La distancia social y su importancia en la interacción: propuesta para su estudio en clase de ELE

Verónica Edeso Natalías
Universidad de Zaragoza

1. Introducción

En el esquema comunicativo propuesto por Shannon y Weaver (1949) se establecen los componentes básicos para la interacción: fuente, transmisor, señal, receptor y destino. Con el tiempo, han sido muchas las revisiones efectuadas en torno a este esquema (Berlo, 1960; Malmberg, 1971; Vázquez Veiga, 2003; etc.). Una de las más actuales, no obstante, es la de Escandell Vidal (2005). Para ella, en el esquema comunicativo han de diferenciarse: elementos (emisor, destinatario, señal), representaciones (objetivo, distancia social, situación y medio) y procesos (ostensión/inferencia; codificación/descodificación). Basándonos en esta propuesta (*ib.*), nos centraremos en lo que se conoce como distancia social.

Para que nuestros alumnos de ELE sean comunicativamente competentes es necesario que sepan interactuar en situaciones de comunicación real. Y, para nosotros, uno de los factores que demuestran una alta eficacia comunicativa es la correcta elección de una u otra fórmula de tratamiento en función de la distancia social existente entre emisor y destinatario.[1] Proponemos, en esta comunicación, una aproximación al estudio de la distancia social en función de los dos ejes que la conforman –jerarquía y familiaridad– observando qué fórmulas de tratamiento emplearíamos en cada situación.[2] Consideramos esta capacidad integrada dentro de la competencia pragmática, entendida como «la habilidad para usar el lenguaje eficazmente a fin de alcanzar un propósito específico y entender la lengua en relación con su contexto» (Piatti, 2003: 358).

Para terminar, proponemos dos actividades que pueden resultar útiles en la clase de ELE.

2. ¿Qué se entiende por distancia social?

La distancia social es, según Escandell Vidal (2005: 57), «(...) la relación que existe entre el emisor y el destinatario, tal y como la definen las propiedades de los individuos, tanto las físicas o intrínsecas (edad, sexo, etc.) como las sociales (poder relativo, autoridad ...)».

---

1 Se trata de un factor que los nativos damos por sobreentendido, pero que los estudiantes han de adquirir para, según Piatti (2003: 362) «orientarse en situaciones concretas y poder participar adecuadamente en las prácticas culturales cotidianas».

2 Las formas de tratamiento pronominales y nominales –vocativos– que vamos a estudiar se limitan al español peninsular. Excluimos, por tanto, el español canario y el americano, donde encontramos formas propias ajenas a la Península. Lo más característico de estas zonas es la ausencia de *vosotros* y la presencia de la forma pronominal *vos*; entre las formas de tratamiento nominales son frecuentes algunos términos como *pendejo, boludo, chabón, compadre, charro*, etc. Exhaustivo en este sentido es el trabajo de Fontanella de Weinberg (1999), del mismo modo que lo es respecto de la evolución histórica de las formas de tratamiento pronominales el estudio de Fernández Ramírez (1986: 58-102), trabajos, ambos, que recomendamos al lector interesado en tales aspectos.

ASELE. Actas XVI (2005). VERÓNICA EDESO NATALÍAS. La distancia social y su importancia en la intera...
Centro Virtual Cervantes

La distancia social, por tanto, se halla fuertemente determinada por la cultura compartida por los interlocutores.[3] Sin embargo, ¿qué es lo que ocurre cuando una de las partes no pertenece a la cultura en la que se inscribe la interacción? Generalmente, ello planteará conflictos. Es por esto por lo que creemos que el profesor de ELE debe aproximar a sus alumnos, ya no sólo a la cultura española, sino también a las relaciones interpersonales que se dan en ella.

Volviendo de nuevo al concepto de distancia social, hemos de señalar que se trata de un factor complejo que se constituye a través de dos dimensiones. Tales dimensiones suelen representarse en dos ejes de coordenadas conocidos como el eje de familiaridad y el eje de jerarquía (Escandell Vidal, 2005).[4]

2.1. *Eje de jerarquía*

Se trata del eje vertical y lo que refleja, según Escandell Vidal (2005: 58), es «(...) la posición relativa de los interlocutores dentro de la escala social». Se asienta, por tanto, en la idea de poder. En función de esta idea de poder, si emisor y receptor comparten la misma posición en la escala social, sus relaciones serán simétricas. Si, por el contrario, ocupan posiciones diferentes, sus relaciones serán asimétricas.

Pero existen, además, dos parámetros que nos permiten establecer esta jerarquía. Por un lado, las características inherentes que son, según Escandell Vidal (2005: 58) «propiedades objetivas y directamente perceptibles, como la edad o el sexo». Por otro lado, se diferencian los denominados roles sociales que, en palabras de Escandell Vidal (2005: 59) se definen como «funciones atribuidas por la sociedad a los individuos en relación con el papel que desempeñan cada uno dentro del grupo».

2.2. *Eje de familiaridad*

Si el eje de jerarquía se representa verticalmente, el de familiaridad constituye el eje horizontal. La familiaridad se mide, como ocurría con la jerarquía, en función de dos parámetros. El primero es el grado de conocimiento previo. Es evidente que no comparten la misma familiaridad dos interlocutores que acaban de conocerse que dos amigos.

El segundo parámetro que permite «medir» la familiaridad es el grado de empatía que se establece entre dos personas, es decir, la simpatía recíproca que sienten, compartiendo o no un alto grado de conocimiento mutuo.

En función de estos dos parámetros, cuanto mayor sea el conocimiento y la empatía entre dos personas, menor será la distancia social que manifiesten en sus intercambios.

Una vez que hemos observado qué se entiende por distancia social, así como cuáles son los ejes que la regulan, creemos interesante añadir otro concepto: la cortesía.

---

3 Como señala Morant Marco (2005:128): «El lenguaje de cualquier grupo humano se adapta normalmente a los cuatro pilares de cualquier cultura, a saber, al entorno natural, al social, al material y al ideológico».

4 Fueron Brown y Gilman quienes, en un artículo en 1960, postularon la existencia de dos ejes que regulan el tratamiento: un eje de poder y otro de solidaridad. Para ellos, el eje de poder provocaba tratamientos asimétricos dado que, a través de él, se manifestaban las diferencias de poder entre los interlocutores. Por el contrario, en el eje de solidaridad, la relación de los interlocutores era de simetría, ya formal (*usted* recíproco), ya informal (*tú* recíproco). En la actualidad, como veremos, se sigue manteniendo la existencia de dos ejes, aunque con algunas diferencias respecto de las ideas de Brown y Gilman.

ASELE. Actas XVI (2005). VERÓNICA EDESO NATALÍAS. La distancia social y su importancia en la intera...
Centro Virtual Cervantes

3. Importancia de la cortesía en la distancia social

No vamos a extendernos en el concepto de cortesía, sin embargo creemos que el empleo de una determinado forma de tratamiento frente a otra está muy ligado a la idea de transmitir cortesía hacia el interlocutor. Pero, ¿qué se entiende por cortesía?

Beinhauer (1929: 113) considera, en sentido amplio, que transmitimos cortesía cuando expresamos cierta deferencia hacia nuestro interlocutor.

Para Haverkate (1994), la cortesía o está presente o está ausente en la comunicación. De este modo afirma (*ib.*:17) que «ningún hablante, cualquiera que sea su lengua materna, es capaz de expresarse de forma neutra: sus locuciones son corteses o no lo son, lo cual equivale a afirmar que la cortesía está presente o está ausente; no hay término medio».

Consideramos, asimismo, interesante la postura de Alonso Cortés (1999: 4037), que sitúa la cortesía dentro de las máximas de Grice (1975), concretamente en «sé cortés con tu interlocutor», y señala que tal máxima «establece que en el intercambio verbal el hablante puede dirigirse al oyente manifestando una actitud de afecto, respeto, atención o solidaridad» (Alonso Cortés, 1999: 4037).

Este autor diferencia, partiendo de Brown y Levinson (1978), dos categorías de cortesía: 1) formal o negativa, es la empleada para establecer una comunicación más convencional. Conlleva la expresión de deferencia y respeto entre los interlocutores; 2) informal o positiva, es la que se emplea para establecer una comunicación no convencional. El empleo de esta cortesía induce familiaridad entre los interlocutores.

Partiendo de estas premisas consideramos que la elección de una u otra forma de tratamiento conllevará un mayor o menor grado de cortesía.[5]

De los dos ejes que regulan la distancia social –jerarquía y familiaridad– consideramos que la cortesía se hace especialmente relevante en relación con el eje de jerarquía. Obsérvese que, siempre que la relación entre los participantes sea asimétrica, aquel que ocupe una posición más baja respecto del eje vertical, deberá mostrar -o, al menos, se esperará que muestre- cortesía hacia su interlocutor.

La cortesía resulta, a su vez, relevante respecto de las dos variables que sustentan este parámetro. De la primera variable –las características inherentes–, lo que más nos interesa respecto de la idea de cortesía es lo relacionado con la edad. Obsérvese que en un intercambio comunicativo, la persona de menor edad suele dirigirse cortésmente hacia su interlocutor de mayor edad que él, cortesía que aumenta, asimismo, cuanto mayor es la edad que separa a los interlocutores.[6]

Algo semejante sucede con respecto a los roles sociales, es decir, el segundo parámetro que evalúa este eje vertical. Es esperable que el interlocutor cuyo rol social está por debajo muestre una actitud de cortesía hacia el interlocutor cuyo rol social se sitúa en un punto más elevado de la esca-

---

5 La cortesía también se halla fuertemente determinada por la cultura en la que se inscriben los interlocutores. Haverkate (2003: 61), por ejemplo, estudia las diferencias que existen entre la cortesía española y la holandesa, partiendo de la tesis de que «los españoles tienden a enfatizar la solidaridad entre los interlocutores, en tanto que los holandeses conceden más valor al distanciamiento social». Y, asimismo, señala a Sifianou (1992), cuyos estudios sugieren «(...) una división general o incluso universal entre culturas de cortesía positiva y culturas de cortesía negativa» (Haverkate, 2003: 60).

6 Dentro de las características inherentes podemos encontrar otras variables que pueden inducirnos a transmitir cortesía hacia nuestro interlocutor. Si bien la edad parece ser la más importante no podemos olvidar el sexo del destinatario. Aunque en la actualidad esta variable no parece ser muy importante a la hora de mostrar o no cortesía, hace unos años, y aun hoy determinadas personas, sí muestran deferencia a su interlocutor cuando se trata de una mujer. Incluso en determinadas interacciones, se evitan ciertos temas y palabras cuando hay una mujer entre los interlocutores.

ASELE. Actas XVI (2005). VERÓNICA EDESO NATALÍAS. La distancia social y su importancia en la intera...
Centro Virtual Cervantes

la. De igual modo que en el caso anterior, la cortesía aumenta a la par que aumenta la distancia que separa ambos roles sociales.[7]

Una vez que hemos tratado la relación que existe entre los conceptos de cortesía y distancia social y que hemos sentado las bases teóricas de nuestra exposición, ya podemos pasar a estudiar qué fórmulas de tratamiento incluimos en función de la circunstancia comunicativa en la que nos encontramos.

4. Tratamientos en función de la distancia social

El tratamiento es «(...) un sistema de significación que contempla las diferentes modalidades de dirigirse una persona a otra» (Alba de Diego y Sánchez Lobato, 1980: 95). La elección de un tratamiento acorde con las circunstancias parece tarea sencilla, sin embargo, ya señalan Alba de Diego y Sánchez Lobato (*ib.*) que se trata de «(...) una actitud ceremonial, mejor, de un código social que, cuando se rompe, puede pasar, en casos límite, a la jurisdicción del Código Penal».

La elección de un tratamiento frente a otro depende de las relaciones, tanto de jerarquía, como de familiaridad, existentes entre los interlocutores. Dado que el eje de familiaridad y el de jerarquía constituyen los parámetros sobre los que se construye la distancia social, vamos a ver, en lo que sigue, las posibles combinaciones que pueden producirse en una interacción real.

Como cada eje se evalúa en función de dos parámetros, analizamos primero cada eje por separado. Para concluir, analizamos la distancia social superponiendo los dos ejes -jerarquía y familiaridad-, descartando los parámetros que condicionan cada uno de ellos, ya que resultaría una tarea escasamente productiva para un aprendiz de ELE tener que manejar estas cuatro variables.

Obsérvese que, al tratar tanto del eje de jerarquía, como del de familiaridad de forma independiente, sólo podemos señalar qué combinaciones surgen en función de sus parámetros, pero no podemos seleccionar ninguna forma de tratamiento, ya que para ello se hace necesaria la consideración del segundo eje. Comenzamos con el eje vertical –jerarquía–, seguimos con el horizontal –familiaridad– y, finalmente, acabamos con la superposición de ambos ejes señalando ya, en este último caso, la circunstancia en la que se puede producir un intercambio semejante, cómo espera el destinatario ser tratado por el emisor y qué fórmulas de tratamiento y vocativos sería apropiado emplear en cada caso.

4.1. *Eje vertical: jerarquía*

El eje de jerarquía, como hemos señalado al definir la distancia social, viene determinado por dos variables: las características inherentes y los roles sociales (Escandell Vidal, 2005: 58).

Dentro de las características inherentes vamos a trabajar con la variable edad del destinatario, que puede ser aproximadamente igual, superior o inferior a la del emisor. Respecto de los roles sociales, existen dos posibilidades: simetría o asimetría. Por otro lado, cuando los roles sociales son asimétricos, el receptor puede desempeñar un rol superior al del emisor o inferior.

---

[7] El caso más extremo de distancia social da lugar al empleo de los denominados honoríficos u honorativos. Los vocativos honorativos aparecen, en palabras de Bañón (1993: 22), «(...) como deferencia a una persona a la que se debe una especial cortesía por el cargo que ocupa en el contexto discursivo en el que tiene lugar la comunicación». Se trata de fórmulas de tratamiento específicas y predeterminadas con las que se muestra deferencia ante roles sociales generalmente institucionalizados –jueces, rectores, ministros, reyes, etc.–, es el caso, por ejemplo, de *ilustrísimo, excelentísimo, su majestad, su señoría*, etc.

ASELE. Actas XVI (2005). VERÓNICA EDESO NATALÍAS. La distancia social y su importancia en la intera...
Centro Virtual Cervantes

Las posibilidades que encontramos al combinar estas variables son las siguientes: 1) edad semejante - rol simétrico; 2) edad semejante - rol superior; 3) edad semejante - rol inferior; 4) edad inferior - rol simétrico; 5) edad inferior - rol superior; 6) edad inferior - rol inferior; 7) edad superior - rol simétrico; 8) edad superior - rol superior; 9) edad superior - rol inferior.

4.2. *Eje horizontal: familiaridad*

Como ya hemos visto, los dos parámetros que determinan el eje de familiaridad son el grado de conocimiento previo y el grado de empatía entre los interlocutores (Escandell Vidal, 2005: 60). En función de estos, el conocimiento previo entre dos interlocutores puede ser alto, bajo o medio. Lo mismo sucede con la empatía que, entre dos hablantes, puede ser alta, media o baja.

En función de ello, las posibilidades combinatorias de estas dos variables son las siguientes: 1) alto conocimiento previo - empatía alta; 2) alto conocimiento previo - empatía media; 3) alto conocimiento previo - empatía baja; 4) medio conocimiento previo - empatía alta; 5) medio conocimiento previo - empatía media; 6) medio conocimiento previo - empatía baja; 7) bajo conocimiento previo - empatía alta; 8) bajo conocimiento previo - empatía media; 9) bajo conocimiento previo - empatía baja.

4.3. *Superposición de ambos ejes*

Para seleccionar una determinada forma de tratamiento en una situación real, es necesario tener en cuenta tanto el eje vertical como el horizontal, ya que sólo el conocimiento de la jerarquía o de la familiaridad que existe entre los participantes no basta para determinar qué distancia social se desea establecer con el interlocutor.

Como hemos visto, cada eje se sustenta en dos parámetros, parámetros que vamos a eliminar al superponerlos, ya que creemos que resultaría contraproducente tratar de explicar la selección de una u otra fórmula de tratamiento manejando cuatro variables. De este modo vamos a tener en cuenta, por un lado, la familiaridad entre los interlocutores, que puede ser alta, media o baja. Y, por otro lado, atendemos a la jerarquía, en función de la cual diferenciamos relaciones simétricas entre los interlocutores y relaciones asimétricas que, a su vez, pueden ser de superioridad o de inferioridad del emisor respecto del destinatario. Por tanto, las posibilidades que encontramos al combinar los dos ejes son las siguientes[8]:

4.3.1. ALTA FAMILIARIDAD - RELACIÓN DE JERARQUÍA SIMÉTRICA

Es, por ejemplo, la relación que puede darse entre dos compañeros de trabajo de edad semejante y que ocupan la misma posición en la empresa desde hace mucho tiempo. El receptor espera el tuteo por hallarse en una situación de completa igualdad, así como por el estrecho conocimiento mutuo entre los interlocutores. La fórmula de tratamiento más habitual en estos casos es el tuteo recíproco. También es habitual el empleo de vocativos, generalmente se utilizará el nombre propio (*Ignacio*), aunque también es posible utilizar hipocorísticos (*Nacho*), acortamientos (*Igna*) e incluso apodos.

---

[8] Las formas de tratamiento y los vocativos que vamos a señalar en lo que sigue no son completamente uniformes en toda la Península. No sólo existen variaciones entre las distintas comunidades (el caso más notorio es Andalucía –Alba de Diego y Sánchez Lobato, 1980), sino también entre las zonas rurales, en las que «(...) perduran usos con mayor predominio de relaciones asimétricas» (Fontanella de Weinberg, 1999: 1416) y las más innovadoras, en las que (*ib.*) «(...) se nota un mayor avance de las formas solidarias y cercanas».

ASELE. Actas XVI (2005). VERÓNICA EDESO NATALÍAS. La distancia social y su importancia en la intera...
Centro Virtual Cervantes

Una situación semejante es la que se da entre dos estudiantes que llevan compartiendo clase varios años o entre amigos. En estos casos los vocativos pueden ser mucho más variados. Entre los más usuales encontramos *tío, macho, colega.* La alta familiaridad y la confianza entre los interlocutores permite también aludir al destinatario mediante el empleo del pronombre singular de segunda persona *tú.*

4.3.2. ALTA FAMILIARIDAD - RELACIÓN DE JERARQUÍA ASIMÉTRICA (SUPERIORIDAD DEL DESTINATARIO)

Es la relación que puede darse entre un empleado que lleva muchos años trabajando en una empresa pequeña y su jefe. El tratamiento habitual para dirigirse al receptor es, de nuevo, el tuteo, ya que existe un gran conocimiento mutuo. El vocativo más usual para apelar al interlocutor es el nombre propio o bien el apellido. No obstante, hemos de señalar que entre las personas de mayor edad todavía se mantiene el tratamiento de *usted* que, en muchas ocasiones, llega a ser recíproco. Como puede observarse, el estilo es mucho más formal que en el caso anterior.

4.3.3. ALTA FAMILIARIDAD - RELACIÓN DE JERARQUÍA ASIMÉTRICA (INFERIORIDAD DEL DESTINATARIO)

Se trata de la relación anterior a la inversa. Este tipo de intercambio puede darse de un jefe hacia su empleado, en el caso en que ambos lleven muchos años trabajando juntos y se conozcan bien. El trato esperable es el tuteo, motivado no sólo ya por la familiaridad, sino por la inferioridad del destinatario. De nuevo el vocativo más común empleado es el nombre propio, aunque también se pueden utilizar apodos e hipocorísticos para dirigirse al destinatario.

4.3.4. FAMILIARIDAD MEDIA - RELACIÓN DE JERARQUÍA SIMÉTRICA

Es la relación que se establece en cualquier clase hacia mitad de curso generalmente entre los alumnos que comparten la misma jerarquía. Los interlocutores se conocen, pero no comparten una relación estrecha de amistad. En estos casos se mantiene el tuteo recíproco y el vocativo empleado es el nombre del interlocutor o bien el hipocorístico o apodo por el que se le conozca.

En todos los casos en los que la familiaridad es media, los temas que se tratan son limitados y no incluyen todos los ámbitos.

4.3.5. FAMILIARIDAD MEDIA - RELACIÓN DE JERARQUÍA ASIMÉTRICA (SUPERIORIDAD DEL DESTINATARIO)

Es la relación que se establece cuando nos dirigimos a alguien que ocupa una posición superior y a quien conocemos. Consiste en la típica relación médico de cabecera-paciente, profesor-estudiante, etc.[9] El destinatario espera un tratamiento de proximidad en el que se acepta tanto el tuteo, con el empleo del nombre propio como vocativo más usual, como el tratamiento de *usted.* En este último caso los vocativos empleados son más variados. Destacamos las fórmulas de tratamiento *Don* o *Señor* seguidas del nombre propio (*Don José, señor José*), *señor* acompañado del apellido de la persona en cuestión (*señor Pérez*), si bien también puede emplearse como vocativo o fórmula de llamada el sustantivo genérico que designa la profesión del receptor (*profesor, abogado, doctor*, etc.).

[9] Señala Irene Madfes (2003: 172) que «Las situaciones comunicativas en las que la desigualdad de lugares ya se encuentra inscrita en el contexto institucional comprende interacciones de variada índole», entre las que incluye las entrevistas médico-paciente, la relación niño-adulto, las interacciones en el medio escolar y las entrevistas de empleo.

ASELE. Actas XVI (2005). VERÓNICA EDESO NATALÍAS. La distancia social y su importancia en la intera...
Centro Virtual Cervantes

4.3.6. FAMILIARIDAD MEDIA - RELACIÓN DE JERARQUÍA ASIMÉTRICA (INFERIORIDAD DEL DESTINATARIO)

Es el caso, por ejemplo, de un estudiante que imparte clases particulares y que, con el tiempo, ha establecido con sus alumnos cierta familiaridad. Se espera un tratamiento de proximidad, normalmente de tuteo, en el que el vocativo más usual es el nombre propio del receptor. El empleo del nombre propio del alumno es también un medio de agraciarlo, pues significa que el emisor lo recuerda.

4.3.7. BAJA FAMILIARIDAD - RELACIÓN DE JERARQUÍA SIMÉTRICA

En todos los casos en los que existe baja familiaridad, el hablante desea dirigirse a una persona a la que apenas conoce e, incluso, con la que nunca ha establecido una interacción previa. El caso que analizamos ahora se produce, por ejemplo, cuando requerimos información a un desconocido, como la hora, dónde se encuentra una calle, o si se va a bajar en la siguiente parada de autobús. Para elegir un correcto tratamiento en esta circunstancia, se hace necesario incluir la variable edad, ya que elegiremos un tratamiento u otro en función de si la edad del destinatario es avanzada o de si es semejante o inferior a la del emisor. Si la edad del receptor es avanzada, emplearemos un tratamiento de respeto -*usted*-. Como vocativos, pueden utilizarse ciertos sustantivos genéricos con los que se alude al sexo del receptor, tales como *señor* y, menos usualmente, *caballero*. Asimismo, para iniciar la interacción se pueden utilizar algunas fórmulas, tales como *disculpe, buenos días, por favor, perdone*, y semejantes.[10]

Por el contrario, si la edad del destinatario es semejante o inferior a la del emisor, el tratamiento esperable es el tuteo con el que, además, el hablante «agracia» al destinatario al eliminar las barreras sociales metafóricas que se suponen entre dos desconocidos. Asimismo, el tratamiento de *tú* hacia una persona de edad ligeramente superior suele ser del agrado de la misma, ya que la sitúa en la media de edad del hablante y, por lo tanto, la considera más joven de lo que realmente es. Los vocativos más usuales en estos casos son, como sucedía en la interacción anterior, sustantivos genéricos que ya no sólo se refieren al sexo del receptor, sino también a su edad, tales como *chico/a, joven, muchacho/a*, etc. Incluso, si el emisor es una persona mayor que se dirige a una mucho más joven, son frecuentes vocativos de carácter afectivo como *hija, majico, cariño*, etc. Se trata, con ellos, de simpatizar con el receptor, que puede sentirse molesto porque se le está demandando una información.[11] También se utilizan fórmulas para iniciar la interacción, las mismas que hemos visto cuando el destinatario es de edad avanzada, aunque en segunda persona del singular, ya que se mantiene el tuteo: *perdona, disculpa*, etc.

---

[10] El concepto de fórmula (*routine* en ingles) es bastante confuso, a pesar de que muchos autores se han encargado del tema (*v.*, entre otros, Zuluaga, 1980; Vendryes, 1958; Almela Pérez, 1985; Ameka, 1992; Wilkins, 1992; Calvo Pérez, 1994). De todos ellos, quien mejor lo ha definido y con quien estamos más de acuerdo es con Alberto Zuluaga (1980), para él las fórmulas son elementos que se caracterizan por su fijación y que se repiten como estructuras prefabricadas. A nuestro juicio, las fórmulas son aquellas expresiones fijas del tipo *buenos días, hola, gracias*, etc, que se repiten del mismo modo en situaciones semejantes y que, por ello mismo, son esperables en tales circunstancias.

[11] En estos casos, el vocativo sería un suavizador o *softener* en terminología de Kerbrat-Orecchioni (2004), es decir, un elemento con el cual el hablante trata de mitigar un acto, generalmente una petición, que se supone puede no ser del agrado del destinatario.

ASELE. Actas XVI (2005). VERÓNICA EDESO NATALÍAS. La distancia social y su importancia en la intera...
Centro Virtual Cervantes

4.3.8. BAJA FAMILIARIDAD - RELACIÓN DE JERARQUÍA ASIMÉTRICA (SUPERIORIDAD DEL DESTINATARIO)

Esta clase de interacción se puede producir, por ejemplo, cuando vamos a urgencias y desconocemos al médico que nos atiende, cuando acudimos a cualquier especialista o cuando deseamos conocer alguna información en la administración. En estos casos es esperable el tratamiento de *usted*. La baja familiaridad y el rol inferior provocan que el emisor trate de marcar distancias con la persona a la que se dirige. La interacción cara a cara hace poco frecuente la necesidad de emplear vocativos que, por otra parte, transmiten cierta familiaridad inexistente en tales intercambios. Lo habitual para dirigirse al interlocutor son fórmulas del tipo *disculpe, buenos días, perdone*, etc., sin recurrir, como hemos dicho, al empleo de vocativos.

4.3.9. BAJA FAMILIARIDAD - RELACIÓN DE JERARQUÍA ASIMÉTRICA (INFERIORIDAD DEL DESTINATARIO)

Es la interacción que se produce cuando, por ejemplo, acudimos a cualquier establecimiento para adquirir un producto. Tanto el tuteo como el tratamiento de *usted* son posibles, aunque en la actualidad suele preferirse el tuteo, generalmente recíproco. A través del tratamiento de *tú*, el vendedor desea eliminar las barreras sociales con el comprador y establecer, de este modo, un mayor clima de confianza. En estos casos es posible también utilizar ciertos vocativos de carácter genérico para llamar al destinatario, tales como *chico/a, joven, señorita*, así como las fórmulas introductorias anteriormente señaladas: *disculpa, perdona, por favor*, etc.

La elección del tratamiento de *tú* o de *usted* en estos casos suele venir determinada por una de las variables del eje de familiaridad: la empatía. De este modo, si existe una alta empatía con el receptor, el emisor eliminará las barreras sociales y elegirá el tuteo para dirigirse a su interlocutor. Por el contrario, si la empatía con el destinatario es escasa, el hablante tenderá a acentuar la distancia social entre ellos y eliminará las posibles confianzas que puedan surgir prefiriendo el tratamiento de *usted*.[12]

Estos son los tratamientos y los vocativos más usualmente utilizados en cada una de las posibles interacciones que pueden producirse al superponerse los ejes de familiaridad y jerarquía.[13] No obstante, hemos de señalar que la elección de una u otra fórmula de tratamiento depende, en gran medida, del emisor y de sus preferencias. Hay quien utiliza sistemáticamente el tuteo, normalmente jóvenes, frente a personas que, ante la duda, prefieren dirigirse siempre a sus destinatarios mediante fórmulas de respeto.[14]

Aunque elegir un tratamiento parece tarea sencilla, en ocasiones no está claro cómo debemos dirigirnos a nuestro interlocutor. Existen, para estos casos, soluciones que nos permiten solventar tal problema.

---

[12] La importancia de la empatía en estos casos se hace visiblemente manifiesta cuando comenzamos una interacción tratando al destinatario de *usted* y, conforme avanza nuestra conversación, pasamos a tutearlo porque, en ese breve lapso de tiempo hemos desarrollado con él una alta empatía.

[13] En la actualidad, a pesar de que prevalece el tratamiento de *usted*, se tiende al tuteo, ya que supone una jerarquía simétrica y cierta familiaridad, tendencia que se advierte desde hace años pues ya Brown y Gilman señalaban en 1960 que, en las lenguas europeas, podía observarse una progresiva preferencia por las relaciones simétricas en detrimento de las asimétricas.

[14] Otro problema que hemos de añadir es que los ejes a veces pueden manipularse para lograr, de este modo, efectos expresivos (Escandell Vidal, 2005: 108). Es lo que sucede, por ejemplo, si un marido le dice a su esposa *¿qué más desea su majestad?* Obsérvese que, mediante el empleo de un tratamiento que no coincide con la realidad, el hablante manipula la distancia social mostrando, en este caso, una actitud irónica ante el destinatario.

ASELE. Actas XVI (2005). VERÓNICA EDESO NATALÍAS. La distancia social y su importancia en la intera...
Centro Virtual Cervantes

4.4. *Casos problemáticos: algunas soluciones*

En la elección de un determinado tratamiento pueden surgir casos problemáticos, es decir, aquellos en los que el hablante no sabe muy bien cómo dirigirse a su interlocutor. Cuando esto sucede, se suele elegir el *usted* como forma de agraciar al interlocutor, en cuanto que, de este modo, lo situamos por encima de nuestro nivel transmitiendo, asimismo, cierta idea de respeto.

No obstante, ante un caso de duda, podemos introducir las variables sobre las que se asientan los ejes principales. Lo más habitual para seleccionar uno u otro tratamiento es atender a las características inherentes y, concretamente, a la edad del interlocutor. Generalmente, cuando nuestro interlocutor es visiblemente mayor o anciano, mostraremos respeto mediante el tratamiento de *usted*. Por el contrario, si nos dirigimos a alguien mucho más joven que nosotros, tenderemos a tutearlo.

Otra variable interesante que nos puede llevar a elegir uno u otro tratamiento es, como ya hemos señalado, la empatía. Si, a pesar de la edad, sentimos una alta empatía hacia alguien, eliminaremos las barreras sociales que nos distancian y elegiremos el tuteo. Si, por el contrario, no conectamos con la otra persona, actuaremos a la inversa, reforzando las distancias sociales mediante el empleo de *usted* y la ausencia total de vocativos.

Si, a pesar de esto, la elección de uno u otro tratamiento continúa siendo conflictiva, la mejor solución es evitar decantarse por una u otra fórmula. Para ello existen las siguientes posibilidades:

- Empleo de oraciones impersonales con *se*. Son habituales en preguntas. Ante la duda entre dos preguntas del tipo *¿han cambiado las normas? / ¿habéis cambiado las normas*?, podemos optar por el impersonal *¿se han cambiado las normas?*, en el que se elimina la elección de una u otra forma de tratamiento.

- Eliminación de la apelación directa a través de la primera persona del plural. Con ello se trata de crear un clima de familiaridad, generalmente con alguien conocido. Es el caso de *¿qué tal vamos?, ¿cómo andamos?* en lugar de *¿qué tal va?* o *¿qué tal vas?* El empleo de esta primera persona del plural puede darse solo –como hemos visto–, o bien puede acompañarse con algún vocativo, ya de carácter formal *¿dónde andamos, señor José?* ya de carácter informal *¿cómo vamos, Pepe?*[15]

- Por último, siempre se puede recurrir a fórmulas introductorias con las que se evita el tratamiento directo, entre las que destacamos *por favor, buenos días, buenas tardes, buenas noches, hola, perdón*, etc.:

Por favor, ¿qué hora es?

Perdón, ¿es esta la sección de caballero?

Asimismo, se puede evitar la elección de uno u otro tratamiento empleando tratamientos genéricos como *señor, chico, doctor, joven*, etc.:

Buenos días doctor, vengo porque me duele la rodilla.

La elección de uno u otro tratamiento puede resultar, a veces, problemática, ya que con ello estamos marcando uno de los factores que sustentan la comunicación: la distancia social. Equivocarnos en la elección de una u otra forma de tratamiento hace peligrar el concepto de imagen del hablante

[15] El empleo de esta primera persona del plural cuando no está claro qué tratamiento debemos emplear resulta muy útil ya que, como puede observarse, puede utilizarse tanto para tratamiento formal, como para tratamiento informal siempre que exista cierta familiaridad entre los interlocutores.

ASELE. Actas XVI (2005). VERÓNICA EDESO NATALÍAS. La distancia social y su importancia en la intera...
Centro Virtual Cervantes

(*face*), ya que un tratamiento que no coincide con las expectativas del destinatario puede resultar incluso descortés para este llegando, en casos extremos, a arruinar el intercambio comunicativo.[16]

No hemos pretendido, con esta comunicación, ser exhaustivos, sino simplemente dar unos pequeños apuntes que, creemos, pueden ser útiles en las clases de ELE

5. Prácticas sobre la distancia social

Proponemos dos ejercicios que pueden resultar útiles en la clase de ELE como medio de que los estudiantes practiquen lo que han aprendido respecto de la distancia social.

5.1. *Rellenar huecos*

Preparamos unas fotocopias con viñetas de personajes que quieren iniciar un intercambio comunicativo en distintas situaciones. En cada una de las situaciones, cambiamos el emisor y el destinatario con el fin de obtener un mayor abanico de posibilidades. Transcribimos la pregunta o la interacción que inicia el emisor, pero dejamos un espacio en blanco que el estudiante debe rellenar con la forma apropiada (vocativo, tratamiento, fórmula introductoria, tratamiento impersonal, etc.)

5.2. *Carta*

Proponemos que los estudiantes escriban una carta contando algo que les ha sucedido durante sus vacaciones a su jefe. Posteriormente, tendrán que escribir esa misma carta pero dirigiéndola esta vez a un amigo íntimo. En ambos casos deben señalar, previamente, qué relación de jerarquía y familiaridad existe con ambos interlocutores observando, asimismo, cómo el cambio en los ejes provoca un cambio también en la forma de dirigirse a uno y a otro interlocutor. Lo que se pretende con este ejercicio es que los estudiantes sepan manejar la información que les hemos proporcionado de los dos ejes -familiaridad y jerarquía-, así como subrayar la importancia del destinatario, que no sólo provoca el empleo de diferentes vocativos y fórmulas de tratamiento, sino que modifica el talante de la interacción en general.

Bibliografía

ALBA, V., y J. SÁNCHEZ: «Tratamiento y juventud en la lengua hablada. Aspectos sociolingüísticos», en *BRAE* LX, 1980, 95-130.

ALONSO, A.: «Las construcciones exclamativas. La interjección y las expresiones vocativas», en *Gramática descriptiva de la lengua española*, vol. 3, Madrid: Espasa-Calpe, 1999, 4024- 4047.

BAÑÓN, A. M.: *El vocativo en español*, Octaedro: Barcelona, 1993.

BEINHAUER, W.: *El español coloquial*, Madrid: Gredos, 1929.

ESCANDELL, M. V.: *La comunicación*, Madrid: Gredos, 2005.

FERNÁNDEZ, S.: *Gramática española 4. El verbo y la oración*, Madrid: Arco/Libros, 1986.

FONTANELLA, M. B.: «Sistemas pronominales de tratamiento usados en el mundo hispánico», en *Gramática descriptiva de la lengua española*, vol. 1, Madrid: Espasa-Calpe, 1999, 1399-1426.

[16] Esto se debe a que estamos ante un error comunicativo y, como muy bien señala Piatti (2003: 359): «(...) mientras que el error gramatical puede señalar que el hablante extranjero no domina totalmente la segunda lengua, la falla pragmática lo puede calificar (o descalificar) como persona».

ASELE. Actas XVI (2005). VERÓNICA EDESO NATALÍAS. La distancia social y su importancia en la intera...
Centro Virtual Cervantes

HAVERKATE, H.: *La cortesía verbal, estudio pragmalingüístico*, Madrid: Gredos, 1994.

————————: «El análisis de la cortesía comunicativa: categorización pragmalingüística de la cultura española», en *Actas del Primer Coloquio del Programa EDICE*, Estocolmo: Stockholms Universitet, 2003, 60-70.

KERBRAT-ORECCHIONI, C.: «¿Es universal la cortesía?», en *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*, Barcelona: Ariel, 2004, 39-53.

MADFES, I.: «La confrontación de imágenes en una interacción asimétrica: ¿médico y paciente: afiliación o conflicto?», en *Actas del Primer Coloquio del Programa EDICE*, Estocolmo: Stockholms Universitet, 2003, 172-184.

MORANT, R.: «Lenguaje y cultura», en *Conocimiento y lenguaje*, Valencia: Universitat de València, 2005, 125-153.

PIATTI, G.: «La cortesía: un contenido funcional para los programas de español como lengua exranjera», en *Actas del Primer Coloquio del Programa EDICE*, Estocolmo: Stockholms Universitet, 2003, 355-368.

VÁZQUEZ, N.: *Marcadores discursivos de recepción*, Santiago de Compostela: Universidad de Santiago de Compostela, 2003.

ZULUAGA, A.: *Introducción al estudio de las expresiones fijas*, Frankfurt: Verlag Studia Romanica et lingüística, 1980.

ASELE. Actas XVI (2005). VERÓNICA EDESO NATALÍAS. La distancia social y su importancia en la intera...
Centro Virtual Cervantes