su texto *The presentation of self in everyday life*. En este plantea que la información sobre los individuos hace posible definir la situación permitiendo a los demás conocer lo que esperarían de otros y lo que esperarían de él.⁶ Desde aquí se precisa que cada persona se forma una imagen de sí para otros. Goffman no usa la palabra imagen, pero sí es el sentido que destaca pues resalta conceptos como performance, manejo de la impresión, roles, que denotan una puesta en escena. Sostiene además, “ que cuando el individuo está en la presencia inmediata del otro, su actividad podría tener un carácter promisorio” (p.2) Lo promisorio se deriva, así, de la imagen que ha proyectado de allí que Goffman sostenga que “el individuo se hace responsable de hacer un gesto insignificante que puede principalmente desacreditar su propia actuación, el rendimiento de un compañero de equipo o que desfavorezca a su público”(p.132) Se relaciona con la imagen negativa que debe cuidar el hablante en función de los otros.

En su artículo, derivado del libro referenciado anteriormente, Goffman (1959) sostiene que: “en la vida cotidiana hay un claro entendimiento de que las primeras impresiones son importantes...” (p.11)⁷ este postulado explicaría que cuando se determina usar una de las formas de tratamiento esa primera imagen es clave puesto que como algunos de los docentes estudiados refieren, regularmente a partir de esa primera impresión se marca el trato hacia la otra persona.

En este estudio se complementan los postulados de Goffman (1956, 1959) con los de Brown y Levinson en 1978, quienes citados por Haverkate (1994) afirman que la imagen se refiere:

⁶ Traducción personal. Paráfrasis. (p.1)

⁷ Cita literal por Traducción personal.

... a la personalidad del hombre como miembro individual de la sociedad de la que forma parte. La imagen de cada ser humano se compone de dos factores complementarios, marcados con los términos positivo y negativo. El primero designa la imagen positiva que el individuo tiene de sí mismo y que aspira a que sea reconocida y reforzada por los otros miembros de la sociedad. El segundo se refiere al deseo del individuo de que sus actos no se vean impedidos por otros. (p. 18)

La imagen se considera importante en la interacción social puesto que sustenta la consideración de que la personalidad humana es un objeto sagrado que no admite ninguna violación, por lo que emisor y destinatario deberán seguir unas normas al momento de mantener una interacción verbal. Sin embargo, esto no es una garantía total de que no se hagan violaciones y esto es lo que genera la descortesía.

La imagen negativa

La noción de imagen se explica en términos de deseos atribuidos por los propios interlocutores. "... el deseo de que uno no vea impedido sus actos..." es lo que para Brown y Gilman, citados por Haverkate, sería la imagen negativa (negative face) Esta imagen, según Haverkate (1994) siguiendo a Goffman, se ve amenazada ante los actos de habla exhortativos que no permiten que el individuo actúe autónomamente. La exhortación es un acto de habla "... cuya finalidad es pedir permiso al interlocutor para infringir esos derechos" (p. 21).

Desde una perspectiva intercultural, las culturas occidentales centran su atención en la cortesía negativa y se constituye en "... la categoría más elaborada y convencional de las estrategias lingüísticas..." (p.21) por esta razón, se detienen más a la explicación de los actos que atentan contra esa imagen como lo son el ruego, la imposición, el mandato.

La imagen positiva

Corresponde al "... deseo de cada individuo de que otras personas deseen para él lo que él desea para sí mismo, como por ejemplo, salud, libertad y honor..." (p. 28) los actos de habla que según Haverkate (1994), resaltan esta imagen son la felicitación, el cumplido y la invitación. Para mantener la imagen positiva los individuos recurren a ciertas estrategias que Haverkate explica teniendo en cuenta el macronivel del discurso y el micronivel del acto de habla. En el primero se distinguen la expresión de conformidad ante la opinión del interlocutor. Se recurre a la mitigación para manifestar un disentimiento de forma minimizada que busca crear "... la impresión de que hay una conformidad parcial respecto al tema debatido..." (p. 29)

El concepto de imagen social, propuesto inicialmente por Brown y Levinson (1978), pero sin restringirlo al hecho de que la cortesía es un atenuante de la imagen negativa, lo tendremos en cuenta para sustentar el hecho de que la variación en las formas de tratamiento de nuestra red social funciona como un mecanismo de cortesía que le permite a los interlocutores proyectar su imagen, y en otros casos nos revela la imagen que se tiene del otro. El concepto de imagen lo asociamos con la representación que un emisor tiene de su destinatario para tratarlo de tú o de usted, y le serviría además para ayudar a su destinatario a construir la imagen que de él quiere que tenga.

Para explicar cómo se afecta una imagen Haverkate (1994) lo hace teniendo en cuenta los distintos actos de habla corteses y no corteses que se explican como sigue.

3.2. Actos de habla corteses y no corteses

Para hacer esta clasificación, Haverkate sigue a Searle y establece unos rasgos distintivos para cada tipo de acto teniendo en cuenta "... los efectos

interaccionales que suministra la realización del acto de habla; si ésta no sirve a la finalidad intrínseca de beneficiar al interlocutor, el acto no es cortés...” (P. 77) como ejemplo, Haverkate (1994) menciona los actos asertivos y exhortativos. Por su parte, los actos que se designan como corteses se dan cuando “... la realización del acto de habla redundante en beneficio del interlocutor... los principales representantes de esta categoría son los actos expresivos y comisivos” (. P. 77).

Con relación a esta distinción, Haverkate (1994) explica que denominar no cortés un acto no implica que sea una descortesía y sea contrario al acto cortés sino que se da como complemento de éste. Para aclarar esto Haverkate afirma: “... la categoría de actos no corteses se divide en dos subcategorías: los actos descorteses y los actos no descorteses...” (P. 77) estos últimos son neutros en relación a la cortesía misma.

3.2.1. Actos de habla corteses

Estos se encuentran dentro de la cortesía positiva y comprende principalmente a los actos expresivos y comisivos. Haverkate (1994) sostiene que “el objeto ilocutivo de los actos de habla expresivos puede definirse como la expresión psicológica del hablante, causado por un cambio, que atañe al interlocutor o a él personalmente” (p.80).

Lo anterior se puede relacionar con las consideraciones de este estudio que involucra no sólo lo social sino lo cognitivo. En este caso, el hecho de que el acto expresivo responda a una relación entre emisor y destinatario que viene desde el interior, ayuda a sostener la importancia del contexto cognitivo en la determinación de usar una forma de tratamiento para referirse al otro. Pero no sólo dado por una condición social sino también psicológica.

No obstante, este estudio no se detiene en lo psicológico como general de la conducta o la mente del ser humano sino en la influencia de lo cognitivo en las formas de tratamiento. Sin embargo, así como lo sostiene Searle (1976) la

situación incita una acción ya sea pasiva o activa del destinatario, frente a su emisor, y éste a su vez inicia el acto motivado por el otro.

Entre los actos expresivos se destacan; agradecer, felicitar, pedir perdón, dar el pésame, lamentar, dar la bienvenida. Actos que implican una motivación bilateral; emisor – Destinatario. Son actos que muestran cortesía motivados por una situación donde el oyente cumple rol pasivo o activo. Haverkate dice que:

...por ejemplo, si el hablante felicita por cumplir años, el papel del oyente es pasivo. Por otra parte, si el hablante da las gracias, se presupone que el oyente ha realizado una acción en beneficio del hablante, al cual el acto de agradecer sirve de respuesta cortés. (1994, p. 81)

Si alguno de los actos descritos deja de realizarse aun habiendo una situación que lo motiva, se produciría una descortesía. Sería un “hablante incompetente” o descortés. Lo positivo no tiene reverso, pero lo negativo puede cancelarse con el perdón o la disculpa.

Los actos expresivos, según Haverkate (1994), se caracterizan por una construcción sintáctica de locuciones performativas donde se puede explicitar el motivo; te felicito por tu grado o dejar implícito como en *Te felicito* donde el porqué se infiere de acuerdo a la situación comunicativa.

Haverkate (1994) amplía su análisis de los actos de habla corteses, centrándose en el saludo; el cumplido, el agradecimiento y la disculpa. En este caso se tiene en cuenta el saludo porque en esta investigación se tienen dos objetos de estudio; las conversaciones y las interpelaciones. En estas últimas, en la red social estudiada, los actos de habla, como el saludo, están muy presentes. Así, que cuando analizamos las interpelaciones nos centramos en cómo en los actos de habla, especialmente el saludo, se usan las formas de tratamiento, y notamos que

dependiendo el acto, pero también quién es el interlocutor, varían las formas del saludo, por ejemplo, aunque sea entre las mismas personas.

3.2.1.1. *El saludo*

Haverkate (1994) inicia resaltando que el saludo es considerado un acto expresivo idiosincrásico porque es universal, es decir, todas la cultura lo hacen como interacción social. Se realiza con formas rutinarias estandarizadas y no transmite información proposicional. Se usan formas interactivas donde una es consecuencia de la otra como función fáctica; de apertura o cierre del canal comunicativo, de permanencia, se puede usar como ruptura de tensión en la cual los presentes no inician conversación como también; y esta última función nos interesa mucho en nuestra investigación; para “establecer o confirmar una determinada relación interaccional, tal como se define por factores como posición social, grado de intimidad y afecto” (Haverkate, 1994, p.85)

Haverkate (1994) hace un análisis semántico del saludo teniendo en cuenta tres criterios; Significado léxico, dimensión temporal y Distancia social. Para el estudio que nos compete sólo trataremos la distancia social puesto que los otros dos criterios no resultan relevantes para este estudio.

La distancia social, como criterio de análisis del acto expresivo, el saludo, se revisa en dos planos; horizontal y vertical. En el horizontal, Haverkate (1994) especifica que es cuando las personas no se conocen (p. 86) sin embargo, desde los planteamientos que hemos venido abordando; Brown y Gilman (1960) y Oreichioni (1996) no es el plano de lo desconocido específicamente sino de las relaciones entre muy conocidos también, o aquellos que comparten funciones, pertenecen al mismo grupo social, entre otros roles de simetría. El eje vertical sí coincide con una relación asimétrica establecida por jerarquía; “basada en el poder o autoridad de uno de los interlocutores respecto al otro...” (Haverkate, 1994, p.86).

El criterio de distancia social se amplía más adelante puesto que es una de las categorías significativas de esta investigación. Sin embargo, recordamos que, si bien no se denomina así en Brown y Gilman (1960), permite precisar las formas de tratamiento de solidaridad y poder, y determina los ejes trabajados por Orichioni (1996)

Por su parte, los actos comisivos tienen como fuerza ilocutiva ofrecer el emisor un beneficio a su destinatario, y así lo expresa en el contenido proposicional. Haverkate (1994) resalta la promesa y la invitación como los actos más representativos de esta categoría. No corresponde con evento del presente sino con un evento futuro que el emisor hará por el destinatario. Se le definen tres condiciones ilocutivas (Haverkate, 1994, siguiendo a Searle) la habilidad correspondiente a la capacidad del emisor para cumplir, la condición de aceptabilidad está ligado al destinatario en cuanto al beneficio que recibiría y suele hacerse con formas interrogativas, y la tercera condición es de razonabilidad relacionada con los motivos del emisor para hacer algo. (p. 108)

Finalmente, Haverkate (1994) afirma que los actos expresivos refuerzan más la imagen positiva mientras que los comisivos mantienen más una imagen desigual.

3.2.2. Actos de habla no corteses

Se les denomina de esta forma puesto que no son actos que beneficien al interlocutor. Estos actos se clasifican en descorteses y no descorteses. Haverkate, 1994, se refiere sólo a estos últimos porque su estudio es sobre la cortesía. Los no descorteses se presentan actos de habla asertivos y exhortativos porque "... son neutros en el sentido que no sirven para comunicar cortesía intrínseca" (p.116)

Los actos no descorteses son contrarios a los corteses en cuanto a estos últimos tienen cortesía explícita. Los más destacados son, La Aserción y la Exhortación.

3.2.2.1. Actos asertivos

Estos tienen la intención de convencer al destinatario de que lo que expresa es así. Sirve como atenuante de la misma fuerza de aserción; una especie de mitigación para lo cual, plantea Haverkate (1994) se hacen modificaciones semánticas y pragmáticas de las proposiciones. Las primeras se valen de elementos cohesivos de contraste, pero antes destacando una condición favorable de la situación. Ejemplo: “juegan bien, pero no van a ganar” (p.119) bajo una pretensión de contrarrestar una reacción desfavorable del destinatario. La segunda modificación, funciona en el plano extraproposicional para lo que se vale de locuciones performativas atenuadas⁸ que usan perífrasis como tengo que, quiero, puedo que funcionan como atenuantes (Haverkate, 1994, p.p20-21)

3.2.2.2. Actos exhortativos

Son de los actos que más se han estudiado en el tema de la cortesía. Estos “encierran una amenaza inherente a la imagen negativa del interlocutor” (Haverkate, 1994, p. 148) puesto que busca ejercer influencia al destinatario a que realice lo que dice el contenido proposicional del acto de habla. La exhortación influye en los sentimientos del destinatario. No es una estrategia realmente racional sino que habitualmente apela a sentimientos.

De acuerdo con la clasificación presentada por Haverkate (1994) se distingue entre actos exhortativos impositivos y no impositivos. Los primeros son inicialmente en beneficio del mismo emisor; como el ruego, la súplica y el mandato. Por su parte el no impositivo exhorta manifestando que será un beneficio para el destinatario; el consejo, la recomendación y la instrucción. Puede darse una exhortación indirecta y otra directa. En la primera se hace sin alusión explícita al interlocutor o a la misma acción que requiere.

⁸ Haverkate(1994) usa el término tomándolo de Fraser (1975)

4. LAS FORMAS DE TRATAMIENTO: EL TÚ Y EL USTED MÁS QUE PODER Y CONFIANZA

Desde el plano de la lengua, las formas pronominales de segunda persona según Fontanella (1999) constituyen uno de los puntos más complejos de la gramática española, especialmente en América. Fontanella presenta cuatro sistemas que muestran la variación de acuerdo a la región hispánica que las usa. En este caso, presentaremos el sistema I como uno de los referidos a la mayoría de las zonas hispánicas de América. Este se asocia con su paradigma reflexivo puesto que tiene estrecha relación con los personales.

Sistema pronominal I

	Singular	Plural
Confianza	Tú	Ustedes
Formalidad	Usted	

Tabla tomada de Fontanella (1999, P.1402)

Paradigma reflexivo

Sujeto	Objeto	Reflejo	Término de complemento	Posesivo
Tú	Te	te	Ti/contigo	Tu/s – Tuyo/os/as
Usted	Lo/la/le	se	usted	Su/s – Suyo/s/as
Ustedes				

Es clave ver la complementariedad de los pronominales con los reflexivos, incluso con formas verbales porque cuando a formas de tratamiento se refiere no siempre se usan los pronominales directamente aunque se está marcando el mismo trato.

Los pronominales se emplean como forma de tratamiento, entendida esta desde el campo de la cortesía como maneras de dirigirse a otro siguiendo unas reglas.

Entre las formas de tratamiento más usadas están las pronominales de segunda persona. Esto se entiende en la medida que en una situación comunicativa, como se ha revisado en capítulos anteriores, existen emisor y destinatario los cuales deben ponerse en contacto para generar una conversación, interpelación, entre otros actos comunicativos. Por consiguiente, quienes tienen presencia en un acto comunicativo son la primera y la segunda persona, pero si hablamos de tratamiento ya se debe revisar en función de una segunda persona. De allí que los pronominales de segunda persona sean tan importantes.

Los aportes que Cisneros (2005) hace a las formas de tratamientos son claves. Sostiene que dentro del ámbito de la cortesía, las formas pronominales de tratamiento dependen del contexto, del acercamiento de los interlocutores y hasta del estado emotivo. Al respecto afirma:

Los criterios implicados en la preferencia y la valoración pragmática- tanto por parte del hablante como del oyente- de los tratamientos pronominales de segunda persona singular son principalmente sociales y de acuerdo con el momento histórico. Los criterios gramaticales están supeditados al contexto social comunicativo y a las tendencias dialectales de los interlocutores (p.221)

El uso de las formas de tratamiento pronominal, *tú* y *usted*, se ha cubierto de muchos mitos. Entre los hablantes comunes suele sostenerse que sólo se usa Tú si tienes confianza y usted siempre que no conozcas al interlocutor, o sea mayor o tenga un rango de jerarquía mayor. Ya en un plano más investigativo, en este caso en los estudios pragmáticos, los resultados de investigaciones en el tema difuminan muchos mitos mientras que otros dejan de serlo para convertirse en una verdad. No obstante, muchas veces en ambos campos suele limitarse la concepción del uso desde una relación de poder y confianza. Pero es más que estos dos motores o muchas veces se perfilan desde otras perspectivas que si se

leen con cuidado sólo resultan un sinónimo de las anteriores nociones; ejemplo poder y solidaridad, recíproco no recíproco, simetría y asimetría.

4.1. Poder y solidaridad: Los aportes de Brown y Gilman

El estudio de las formas pronominales de tratamiento tiene como un antecedente clave los estudios que en el tema realizaron Brown y Gilman y que con la publicación de su artículo “The pronouns of power and solidarity” en 1960, ha servido de base para profundizar en el tema y contribuir a su teoría. Sus investigaciones han revisado información desde el siglo VI al XV donde evidencian que el uso de los pronombres estaba marcado por las relaciones entre los interlocutores y por la función que cumplían en la sociedad. A propósito Orozco (2006) referencia;

... En relaciones asimétricas los superiores usaban T para dirigirse a sus inferiores, mientras que éstos usaban V para dirigirse al poderoso; este es el eje de las relaciones de poder. Entre personas de la misma condición se usaba T si eran de clase de baja y V cuando ambas pertenecían a la clase alta; este era el eje de las relaciones de solidaridad. (P. 2)

Sin embargo, los autores sostienen que esto ha cambiado porque se puede ver que el uso de T puede estar relacionado con una relación de intimidad y el uso del V para caso de formalidad o reverencia, aunque en ocasiones los usos están determinados por otros factores y es lo que nos ocupa en esta investigación; determinar, por ejemplo, en qué casos el uso varía por formas de representación, por lo que queremos lograr en el otro, por el oficio que se desempeña o por la profesión que se tiene, etc.

Brown y Gilman (1960) plantean que en el campo de las relaciones entre individuos, en lo que respecta a las formas de tratamiento se evidencian dos formas; una semántica de poder que no es recíproca; existen dos interlocutores

donde uno tiene poder y el otro no, de allí que como afirman Brown y Gilman “El superior usa *T* (léase tú) y el inferior usa *V* (léase usted)” (p.255)⁹ Sostienen que las relaciones asimétricas pueden darse por diferentes razones; si es empleador, joven, viejo, no tener el mismo poder en el área de conducta.

La otra forma es en la que el uso de los pronombres se correlaciona más con una consideración de solidaridad donde al usar tú, más que confianza denota la relación de igualdad que no marcaría jerarquía sino reciprocidad. Ésta correspondería a la semántica de solidaridad, en la que los hablantes tienen una relación simétrica. Por lo que Brown y Gilman sostienen “El *T* de solidaridad se puede dar por la frecuencia del contacto o por los objetivos en común” (1994, p.258)

Entre los productos de la investigación de Brown y Gilman (1960) se puede destacar un esquema que esboza los usos de los pronombres en relaciones específicas, veamos: las parejas cliente/ mesero, oficial/ soldado, empleador /empleado tienen formas iguales de tratamiento; el superior puede tratarlo de Tú o de Usted, pero nunca el inferior usará el tú, pero ambos sí pueden tratarse de usted. En el caso de parejas como padre/ hijo, maestro/servidor, hermano mayor/hermano menor, quien representa mayor jerarquía siempre trata al de menor de Tú mientras que los otros podrían tratarlos de tú o de usted aunque contemplan la posibilidad de que ambos lleguen a tratarse de Tú. (1994, p.260)¹⁰

Moreno (2003) plantea con relación a este tema, basándose en la clasificación de Brown y Gilman (1960), que en la España contemporánea se distinguen dos usos del pronombre Tú; el recíproco y el no recíproco. El recíproco se usa teniendo en cuenta la relación de intimidad; familiar o amigos, pero también con desconocidos. Por otra parte, el tú no recíproco se usa cuando alguien se dirige a un inferior; en

⁹ La traducción es personal. Los paréntesis son de aclaración más no se encuentran en el documento citado

¹⁰ Es traducción personal, pero se escribe en prosa y no a manera de esquema. Aquí se hace una explicación de las relaciones.

escala social o de poder, relación en la que este último deberá responder con usted.

4.2. Las formas de tratamiento entre lo social y lo cognitivo

Lo planteado en el capítulo tres, nos lleva a considerar que cuando interactuamos con otros asumimos un papel de acuerdo a cómo lo tenemos representados. Esta representación nos relaciona con la noción de contexto cognitivo la cual asociamos al concepto de conocimiento compartido propuesto por Escandell (1998).

Cuando se estudian los comportamientos lingüísticos, como afirma Moya (2001) es importante tener claridad sobre el contexto. Éste se ha constituido como objeto de estudio en diferentes campos de la lingüística en el que se destaca más recientemente, la noción de Contexto Cognitivo sobre el cual se sustenta esta investigación.

Moya, 2001, hace un recorrido por los diferentes campos de la lingüística que le permite tener unos elementos generales de la noción de contexto; desde lo más tradicional hasta lo más reciente. Es desde la última perspectiva; con la visión del contexto más allá de lo puramente físico, centrada en el contexto cognitivo, desde la cual se orienta gran parte del análisis de las formas de tratamiento pronominal tú y usted. La perspectiva es la de la corriente cognitiva trabajada por Sperber y Wilson quienes, citados por Moya (2001) sostienen que el contexto es “una construcción psicológica dada por el subconjunto de los supuestos que el oyente tiene sobre el mundo y que emplea en la interpretación de enunciados.” (p.153). Por esta razón, es que como hemos sostenido anteriormente, está relacionado el Contexto cognitivo con el conocimiento adquirido. Sólo que la noción de contexto cognitivo no sólo tiene en cuenta el conocimiento sino también supuestos, creencias, representaciones, la cultura. Pero este contexto, como afirma Moya (2001), “no viene dado de antemano, sino que el destinatario lo escoge en cada momento” (p.153).

A diferencia de como suele considerarse en las teorías de la comunicación, el contexto cognitivo trasciende lo externo; no viene dado de afuera hacia dentro sino viceversa. No obstante, se nutre de la experiencia de las formas de leer el mundo para interiorizarlo, es construir realidades; entendidas éstas como una interpretación de lo real.

Desde el campo socio-cognitivo, Moya (2001) destaca la postura de van Dijk (1999) para quién el contexto tiene unos elementos constituyentes que son: "... los participantes en el habla, su estructura interna y la caracterización temporoespacial, entre otros..." (p. 158). Para nuestro estudio se tienen en cuenta los participantes; Emisor destinatarios (Docentes universitarios y su red social) mientras que la estructura interna la asumimos teniendo en cuenta el conocimiento adquirido, los supuestos y creencias que como presenta Moya (2001) son considerados por van Dijk (1999).

En el campo de la pragmática, se resaltan los planteamientos centrales de Escandell (1998) quien en su texto *Cortesía y Relevancia*, también desde lo cognitivo, expone la consideración que "nuestro comportamiento social refleja la existencia de un conocimiento que lo sostiene". (p.19) Éste hace referencia a un conocimiento estructurado y organizado producto no sólo de una interacción del hablante con su entorno, y en situaciones concretas de comunicación, sino también de las mismas representaciones que de su mundo ha interiorizado. Por tanto, para estudiar las formas de tratamiento como tema de la cortesía es necesario revisar la importancia del contexto cognitivo desde el cual los hablantes representan los elementos del contexto social que viven.

Para abordar la cortesía desde lo cognitivo, Escandell empieza tratando la relación cortesía e inferencia siguiendo los postulados de Brown y Levinson (1987) donde apoyados en las máximas de Grice sostienen que un hablante sigue fundamentos racionales para poder tener una comunicación eficaz. Por tanto, sostiene

Escandell (1998, p. 5) que si el principio de cooperación se basa en la inferencia y si el efecto cortés nace de una implicatura, entonces, la cortesía está basada en la indirección por lo que a mayor camino inferencial hacia la implicatura mayor grado de cortesía transmitido.

Esta reflexión resalta la importancia del contexto cognitivo. Este, según el Diccionario del Instituto Cervantes, se entiende como “el conocimiento del mundo que poseen y comparten los hablantes, así como las intenciones que persiguen en su acto comunicativo o que presuponen en su interlocutor”¹¹. Permite que los interlocutores en una situación comunicativa, por el hecho de compartir ciertos referentes, puedan comprenderse y aplicar normas de cortesía compartidas. Sin embargo, Escandell resalta el hecho de que si bien las máximas se consideran universales y que los mecanismos de cortesía las explotan, no se puede descuidar el hecho de que existe una diversidad cultural que influye en la interpretación y en la aplicación de las máximas. Es decir, lo que para una cultura puede resultar una ofensa, para otra es una cortesía. Para explicar esto, Escandell (1998) se apoya en el ejemplo del famoso enunciado ¿Me puedes pasar la sal? Y dice que mientras para algunas culturas más que una pregunta es la petición de un favor para otras, como la tailandesa, sería una descortesía puesto que el emisor estaría poniendo en duda la capacidad para hacer la acción.

Lo anterior, hace reflexionar a Escandell que todo no es cuestión de inferencia, desde una perspectiva general, sino que también influyen las convenciones. Por tanto, las diferencias culturales determinan las condiciones de uso y la interpretación de un enunciado lo que sustenta el hecho de que los mecanismos de cortesía no son universales(1998, p.10) Sostiene entonces, que desde la teoría de la relevancia se puede explicar esto, pero desde la noción de contexto que manejan Speber y Wilson quienes lo conciben como: “... un subconjunto particular de supuestos que el oyente utiliza para la interpretación de un

¹¹ Cuando se habla de contexto en la comunicación se debe considerar no sólo el espacio físico. La noción de contexto implica lo físico, lo cultural, lo histórico. En este caso queremos resaltar también el contexto cognitivo que retoma Escandell (1998) asociado a conocimiento adquirido.

enunciado...”(Escandell, 1998, p.13) visto así, se trata de un contexto interno del cual el oyente se vale para hacer sus interpretaciones, pero, como afirma Escandell, no es una selección arbitraria orientada por el principio de relevancia que permitan una interpretación relevante “...en la que los efectos cognitivos (el beneficio)y esfuerzo de procesamiento (Coste) se encuentren en una relación óptima.” (p.13).

A partir de lo presentado anteriormente, Escandell (1998) plantea las ventajas que tiene el contexto cognitivo para la cortesía. Por un lado, permite un análisis unificado de factores externos y referentes internos usados por el oyente para la interpretación y por otro, permite predecir las diferencias en la interpretación de un mismo enunciado por parte de dos interlocutores.

Estas ventajas sustentan que tanto la percepción individual como la diversidad cultural, son determinantes en la interpretación de un enunciado puesto que existe una raíz individual, producto de la experiencia individual, y una colectiva, que obedece a representaciones compartidas, producto de la experiencia cultural, y ambas marcan diferencias en las formas de asumir lo cortés. Esta relación produce lo que Escandell (1998) denomina efecto contextual y que se constituye en la base de su tesis sobre el conocimiento adquirido que se requiere en asuntos de entender la relación cortesía y relevancia.

El conocimiento adquirido se entiende como los supuestos requeridos para la interpretación de un enunciado y una norma cultural que la determine. A partir de aquí, Escandell concibe la cortesía como “... un efecto que depende de los supuestos que un individuo tiene acerca del comportamiento social...”(1998, p.15) es decir, para saber si un enunciado es cortés o no se necesita saber qué determina al respecto la cultura en que se emite; no basta con inferirlo a partir de principios racionales universales. Este conocimiento tiene en cuenta, por tanto, el conocimiento de los usos convencionales, de formas de comportarse y de

expresiones lingüísticas. Esta relación es lo que en trabajos especializados llaman “cortesía social” (1998, p.16).

Esta investigación no se queda reducida en la denominada cortesía social puesto que como afirma Escandell (1998) “... lo cortés no se reduce a manejar adecuadamente un número de expresiones más o menos convencionales o ritualizadas...” (p.16) es importante otra dimensión de la cortesía que reconoce la situación social y el valor de la cultura.

El conocimiento adquirido lo relacionamos con el contexto cognitivo que según Escandell (2006) se analiza teniendo en cuenta las representaciones compartidas que son representaciones internas entendidas “como proposiciones en las que el individuo recoge su visión del mundo, de los demás individuos y de sus propias creencias. (p.183) y por los factores externos que son los contenidos transmitidos lingüísticamente relacionados con el contexto cultural: creencias compartidas, normas de cortesía, adecuación del lenguaje.

Escandell (1998) sostiene, al respecto, que se deben considerar la identidad social del destinatario; edad, sexo, relación de parentesco con el emisor, entre otros. Los cuales deben tenerse en cuenta por parte de los emisores al momento de dirigirse a sus destinatarios. Al final de su texto “Cortesía y Relevancia”, presenta las implicaciones de su enfoque las cuales se pueden resumir como sigue a continuación.

Las diferencias en los enunciados corteses se dan no tanto por violar alguna de las máximas universales sino que están contruidos desde supuestos culturales, por lo que la noción de contexto es determinante en su variación. De allí, que asumir una noción de contexto cognitivo permite relacionar supuestos internos e individuales con supuestos externos colectivamente compartidos lo que sustentaría una pragmática cognitiva de la acción social dado que los aspectos sociales y situacionales se proyectan en estructuras mentales.

Aunque se conciba el conocimiento como fruto de la capacidad mental del individuo y sea la misma de otro ser humano, es importante la experiencia que éstos tengan en el mundo que habitan y las convenciones culturales que en éste se tengan. Esto explica los diferentes estilos de interacción social que existen así como hay diferentes idiomas.

La cortesía es concebida, entonces, como una cuestión de adecuación social. Por tanto, dada la adecuación de la cortesía, se puede decir que hay reglas que la orientan aunque éstas no se marquen tanto o que sólo los hablantes y destinatarios se percaten de ellas cuando hay una violación o ruptura. Por último, es importante destacar que el reconocimiento de la importancia de la diversidad cultural no se contrapone con la motivación racional ni negaría el desarrollo de una teoría de la cortesía "...acerca de la facultad específica de la cognición social (...) cuya tarea sería dar cuenta de la base, estructura y propiedades del conocimiento que gobierna la interacción social."(Escandell, 1998, p.21).

Para nuestro estudio los aportes de Escandell (1998, 2003 y 2005) son claves porque de manera integrada se puede hacer un análisis del fenómeno desde la articulación de los postulados de esta autora con relación a los estudios de la Cortesía. En párrafos anteriores, nos hemos centrado en la situación comunicativa; con los componentes materiales y relacionales, en la relaciones internas de los hablantes que posibilita el abordaje de la Cortesía a partir de lo cognitivo, y sus implicaciones en lo social. Se revisará, ahora, una de las categorías principales; la Distancia Social entendida por Escandell (2005) como "...la relación existente entre el emisor y el destinatario, tal y como lo definen las propiedades de los individuos, tanto las físicas o intrínsecas (sexo, edad,) como las sociales (poder relativo, la autoridad...)" (p.57) hace también relación a lo cultural que influye en las relaciones interpersonales.

Para comprender la Distancia Social, Escandell (2005) considera dos ejes, que relacionamos con el horizontal y el vertical trabajados por Brown y Gilman (1960), estos son:

a) **Eje de Jerarquía** que se explica desde las relaciones asimétricas y simétricas que se da en las situaciones donde el Emisor y el Destinatario no se encuentran en un mismo estatus social que los pone en tensión desde la idea de poder. Este eje se estudia desde dos subcategorías; las características inherentes como el sexo, la edad (Escandell, 2005, p. 58) y los Roles Sociales definidos como “funciones atribuidas por la sociedad a los individuos en relación con el papel que desempeñan cada uno dentro de un grupo” (p. 59). Para el caso de la red Social de docentes estudiada en nuestra investigación, serían; docente, jefe, estudiante, secretaria, entre otros.

b) **Eje de familiaridad:** representado con la horizontalidad de las relaciones se expresa en dos criterios; el grado de conocimiento previo. Lo relacionamos aquí con el conocimiento adquirido planteado por la misma Escandell (1998) en su texto Cortesía y Relevancia. El otro criterio es el grado de empatía definido por si hay o no simpatía entre emisor y destinatario. La distancia Social será menor o mayor dependiendo del conocimiento y de la empatía; mayor conocimiento y empatía; menor distancia y viceversa.

4.3. La categoría de actitud para el estudio de las formas pronominales de tratamiento.

Los hablantes de una lengua no sólo hacen uso de la misma sino que así como para determinar qué hablan y cómo lo hacen tienen en cuenta quién es su destinatario, cuál es el tema y el contexto cognitivo, así mismo, dan valor a lo que usan. Asumen actitudes frente a la lengua, emiten juicios de valoración, entre otros. Esto ha llevado a que los estudios en el campo de la Lingüística, la pragmática y otras interdisciplinas no se centren sólo en lengua y habla desde el uso sino también en la evaluación de las mismas. De allí que surjan teorías de

valoración lingüística como la sustentada por Kaplan (2004) donde se presentan fundamentos sobre la evaluación que consideran las actitudes sobre la lengua.

La valoración es entendida por Kaplan (2004) como “la construcción discursiva de la actitud y de la postura intersubjetiva... que incluye todos los usos evaluativos del lenguaje...” (p.58). Esta construcción es la que se evidencia en juicios sobre la misma lengua que se exteriorizan con las realizaciones lingüísticas. Para el caso de esta investigación, los hablantes expresan actitudes frente a una u otra forma pronominal asociada al contexto cognitivo, a la distancia social (estos dos últimos elementos no los expone la teoría de la valoración, pero son justamente articulables para comprender los términos de la valoración en el problema de las formas pronominales de tratamiento).

Los subsistemas de la valoración son la actitud, el compromiso y la gradación. En este estudio se trabajó sólo con la actitud que también es abordada por otros autores, además de Kaplan, como: Baker, 1992; Lynn y Fitz, 1987, entre otros. En primera instancia, precisemos qué se entiende por actitud en general en el campo sociolingüístico, y luego nos concentraremos en la actitud lingüística específicamente desde Kaplan (2004) puesto que ella la trabaja desde el plano pragmático centrado en lo cognitivo.

Para Baker (1992) la actitud “es un constructo hipotético empleado para explicar la dirección y persistencia de la conducta humana” (P.10) Funciona como principio rector de una evaluación del uso de la lengua. La actitud debe inferirse de las expresiones literales que por medio de juicios, uso de adjetivos, entre otros, se evidencia una evaluación.

Hernández (s.f.) citando a Lynn y Fitz, resalta el concepto y las implicaciones de la actitud entendida como:

“ una herramienta útil para observar orden y consistencia en lo que la gente dice, piensa y hace, de modo que, dados ciertos comportamientos, se puedan llevar a

cabo predicciones sobre otros comportamientos futuros. Una actitud no es algo que se pueda examinar y medir del mismo modo que las células de la piel o el ritmo de pulsaciones de una persona”. (p.29)

Por lo anterior, es justamente desde una exteriorización lingüística o de actos que se expresan juicios de valor ya sea explícita o implícitamente. Por ejemplo con el uso de adjetivos calificativos, expresiones que evidencian la valoración como por ejemplo decir: *“El pronombre **tú** más que todo en confianza (inf.3m), “cuando hablo utilizo el **usted** con un determinado tono, que inmediatamente marca la diferencia”, te dice: “Ey **tú**, ven acá”, o “fulano, cómo estás, ey”; *te trata de determinada manera, que no es la manera apropiada en el momento.”* (Inf. 1m). Con estos ejemplos se puede ver la valoración que dos hablantes tienen frente al tú, para relación de cercanía o familiaridad y el usted para eje de jerarquía y manifestar lejanía o poder.*

Hernández sostiene que las actitudes “son una actividad cognitiva, si bien formulada mediante una actividad social, el cambio en las actitudes tiene lugar lenta y gradualmente, y en función de las necesidades y motivos individuales y de las situaciones sociales como son los ciclos de vida y sus modos”. (p. 31) y muchas veces está influenciada por lo que el contexto ofrece, por las creencias por lo que se nos enseña en casa como lo propone el informante 1m *“en el hogar uno debe aprender a usar esas formas de tratamiento”*.

Para la teoría de la valoración, según Kaplan (2004) parafraseando a White, el uso evaluativo del lenguaje se hace para establecer tres posicionamientos; actitudinal, dialógico e intertextual. En esta investigación nos centramos en el actitudinal con el cual se indica una valoración positiva o negativa y se relaciona con aprobación o asignación de culpa o responsabilidad frente un objeto, circunstancia situación, lengua (Kaplan, 2004, p.59)

La actitud como subsistema de la valoración se puede relacionar con sistemas de valores internos o culturales; es una evaluación intersubjetiva que trasmite valoración positiva o negativa sobre algo, en este caso el uso de una u otra forma de tratamiento, tú y usted, que puede invitar a otro a hacer también su evaluación. Las subcategorías que según Kaplan (2004) la soportan son: el afecto, el juicio y la apreciación.

El afecto está centrado en la evaluación de los fenómenos, el juicio sobre la conducta a tendiendo normas institucionalizadas y la apreciación concentra la evaluación en cuanto procesos, objetos, textos. En esta investigación se realiza el análisis de esta categoría, actitud teniendo en cuenta las expresiones de los docentes sujetos de estudio.

Según Kaplan (2004) la actitud puede ser explícita o implícita. La primera se expresa a través de frases que transmiten una evaluación positiva o negativa. La implícita es más compleja y depende también de quien interpreta quien debe aportar desde sus creencias y representaciones y lecturas de contexto.

Con relación a las categorías que soportan la actitud Kaplan plantea los siguientes cuadros:

APECTO		
Categorías	Evaluación	
	Ejemplos Positivos	Ejemplos Negativos
Felicidad/infelicidad	Feliz, alegre, jubiloso, optimista	Triste, deprimido, miserable, angustiado
Seguridad/inseguridad	Confiado, seguro, tranquilo, sereno	Ansioso, preocupado,

		inseguro, intranquilo
Satisfacción/insatisfacción	Interesado, absorto, gustar	Cansado, aburrido, exasperado, odiar

(Kaplan, 2004, p. 62)

Se pueden usar adjetivos, adverbios que expresen circunstancias, especialmente de modo, procesos (verbos) entre otras categorías gramaticales que evidencien evaluación. El *afecto* de acuerdo con Kaplan (2004) puede ser autoral o no autoral; el primero es cuando la expresión evidencia la primera persona y la segunda es cuando se expresa en tercera persona. Ejemplo: Autoral: “yo generalmente uso el pronombre **usted** cuando...” (Inf. 3m) no autoral: “hay momentos en que una persona de menor rango trata como de abusar dentro de la relación (inf. 1m).

El *juicio* también tiene establecidas sus subcategorías que son; la estima social y la sanción social:

JUICIO		
ESTIMA SOCIAL		
	Ejemplo positivo <i>(admiración)</i>	Ejemplo negativo <i>(crítica sin implicaciones legales)</i>
Normalidad	Corriente, común, normal, afortunado/a, moderno/a	Excéntrico/a, extraño/a, raro/a, desafortunado/a anticuado/a
Capacidad	Habilidoso, inteligente, intuitivo/a, atlético/a, fuerte	Inhábil, lento/a, tonto/a, torpe, débil

Tenacidad	Heroico/a, valiente, confiable, infatigable y perseverante	Cobarde, apresurado/a, no confiable, distráido, perezoso/a
SANCIÓN SOCIAL		
	Ejemplo positivo	Ejemplo negativo
Veracidad	Sincero/a, honesto/a, genuino/a, franco/a, directo/a	Deshonesto/a, mentiroso/a, inauténtico/a, manipulador/a
Integridad Moral	Moral, bondadoso/a, respetuoso/a de la ley, sensible, justo/a	Inmoral, malvado/a, corrupto/a, cruel, injusto/a

(Kaplan, 2004, p. 64)

Kaplan (2004) advierte que los ejemplos no determinan que ese es necesariamente la palabra que debe usarse o que necesariamente expresa ese tipo de juicio sino que depende en contexto en que se produce y la parte del enunciado en que se encuentre.

La tercera categoría de la actitud es *la apreciación* la cual se encuentra ejemplificada en la siguiente tabla:

APRECIACIÓN		
	Positiva	Negativa
REACCIÓN Impacto	Cautivador/a, llamativo/a, atractivo/a, agradable, conmover/a.	Aburrido/a, tedioso/a, ascético/a, pedante y soso/a
REACCIÓN	Hermoso/a, espléndido/a,	Feo/a, repulsivo/a,

Calidad	encantador/a.	repugnante
COMPOSICIÓN Balance	Balanceado, armonioso/a, simétrico/a, proporcionado	Desbalanceado/a, discordante, desproporcionado/a, asimétrico
COMPOSICIÓN Complejidad	Simple, elegante, detallado/a, preciso/a, intrincado/a	Extravagante, monolítico, simplista, impreciso/a,
VALUACIÓN	Profundo/a, innovador, original, único/a, exigente	Superficial, insignificante, reaccionario/a, conservador/a

(Kaplan, 2004, p. 66)

El afecto es más personalizado que el juicio y la apreciación puesto que estos dos presentan similitudes porque se dirigen a la entidad evaluada más que al sujeto evaluador (Kaplan, 2004, p. 67)

Si bien la teoría de la Valoración es más usada en análisis de discurso, consideramos posible ajustar algunos aspectos a nuestros estudios dado que el objeto de análisis son conversaciones principalmente donde el hablante expone su postura frente al fenómeno estudiado; esto en el caso de la entrevista se profundiza aún más. Algunas de las categorías no son estudiadas a profundidad porque no son pertinentes para el estudio.

5. METODOLOGÍA PARA EL ANÁLISIS DE LAS FORMAS PRONOMINALES DE TRATAMIENTO

Para el proceso de investigación que permitiera dar respuesta a los interrogantes y la consecución de los objetivos propuestos, se utilizó una metodología cualitativa, principalmente, donde el valerse de un cuestionario sirvió como punto de partida para el análisis de las formas de tratamiento usadas por la red social en estudio.

Dentro de la comunidad de habla cartagenera, se tuvo en cuenta una red social de docentes universitarios. Se considera una red puesto que todos los docentes pertenecen a la misma Facultad y aunque algunos tienen formación en diferentes disciplinas, comparten espacios; sala de docentes, asisten regularmente a las mismas reuniones de comité de investigación, comité curricular. Asimismo, cuando se hacen capacitaciones generales coinciden en estas, además comparten otros espacios como la cafetería, y algunos mantienen vínculos personales que les permiten compartir fuera de la Universidad; restaurantes, hogares, reuniones sociales y académicas. Estas relaciones los hacen ser una red que les permite interactuar entre sí y con otros miembros de las redes de cada docente; familia, colegas.

Como la intención del estudio se centra en revisar el fenómeno de las formas de tratamiento en Cartagena, se tuvo en cuenta para una muestra del mismo que todos los docentes fueran cartageneros. Este fue uno de los criterios de inclusión y exclusión en la selección de la muestra dado que dentro de la población había docentes en la red general que no eran cartageneros. La facultad en el momento del estudio contaba con 48 docentes con diferentes contratos; medio tiempo, tiempo completo y catedráticos. Se seleccionó la muestra principalmente entre los docentes de medio (11 docentes) y tiempo completo (8) que en total eran 19. Los 10 seleccionados fueron los 8 de TC uno de medio tiempo y uno catedrático. Estos permanecían más tiempo en la universidad, por ende, compartían más entre sí. Sólo el informante 3m era catedrático, pero con un número considerable de horas

cátedras, cercanas al medio tiempo. 6 de ellos eran del mismo programa por lo que coincidían más en reuniones curriculares y en otros espacios como la hora del almuerzo en los cuales 4 casi siempre compartían consolidando un vínculo más cercano donde muchas veces departían fuera de lo laboral.

Teniendo en cuenta la población, 10 docentes para ser analizados constituye una muestra representativa, además, porque el objeto de análisis fueron las conversaciones e interpelaciones que permiten revisar el uso en otras personas más allá de la muestra misma. Puesto que refirieron sus formas de tratamiento con otros miembros. En total, se estudiaron a 10 docentes, pero éstos suministraron información sobre cómo se daban las formas de tratamiento en las relaciones que tejen con otras personas de su red social. Por ejemplo; se tejen contactos cotidianos con jefes, secretarias, personas del servicio doméstico, en sus hogares, de servicios generales de la universidad donde laboran, dependientes, vendedores. Se articulan, así, sus relaciones en el trabajo y fuera de él. Esto no quiere decir que durante la investigación nos trasladáramos a sus otros entornos, sino que revisando sus cuestionarios y entrevistas, conversaciones, nos hacen referencias a ellas.

Para la selección de la muestra, se hizo un muestreo no probabilístico basado en el juicio del investigador quien preestablece un criterio de forma intencionada, pues tiene conocimiento de los casos porque hace parte de la red. El muestreo se hizo, entonces, por propósito donde se escogieron casos específicos a mediana escala.

En una primera fase, se selecciona la muestra de 10 docentes; 6 de sexo femenino; 4 de masculino. Se define que el objeto de análisis serán las conversaciones e interpelaciones de los docentes contrastado con los resultados del cuestionario y la entrevista. Puesto que en situaciones reales de comunicación, el hablante de una lengua se muestra más espontáneo. Los docentes informantes

dieron su consentimiento para usar el cuestionario y para ser grabados en diferentes situaciones sin que tuvieran que ser advertidos antes.

En una segunda fase se entrega el cuestionario de PRESEEA adaptado teniendo en cuenta las características de la red. Por ejemplo; se incluyen relaciones como compañero docente (cercano y lejano), Jefe Decano, Jefe Coordinador, estudiante, secretaria de dependencia y no de la dependencia, otros coordinadores, dependientes de cafetería. Puesto que estos sujetos hacen parte de su red social; se relacionan cotidianamente en el ámbito laboral que les permite crear sus propios grupos, estatus, entre otros.

El cuestionario solicitaba datos como edad, estrato socioeconómico, lugar de residencia para mirar correspondencias con sus elecciones de tratamiento. En este se preguntaba por qué forma de tratamiento usa para dirigirse a 31 destinatario entre Familiares, desconocidos, compañeros, otros conocidos. Con este instrumento se pudo responder a los objetivos específicos 1 y 2, principalmente, pero cabe resaltar que se relacionó con sus respuestas a la entrevista.

Cada docente después de haber resuelto el cuestionario, era entrevistado con base en sus respuestas, de allí que no era una entrevista estructurada sino que en términos generales, se particularizó para ampliar información que el cuestionario no permitía precisar. Sin embargo, había unas preguntas bases (ver anexo 2) que estaban orientadas para evidenciar las percepciones sobre el uso de las formas de tratamiento. Dado que se hicieron las entrevistas como un conversatorio, básicamente, las respuestas de los informantes se constituyeron en material de análisis de conversaciones.

Simultáneamente a la realización de las entrevistas se fueron realizando las grabaciones que se acompañaban, regularmente de un cuaderno de notas donde se relacionaban: entorno, clase de destinatario, elementos paralingüísticos como gestos, tonos que contribuyeron al análisis en cuanto precisaban usos, tipos de

actos, de intenciones que con solo el contenido proposicional explícito no se comprendería.

La tercera fase fue de transcripción y codificación de la información; tanto de los informantes como de la clasificación; conversación o interpelación. Se obtuvieron 53 grabaciones entre las dos formas de objetos de análisis, sin embargo, solo pudieron transcribirse desde la 19 a la 53 excluyendo de la 20 a la 24 porque no pudo aislarse el ruido así que fueron incomprensibles. (Ver anexos 3 y 4)

Dado que los informantes eran entre género masculino y femenino; se enumeraron del 1 al 4, los hombres agregando la letra M (1m, 2m, 3m, 4m) y del 1al 6 las mujeres agregando la letra f (1f, 2f, 3f, 4f, 5f y 6f).

Luego de la transcripción de las entrevistas y las conversaciones e interpelaciones se seleccionaron fragmentos, diálogos, enunciados donde se distinguían las categorías de análisis; tú, usted o formas que los inferían por la conjugación verbal, u otros pronombres como reflexivos (se, te) y posesivos (tu, su) que son de segunda persona. Se subrayaron estas formas como también expresiones que aunque no aparecían marcas se relacionaban con las categorías estudiadas. Por ejemplo; marcas de Distancia social por familiaridad o jerarquía, frases que permitían inferir el contexto cognitivo, el conocimiento adquirido como: *“uso el pronombre **usted** cuando sé que la persona es de un rango mayor al mío por lo menos, por ejemplo si es un jefe o una persona mayor a la cual no conozco”* (Inf. 5 m), *“yo sin ser una persona osca o cualquier otra cosa, pues cuando hablo utilizo el usted con un determinado tono, que inmediatamente marca la diferencia”, “hay personas con las que definitivamente, no se puede entrar en confianza, por su manera de ser abusiva; entonces, cuando al emplear lo que llamo el “tacto psicológico”, yo descubro que es una persona que en un momento determinado, en cualquier circunstancia, puede darte un tratamiento indigno, inmediatamente de esa forma yo evito la confianza con la persona”* (Inf.1m)

El conocimiento adquirido asociado con el contexto cognitivo, por ser de naturaleza interna del sujeto, no siempre se presentan explícitamente por lo que se debieron deducir de frases asociadas a elementos paralingüísticos; tonos, gestos, miradas, entre otros.

El enfoque de la investigación es descriptivo y explicativo. Teniendo en cuenta que el habla cobra vida en el contexto sociocultural en el que se produce, se hizo necesario analizar el contexto por lo que su descripción sirvió de apoyo a las conversaciones y las interpelaciones.

El estudio es descriptivo y explicativo porque como afirma Silva- Corvalán (2001): “el paradigma metodológico que se identifica más fácilmente con estudios sociolingüísticos es aquél cuyo objetivo es la descripción y la explicación...” (P.39) Descriptivo porque documenta el fenómeno de las formas de tratamiento basado en la observación de las situaciones en las que se producen las conversaciones y las interpelaciones donde los hablantes usan los pronombres *tú* y *usted*. Explicativo porque explica los factores o fuerzas que causan el fenómeno y cómo se relacionan éstos para dar como resultado la variación en el uso de los pronombres.

La estrategia metodológica empleada, se basó en los estudios socios pragmáticos sobre la cortesía. Del fenómeno se analizan patrones de interacción social de una red social donde los roles asumidos por los sujetos determinan el uso de la lengua con relación a las formas de tratamiento. Además, la investigación se inscribe dentro de la lingüística funcional que tiene en cuenta los actos de habla enmarcados en contextos de situación que influyen en el uso de la lengua, y desde este paradigma la estrategia etnográfica es asumida como parte de su método de investigación.

Dado que el interés del estudio, estuvo centrado en el análisis de si la Distancia Social y el Contexto Cognitivo inciden el uso de los pronombres *tú* y *usted* se

determinó el sitio teniendo en cuenta los roles que sus integrantes asumen para dar cuenta del fenómeno de las formas de tratamiento, que no sólo está influenciado por variables sociales sino también por lo que hacen los hablantes (Docentes universitarios)

Para la recolección de los datos se asumieron las siguientes técnicas e instrumentos:

La **grabación** de las conversaciones e interpelaciones de la red social en estudio que se complementaron con la observación sistemática y de las entrevistas a los informantes.

La **observación** fue participante dado que la investigadora hace parte de la comunidad estudiada y estuvo involucrada, mesuradamente, en las actividades que realizaban los sujetos estudiados. Resultó una técnica clave puesto que como afirma Duranti (2004) "... no se espera que las generalizaciones sobre las instituciones locales se basen exclusivamente en la información recogida de las palabras de los informantes, sino que está respaldada en todo momento por las propias observaciones que el investigador de campo haga de la conducta real de los individuos." (P.132) Esta técnica permitió ampliar el análisis de las conversaciones y soportar así, lo concerniente a motivaciones y actitudes sobre las formas de tratamiento.

La encuesta (cuestionario con preguntas cerradas de escogencia dicotómica entre tú y usted, y preguntas abiertas para reforzar las selecciones de una u otra forma)

Para complementación del método se hizo una adecuación del modelo de encuesta propuesto por el grupo PRESEEA, coordinado por Francisco Moreno Fernández, para estudios sobre forma de tratamiento, cuyo objetivo es la recolección de información acerca del tratamiento dado a las personas con las cuales los sujetos de estudio interactúan dependiendo su rol.

Para la validación de la investigación se tuvieron en cuenta los criterios trabajados por la investigación cualitativa en cuanto al principio de triangulación dado que se analizaron los resultados obtenidos de la observación y se revisó la información también desde la perspectiva de los informantes para obtener una visión desde diferentes ángulos.

La entrevista

Se hizo de la forma como lo hacen los antropólogos lingüistas donde no se parte de un cuestionario estructurado, pero estuvo centrada en temas específicos, después de haber leído y revisado las encuestas donde los hablantes evidenciaban los usos de los pronombres en situaciones comunicativas específicas (Duranti, 2004 p.154).

Permitió la interacción durante el trabajo de campo y como afirma Duranti (2004): “...la entrevista podría ser un instante decisivo para obtener información cultural de fondo que les permita comprender los intercambios lingüísticos específicos que son objeto de su estudio...” (p. 148) porque se podía dar el caso, y de hecho así ocurrió reiteradamente, que durante la observación no se recojan los datos suficientes que se necesitan para el análisis completo del fenómeno. A través de la entrevista pudimos indagar sobre el fenómeno en las relaciones que los hablantes de la red social estudiada entablan con otros que no pueden ser observados.

Para el análisis de los datos fueron seleccionadas muestras del corpus con el fin de hacerlo en función de los objetivos específicos; actitud lingüística, usos, elementos y componentes de la situación comunicativa y en general revisar las categorías de análisis.

Categorías de análisis

Categoría	Subcategoría	Indicadores
Cortesía	Formal	Imagen negativa - Uso del usted para reforzar su imagen

		<ul style="list-style-type: none"> - Percibir el uso del tú como falta de respeto - Uso del usted en actos directivos - Uso de usted en actos exhortativos
	Informal	<p>Imagen positiva:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Uso del usted para mostrar imagen positiva frente al destinatario. - Uso del tú para mostrar empatía
Distancia Social	Eje de Jerarquía	<ul style="list-style-type: none"> - Características Inherentes: Edad (uso de usted en personas mayores, uso de Tú en personas de la misma edad o menores) sexo (uso de usted en personas de sexo contrario.- Uso de tú en personas del mismo sexo, Uso intercalado entre tú y usted sin importar el sexo)

		<ul style="list-style-type: none"> - Roles sociales (Simétricos y asimétricos) el papel que desempeñan cada uno dentro de un grupo: Decano, jefe dependencia, secretaria, estudiante, docente. - Uso de usted para dirigirse al Decano u otro jefe - Uso de usted para jefes de otras dependencias - Uso de tú para jefes de la misma dependencia - -Uso de tú para referirse a secretaria dependencia - Uso de usted secretaria de otra dependencia. -
	Eje de familiaridad	<p>Grado de conocimiento previo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alto: Amigos, compañeros (as) compañeros que más se relaciona

		<ul style="list-style-type: none"> - Medio: Compañeros de otra dependencia - Bajo: Docentes otras dependencias - Compañeros misma dependencia menor tiempo de conocido <p>(Conocido / no conocido, cercano/no cercano, familiar/no familiar, amigo/no amigo, Compañero/ no compañero)</p> <p>Grado de empatía interlocutor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alto - Medio - Bajo: docentes otros programas - Docente otra facultad - Empleados servicios generales nuevos <p>(Simpatía/no simpatía)</p>
<p>Contexto Cognitivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Factores internos Conocimiento, creencias, representaciones - Factores externos: Valores culturales 	<ul style="list-style-type: none"> - Representaciones compartidas. - También se relaciona con las características inherentes presentes en la distancia social; la edad, el sexo. - Contexto cultural:

		creencias compartidas, normas de cortesía, adecuación del lenguaje
Formas pronominales de tratamiento	Tú	Semántica de solidaridad: confianza, familiaridad, igual función, Otros: mayor tiempo de conocerse y tratarse, menor edad, igual edad. Mayor edad, pero más familiaridad
	Usted	Semántica de poder: Mayor edad, mayor rango, función, mostrar Otros: Respeto, solicitar respeto, mostrar enojo, para reprender
Actitud	Afecto Juicio	Emociones: caracterización de fenómenos; la variación del uso en la forma de tratamiento pronominal. Normas sociales: Evaluación de la conducta frente al uso del tú y el usted
	Apreciación	Evaluación de personas, textos, procesos o

		constructos: las producciones y usos de los hablantes.
--	--	--

6. ANÁLISIS DE LOS DATOS

6.1. Actitudes de una red social de docentes sobre el uso de las formas de tratamiento.

La red social de docentes universitarios estudiada participó en la investigación a través de la aplicación del cuestionario adaptado de PRESEEA, la realización de una entrevista y la grabación de conversaciones e interpelaciones entre los mismos miembros. Las técnicas y los instrumentos se aplicaron con la intención, especialmente, de analizar sus formas de tratamiento con relación al tú y al usted, específicamente, pero antes de profundizar en esos resultados se consideró necesario tomar del corpus obtenido información que nos permitiera evidenciar las actitudes de los hablantes sobre el uso de estas formas de tratamiento.

Las concepciones, percepciones, imaginarios y actitudes que los hablantes de una lengua tienen sobre el mismo lenguaje que usan sobre sus producciones, es importante para analizar, en este caso, sus formas de tratamiento. Dependiendo de cómo perciban una forma así determinan su uso; cómo, cuándo y dónde. Por ejemplo; entre los informantes Inf.1m e Inf 5m, existe una marcada diferencia en el uso de tú y usted. Para el primero es indiferente cómo lo traten, de hecho responde “*me da igual*” (ver respuesta en Cuestionario PRESSEA) Sin embargo, el segundo considera importante que pronombre usan para tratarlo: “*...debido a que soy profesor, no me gusta que los estudiantes me tuteen sin conocerme bien, la verdad no...*” Por su parte el Inf. 3m afirma que muchas veces usa el Usted para que le devuelvan ese trato. Las percepciones contribuyen al análisis desde el conocimiento adquirido que establece un vínculo más intrínseco, y no expresamente extrínseco como la mayoría de los estudios en cortesía revelan. Pudimos reafirmar que la Distancia social influye en la forma de tratamiento, pero la fuerza que tiene el contexto cognitivo se acrecienta, por lo que con la

percepción tenemos un sustento que motiva una u otra forma de tratamiento (Tú o Usted).

Las percepciones más comunes en la red se expresan en las siguientes relaciones dicotómicas, donde para la primera categoría se usaría *tú* y para la segunda *usted*: conocido/desconocido, subalterno/superior y cercano/lejano. Veamos algunas expresiones:

“Bueno, yo generalmente uso el pronombre usted cuando sé que la persona es de un rango mayor al mío por lo menos, por ejemplo si es un jefe o una persona mayor a la cual no conozco, eso para el uso del pronombre usted”. (Entrevista personal (entrevista informante 4M).

“El pronombre tú más que todo en confianza, cuando sé que es una persona conocida; un amigo por ejemplo” (informante 4M)

Informante 1m:

- *“... pues es mejor, cuando no se sabe con quién se está tratando, manejar el usted, en particular yo lo hago.”*
- *“Bueno, dentro de mi experiencia familiar, el tú es la norma, y por lo menos en el caso de mi familia, siempre se maneja hasta para los regaños, decirle “Tú estás haciendo tal cosa”; pero sí conozco personas que manejan indistintamente las dos formas dependiendo del estado de ánimo”*
- *“Yo siento que la confianza juega un papel importante en el trato, y cuando nos encontramos, o yo en particular, me encuentro con personas, con las que no tengo la suficiente confianza, prefiero tratarla de usted, para mantener, como te he dicho en algún momento, la distancia con la persona, porque de pronto no inspira esa confianza. Nosotros que coloquialmente utilizamos el término “liso”, hay gente que es “lisa”, y una manera de frenarla es ponerle el usted por delante.”*

Informante 3F:

- *“pero yo pienso que depende del grado de confianza y como del espacio”*

Informante 2f

- *Yo la veo (refiriéndose a la forma usted) desde el punto de vista de relaciones sociales; distante, o sea, no tengo mucha confianza con ella, esa es como la principal causa, y también puede ser por la edad, aunque puede que tenga confianza pero si es de edad avanzada, la tendencia es decirle usted.*
- *Bueno, puede que empiece de pronto tratando a alguien de usted, pero con el tiempo, si ya nos vamos acercando, si ya hay una relación más íntima, más personal, la tendencia es cambiar al tú. Pero tengo en cuenta sobre todo la edad y el tipo de relación que esté estableciendo con la persona.*
- *Yo veo eso como bien raro, porque yo creo que uno tiene como que estar definido, si tiene confianza con la persona, el grado de intimidad, todo lo que permita que le digas tú, ya está establecido, porque es como que cambiar de repente de acuerdo; sobre todo que cambies de un minuto a otro, es como falta de definición, de estar segura de algo ¿Cierto? Algo debe haber allí en la relación, algún temor tendrá en un momento dado, no sé, o por apariencia; de pronto, quieran marcar distancia en algunos momentos, para que esa persona no sobrepase los límites.*
- *Yo creo fundamentalmente que el usted es una marca de distancia, si, de respeto también, o sea las dos; pero sobretodo de distancia, y yo no me meto, como dijiste ahora, dentro del grupo de costeños que tutea a todo el mundo, yo no. La tendencia mía no es tutear, como te digo, la gente así que..., aunque sea más joven si veo que es como de un estrato inferior al mío, le quiero marcar la distancia; para que no se tome el abuso de hablarme de una manera que a mí no me gusta, yo le digo usted, le digo tú a la gente que aunque tenga un cargo superior, es más joven que yo.*
- **Informante 2M:** *Bueno, siempre he considerado que ese es un trato respetuoso, ¿no?, (refiriéndose al usted) de mucho más respeto y consideración con las personas, al menos que ellos les guste que los trate*

con más confianza, pero siempre le trato que más prevalece en mí es **usted**, al dirigirme.

- en términos generales uno siempre se refiere a usted, el tratamiento que uno le da a las personas de usted, al menos pues que ya haya un..., hay personas a las que les gusta ¿no?, de pronto por su idiosincrasia, hasta lo ven como que son más extrovertidas las personas cuando las tutean, hay personas que consideran eso, yo me he dado cuenta, he observado; y en cambio cuando uno se habla mucho de usted, usted, sienten como si hubiese una barrera por el medio, se aíslan, eso depende de la idiosincrasia de las personas; por lo menos, a mí siempre me han enseñado, yo pienso que eso es del hogar, ¿no? que uno siempre se dirige a las personas con usted, “Hágame el favor”. Yo he observado a muchas personas aquí; yo soy de Cartagena, pero mi familia no es de Cartagena, tampoco es...; sino un poquito más de costumbre, de allá desde el hogar. Hay personas que van a una tienda y dicen “mira despáchame ahí...” y se refieren en esa forma ¿no?; mientras que hay unas que dicen “mira me puede hacer el favor y me despacha esto y esto”; o sea, eso es un trato que uno aprende en el hogar; definitivamente, se oye de los papás y de los tíos, uno desde pela ‘o va aprendiendo esa forma de tratar a las personas.

Informante 3m

- básicamente es porque encontramos que el cartagenero tiene una cultura totalmente abierta, es muy abierto y cree, pienso yo, que en el momento que tutea está demostrando que existe una relación ya directa con el interlocutor. De esa forma estaríamos mirando la pregunta; o sea, estaríamos diciendo que la confianza, es muy confianzudo, y en esa confianzuda, incluso, se puede llegar como a una falta de respeto, cuando tratan de tú. Por ejemplo, hay una expresión en los vendedores, el vendedor se queda mirando a uno y le dice “habla”; o sea, como si fuera...Que va a hablar uno, o sea, es un tipo de cultura, en la cual, para ofrecer un producto, le faltan el respeto a uno; esa es una falta de respeto.

“Habla”, que voy a hablar, sí. Entonces, lo correcto es que se dirija en otros términos.

- En otras partes del país, el vendedor es muy discreto con el cliente, con el posible cliente, aquí no. Aquí el vendedor aborda a uno; el cartagenero básicamente, aborda a uno y va directo, va tuteándolo, y en esa medida algunas personas se sienten lesionadas, como una falta de respeto. Yo en ese aspecto, me he acostumbrado ya a la cultura y entiendo. Por ejemplo, un taxista, yo cojo un taxi los martes, cuando estoy con pico y placa, y yo trato de usted, ¿me entiendes?; o sea, para poner inmediatamente como una distancia, entre el pasajero y el taxista, quien está ofreciendo el servicio.
- En ese aspecto yo soy muy respetuoso, básicamente, lo hago siempre tratando de usted a las personas desconocidas.

Informante 3F.

- Bueno, generalmente, trato sobre todo, de tú; es una manera siempre, de entrar en confianza con la gente, independientemente del rango, el estatus, el romper el hielo. No sé si tenga que ver con mi personalidad o con una manera de ver el mundo; pero prefiero siempre el tú al usted, sobretodo en el contexto costeño, caribeño.

Los fragmentos tomados de algunas de las entrevistas sirven como fundamento para las actitudes sobre el uso de las formas pronominales de tratamiento. En general, los 10 informantes que sirvieron como base de la red social, tienen la percepción de que el tú está relacionado con la confianza, la cercanía que se tenga con el destinatario, con la relación social.

Con base en las categorías de la teoría de la valoración, presentadas por Kaplan (2004) se presentan ejemplos tomados de las conversaciones de la red social, sus respuestas a la entrevista y se ubican las frases dentro de la categoría correspondiente:

AFECTO SOBRE EL USO DE LAS FORMAS DE TRATAMIENTO

Categorías	Evaluación Tú/usted	
	Ejemplos Positivos	Ejemplos Negativos
Felicidad/infelicidad	<i>Me <u>gustó</u> que me dijieran tú (Inf. 6f)</i>	
Seguridad/inseguridad	<i>Yo creo que es que esas personas no están como que todavía muy seguras del tratamiento; personas que antes me decían usted, que empiezan a decirme tú. (Inf. 2f)</i>	<i>no quiero que se tomen el derecho de <u>también</u> tutearme(Inf. 1m)</i>
Satisfacción/insatisfacción	<i>Para mi caso es <u>indiferente</u> la forma en que me tratan, me <u>gustó</u> que me dijieran tú(Inf. 5f)</i>	<i>al principio <u>me incomodó</u>, con ella, no sé, como es <u>una niña tan confianzuda</u> (Inf. 2f)</i>

Tabla 1. Fuente: Investigadora

JUICIO SOBRE LOS HABLANTES QUE USAN TÚ Y USTED COMO FORMAS DE TRATAMIENTO		
ESTIMA SOCIAL		
	Ejemplo positivo (admiración)	Ejemplo negativo (crítica sin implicaciones legales)

<p>Normalidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Los taxistas además de <u>buenos conversadores...</u> (Inf. 3m) - No, no no, en ningún momento, es <u>una cuestión de orden personal.</u> (Inf. 3m) - - <u>Soy en cierta forma cortante,</u> el uso del lenguaje tiene su peso también en cuanto a la relación (Inf. 5m) - Cuando tú estás en un ambiente en donde lo normal es tratar de determinada manera, <u>acomódate a esos usos y te evitas problemas.</u>(Inf. 2m) 	<ul style="list-style-type: none"> - ... son <u>buenos chismosos</u> y buenos confesores(Inf. 3m) - “Es una niña <u>tan confianzuda</u>” (Inf.. 2f - Yo cojo un taxi los martes, cuando estoy con pico y placa, y yo trato de usted, ¿me entiendes?; o sea, para poner <u>inmediatamente</u> como una distancia, entre el pasajero y el taxista, quien está ofreciendo el servicio (Inf. 2m)
--------------------------	--	--

	<ul style="list-style-type: none">- <u>Eso es un trato que uno aprende en el hogar; definitivamente,</u> se oye de los papás y de los tíos, uno desde pelao va aprendiendo esa forma de tratar a las personas.(Inf. 2m)- Yo siempre le digo a mis hijos que traten a los mayores de usted, y las personas que no conozcan de usted, siempre, con respeto (Inf. 2m)- Eso es algo que está, como digo, ya dentro de la persona; ya eso es una costumbre innata ya de las cosas del hogar, todo	
--	---	--

	<p><i>viene del hogar; hasta todo lo que es la mentalidad, inclusive (Inf. 3m)</i></p>	
<p>Capacidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Yo <i>creo fundamentalment e que el usted es una marca de distancia, si, de respeto también, o sea las dos; pero sobretodo de distancia.(inf. 1m)</i> - <i>Lo trato de usted, precisamente para mantener la distancia(Inf. 3m)</i> - <i>Sé reconocer dentro de la relación social cuando se debe utilizar el usted.</i> - <i><u>Generalmente</u> yo siempre <u>les hablo con cariño</u> a ellos.</i> - <i>En ese aspecto</i> 	

	<p>yo soy muy respetuoso, básicamente, lo hago siempre tratando de usted a las personas desconocidas (Inf. 2m)</p>	
<p>Tenacidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ella me inspira tenerle confianza. (Inf. 2f) - Antes la gente era como más respetuosa en el trato. (Inf. 2m) - Alguien que está mirando eso fuera del contexto costeño; es decir, alguien que no vive dentro y que no está al día a día, podría tomarlo como un abuso de confianza(Inf. 	<ul style="list-style-type: none"> - Encontramos que el cartagenero tiene una cultura totalmente abierta, es muy abierto y cree, pienso yo, que en el momento que tutea está demostrando que existe una relación ya directa con el interlocutor (Inf. 3m)

	4f) -	
SANCIÓN SOCIAL		
	Ejemplo positivo	Ejemplo negativo
Veracidad	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Encontramos que el cartagenero tiene una cultura totalmente abierta, es muy abierto8Inf. 3m)</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Yo veo eso como bien raro, porque yo creo que uno tiene como que estar definido, si tiene confianza con la persona, el grado de intimidad, todo lo que permita que le digas tú (Inf. 2f)</i> - <i>Con Gina me siento rara</i>
Integridad Moral	<ul style="list-style-type: none"> - <i>No recuerdo bien. Igual, cuando alguien me dice usted, yo le digo dime tú; porque si no me siento vieja. (Inf. 4f)</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Son buenos chismosos.</i> - <i>Hay personas con las que definitivamente, <u>no se puede entrar en confianza</u>, por su <u>manera de ser abusiva</u>.</i> - <i>El caso de una</i>

		<p>vecina, que ella pues, muy amable y muy todo, <u>pero una</u> <u>persona</u> <u>tremendamente</u> <u>deslenguada</u>; y ese trato de hasta pretender utilizar expresiones en el sentido contrario, <u>Entonces, a esa</u> <u>señora yo</u> <u>preferí tratarla</u> <u>siempre de</u> <u>usted,</u> (inf. 3m)</p> <p>- El cartagenero básicamente, aborda a uno y va directo, va tuteándolo, y en esa medida algunas personas se sienten lesionadas, como una falta de respeto 8Inf. 2m)</p>
--	--	--

Tabla 2. Fuente: Investigadora

APRECIACIÓN SOBRE EL USO DE LAS FORMAS DE TRATAMIENTO		
	Positiva	Negativa
REACCIÓN Impacto	<ul style="list-style-type: none"> - Yo que creo que en cualquier momento de la comunicación <u>hay un impacto psicológico.</u> - No quiero que se tomen el derecho de también tutearme 	<ul style="list-style-type: none"> - Yo la veo desde el punto de vista de relaciones sociales; <u>distante</u>, o sea, no tengo mucha confianza con ella. - El tratarla de usted es ponerle un freno
REACCIÓN Calidad	<ul style="list-style-type: none"> - La educación, el hábito, no sé. Igual esas son cosas que se enseñan. 	<ul style="list-style-type: none"> - Confianza - Yo la veo desde el punto de vista de relaciones sociales; <u>distante</u>, o sea, no tengo mucha confianza con ella
COMPOSICIÓN Balance	<ul style="list-style-type: none"> - Dentro de mi experiencia familiar, el tú es la norma (inf. 4m) 	<ul style="list-style-type: none"> ...Entonces es mejor limitar la conversación del taxista;
COMPOSICIÓN Complejidad	<ul style="list-style-type: none"> - yo siento que la comunicación es un asunto de carácter personal 	

VALUACIÓN		

Tabla 3. Fuente: Investigadora

Fundamentando teóricamente las actitudes de los hablantes, encontramos una correspondencia: simetría; uso del Tú, asimetría; uso del usted. Desde los ejes que determinan la Distancia Social. Se explica la relación superior/inferior así: El eje horizontal, que para Oreichioni (1996) corresponde a estar en una misma condición dada, para nuestra muestra es si se trata de una persona del mismo estrato social (Como afirma Informante 2f), si son compañeros de trabajo o amigos (informante 3m, 1m, 2f), o si tienen la misma edad. Mientras que el eje vertical lo representan no solo los jefes sino las personas de mayor edad (para el caso del informante 2m, 2 f, 1m).

Distancia social	Relación	Forma pronominal más usada
Simetría y solidaridad , Brown y Gilman, 1960; Eje de familiaridad , Escandell, 2003, Eje Horizontal , Oreichioni, 1996.	Amigos, Compañeros de trabajo, igual edad, igual estrato social	Tú
Asimetría y poder , Brown y Gilman, 1960; Eje de Jerarquía , Escandell, 2003, Eje Vertical Oreichioni, 1996	Jefes, personas de mayor edad	Usted

Sobresalen las relaciones enunciadas anteriormente con 60% (Conocido/Desconocido, Subalterno/Superior y Cercanía/lejanía) Sin embargo, se puede evidenciar cómo para el 30% de los docentes influye la cultura. Por ejemplo; cuando la informante 3f dice *“prefiero siempre el tú al usted, sobre todo*

en el contexto costeño caribeño”, se puede inferir que se tiene una concepción de que la forma particular usada en la costa, en el caribe es el *tú*. No precisa estrato, relación social o jerarquía sino una influencia más bien de lugar. Una mirada desde lo cultural también se evidencia en el informante 3m, sin embargo se identifica una estigmatización hacia el costeño y/o del cartagenero: *“encontramos que el cartagenero tiene una cultura totalmente abierta, es muy abierto y cree, pienso yo, que en el momento que tutea está demostrando que existe una relación ya directa con el interlocutor.”* Esta frase no se precisa como discriminatoria, pero lo que sigue: *“estaríamos diciendo que la confianza, es muy confianzudo, y en esa confianza, incluso, se puede llegar como a una falta de respeto, cuando tratan de tú”*; sería otro ejemplo para lo que se exponía en la introducción de este trabajo; estigmatización del habla costeña que muchas veces es concebida así por el propio costeño o cartagenero.

Sobre lo descrito en el párrafo anterior, se puede leer literalmente en otro fragmento del informante 3m; *“En otras partes del país, el vendedor es muy discreto con el cliente, con el posible cliente, aquí no. Aquí el vendedor aborda a uno; el cartagenero básicamente, aborda a uno y va directo, va tuteándolo, y en esa medida algunas personas se sienten lesionadas, como una falta de respeto”*. Revisando estas y otras expresiones se evidencia que “el abuso del cartagenero” se reduce al otro (incluso inferior, en este caso del informante, o al menos así lo ven) al mecánico, al taxista, al vendedor. Se infiere una nueva categorización en términos de oficio, nivel educativo, por ejemplo, estratificación social inferior. Mientras que si lo hacen otros hablantes con nivel educativo superior, oficio más tradicional, estratificación alta; “suele ser normal tratar de tú sin miramientos de confianza o cercanía”.

Para el 30% de la red estudiada el uso del *tú* es abuso de confianza; lo vemos en el ejemplo anterior o cuando el informante 1m habla de “liso” para quien trata de *tú* cuando no conoce al otro. La palabra liso en el habla cartagenera, se refiere a una persona que sobrepasa los límites de la confianza. Si se lee con cuidado muchos de los enunciados aquí presentados, notamos que el abuso, la descortesía

siempre es de parte del otro (a veces sin importar quien sea o casi siempre si es más joven, si no es de su círculo de amigos o de sí mismo estrato).

Informantes como el 4m y 3m (representan el 20% de la muestra) consideran que la forma de tratamiento debe enseñarse en casa. Pero antes, el mismo informante ratifica cómo la interacción social es determinante. Insiste que usar mucho usted crea una barrera; se ratifica el tú como cercanía y usted como lejanía en cuanto a las relaciones del Emisor y el Destinatario, y otras veces hasta se establece en término de Respeto/irrespeto: *“yo soy muy respetuoso, básicamente, lo hago siempre tratando de usted a las personas desconocidas”* (informante 3m).

Desde la misma percepción de los hablantes; de cómo ven ellos, el uso de las formas de tratamiento, podemos resaltar que el mayor marcador o determinante del uso de una de las dos formas es la Distancia Social dada por los ejes vertical y Horizontal. Desde esta interpretación, se refuerzan los conceptos de semántica de Poder y de solidaridad de Brown y Gilman (1960) y notamos cómo los informantes deciden cambiar de tú o usted al tratar a otra persona, pero algunos si no les devuelven el trato expresan un acto exhortativo otras veces directivos para ser tratado de una forma. Ejemplo: Relación con el vendedor o con el taxista. Se les debe decir usted para “que no falten al respeto”. Se evidencia también que cuando el emisor siente amenazada su imagen con la forma de tratamiento de un destinatario, al que su conocimiento adquirido no lo asocia en su mismo estatus, se expresa con la forma de tratamiento que espera recibir veamos el siguiente fragmento:

“Fíjate en el caso de los taxistas, ocurre que los taxistas además de buenos conversadores, son buenos chismosos y buenos confesores, y utilizan el interrogatorio de una manera tan profunda y acuciosa, que es posible que uno termine sintiéndose contra la pared. Entonces, es mejor limitar la conversación del taxista; sobretodo, que nosotros en nuestro medio, encontramos que el taxista se mete en la conversación de los pasajeros, sin ningún reato de conciencia, sin ser invitado; van los pasajeros comentando y de pronto el taxista “mete su cucharada”

sin que se le haya invitado a la conversación. Entonces es una manera de, como te digo, cortar la relación, no es un asunto de escala social o de escala de orden jerárquico, no, no no, en ningún momento, es una cuestión de orden personal.”

La frase final del fragmento, evidencia que el emisor siente amenazada su imagen positiva por eso reitera con una secuencia de *no* que no se trata de jerarquías determinadas por rangos o estatus. Sin embargo, su tono inicial, su temor latente a ser considerado excluyente hace inferir aún más que si se trata de una distancia social motivada por la no familiaridad con su destinatario taxista, que depende además de no pertenecer al mismo grupo social.

6.2. Uso de las formas pronominales, tú y usted en una red social de docentes cartageneros

Este capítulo es el resultado, principalmente del análisis del cuestionario de PRESEEA, adaptado para esta investigación donde se cuestiona a los informantes acerca de a quién y cuándo usa una u otra forma pronominal; tú /usted. Posteriormente fue contrastado con las entrevistas (anexo 2) y el análisis de las conversaciones e interpelaciones (anexo 3). Esto se hizo para darle confiabilidad al análisis puesto que se evidenciaba que en algunos casos no coincidía la información. Cuando decimos coincidencia, no se busca una homogenización de los usos ni un señalamiento de los informantes sino la coherencia de la información que para la investigación nos sirve como triangulación.

El cuestionario, en primera instancia, indaga por formas de tratamiento en un listado de relaciones que incluye amigos, familiares especificados, jefes, personas desconocidas, entre otros (ver anexo 1).

6.2.1. Tensiones entre las formas de tratamiento tú y usted: entre la confianza, el respeto y el poder

La primera parte del cuestionario indagaba sobre qué forma pronominal (entre tú y usted) usa el informante (docente universitario) para 31 relaciones diferentes (Familiares, amigos, jefes, desconocidos, entre otros) ver anexo 1.

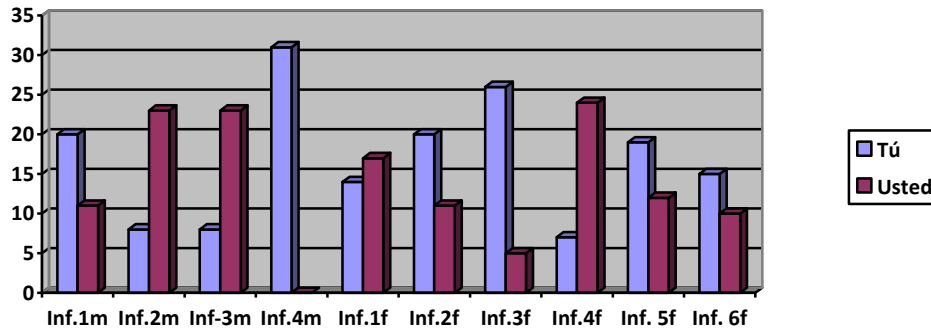


Gráfico N°1 Uso de forma pronominal más frecuente

Sin distinción de género ni de tipo de relación, en este gráfico se evidencia que, a excepción de cuatro docentes, la forma de tratamiento más usada es el *tú*. Se da el caso, informante 6f, que le faltan 6 relaciones, pero porque coloca N.A (No aplica) para algunas relaciones como por ejemplo; no tiene hijos, no tiene abuelos y solo tiene suegra.

6.2.1.1. Eje de familiaridad en la red social de docentes universitarios:

Cuando analizamos las relaciones, es decir, a quién se trata con el pronombre *tú* y a quién con el pronombre *usted*. Se ratifica, como causa principal la **distancia social**; donde los ejes horizontales establecidos con Madre, Padre, Hijo, Hermano, Pareja, Amigos, vecinos, compañero más cercano, entre otras relaciones simétricas se usa el pronombre recíproco *Tú* como lo expresa Brown y Gilman (1960). Se puede identificar que a personas como hermano, hijo y pareja todos los informantes coinciden en tratarlo de *tú*. Se evidencia una fuerza del eje horizontal que para Escandell (2005) representa el eje de la familiaridad, pero que también puede leerse en palabras de los mismos informantes que mostrábamos

en el capítulo anterior, en la relación dicotómica de cercanía /lejanía. En este caso, es de cercanía que puede entenderse como confianza también. Ambas relaciones se proyectan sobre la familiaridad sobre la semántica de solidaridad según Brown y Gilman (1960)

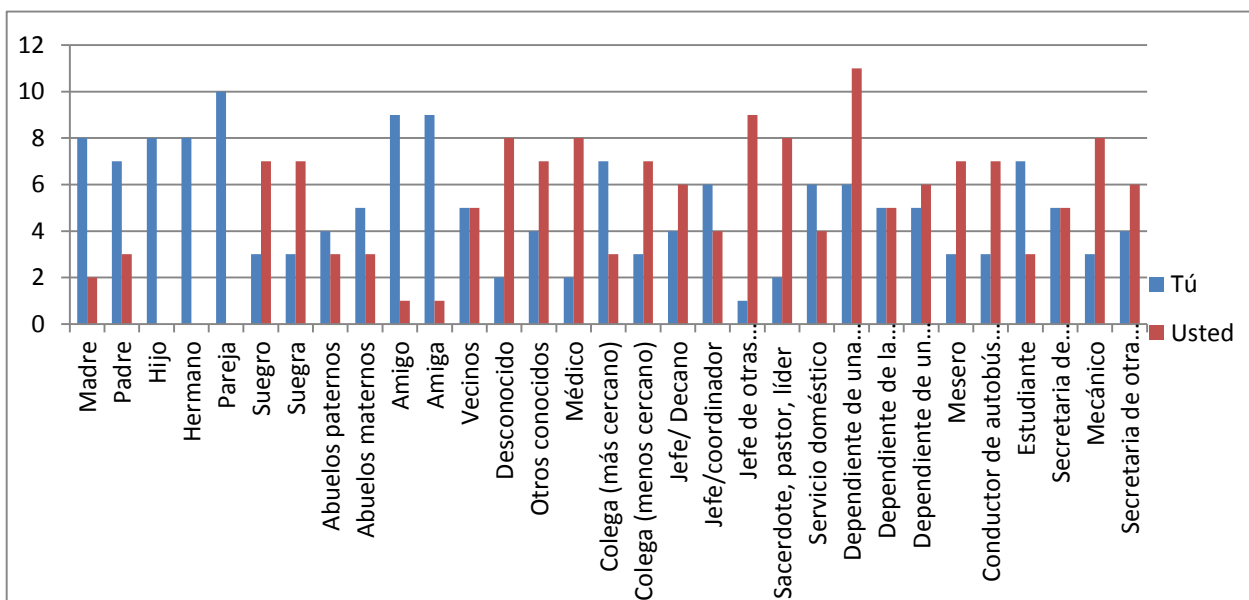


Gráfico N°2

Asimismo, los amigos siguen en segundo lugar donde sólo un docente trata a los amigos de *usted* sin distinción de género. En las relaciones sociales, los amigos suelen ser representados en el eje de familiaridad, puesto que por la edad, afinidad establecen contratos discursivos más desde la horizontalidad incluso más que a un padre o una madre; donde vemos que estos se encuentran por debajo de los amigos. Obedece esto a que si bien por consanguineidad, se deban ubicar en el eje de familiaridad en algunas quedan en el eje de jerarquía porque de acuerdo con la teoría de la Cortesía verbal la familiaridad no es igual a ser familia sino a tener una relación más horizontal que no está condicionada por rangos, oficios, roles. Entre amigos se aplica el principio propuesto por Escandell (2005) mayor conocimiento y empatía menos Distancia Social, privilegiándose el eje de familiaridad. Sin embargo, este principio es cuestionable para el caso del informante que responde que trata de *usted* a amigos y amigas porque se cumplen los dos criterios, pero se usa el *tú*. Al seguirnos por las actitudes de los

docentes, lo entenderíamos como caso atípico porque no sigue el patrón general. No obstante, este no es un principio inquebrantable en el sentido que no sólo es lo social lo que determina el uso también se analiza el contexto cognitivo; es decir, el emisor que trata de usted a un amigo no lo hace porque lo vea distante o para marcar distancia. En este caso particular, el informante nos expone en su entrevista que en su red de amigos más cercanos el usted juega un papel *“como jocoso” “quizá a un conocido no tan cercano podría tratarlo con el tú y sería más distante”*.

Con los colegas más cercanos y con los estudiantes sobresale usar la forma pronominal *tú*, los casos en que el docente trata de usted, dependía de si el estudiante tenía más edad que él (caso docente Inf. 4m) o para mantener su imagen positiva frente al estudiante que considera que sobre pasa los límites de la confianza. Es decir, usa un trato que busca se le devuelva como también sucede con el trato a servicio doméstico. Mientras que algunos lo ven como respeto a la persona, otros lo asumen como una marca de distancia que limita.

6.2.1.2. Eje de jerarquía en la red social de docentes universitarios:

Lo enmarca, principalmente el trato hacia el médico, el sacerdote o pastor, dependiente de una tienda y jefe de otra dependencia. Si nos fijamos, los oficios son muy distintos y con una mirada muy vertical se diría que el médico, el jefe de otra dependencia y el sacerdote se encontrarían en un mismo estatus que el docente, a diferencia del dependiente de una tienda. Sin embargo, si revisamos más allá de la excluyente escala social, que nos pesa desde tiempo de la colonia, donde la iglesia, el letrado o el culto estaban en un lugar *“privilegiado”* o por encima de los oficios artesanales, en este caso, representado por el dependiente, la lectura inferencial sería otra. En la actualidad, sigue habiendo una estratificación marcadamente vertical, pero si hacemos la lectura desde el hecho de que los

informantes son docentes, y que su condición los hace representar diferente ese asunto de las escalas superioridad e inferioridad, diríamos que su conocimiento del otro debe difuminar barreras de exclusión.

Como hemos estado sosteniendo, se superan mitos sobre el uso de *tú* de confianza y *usted* de respeto, únicamente. Las formas de tratamiento se intercambian de acuerdo con las situaciones, destinatarios, entorno, relación social. El *usted* hacia el dependiente es distinto al que algunos docentes dicen usar con otro vendedor, un taxista o el estudiante que abusa de la confianza. En el primer caso está más asociado a una muestra de agradecimiento por quien lo atiende mientras que en el segundo es una marca de poder; una especie de acto directivo que obliga al otro a que le devuelva el trato. Este es el ejemplo del docente inf.3m que inicialmente en la entrevista habla del vendedor abusador de confianza que se debe “frenar” con el *usted* a diferencia del “Señor de la tienda” al que le merece respeto por “el servicio social” que presta:

“aquí me voy a contradecir, pero vamos a explicarlo. Cuando uno llega frente a un desconocido, o a una tienda, el tendero cumple una función social, es un trabajo, es una labor, y como tal merece respeto; yo veo que llegan los niños, yo como los martes en un restaurantito que está por aquí, que es el papá de una muchacha, de(dice el nombre de la estudiante), la muchacha que estudia lenguas aquí, y la carne es deliciosa, yo llego a la tienda y yo siempre lo saludo a él “DonX, ¿Cómo está?, “señor Cómo le va?”, “hágame el favor, prepáreme dos carnes”; y yo veo que llegan los niños “Alfo tú”, “Alfo dame esto...”, ¿me entiendes?, o sea, por el hecho de que el tipo está allá detrás del mostrador, es como si fuera un sirviente del que llega, ¿me entiendes?; entonces, no entienden que es un trabajo, ¿ya?”

Se marca la diferencia entre la misma forma de tratamiento con diferentes destinatarios, reflejándose la importancia de la información pragmática, la

intención y la relación social como componentes relacionales de la comunicación.

En adelante, se revisan las formas de tratamiento desde las conversaciones e interpelaciones puesto que se hace un análisis más que todo cualitativo que permite contrastar la selección que el docente hace en el cuestionario con el uso propio de las formas pronominales de tratamiento en su entorno comunicativo.

La selección en el cuestionario no le da opción de especificar cuando cambia el uso con la misma persona, entonces notamos que un docente que dice tratar de tú siempre a su Jefe Decano, en una situación específica, donde se encuentran estudiantes alrededor y otras personas que no son de la red misma, lo ha tratado de usted y hasta le antepone el título de Decana o Doctora.

En primer lugar, se hace el análisis de los elementos materiales; de la situación comunicativa, en cuanto este permite revisar la incidencia de la Distancia Social, fundamentalmente. No quiere decir que se dé un trato segmentado porque en las formas de tratamiento, las categorías distancia social y contexto cognitivo se relacionan. Sin embargo, desde los elementos materiales se puede precisar más la relación de los ejes de Familiaridad y Jerarquía mientras que en el análisis de los componentes relacionales, como lo afirma Escandell (2003) los componentes materiales cobran sentido; se reflejan desde su contexto cognitivo. En este caso, relacionamos los planteamientos de Escandell en sus distintos momentos del estudio de la cortesía (1998, 2003, 2005)

6.2.2. Análisis de los componentes materiales de la situación comunicativa.

Analizar pragmáticamente un acto comunicativo implica revisar varios elementos fundamentales entre los cuales se destaca el contexto que aquí relacionamos como **entorno**, desde el planteamiento de Escandell (2003) el cual permite enmarcar una conversación, un acto de habla, para así, determinar las intenciones

comunicativas de los participantes. Resulta relevante dentro de una investigación sobre formas de tratamiento tener en cuenta los fundamentos dados por la pragmática en el tema de cortesía.

El uso de la lengua está dado por un contexto de situación en el cual se establecen los actos comunicativos de los hablantes de una comunidad de habla. Basados en esto, para un análisis del habla se hace necesario reconocer el **entorno**, pues brinda información sobre la situación de enunciación y los participantes que interactúan en ella. El análisis, permite ver cómo se establece una relación entre lengua y medio, entendida la lengua no sólo como sistema convencional de códigos, sino como el uso de la misma.

Con el estudio del uso de los pronombres tú y usted, se pueden apreciar las distintas maneras en que un hablante adecúa su lenguaje a la situación y a los **Destinatarios**. Por lo que he podido observar en Cartagena, los pronombres *tú* y *usted* pueden funcionar como marcadores¹² de distancia social, que servirían para diferenciar grupos sociales, y/o como marcadores de familiaridad o de amistad. Pero éstos no serían los únicos indicadores del uso de los pronombres porque podemos observar, en un bus, por ejemplo, como personas desconocidas pueden llegar a tratarse de *tú* sin que ello implique confianza o decirse *usted* para indicar que merece respeto.

La pragmática sirve de fundamento para el estudio de la cortesía en este fenómeno para así, poder relacionarlo con las realizaciones contextualizadas y con los factores que la disciplina propone para analizar los niveles de cortesía permitiendo así soportes y aportes a la teoría.

Uno de los planteamientos centrales de Escandell (1998) es que “nuestro comportamiento social refleja la existencia de un conocimiento que lo sostiene” (p.19) Por lo que al estudiar las formas de tratamiento como tema de la cortesía es necesario revisar la importancia del contexto cognitivo desde el cual los hablantes

¹² Uno de los tres tipos de variables sociolingüísticas planteados por Labov, son los *marcadores*. Silva-Corvalán los define como “(...) variables sociolingüísticas más desarrolladas, sensibles tanto a los factores sociales como estilísticos (...) que varían, entonces, según el usuario y según el uso que se haga de la lengua (...)” Silva Corvalán, 2001, p. 103)

representan los elementos del contexto social que viven por esta razón se hará referencia al lenguaje como facultad del hombre que le permite significar.

Para el análisis pragmático del uso de los pronombres *tú* y *usted*, se ha escogido la red social de docentes de una universidad privada de Cartagena a los cuales a través de conversaciones espontáneas, la observación y la escucha de las interpelaciones de los participantes se obtuvo un corpus del cual, para este capítulo, se analizarán seis expresiones.

- a. Decana ¿**usted** tiene los informes que debo revisar? (Profesora, 41 años, dirigiéndose a su jefe, Decana, de 50 años en la oficina de ésta última)
- b. Mírala, **le** gusta el plátano más grande. (La misma profesora a su decana en una situación de esparcimiento con el resto de compañeros)
- c. ¿**Tienes** el formato de los programas?(Profesor de 36 años a su jefe de 56 años (coordinadora)
- d. ¿Me **va** a entregar las cartas firmadas? (el mismo profesor a su jefe (Decana) de 50 años en la oficina)
- e. - **Téngalo** listo para las tres.(Profesora de 56 años a su mecánico: en el taller)
- f. No **te** preocupes(mecánico de 36 años a profesora de 56 años)
- g. Profesora, **debe** asistir, en representación de la facultad, al taller de prospectiva. (Decana a profesora de 28 años. En la oficina de la jefe)
- h. ¿**vas** a la integración? No **vayas** a decir que no. (Decana a profesora de 28 años. En la oficina de la jefe)

Se escogieron estas expresiones, que serían el elemento **enunciado**, en situaciones particulares que permiten revisar la complejidad del fenómeno en cuanto podemos ver casos como que un mismo **Emisor** puede dirigirse al mismo **destinatario**, en dos situaciones distintas, variando el uso del pronombre como es el caso de **a** y **b** y **f** y **g**. Asimismo, cómo una misma persona varía el uso del pronombre ante dos mujeres mayores que él y de mayor jerarquía en forma distinta.

Casagmilia y Tusón (1999) en el capítulo referido a las relaciones interpersonales, la cortesía y la modalización, se refieren a la noción de contrato comunicativo aquí se afirma "...a través del contrato comunicativo se reconoce a los interlocutores y se les otorga una posición en lo que se refiere al ámbito cognitivo y el ámbito social, con unos derechos y unos deberes en cuanto a su posible actuación a lo largo del proceso enunciativo... (pág.158). Se explica no como "una falta de personalidad", como afirmaba la informante 2f de este estudio, cuando se le preguntaba qué opinaba de la persona que alternaba las formas de tratamiento con su mismo destinatario, sino como un cambio prácticamente de destinatario. Es decir, la persona en figura es la misma, pero en función o en la situación en la que se encuentran no lo es; al menos su emisor la ve de otra manera para proyectar esa imagen con las otras personas que son oyentes más no destinatarios.

Como explicamos lo anterior, precisamente haber aclarado la diferencia entre oyente y destinatario en los capítulos iniciales, permite ver claramente que el Destinatario es a quien el Emisor se dirige directamente, que lo ha visualizado y resignificado dependiendo el entorno, la intención comunicativa. Mientras que el oyente puede ser alguien que se encuentre en el espacio, pero no hace parte de la situación comunicativa. Sin embargo, en la situación señalada, ese oyente u oyentes, motivan un cambio en la forma de tratamiento; lo interpretamos como dos actos de habla uno directo y el otro indirecto. El primero es para el Destinatario inicial; la decana, y el otro vuelve al oyente destinatario cuando indirectamente el Emisor le quiere comunicar; "soy de rango inferior a la decana de superior la trato con respeto de la jerarquía" por eso "te muestro a ti, destinatario 2, que la Decana es de otro estatus y como tal debe tratarse con usted" para denotar asimetría; eje de jerarquía y no de familiaridad. Se hace con la intención de mantener la imagen positiva del emisor mas no del Destinatario. Es decir, yo (emisor) me muestro como respetuoso de las jerarquías y doy ejemplo de cortesía. Esta es la inferencia que hacemos en nuestro análisis e la situación.

Lo anterior, nos lleva a considerar que cuando interactuamos con otros asumimos un papel de acuerdo a cómo lo tenemos representados por lo que la noción de contexto cognitivo es clave en la interpretación de las relaciones. Éstas se dan en las familias, amigos, vecinos, compañeros de trabajo que a su vez nos conectan indirectamente con otros individuos teniendo así lo que se denomina, siguiendo a Corvalán (2001) como red social "...un entramado de relaciones directas entre individuos y actúa como un mecanismo para intercambiar bienes y servicios, para imponer obligaciones y otorgar los derechos correspondientes a sus miembros..." (p.53)

Desde la condición de actos de habla, analizar las conversaciones permite comprender las condiciones de realización, el tipo de acto que son para de esta manera dar cuenta de cómo puede variar el uso de los pronombres teniendo en cuenta la situación comunicativa, el destinatario y la representación que de éste tiene el hablante.

En el enunciado, **a.** "*Decana ¿usted tiene los informes que debo revisar?*" (Profesora, 41 años, dirigiéndose a su jefe, Decana, de 50 años en la oficina de ésta última) literalmente, nos encontramos ante una pregunta, pero realmente quien enuncia quiere saber si ya los hizo. Aunque como presenta Polo (2005) las preguntas pertenecen a un acto directivo, aquí, más bien se usa la pregunta como una estrategia para mitigar el mismo acto. Lo que se pretende es que el otro haga algo porque aunque pregunta, lo que requiere es la entrega de dichos informes. Es como si dijera: "entrégume los informes para revisarlos". Vemos aquí, que lo que condiciona la construcción del enunciado es la relación jerárquica de subalterno jefe; en este caso quien interpela a la decana (jefe) usa el pronombre usted para mostrar distancia y la pregunta para atenuar la petición.

En el enunciado **b.** "*Mírala, le gusta el plátano más grande*" la misma persona se dirige a su jefa, pero el contexto de situación cambia. Éste es de esparcimiento con el resto de compañeros, durante el almuerzo, lo que determina el hecho de

que la interpelación sea más informal. Aquí el acto es expresivo y se usa el artículo **le** como si no le estuviera hablando directamente a ella así, no tiene que verla como jefa y puede aplicar lo que Brown y Gilman (1960) denominan semántica de solidaridad usada cuando hay más cercanía.

El enunciado **c.** *¿Tienes el formato de los programas?* (Profesor de 36 años a su jefe de 56(coordinadora) es un acto directivo expresado a través de una pregunta donde la forma de segunda persona del verbo tener se correlaciona más con una consideración de solidaridad donde al usar *tú*, más que confianza denota la relación de igualdad que no marcaría jerarquía sino reciprocidad. Ésta correspondería a la **semántica de solidaridad**, en la que los hablantes "(...) crean sus formas de interacción basándose primordialmente en las características que los unen." (Moreno Fernández, 1990, p.1)

El enunciado **d** *¿Me va a entregar las cartas firmadas?* (el mismo profesor de la situación anterior a su jefe (decana) de 50 años en la oficina) es un acto directivo a través de una pregunta en la cual el emisor lo mismo que en el enunciado **a** lo que realmente quiere es que le entreguen las cartas. Usa el *usted* no porque sea mayor pues es el mismo docente que en la situación del enunciado **c**, donde también era su jefe, pero en este caso inmediato, es mayor que él. Sin embargo, la ve como alguien más cercana aunque sea su jefe. En la situación **d** a quien se dirige también es jefe, pero el rango es mayor porque es la Decana además la ve más distante.

- Los enunciados e *“Téngalo listo para las tres* y **f** *“no te preocupes”* son parte de una misma situación comunicativa entre una mujer; profesora de 56 años, con su mecánico en un taller. Es interesante observar que los dos participantes en la interacción, usan distintos pronombres para tratarse entre sí, lo que Brown y Gilman (1960) denominan “tratamiento asimétrico” y explican que éste se debe a que los interlocutores “pueden no tener los mismos valores de cortesía”. (p.1)

- El enunciado **g** “**debe** asistir, en representación de la facultad, al taller de prospectiva”. (Decana a profesora de 28 años. En la oficina de la jefe) “estaría enmarcada en el uso del usted, que atiende a lo que Brown y Gilman (1960) llaman la **semántica de poder** “... que se usa con personas a las que se considera inferiores en la escala social o de poder, y que en respuesta, se dirigirán a su interlocutor con el pronombre de respeto *usted*” (, p. 6). En cuanto al acto de habla es un acto directivo con el cual se pretende que el destinatario haga algo. El uso del *usted* en vez de un imperativo, como suele usarse en los actos directivos, es el que marca la exigencia. En el enunciado **h** la misma Decana, para dirigirse a la misma persona usa *tú*. Se da un acto de habla indirecto en el cual es el contexto el que determina la interpretación del destinatario que lo asume como un acto expresivo donde su emisor le manifiesta que quiere que comparta en un momento de esparcimiento. Si se analizan bien ambos son directivos, pero en el **g** el emisor quiere que su intención se asuma como una orden en el **h** es más una petición.

El uso de uno de los dos pronombres en los enunciados analizados lo determinan varios factores; el lugar en el que se encuentren los interlocutores, el tema tratado, el grado de intimidad y la forma como los hablantes tienen representados a sus interlocutores. Todos estos hacen parte de lo que en principio nombramos como contrato comunicativo en este “...a los interlocutores se les otorga una posición en lo referente al ámbito cognitivo y al ámbito social...” (Calsagmilia y Tusón, 1999 p. 158) Según Kebrat- Orecchioni, se pueden entender que en algunos enunciados como **c** el uso del *tú* se justifica desde el eje horizontal, en el caso **g** la relación jefe subalterna se usa *usted* para marcar distancia y se entienda como orden su enunciado por lo que se entendería muy bien desde el eje vertical.

La cortesía, en estos casos, se asume como una norma de comportamiento social que condiciona las formas lingüísticas que usan los hablantes (Calsamiglia y

Tuson, 1999, p. 161) pero también es importante tener en cuenta el conocimiento adquirido, como plantea Escandell (1998) que los hablantes tienen de sus interlocutores y que también determina el uso de los pronombres. Lo anterior, resalta la importancia del contexto cognitivo el cual permite que los interlocutores en una situación comunicativa, por el hecho de compartir ciertos referentes, puedan comprenderse y aplicar normas de cortesía compartidas

6.2.3. Análisis de los componentes relacionales de la situación comunicativa con relación a las formas de tratamiento pronominal tú y usted.

Escandell (2003) considera que los componentes relacionales son de gran importancia en cuanto otorgan sentido a los elementos materiales, de allí la denominación de relacional. Se fundamenta la naturaleza de la situación comunicativa como un entramado de sentires, intenciones, propósitos.

Recordemos cuáles son los componentes; la información pragmática, la intención y la relación social. Estos se revisarán en el siguiente corpus seleccionado de las conversaciones e interpelaciones de la red social estudiada:

#27 (interpelación)

-Secretaria: Doctora X, me dice xxx que necesita hablar con **usted**.

-Decana: OK. Ya entro al Internet y al correo.

Análisis:

Situación Comunicativa: Una interpretación en Emisor (secretaria de dependencia, joven de 32 años) y Destinatario (jefe decano de 38) tienen rangos diferentes, trabajan juntas hace más de 5 años con las mismas funciones cada una.

Información Pragmática y Relación Social: El emisor tiene muy interiorizados los roles jefe subalterno que viene ratificado desde más de 5 años, Aunque la jefe la trata de *tú*, la secretaria nunca ha cambiado el uso del *usted*. Le tiene un gran respeto, la ve mayor que ella por rango, pero además porque su apariencia física muestra a una mujer mayor. Pese a que su tomo de voz oscila entre grave y agudo, su expresión facial es más seria.

Intención: Darle una información. Emite un acto de habla expresivo. No hay intención de mantener una imagen, solo cumple su rol de secretaria.

El Destinatario responde informalmente, y en un acto pragmático indirecto anuncia que se contactará con la persona que la ha solicitado, pero si se analiza literalmente se podría pensar que hubo una ruptura porque no responde directamente que contactará a la persona.

El emisor trata con *usted* que evidencia una asimetría, establecida por eje de jerarquía para mantener su imagen positiva en el trato con su jefe, mientras que el destinatario deja entender un eje más de familiaridad.

#29 Conversación

(Fue suscitada por la investigadora ¿Usted tutea a la gente?)

-Inf. 2f: Yo lo hice con x (refiriéndose a la Decana).

-Decana: No, porque yo a la gente generalmente, la trato por su nombre. (Habla mientras come)

-Inf.2f: ¿La tuteas?

-Jefe- Decano: La trato por su nombre, o sea...

-Inf.2f: No, pero no importa el nombre, porque te pueden decir "María" o "**usted** tal cosa"

-Jefe- Decano: Bueno, depende.

-Investigadora: "¿Profesora María?", a veces le dices "¡María!"

-Jefe- Decano: Pero es que depende de para lo que sea. Depende por ejemplo cuando yo entré aquí a la universidad, el director administrativo era x (menciona el nombre) y él y yo somos amigos; o sea, amigos de casa, ¿me entiendes? de cumpleaños, de asados, de amigos. Entonces yo, la única forma de que le dijera X, era que estuviéramos nada más nosotros.

-Inf.2f: ¿Delante de la gente?

-Jefe- Decano: Pues entre nosotros, pero delante de la gente..., “Señor”, porque es que no me salía decirle “Doctor x” o “Doctor Gustavo”.

(Interrumpe otra persona)

-Una alumna: ¿Me puede decir cuándo son las matrículas?

-Inf.2f: Las matrículas son del 13-18 según el calendario.

(Continúa la conversación)

-Jefe- Decano: Ve..., Por ejemplo, yo a Inf.2f le puedo decir “Inf.2f”, a ti te puedo decir “Investigadora”, sin problemas; pero si estamos en..., si me voy a referir por ejemplo aquí, eh..., con unos estudiantes “Ustedes hablen con la profesora Investigadora, tal cosa y tal cosa”

-Inf.2f: Si, pero delante de los estudiantes le dices “¿profesora Investigadora, usted entregó el programa?”

-Jefe- Decano: mmmhum (indicando afirmación). Así. Por ejemplo en el consejo pasa que soy la única...

-Inf.2f: El pronombre **tú**, yo lo uso donde sea.

-Jefe- Decano: No, pero es que hay...situaciones en que uno cambia

-Inf.2f: Pero yo no. Lo que sí puedo hacer un título, “la verdad tal cosa...”, “Investigadora ahí **tú** le informaste a los estudiantes...” Ahí se basan los estudiantes.

-Jefe- Decano: Yo también, pero yo pienso que depende del grado de confianza y como el espacio. Por ejemplo, nosotros en las reuniones de decano, en las reuniones de decano pasa, que mientras muchos dicen “Doctor X...” etc.; X y yo por ejemplo, somos amigos, entonces en la reunión de decanos yo no le voy a decir “Doctor X **usted** tal cosa”

-Inf.2f: ¿Migue?

-Jefe- Decano: No, tampoco Migue, le digo “Miguel pero a ti no te parece que tal cosa y tal cosa, esto y esto”, incluso... pero en consejo, porque es que en consejo casi siempre...; no pero yo sí, en consejo muchas veces digo: “Miguel sabe tal cosa...”, a veces tengo que hacer como el ejercicio de decir “El Doctor Miguel...” porque aquí sufren con eso, pero, no sé...

-Inf.2f: Total, total, **tú, tú.** ¿No es así?

-Investigadora: Si.

-Jefe- Decano: Ahora yo tengo como una confusión personal...

-Inf.2f: Como y (menciona el nombre de una compañera) se demoró como 3 años para decirme **tú.**

-Investigadora: menciona el nombre de la docente con admiración y pregunta

-Inf.2f: Me decía **usted.** Me decía “Inf.2f usted no sé qué cosa...”, y yo “y, por favor dime **tú** mira...”

-Jefe- Decano: Ah ella me dice a mí siempre, hasta si me dice Jefe- Decano (se cambió el nombre por la función) me dice “Jefe- Decano **usted** tal cosa...”,

entonces yo creo que a ella le importa más, en serio, le queda más fácil decirme “Decana no sé qué cosa...”

-Inf.2f: Sí.

-Jefe- Decano: Y no me dice el nombre como para no sentirse incomoda, pero entonces el uso depende de la gente. Yo soy de las que piensan que a ti te pueden decir “Doctor” e irrespetarte, y decirte tú y..., ser lo más normal entre todo el mundo. ¿Sí o no? Y Secretaria Dependencia por ejemplo, no me dice Jefe-Decano, pero...; o sea...

-Inf.2f: Pero te está condenando.

-Secretaria: Hummm..., Nunca le he dicho Jefe- Decano. (El nombre)

-Jefe- Decano: Secretaria Dependencia (se cambió nombre por función) no me dice, o sea que se le salga así loco, como descuadra ‘o, pero nunca, ni en la calle, ni que estemos en su casa, al punto que los de su casa me dicen “Doctora”.

Se escuchan risas

-Jefe- Decano: En serio, tú viste la hermana de ella, y ella me llama...

-Inf.2f: “La Doctora Jefe- Decano está, por favor”, no, no ha venido”... ¿de parte de quién?, ¿le quiere dejar el mensaje? “no, soy su hermana”, yo por dentro me dije, bueno y ¿por qué le dice la Doctora x?

Situación Comunicativa: Es una conversación entre Jefe Decano con Jefe Coordinadora y Docente, aunque la participación se centra más en las dos primeras. Es en la mañana mientras toman un receso. La investigadora que hace

parte de la red los interpela sobre el uso de las formas de tratamiento que suelen usar.

Información Pragmática y relación social: la relación de las tres participantes ha sido la misma durante un año, pero antes la jefe Decano no estaba en esa dependencia. La Inf. 2 ha sido muy enfática en la entrevista que ya se la había hecho, de que es muy radical con el uso de las formas de tratamiento. Esta información permite comprender que desde su conocimiento adquirido, su contexto cognitivo define la forma de tratamiento como lo plantean Brown y Gilman (1960) Tú; semántica de solidaridad y usted; semántica de poder. Por esta razón, no comprende como una persona puede alternar la forma con una misma persona. Para ella no importa el contexto sino a quién se trata; por eso en tono de burla o como mostrando algo insólito, refiere que la misma hermana, de su jefe, al llamarla le dice “la Dra....”. Por su parte la Jefe Decano, considera que sí es importante el contexto y quiénes son oyentes en el entorno de la comunicación.

Intención: La intención de la investigadora que suscita la conversación, es justamente que sus interlocutoras hablen de las formas de tratamiento para poder evidenciar percepciones, analizar situaciones. En este caso, su acto ilocutivo se concreta en un acto perlocutivo; sus destinatarias hablan sobre el tema.

Las intenciones de las otras dos personas es justificar sus usos de formas de tratamiento y dar su opinión respecto el tema. Se evidencian tensiones y diferencias, pero nadie se sobrepone aunque el tono de la Inf.2f es más directivo cuando expresa cómo debe funcionar el uso.

35. En la cafetería. (Interpelaciones y conversaciones)

-Dependiente de cafetería: ¿De botella de las pequeñas?

-Cliente 1: De vasito.

-Dependiente de cafetería: No, de vasito no tengo Doctora.

-**Ciente 1:** Ahhh.

-**Dependiente de cafetería:** Tengo Coca Cola también.

-**Ciente 1:** Démela, ¿Cuánto vale eso?

-**Dependiente de cafetería:** \$1.400, ¿Se la destapo?

-**Ciente 1:** Si.

-**Dependiente de cafetería:** *Buenos días señora*, a la orden.

-**Ciente 2:** Tiene empanadita de pollo o ¿de qué...?

-**Dependiente de cafetería:** De pollo o de carne, ¿de pollo?

-**Ciente 2:** ¿Esas que tiene allá de qué son? (señalando hacia las empanadas)
¿Cuánto es?

-**Dependiente de cafetería:** \$2.400.

-**Dependiente de cafetería:** ¿En qué le puedo servir?

-**Ciente 3:** Deme una empanadita de carne, ¿Tiene de carne?

-**Dependiente de cafetería:** Si señora, de carne tengo, de harina y de maíz.

-**Ciente 3:** Démela de harina.

-**Dependiente de cafetería:** ¿De tomar qué desea señora?

-**Ciente 3:** Una..., algo pequeño

-**Dependiente de cafetería:** ¿Coca Cola pequeña?

-**Ciente 3:** Sí.

-**Dependiente de cafetería:** ¿Se la destapo?

-**Ciente 3:** Si.

Llega otro cliente...

-**Ciente 4:** Una ahí (señalando las empanadas)... de pollito ahí.

-**Dependiente de cafetería:** ¿Y para tomar?

-**Ciente 4:** Coca Cola, compa.

-**Ciente 4:** ¿Tiene juguito de guayaba?

-**Dependiente de cafetería:** Si

-**Ciente 4:** Dame un juguito de guayaba ahí.

-Cliente 4: Compa cuánto es.

-Dependiente de cafetería: \$4.900

Situación comunicativa: En las interpelaciones anteriores se evidencia un cambio de formas de tratamiento ente Cliente y Dependiente de cafetería. Las primeras tres relaciones son Dependiente/ docente 1, Dependiente/ docente 2, Dependiente Docente 3 mientras que el cliente número 4 es un estudiante.

El dependiente hacia los docentes dirige con el tratamiento Usted inferido de otras formas pronominales y nominales: *le*; remplacea al reflexivo *te*, usa apelativos como señora y Doctora.

Información pragmática, intención y Relación social: Las docentes le devuelven la forma de tratamiento, sin embargo las intenciones, la información pragmática es distinta entre los emisores y destinatarios. En cuanto a su relación social, hacen parte de la misma red, pero en este caso no por afinidad de roles o ser del mismo grupo, pero sí existe una relación que los conecta como red; cliente-servidor. Tienen contacto diariamente, pero no para efectos de conversaciones sino de interpelaciones por servicio prestado.

El dependiente, un señor de más de 40 años, representa e interioriza a las docentes como superiores, independientemente que haya casos en que son menores que él. Se destaca también que el dependiente, si bien tienen más de 15 años viviendo en Cartagena, es de origen Antioqueño; cambio de contexto cultural. Su madre siempre la había inculcado el respeto a través de la forma de tratamiento, por lo que se puede resaltar que no sólo a docentes trata de usted también a desconocidos, que no son parte habitual de sus interacciones, mientras que regularmente a los estudiantes los trata con el Tú. Allí, varía mucho entre las dos formas estudiadas.

La intención el dependiente fluctúa entre reforzar su imagen positiva de buen trato, y a su vez reforzar la imagen positiva del docente por su estatus mientras que busca que el cliente se sienta bien atendido para que regrese.

Las docentes; una menor que el dependiente, de acuerdo con su conocimiento adquirido del dependiente; son muy conocidos, pero el criterio de empatía no marca tanta cercanía así que la distancia social se da más en un plano Vertical, pero no como rangos, estatus sino por la imagen de respeto que proyecta el dependiente.

38. Interpelaciones

-Alumna: ...Quedé en entregarles los trabajos que estoy haciéndoles a algunos colegios, pero yo con mi proyecto, estoy pendiente de implementarlo en su ayuda.

-Investigadora: Ah, OK. Bueno usted me manda el correo, con las temáticas, y yo le reenvío ahí cualquier información, y estamos en contacto.

-Alumna: Le agradezco muchísimo

-Investigadora: Bueno. Que esté muy bien.

Situación Comunicativa:

Las interpelaciones se dan en un dialogo corto entre Docente- Estudiante. Quien inicia la comunicación es la estudiante; interpela a la docente para solicitar su asesoría en un proyecto. Fue un encuentro casual en la secretaría de la dependencia. La estudiante es una señora de mayor edad que la docente. Ambas se tratan de *usted*, pero con motivaciones distintas.

Información Pragmática, intención y relación Social: Son docente y estudiante en función, pero la docente no le da clases sólo que como ésta tiene competencias en investigación, y este dato lo conoce la estudiante, le solicita la orientación.

Con el uso recíproco del *usted* sobresalen dos intenciones compartidas; el respeto para la estudiante es un respeto hacia el estatus de docencia mientras que para la docente es un respeto por la edad de su destinataria.

7. RESULTADOS

Para presentar los resultados del análisis de los datos se tienen en cuenta las categorías de estudio. Asimismo, seccionaremos la presentación con el fin de mostrar claramente los hallazgos con relación a los objetivos propuestos.

En el capítulo anterior, dividimos el análisis en respuesta a cada objetivo específico. En este capítulo, nos concentramos en el objetivo general asociado a cada categoría apriorística como también a las emergentes. Estas últimas más que categorías resultan subcategorías que entran a complementar el campo de los estudios socio pragmáticos con relación a cortesía verbal referente a las formas de tratamiento pronominal *tú* y *usted*. Es decir, las dicotomías que suelen emplearse para Distancia Social y Contexto Cognitivo han sido, prácticamente, estandarizadas por lo que desde ellas se dan los resultados y conclusiones en la mayoría de las investigaciones precedentes. Sin embargo, en este estudio aunque con una muestra pequeña, pudimos ver que se trasciende de los motivos, razones sociales a lo pragmático haciendo énfasis en el contexto cognitivo como dinamizador o influyente en la distancia social.

7.1. La cortesía en el uso de las formas de tratamiento pronominal *tú* y *usted*.

Aunque la cortesía se asuma como una normalización del comportamiento social de un individuo, cuando hablamos de cortesía verbal sin alejarnos de la primera, se empiezan a considerar otros aspectos que no se reducen a una reglamentación. La red social estudiada evidencia en sus entrevistas, conversaciones e interpelaciones, donde prima la cortesía formal, que busca

restablecer la imagen negativa. Cuando deciden qué forma de tratamiento emplear lo hacen, principalmente, llevados por el refuerzo de su imagen de allí que como el Inf. m3 use el usted cuando percibe el *tú* como falta de respeto. El docente no se detiene a pensar si así está siendo entendido por su destinatario, sólo asume que éste no respeta al tratar de *tú* a una persona mayor que además está en un rango de jerarquía mayor.

Con lo anterior, se sustenta que el usted se usa para reforzar la imagen al momento que se percibe el *tú* como un irrespeto. Asimismo, con el usted usado en actos directivos; de jefe a Docente o a secretaria de docente a estudiante, de padre a hijo se busca influir en el destinatario para que realice o deje de hacer algo. Pero dado que uno de los principios de la cortesía según Lakof (1973) es evitar la imposición, principalmente, si el emisor se encuentra en una escala social superior al destinatario; se usan expresiones lingüísticas indirectas que como afirma Escribano (2006) “el mandato aparece envuelto en un formato lingüístico muy cuidado para evitar la ofensa y la humillación. Este tipo de estrategias lingüísticas indirectas es muy eficaz comunicativamente...” (p. 274)

Para el caso expuesto, la indirecta no se hace con eufemismos ni rompe el principio de brevedad, como afirma Escribano (2006, p. 274) suele suceder cuando se usa la estrategia lingüística indirecta, porque se concreta usando el usted. Es decir, no se le dice directamente al estudiante “me siento irrespetado cuando me tratas de *tú*. Es más soy mayor que *tú*, soy tu docente por ende estoy en un estatus superior al tuyo, no debes tratarme de *tú* sino de usted” (recreando la situación expuesta por el Inf. 3m) sólo se le trata de usted para esperar un usted recíproco.

Brown y Gilman (1960) hablan más de *tú* recíproco, sin embargo para nuestro estudio vemos que se da más en el usted y no dentro del mismo eje horizontal, justamente, para resaltar el eje vertical; el de poder. Como afirma la Inf. 2f quien trata al mecánico de usted para así ser tratada. Cuando los docentes exponen la

situación (Inf. 3m e Inf. 2f), explícitamente no dan muestra de irrespeto ni de abuso de confianza sólo la infieren con el uso del tú. No obstante, ellos no se auto-señalan cuando usan el tú. Es decir, para el trato hacia ellos aplican directamente el principio de la cortesía social y verbal que reconocen; se trata a los mayores de usted o a quienes estén por encima en la escala social, jerarquía, entre otros, pero no siempre lo aplican cuando ellos son los emisores en casos similares.

Por otra parte, para influir en la imagen positiva del destinatario suele usarse el usted especialmente para dirigirse al decano o al director de programa u otros jefes. Aquí se resalta más la distancia social. Para el caso de tratar de usted a un dependiente de cafetería o de una tienda pareciera que el principio se ignorara. Es decir, si ellos son Docentes, con maestría, tienen un estatus en la Institución que representan, se deduce que marcan un eje vertical. Sin embargo, para el 20% de la muestra, como ejemplo el Inf.3m consideran importante tratar de usted al dependiente porque desde su conocimiento adquirido lo han representado como una persona que merece respeto pues presta un servicio. El uso del usted es una forma de resaltar la imagen positiva del destinatario que consecuentemente le afecta también su imagen positiva porque se muestra con ganas de ser apreciado.

Para la cortesía informal el uso del tú en la red estudiada suele usarse para mostrar empatía, evidenciar que se ha cambiado de eje de jerarquía a eje de familiaridad. Se puede notar en actos de habla como el saludo donde con otras formas de tratamiento; nominal por ejemplo, marcan la distancia social; un *“qué más, ¿cómo te va?”* Refleja más familiaridad que *“¿Cómo ha pasado?”* En este ejemplo, no está usado directamente el usted pero como revisábamos en capítulos anteriores, Fontanella (2005) resalta que los pronombres reflexivos; te, se apoyan como paradigma al tú y al usted, respectivamente, en el sistema pronominal II en este caso. Estas formas son usadas para dirigirse a otros docentes de dependencias distintas, y se marca más por la edad porque si bien puede ser conocidos sus relaciones no son tan cercanas.

7.2. La distancia social y su importancia en las formas de tratamiento

Para Escandell (2006) “La distancia social es la relación entre los interlocutores (E - D, y en consecuencia, D- E) tal y como la configuran los patrones sociales vigentes en cada cultura” (p.183). Cuando se escucha distancia, suele equipararse a lejos, pero en realidad el criterio de distancia social establece relaciones cercanas y lejanas dependiendo el eje en que se esté revisando la relación.

7.2.1. La distancia social desde el eje de Jerarquía en la red social de docentes universitarios

Para el caso de la red en estudio, se revisaron las características inherentes edad y sexo, pero no tanto como un estudio comparativo sino a manera de tener representación con sexo y rangos de edades diferentes. De acuerdo al estudio, entre las mujeres se usa más el tú recíproco, tienen menos prejuicios con que las traten de una u otra forma. De las 6 informantes de sexo femenino dos están por encima de 40 años las demás están en un rango de edad entre los 29 y 36 años. Como se puede notar en el gráfico 1, en el capítulo de análisis, 5 de 6 mujeres usan más el tú en sus relaciones habituales mientras que en los hombres la mitad usa usted más que el tú, y está un tercero que de 31 relaciones en 10 trata de usted.

Se puede concluir que no hay diferencias notorias por sexo. Pero si hacemos deducciones de las respuestas de las mujeres, entre éstas existen menos diferencias que entre los hombres. Cuando comparamos las edades entre hombres y mujeres, notamos que existe coincidencia de uso en los docentes menores de 40 años; sean mujeres u hombres no le dan tanta importancia a la forma con la que su destinatario se dirija a ellos mientras que es coincidente que los docentes mayores de 40 tanto femenino como masculino den importancia al hecho de usar usted para marcar distancia; dentro del eje de jerarquía, por la edad y el estatus o representación que tienen como docentes; superior a estudiante.

En general, se resalta en la red social el uso de usted en personas mayores, uso de Tú en personas de la misma edad o menores. En cuanto al sexo; uso de usted en personas de sexo contrario, uso de tú en personas del mismo sexo, uso intercalado entre tú y usted sin importar el sexo principalmente en los informantes menores de 40 años.

Otro subcategoría que expresa el eje de Jerarquía es la de Roles que se refieren al papel que desempeña cada uno dentro de un grupo. Se reconocen como simétricos y asimétricos. Para nuestra red de estudio los roles simétricos están representados en docente- docente, decano- director de programa, y los asimétricos entre estudiante/docente, docente/ Director de programa, docente/ decano, docente/ secretaria, docente/ dependiente, docente/ jefe de otra dependencia. Con relación al uso del tú y usted se evidencia que: el uso de usted para dirigirse al Decano u otro jefe es la variación común, el uso de usted suele usarse para jefes de otras dependencias mientras que el uso de tú fue más reiterativo para dirigirse a jefes de la misma dependencia.

En cuanto al uso del tú entre roles asimétricos como docente/ secretaria, se usa más el tú para referirse a secretaria de la misma dependencia en contraste con el uso de usted para tratar a una secretaria de otra dependencia. Con este último caso se resalta que prima más el eje de familiaridad que el de jerarquía puesto que por este no habría distinción entre usar una forma u otra si el rol desempeñado es el mismo además que existe asimetría en cuanto al eje de poder. Sin embargo hay más cercanía con la secretaria de la misma dependencia que con la de otra sin importar la edad.

7.2.2. La Distancia Social desde el eje de familiaridad en la red social de docentes universitarios

Dado que este, de acuerdo con Escandell (2005) se define desde el grado de conocimiento previo y el grado de empatía revisamos como están los grados: alto,

medio y bajo en la red social de docentes, resultó lo siguiente en cuanto al Grado de conocimiento previo:

- Alto: Amigos, compañeros (as) compañeros que más se relaciona, jefes (directores de programa o decano en la mayoría de los casos), secretaria de dependencia, relativamente.
- Medio: Compañeros de otra dependencia, dependiente de cafetería, otras secretarías
- Bajo: Docentes otras dependencias, altos directivos que si bien son conocidos no responde al conocimiento con relación a familiaridad asimismo en este nivel se encuentran los compañeros de la misma dependencia, pero con menor tiempo de conocido. Las categorías que emergieron con más fuerza son Conocido / no conocido, cercano/no cercano, familiar/no familiar, amigo/no amigo, Compañero/ no compañero.

En cuanto al Grado de empatía interlocutor, las relaciones del eje se representan así:

- Alto: Compañeros de trabajo del mismo área, secretaria, jefe de departamento o director del programa
- Medio: otros compañeros de facultad, secretarías de otras dependencias con los que suelen relacionarse por cuestiones administrativas.
- Bajo: docentes otros programas, docente otra facultad, empleados de servicios generales nuevos

La relación grado de conocimiento con grado de empatía no se hace equivalente necesariamente, es decir, no porque sea alto el grado conocimiento se hace alto el grado de empatía. Porque el conocimiento no se restringe a que hace cuanto te conozco sino que tanto he interactuado contigo; la empatía. En general, se usa el tú para grados de empatía alto y usted para grados de conocimiento bajo pero asociados al eje de jerarquía ya sea por rol o por edad.

7.3. El contexto cognitivo como fundamento de la variación en el uso de las formas de tratamiento pronominal tú y usted

Las representaciones compartidas entre la red social estudiada con relación a la edad, el sexo y el contexto cultural, evidencian que esta red tiene una especie de disyuntiva entre lo que las normas de cortesía estipulan y lo que la misma acción en un contexto de situación le exige o le hace hacer. De allí, que si bien docentes como los informantes 2m, 3m y 2f repiten a quién se debe tratar de tú y a quién de usted el fundamento se descuida cuando se ven en situaciones en que su imagen negativa está atacada y quieren mantener su imagen positiva. Por ejemplo, frente a un estudiante que lo trata de tú, y al cual el docente considera irrespetuoso; “*a la estudiante confianzuda*” “*al taxista chismoso*”, a “*la vecina problemática*”, al “*vendedor liso*” son a quienes “*le ponen freno*” con el usted. No importan si son menores o mayores, si están por debajo de su escala social, allí la decisión de tratarlos de usted están dadas por la preservación de la imagen. Aunque insisten en otros momentos que no es de escala social, que no siempre el tú es irrespeto, se muestran muy ofendidos cuando estos interlocutores los interpelan con el tú. No es, entonces, el rol, el estatus como tal sino las formas de dirigirse; los tonos, las acciones acompañadas de ese tú amenazante.

El 20% tiene la creencia que se enseña a tratar a relacionarse con el otro en el hogar; es una representación de la cortesía como norma impuesta des la familia, como un deber de padres o tíos de inculcar desde niño que a los mayores se trata de usted que esta forma indica respeto. Luego cuando entran a otros contextos empiezan los dilemas como afirma el inf. 1m: “*resulta un poco complicado*” refiriéndose a la decisión sobre qué forma usar con determinadas personas.

Vemos así, que no es sólo la norma, que no son los parámetros solamente de la distancia social, que ya hemos visto que sí influyen mucho, sino también el entramado de lo que he aprendido, lo que me han enseñado, lo que se establece en la lengua que luego en el habla no halla soportes.

El contexto cognitivo que se nutre de las relaciones con los otros, permite que emisor y destinatario, de acuerdo con su grado de conocimiento y de empatía, compartan referente con los cuales pueden adecuar el lenguaje; reducir el coste lingüístico sin que se afecte negativamente la comprensión en cuanto a cómo quiero ser tratado. Un *usted* que con tono enérgico significa enfado, un *tú* realmente despectivo o que te demuestra que has entrado a mi eje de familiaridad, un *usted* que demuestra más cercanía que un *tú* para el caso del informante 2m cuando se dirige a sus amigos más cercanos.

Se comprende con esta red, que la familiaridad no es asunto de si eres mi hermano, mi pariente sino qué tanto grado de empatía tenemos, que dependiendo de quién se está rodeado puede variar la forma de tratamiento hacia el otro sin que implique “problemas de personalidad”.

La relación, distancia Social, contexto cognitivo, cortesía sostienen los usos de las formas de tratamiento en la red de docentes universitarios. Si bien ratifican que la semántica de solidaridad expresada con el *tú* denota confianza, familiaridad, igual función, también está relacionada con indicadores como mayor tiempo de conocerse y tratarse, menor edad, igual edad o también mayor edad, pero más familiaridad mientras que la semántica de poder se refuerza desde los ejes verticales y de jerarquía, pero no como caso único sino que además se presentan relaciones como el respeto, solicitar respeto, mostrar enojo o para reprender.

- Las reglas de cortesía se sustentan en las realidades de los individuos. Cada persona, como afirma Goffman (1956) realiza un performance en cada situación comunicativa, que depende del contexto del interlocutor puesto que “cuando un individuo se presenta frente a otros sus acciones podrían influir en la definición de la situación que ellos puedan tener” (p.3)¹³. El contexto cognitivo vincula la cultura de los hablantes. Es decir, en su conocimiento adquirido puede relacionar formas establecidas dentro de la

¹³ La cita textual es traducción personal del texto original de Goffman (1956)

cultura que se encuentra, pero a su vez puede ir más allá de esas formas cuando se encuentra en una situación específica donde la reacción de su destinatario y su actitud lo influyen como afirma este informante: “*Ella me inspira tenerle confianza*”. (Entrevista personal con Inf. 2f)

8. CONCLUSIÓN

Estudiar las formas de tratamiento pronominal con esta red social de docentes, permitió tener un ejemplo del tema, del problema en la Ciudad de Cartagena donde no se ha hecho un estudio similar por lo que sirve de antecedente para ampliar el estudio en toda la ciudad.

Cuando comparamos los resultados de nuestro estudio con los planteamientos teóricos y los resultados de otras investigaciones se pueden precisar elementos comunes para el abordaje y análisis de las formas de tratamiento, pero a su vez se encuentran diferencias notorias. Más que diferencias, constituyen otras lecturas de lo que motiva una forma de tratamiento en función de otra.

Revisemos convergencias: efectivamente, sí es un determinante la Distancia Social para la preferencia de uso de una forma de tratamiento, porque como afirma Escandell (2005) los criterios de familiaridad y jerarquía se evidencian en las formas de tratarse. Sin embargo, ver el comportamiento de los usos del tú y el usted en nuestra comunidad de estudio, muestra que el eje de familiaridad, definido desde grado de conocimiento previo y grado de empatía interlocutor no funciona siempre para que se haga la escogencia de una de las dos formas como habitualmente suele usarse, como lo soporta Brown y Gilman (1960) donde el tú sería el pronombre “ideal” en esta situación.

Escandell (1998, 2003 y 2005) no habla de estos criterios justamente para el problema que abordamos, pero nuestro estudio sería un ejemplo que permite comprender su teoría en cuanto a la cortesía. Por su parte, los estudios de Brown y Gilman (1960) sí se refieren a un Eje Horizontal asociado a la familiaridad que

conlleva al uso del *tú* en plano de simetría. No obstante, en el análisis de nuestro corpus, vemos como, por ejemplo, no se aplica para el caso del docente que trata de usted al amigo (inf.3m). Esto puede resultar para muchos como un “error” “una locura”, de hecho como investigadora pensaba que el docente se había confundido al marcar, pero con la entrevista pude aclarar que no es así. Que de hecho el inf. 3m tiene conciencia de su uso (*usted*) porque este trato con el amigo es el que marca cercanía, aspecto que contrastaría con la postura por ejemplo de la Inf. 2f que es radical en decir que con quien se tiene confianza se debe tratar de tú, por lo que se ríe cuando la hermana de su jefe llama y pregunta por la Doctora.

Lo que sucede con el ejemplo que causa risa a la inf. 2f, no es como ella piensa que la hermana trata de usted y Doctora a su propia hermana, sino que se representa como Emisor (anotando que la Inf. 2f recuerda que contesta el teléfono y quien llama es la hermana de su Jefe Decana) de una persona del lugar de trabajo de su hermana Jefa. Como su destinatario, en ese momento, es un subalterno de su hermana se infiere que ella asume que así la nombra; de allí que quiera reforzar la imagen de su hermana, pero a su vez no quiere que su imagen negativa se afecte en cuanto a la forma de tratamiento. Su destinatario no es su hermana, por eso no se refiere como si fuera directamente a ella. Su conocimiento del entorno nos lleva a inferir “en su trabajo le dicen Decana o Doctora, entonces, antepongo ese apelativo cuando llame a su lugar de trabajo”. Situaciones como estas complejizan el problema en cuanto no lo reducen a una posibilidad del habla sino que es real el entramado de representaciones que el usuario de una lengua tiene de su entorno comunicativo, de su destinatario, y este motiva su cortesía verbal en este caso.

Evidenciamos que la concepción de Distancia Social que el hablante común de una lengua maneja, y no porque se le haya preguntado sino que se infiere de los usos del término en sus enunciados, siempre está referido al plano social, pero del conocimiento adquirido no precisan tanto. No obstante, podemos notar que está ligado a una noción de cómo se educa en la familia, qué dicen las normas de

cortesía al respecto de cómo se trata a una persona. El hecho de que tenga como adjetivo el concepto social no se queda en un plano externo puesto que uno de sus componentes es interno relacionado con que Escandell (1998) propone para el estudio de la cortesía desde el plano cognitivo, es decir, el conocimiento adquirido.

Escandell (1998) sostiene que “la cortesía es un efecto que depende decisivamente de los supuestos previos que un individuo haya adquirido sobre cuál es el comportamiento socialmente adecuado” (p.15) esto es el conocimiento adquirido. Pero es importante precisar de dónde se obtiene o desde dónde está influido ese conocimiento; cultura propia, relación con otras culturas, grupos de contacto, entre otros. Algunos de nuestros informantes refuerzan las formas de tratamiento como si fuera una norma general “se debe tratar de usted a una persona mayor” de hecho así lo expresa Escandell (1998, p.15) cuando se refiere al español; que tiene dos formas de tratamiento tú y usted y que la primera se usa con personas de menor edad. Pero uno de nuestros casos es que el Docente, justamente, usa el usted con sus alumnos de menor edad para indicarles que así lo deben tratar o para limitarles la confianza. Lo que quiere decir que si bien los ejes que representan la distancia social son determinantes en la forma de tratamiento, el contexto cognitivo influye considerablemente puesto que cuando la imagen positiva se ve amenazada con el uso del tú, el docente debe usar la forma que espera recibir de su destinatario; *usted*.

Las normas de cortesía pretenden regular las formas de comportamiento y de tratamiento, pero decimos pretende porque notamos, para el caso de nuestro estudio, que no siempre se cumple; y no precisamente por una rebeldía de los estudiantes. Veamos los siguientes enunciados que recogen la percepción de tres estudiantes:

“O sea, nunca se está tratando así de usted, ni nada; sino siempre por medio de los nombres, por medio del tú, pero sin irrespetarlos, cada vez; o sea, siempre ahí, esté el respeto ahí” (E 1m.)

“nosotros siempre le decimos usted, (se refiere a cómo trata a uno de sus docentes) como es una persona mayor, uno a las personas mayores casi siempre se les dirige por usted.” (E 1f)

“Él (refiriéndose al docente Inf. 3m) casi siempre tutea pero obviamente sin irrespetarnos, sin faltarnos el respeto, y guardando su posición, siempre”.

Muchas veces el trato de tú hacia un docente, que marca distancia social desde el eje de jerarquía; en términos de ser de edad mayor y de un rango superior, no lo ve como falta a la norma. Desde la percepción del estudiante el uso de la forma tú está en términos de cercanía, confianza y no lo ve como falta de respeto: *“por medio del tú, pero sin irrespetarlos... siempre ahí, esté el respeto ahí”.*

Inferimos, entonces, que efectivamente el tú es marca de familiaridad, confianza mientras que el usted es marca de Jerarquía, de poder. Pero el hecho de que se intercambie la norma, de que en algún momento en el eje vertical: Estudiante/Docente se use tú en vez de usted; no implica una falta de respeto puesto que el estudiante sigue teniendo su conocimiento adquirido de que el docente es de rango superior, que merece respeto sólo que lo interioriza cercano por eso considera que se merece el tú. Este tú está determinado por su percepción no por la del docente no por lo de la norma.

El contrato conversacional como lo propone Oreichioni (1996) es también importante en el abordaje de este problema. Te digo tú para recibir tú; tú recíproco según Brown y Gilman (1960) o digo usted con igual sentido. Lo del contrato puede estar implícito; el emisor con una forma de tratamiento incita a su destinatario a que lo trate de la misma forma. Pero también puede ser explícito como la Inf. 2. F le expresa a una de sus compañeras: *“anda, pero dime tú”.*

Los resultados muestran que el contexto cognitivo, en términos de conocimiento adquirido, es decir, de lo que se comparte culturalmente entre un emisor y un destinatario, es determinante en la selección de una de las dos formas

pronominales de tratamiento. Esta misma relación con la cultura, hace que no se establezcan reglas fijas sino siempre en correspondencia con el contexto cultural en el que el sujeto está inmerso. El valor de cognitivo hace que en cierta parte el conocimiento no sea sólo influido de afuera hacia dentro sino que los procesos internos de la representación de los hablantes sea clave para interiorizar lo que el entorno le presenta.

Este estudio permite tener un primer acercamiento con el fenómeno de las formas de tratamiento en Cartagena, por lo que sería importante ampliar la muestra e incluso trascender de la red a la población general de Cartagena. Sería un estudio que permitiría dar cuenta del problema y del tema en comparación con los estudios realizados en otras ciudades del país. Para ello se tendría en consideración un objetivo que permitiera comparar variables el cual sería contundente para conclusiones más precisas de la relación entre uso y género.

Asimismo, para contribuir a aportar más a la teoría de Escandell sobre el conocimiento adquirido un estudio comparativo entre varias comunidades del mismo caribe colombiano porque suelen decir que los costeños, los caribeños usan más el tú, entre otros comentarios que quedan sin fundamento si no hacen parte de los resultados de una investigación.

Con la misma muestra habría sido pertinente también cruzar información como por ejemplo; si las mujeres tienen un uso más común del pronombre tú que los hombres. Es decir, en este estudio es más constante el uso de tú recíproco de las mujeres indistintamente del destinatario, sin embargo los hombres de la muestra tienen más variación en el uso de los pronombres.

La variable etaria también sería pertinente revisar en una escala mayor en la población puesto que entre la muestra de este estudio sí había diferencias de edades que podría decirse influía en las categorías de estudio; Distancia Social y Contexto cognitivo.

ANEXOS

Anexo1

1. Formato de cuestionario de PRESEEA adaptado para este estudio

Nombre del informante _____

Lugar de origen _____ Nivel

socioeconómico _____

Barrio donde vive _____ edad _____ sexo _ Formación

Fecha _____ Hora _____ Lugar_ Código informante _____ código

entrevistador _____

1. Formas de tratamiento empleada con los siguientes interlocutores
(seleccione con una x)

Interlocutor	tú	usted
Madre		
Padre		
Hijo		
Hermano		
Pareja		
Suegro		
Suegra		
Abuelos paternos		
Abuelos maternos		
Amigo		

Amiga		
Vecinos		
Desconocido		
Otros conocidos		
Médico		
Colega (más cercano)		
Colega (menos cercano)		
Jefe/ Decano		
Jefe/coordinador		
Jefe de otras dependencias		
Sacerdote, pastor, líder		
Servicio doméstico		
Dependiente de una tienda (barrio)		
Dependiente de la cafetería		
Dependiente de un almacén		
Mesero		
Conductor de autobús /taxi		
Estudiante		
Secretaria de dependencia		
Mecánico		
Secretaria de otra		

dependencia		
-------------	--	--

Comentarios: _____

2. Aspectos sociales

Escribir la forma de tratamiento (**Tú / Usted**) en los siguientes casos

Sexo		Hombre	Mujer
Edad	Mayor que yo		
	Menor que yo		
	Igual que yo		
Estrato social	Superior		
	igual		
	inferior		

3. Aspectos actitudinales

- a. ¿Le parece difícil saber qué forma de tratamiento usar? Si la respuesta es positiva diga en qué casos.

b. ¿Si lo/la tutean usted tutea? ¿y si le hablan de usted?

c. En general, ¿cómo le gusta que lo/la traten?

d. ¿Cuándo usa una de las formas de tratamiento qué criterios tiene en cuenta?

e. ¿Trata de manera diferente a las personas si son hombres o mujeres?

f. ¿Varía su tratamiento de acuerdo con la edad de las personas?, ¿si son niños, por ejemplo?, ¿y si son de su edad?, ¿y si son mayores?

- g. En cuanto al estrato social, cuando habla con una persona de un estrato bajo ¿cómo la trata?
- h. En general, ¿varía el trato a una persona en presencia de otros, sean conocidos o no?
- i. ¿Existe algún momento o situación en que cambie su forma de tratamiento? Por ejemplo; ¿cuándo está frente a desconocidos o frente a la familia? y ¿cuándo está enojado? Y si cambia de lugar, por ejemplo, si está en un sitio específico de la ciudad.

Anexo 2

Universidad Nacional de Colombia

Tesis de Maestría en Lingüística

Formas de tratamiento pronominal

Investigadora: Nidia Esther Orozco Camacho

Nombre del
informante_____

Lugar de origen_____ Nivel
socioeconómico_____

Barrio donde vive_____ edad_____ sexo_____

Formación_____

Fecha_____ Hora_____ Lugar_____ Código

informante_____ código entrevistador_____

Preguntas orientadoras:

¿Profesor cuándo usa **usted** y cuando usa **tú**?

¿A Algún desconocido lo ha **tuteado**?

¿Le parece difícil que forma de tratamiento usar?

¿Si lo **tutean**, usted **tutea**?

¿En algún momento te han tuteado y no has estado de acuerdo?

¿Generalmente cómo le gusta que lo traten?

¿Entonces que mide el hecho de que aunque tengan una edad mayor que la tuya puedas tutearlos?

¿Con los estudiantes, cómo es el trato, hay alguna marca de distancia?

¿Cuál es tú apreciación, qué crees tú en que radica el hecho de que a una persona le pueda ser difícil elegir qué forma de tratamiento usar?

Otras preguntas que surgían del conversatorio con el entrevistado

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, A. (2000). "Sistemas de conflicto: Las formas de tratamiento en ciudad de Mérida" En: *Lengua y Habla*. Mérida: Universidad de los Andes. Recuperada en: Publicaciones Alexandra Álvarez; colgada en internet. Página visitada el 20 de octubre de 2007.

- Austin, J. (1962). *Palabras y Acciones*. Buenos Aires: Paidós.

- Avendaño, G. (2014). "Formas pronominales de tratamiento y cortesía en el habla de Tunja". En: *Folios* N° 39, primer semestre. P.P. 31-49

- Bartens, Á. (2004). "Notas sobre el uso de formas de tratamiento en el español colombiano actual" En: http://cvc.cervantes.es//obref/coloquio_paris/ponencias/pdf/cvc:bartenspdf

- Brown y Gilman. (1960) "The pronouns of power and solidarity" En: Bratt Paulston Christina y Richard Tucker. *Sociolinguistics: The essential readings*.

- Casagmilia, H, y TUSÓN, A. (1999) *Cosas del decir*. Barcelona: Ariel.

- Cisneros, M. (2005). "Grados de cortesía en el uso de los pronombres personales de segunda persona singular. Proximidad, situación comunicativa y momentos histórico". En: Bravo, D. *Estudios de las (des) cortesía en español. Categorías conceptuales y aplicaciones corpora orales y escritos*. Buenos Aires: Dunken. p.p. 221-244.

- Duranti, A. (2004). *A companion to Linguistic Anthropology*. Oxford: Blackwell.

- _____ (2000) *Antropología Lingüística*. Madrid: Cambridge University Press.
- Escamilla, J. (1999). *Fundamentos Semiolingüísticos del Discurso*. Barranquilla: Universidad del Atlántico.
- Escandell, M. (2003). *Introducción a la pragmática*. Barcelona: Ariel.
- _____ (1998) "Cortesía y Relevancia". En: HAVERKATE, GIS MULDER Y FRAILE, Carolina. *La pragmática Lingüística del español: recientes desarrollos*. (Diálogos Hispánicos, 22) Amsterdam.
- _____ (2005). *La comunicación*. Madrid: Gredos
- _____. (2006). *Aportaciones de la Pragmática. Vademécum para la formación de profesores. Enseñar español como segunda lengua (12) 1 lengua extranjera (LE)*, 179-197. Recuperado en <http://www.textosenlinea.com.ar/textos/Aportaciones de la pragmatica.pdf>
- Folley, W. (1997) "Speaking as a Culturally Constructed Act: A Few Examples." *Anthropological Linguistics: an Introduction*. Oxford: Blackwell.
- Fontanella, B. (1999). "Sistemas pronominales de tratamiento usados en el mundo hispánico". En: Bosque, I y Demonte, V. (Dirs), *Gramática descriptiva de la lengua española*, tomo 1, cap. 22. Madrid: Espasa. p. p. 1399-1426.
- Gallucci, María José. (2006) "Reseña del libro *La comunicación de María Victoria Escandell*" En *Boletín de Lingüística*, junio. Vol.18 N° 25, pág. 135-139.

- Garrido, J. "Cambio semántico y contexto tú y usted" En: [http://www.cervantes virtual.com/sirveobras](http://www.cervantesvirtual.com/sirveobras).
- Goffman, E. *The presentation of self in everyday life*. Edinburgh: University of Edinburgh Social Sciences Research Centre.
- Goffman, E. (1959). *Presentation of self in everyday life* recuperado en http://clockwatching.net/~jimmy/eng101/articles/goffman_intro.pdf 28 abril de 2015
- Halliday, MAK. (1982) *El Lenguaje como Semiótica Social. La interpretación social del lenguaje y significado*. México: Fondo de Cultura Económica
- Haverkate, H. (1994). *La cortesía verbal: Estudio pragmlingüístico*. Madrid: Gredos.
- Hernández, J. (s.f.). "El fenómeno de las actitudes y su medición en sociolingüística". p.p. 29- 56 Recuperado en: www.um.es/tonosdigital/znum8/portada/.../04-JMCAMPOYa.pdf el 18 de enero de 2015.
-
- Jaimes, N. y Morales, L. (2005) *Fórmulas de tratamiento pronominal entre jóvenes universitarios*. Mérida: Universidad de los Andes. En: [www.http://servidor-opsu.tach.ula.ve/profeso/garcia_mar/sil/index_archivos/Page373.htm](http://servidor-opsu.tach.ula.ve/profeso/garcia_mar/sil/index_archivos/Page373.htm)

- Laurido, E. Sociolingüística: cortesía - el uso de tú y usted. En: Norte Científico- Periódico anual técnico-científico do CEFET-RR vol1 nº 1 diciembre de 2006. En: www.rednet.edu.br/publicacoes/arquivos/pdf.
- Marshall, C. y Rossman, G. (1995) *Designing Qualitative Research*. London: Sage Publications.
- Moser M.A. *En torno a la reciente situación de las formas de tratamiento de la 2.a persona singular en el español de costa rica*. Universidad de Albert-Ludwig-Freiburg-Alemania/ Universidad de Martin-Luther-Halle-Wittenberg-Alemania.
- Moreno Fernández. F. (1990). *Metodología Sociolingüística*. Madrid: Gredos
- Moreno, M. (2003). "El uso del pronombre Tú en la España Contemporánea: ¿Extensión de un nuevo uso o continuación de una tendencia iniciada en el Siglo de Oro?" En: http://cvc.cervantes.es/obref/coloquio_paris/ponencias/pdf/cvc_moreno.pdf
- Moya, C. (2001). "Visión Panorámica del Contexto". En *IV tomo de Aguas Vivas*, tomo. Ediciones Universidad de Salamanca e Instituto Caro y Cuervo. Bogotá. p.p. 145-162
- OROZCO, L. (2006). "Formas de tratamiento en la ciudad de Guadalajara, Jalisco, México". En: lef.colmex.mx (Sección: "Cambio y Variación en México")
- Oreichionni, K. (1996) "La conversation" recuperado en: <http://users.skynet.be/fralica/refer/theorie/theocom/oral/dialoral.htm>. D'après C. Kerbrat-Orecchioni

- PEDRUJO, J. “un estudio sociolingüístico de los sistemas de tratamiento de la juventud de Valladolid. En; Revista Electrónica Tonos. Nº 11 julio de 2006.
- Portolés, J. 2004. Pragmática para hispanistas. Madrid: Síntesis. 365 pp.
- Ryan, G. and Russell, B. “Data Management and Análisis Methods” En: *Handbook of Qualitative Research*
- Sanromán, B. Las formas de tratamiento en el español peninsular actual: los estudiantes de dos poblaciones gallegas. Universidad de Helsinki. En: <http://www.ruc.dk/cuid/publikationer>.
- Silva- Corvalán, C. (2001) *Sociolingüística y Pragmática del Español*. Washintong: Georgetown UniversityPress.
- Taquechel, R. (2002). Instituto de Literatura y Lingüística Ministerio de Ciencia. Tecnología y Medio Ambiente (Cuba) En: <http://linguistas.hispanoamericanos.googlepages.com/formasnominalesdetratamiento>. Estudios lingüísticos cubanos: II, Homenaje a Leandro Caballero Díaz / coord. por Milagros Aleza Izquierdo, Nuria Gregori Torada, 2002, ISBN 84-370-5350-1, p.p. 109-122