

Actitudes sociolingüísticas y cortesía verbal

Adela Morín Rodríguez (Universidad de Las Palmas de Gran Canaria)

1. Dentro de los modelos que la lingüística ha ofrecido en este siglo, la *Sociolingüística variacionista* ha resultado ser uno de los más eficaces, tanto en lo que se refiere a una dimensión teórica como práctica. En igual medida, el reconocimiento que en el campo de la investigación se ha prestado a sus formulaciones constituye el núcleo generador de la revisión científica que ha experimentado una parte de la lingüística desarrollada en los últimos cincuenta años. La idea central de los planteamientos variacionistas se cimenta en la visión de la lengua como un sistema ordenadamente heterogéneo y, por ello, en el carácter sistemático de la variación (Weinreich, Labov y Herzog 1968). Así pues, la consideración de que toda conducta verbal debe ser conceptualizada equiparablemente como conducta social ha supuesto ampliar los significados referenciales de todo mensaje lingüístico a otros sobre el perfil social y psicoafectivo de una determinada comunidad lingüística. El *principio de inmanencia* de la lingüística tradicional ha sido interrelacionado, en consecuencia, con la consubstancialidad propia de cualquier sociedad.

Paralelamente, junto con las aportaciones de la *Sociolingüística*, otras disciplinas implicadas igualmente en el estudio funcional de la lengua, como la *Etnografía del habla*, la *Antropología lingüística*, la *Psicología social* o la *Pragmática*, resultan referentes teóricos imprescindibles para operar con conceptos fundamentales en el estudio de la interacción lengua, sociedad y cultura, al igual que para explorar el sutil nivel de las actitudes lingüísticas.

Se ha entendido tradicionalmente por *actitudes*, de acuerdo con la concepción *mentalista* de la actitud (Agheysi y Fishman 1970; Cooper y Fishman 1974), el conjunto de creencias más o menos estables hacia cualquier aspecto de la vida cotidiana (objetos, personas, instituciones, ideas), entendiéndose que en ellas aparecen implicados criterios tanto cognitivos como afectivos y conativos. Hollander (1982) parte de los *valores* de una comunidad como núcleo generador de las múltiples creencias de sus miembros. Por ello, defiende que las actitudes no aparecen aisladamente, sino que más bien tienden a integrar una *constelación estructurada* por núcleos temáticos. De igual manera, habría que entender que las actitudes frente a la lengua giran en torno a constelaciones estructuradas de contenido, con

un valor significativo tanto lingüístico como cultural. Son las actitudes frente a estas constelaciones las que imprimen una valoración implícita de sentido negativo o positivo hacia determinadas formas lingüísticas. Ahora bien, aunque actitudes y valores poseen elementos comunes, no siempre armonizan entre sí, arbitrariedad que explicaría la variabilidad de actitudes ante un mismo fenómeno lingüístico. Tal como plantea este autor, una *actitud* puede ser definida como una organización de creencias que determina en el individuo una respuesta (o conducta) específica; un *valor*, en cambio, puede ser considerado como el núcleo de una constelación de actitudes. Tanto lo uno como lo otro pertenecen al campo de la Psicología social y definen, como comentábamos, lo que se *espera* (aspecto conativo) y lo que se *desea* (aspecto expresivo), amén del estricto carácter referencial o cognitivo. Quizás, por todo ello, las dificultades para analizar y medir las actitudes constituyen el escollo más profundo con el que tropiezan los interesados en el tema.

En torno a estos ejes teóricos se ha definido, en la comunidad de Las Palmas de Gran Canaria, el análisis sobre las actitudes lingüísticas relacionadas con la cortesía verbal ejercida a través del tratamiento pronominal. De forma paralela, se han examinado las dimensiones semánticas que prescriben las reglas de uso de las formas *Tú* y *Usted*, así como el cambio operado en sus patrones de conducta. Hemos estimado que este doble proceso indagatorio representa un método apropiado para ampliar el conocimiento de la competencia lingüística de los miembros de esta sociedad, puesto que facilita el acceso a estimaciones relacionadas con las valoraciones psicoafectivas que condicionan y marcan la selección pronominal así como al hallazgo de diferencias sustanciales entre las realizaciones de superficie y las estructuras latentes; informe que, por otro lado, puede resultar premonitorio para identificar cualquier proceso de cambio en curso o para establecer el posible carácter categórico de algunas de las variantes.

2. En el plano metodológico, hemos centrado el análisis en dos de los ámbitos propios de interacciones lingüísticas de corte formal: los dominios laboral y social. Entendemos por ámbito o dominio cada conjunto de situaciones sociales en las que se mueve cotidianamente el individuo. Aunque las propuestas teóricas de la mayoría de los trabajos sobre el tratamiento no incluyen la variable *ámbito* como factor de análisis, hemos considerado, de acuerdo con Friedrich (1966) y Rubin (1962), que se trata de una característica que debe ser tomada en consideración, puesto que facilita el conocimiento del aspecto dinámico del tratamiento pronominal. Wainerman (1976), insiste igualmente, en que una diáda puede modificar su uso establecido de tratamiento por la intervención de otros atributos del acto de habla, diferentes de los rasgos sociales de los participantes o de atributos psicológicos pasajeros.

El ámbito laboral se constituyó con tres figuras propias de la mayoría de los lugares de trabajo: jefe, compañero y subalterno. Para el ámbito social partimos de una amistad, un conocido y un desconocido, en tres espacios sociales distintos:

la calle, un banco / caja de Ahorros / Ayuntamiento (en esta ocasión se prefijó el *empleado de ventanilla* como destinatario obligado) y un comercio.

Fueron seleccionados como variables independientes los factores de ambos interlocutores que conforman el perfil social de los miembros de la sociedad estudiada. Respecto a las variables del *hablante*, se consideraron los rasgos *edad, nivel sociocultural, sexo y procedencia*; en referencia a las características del destinatario, las cualidades *estatus, trato, edad y sexo*. A su vez, cada una de estas variables se estructuró en diferentes variantes. La presencia del atributo *procedencia* (urbana / rural) nos pareció una inclusión obligada debido a la explosión migratoria que sufrió Las Palmas de G. C. en las décadas de los sesenta y setenta, con un cambio demográfico que supuso, en un período de quince años, el paso de una población de unos 194.000 habitantes a unos 349.000.

Se trabajó con una *muestra* de 47 informantes, representativos del 0,025% (Labov 1966: 638) de los 189.890 habitantes que constituían el *marco* del Universo acotado, tras la eliminación de los etiquetados como no clasificables y los individuos menores de veinticinco años (edad inicial de la que se partió), con una distribución casi paralela de hombres y mujeres. No se obtuvo representación de las mujeres del sociolecto alto de la primera y tercera generación. A pesar de las críticas de algunos estudiosos sobre la inadecuación metodológica de la presencia de *casillas vacías*, se estimó apropiado mantener con rigurosidad los resultados de la muestra al entender que simboliza la estratificación real de la población.

Los materiales fueron recogidos por medio de un *Cuestionario* elaborado para tal fin, en el que se formalizaron diferentes contextos de situación inherentes a los ámbitos analizados. De igual modo, se consideró relevante ratificar los datos recopilados con una *técnica de observación*, realizada de manera asistemática y fundada en nuestra propia experiencia. El *Cuestionario*, estructurado en dos partes, iba dirigido en la primera de ellas al informe sobre los *usos lingüísticos*, con preguntas directas del estilo *¿Al hablar con un compañero de trabajo generalmente usa o usaría tú o usted?* La segunda parte se hallaba relacionada con planteamientos del tipo *¿Al hablar con un jefe o superior espera que lo traten de tú o de usted?*, interrogatorio que, en este caso, planteaba la exploración de las *actitudes lingüísticas*. Esta doble vertiente del *Cuestionario* facilita no sólo un conocimiento de la variante elegida por el sujeto cuando ejerce el papel de hablante sino, asimismo, acerca del tratamiento que desearía recibir en el papel de destinatario. Por el contrario, la gran mayoría de los trabajos sobre este tema han indagado, a partir de grabaciones o cuestionarios, en el reconocimiento de las valoraciones de usos o formas lingüísticas específicas. Sin embargo, en nuestro caso, el estilo de formulación conlleva, más que un acercamiento al estudio de cuestiones precisas, la acreditación de posibles discrepancias entre los usos lingüísticos y las creencias subyacentes relacionadas con la variable tratamiento pronominal, así como de posibles cambios en los significados sociales que han regido la deferencia. Ya Goffman (1956) había definido la *deferencia* como uno de los componentes básicos de las reglas ceremoniales, puesto que entiende que la *familiaridad / no fami-*

liaridad subyacente a todos los actos de deferencia funciona como un procedimiento simbólico de la distancia psicosocial entre ambos interlocutores.

Para el análisis estadístico de los datos se utilizó el Programa VARBRUL 2S (Rousseau y Sankoff 1978), que permite demostrar cualitativamente el carácter sistemático de la variación lingüística y su correlación con factores lingüísticos y extralingüísticos por medio de un análisis de regresión múltiple, que además de estimar los valores de probabilidad de cada rasgo reduce el modelo inicial solamente a aquellas variables que estadísticamente son significativas en la selección de la variante.

En relación con las conclusiones inferidas, resulta conveniente señalar que la descripción de la variable *tratamiento pronominal* se ha planteado desde el estudio de los resultados obtenidos en el empleo de la variante *V*. Partimos de consideraciones sobre los estados iniciales de adquisición y producción del lenguaje infantil en los que parece correcto presumir que el paradigma del tratamiento pronominal se encuentra reducido a la forma *T*, solo con la inducción progresiva de las reglas de interacción social de la comunidad se irá conformando el conocimiento de las reglas de uso que imprimen un significado diferenciado al manejo de ambas variantes. Del mismo modo, hemos especulado que en una sociedad marcada por el tratamiento informal el examen de los factores que rigen la variante respetuosa supondría un análisis de mayor rendimiento sociolingüístico.

Asimismo, la exploración de las actitudes lingüísticas se hará, de igual modo que en el apartado dedicado al estudio de los usos lingüísticos, a partir de los índices de probabilidad arrojados por el análisis estadístico. Se ha creído conveniente centrarnos exclusivamente en un examen general de las variables, por cuanto estamos ante indagaciones que, por su difícil interpretación, hay que enjuiciar con carácter especulativo y nunca categórico. Por otra parte, la bibliografía existente en el terreno de la lengua española sobre el campo de las actitudes, por su propia limitación y por el carácter temático ajeno al de este trabajo, restringe el nivel de posibilidades de orientación y comparación con el que podamos contar.

3. En el ámbito laboral la representación con que se manifiesta la forma *V* (48% vs. 52% de *T*) subraya que se trata de la variante menos frecuente. No obstante, la escasa diferencia porcentual entre ambos usos demuestra que en este marco contextual la definición del tratamiento pronominal se encuentra en un estado que podría tenerse por indeterminado. Asimismo, el informe preliminar del capítulo de las actitudes lingüísticas (34% de *V* vs. 48% de *T*) evidencia una demanda de comportamientos formales inferior a la que podría presumirse de los resultados inferidos en el estudio de los usos lingüísticos. La Tabla 1 refleja los porcentajes y probabilidades de aparición de la forma *V* según las variables de ambos interlocutores que resultaron significativas.

	Usos lingüísticos			Actitudes lingüísticas		
	N	%	P	N	%	P
Factores del destinatario						
Estatus						
Superior	432/565	76	0,83	280/566	49	0,70
Igual	119/563	21	0,18	84/564	15	0,24
Inferior	260/559	47	0,49	213/557	38	0,58
Relación						
Mucho trato	185/563	33	0,28	142/563	25	0,37
Poco trato	311/562	55	0,61	218/563	39	0,56
Ningún trato	315/562	56	0,62	217/561	39	0,57
Edad						
Mayor	498/842	59	0,66			
Igual o menor	313/845	37	0,34			
Factores del emisor						
Edad						
1ª Generación	202/504	40	0,37	128/504	25	0,32
2ª Generación	322/679	47	0,48	182/650	28	0,39
3ª Generación	287/504	57	0,65	267/533	50	0,77
Nivel sociocultural						
Alto	70/216	32	0,34	36/144	25	0,42
Medio-alto	76/180	42	0,49	90/252	36	0,64
Medio-bajo	406/787	52	0,62	316/790	40	0,64
Bajo	259/504	51	0,55	135/501	27	0,30
Sexo						
Hombres	383/858	45	0,46	261/826	32	0,46
Mujeres	428/829	52	0,54	316/861	37	0,54
Procedencia						
Urbana	734/1507	49	0,62	511/1507	34	0,56
Rural	77/180	43	0,38	66/180	37	0,44

Tabla 1. Porcentajes y probabilidades de usos y actitudes de *Usted* según los factores del destinatario y del emisor. Ámbito laboral.

De acuerdo con las actitudes mostradas por los hablantes, se manifiestan como marcas de respeto del destinatario los rasgos *estatus* (superior e inferior) y *trato* (con desconocidos y poco conocidos). El factor *edad* pierde el carácter de cualidad social pertinente y la categoría *sexo* mantiene el perfil no significativo que poseía. A su vez, en referencia al hablante, los sectores sociales que indican un deseo de trato formal están representados por la tercera generación, los estratos intermedios del espectro sociocultural, los hablantes de procedencia urbana y las mujeres.

Como puede advertirse, las oposiciones exteriorizadas en el cotejo de los usos y las actitudes lingüísticas sugiere un posible cambio en el ordenamiento de las variables sociales que prescriben la gramática del tratamiento pronominal en

el ámbito laboral. En relación con el destinatario, las variables *estatus* y *trato* se presentan como los únicos factores sociales que podrían condicionar pautas de tratamiento de tipo formal. Es importante reseñar la significación que ha adquirido el estatus (inferior) del receptor como nueva variante social favorecedora de contextos formales. Ello permite entrever una pérdida del valor absoluto que como cualidad social de poder ostenta la propiedad *estatus profesional superior*. Asimismo, debe entenderse que el factor *edad*, que muestra unos niveles de uso importantes, parece perder en el capítulo de las actitudes su valor diferenciador, al igual que la confirmación del factor *sexo* como categoría social no significativa. En cuanto a las variables del hablante, los grupos demandantes de tratamientos formales resultan ser los mismos que favorecerían este uso, con la excepción significativa del sociolecto bajo, cuya *casilla* pasa a ser ocupada por el estrato sociocultural medio-alto.

No obstante, una lectura más detallada de ambos exámenes establece otros aspectos diferenciadores de cierta importancia. Por un lado, el nuevo reajuste que presenta el *nivel sociocultural* ofrece un modelo de comportamiento que fija en los sociolectos intermedios las interacciones verbales de tipo formal. Por otro, el alcance significativo del factor *edad* como cualidad social parece ser más acusado. La tercera generación reafirma su fuerza como grupo requiriente de usos respetuosos, en oposición a las generaciones más jóvenes que se inclinan hacia tratamientos más informales. Sin embargo, esta nueva dirección admite la conjetura de una pérdida de valor del rasgo *edad* como categoría social, ya que podría presuponer que el avance de la informalidad que se está produciendo en los sectores más jóvenes represente, con la futura desaparición de la tercera edad, una pérdida paralela de los tratamientos formales regidos por esta variable. En cuanto a la variable *sexo*, se da una reafirmación de los resultados recogidos en el estudio de los usos lingüísticos, aunque no debe obviarse que la diferencia en las conductas de hombres y mujeres, dada su estrechez, puede ser el indicio de una futura pérdida de la significación social de este factor. De verificarse esta posibilidad estaríamos ante una semántica del tratamiento en el ámbito laboral en la que el atributo *sexo* dejaría de ser determinante como cualidad extralingüística interrelacionada con la variabilidad pronominal. Por último, en la variable *procedencia* se produce un apercamiento importante en las normas de conducta de ambos grupos. Este nuevo modelo podría derivar, igualmente, en una pérdida de su valor categórico como cualidad social.

Las conclusiones a las que se puede llegar después de indagar en los resultados podrían encuadrarse en una doble vertiente. Una primera en la que, sustrayendo los datos de la demanda de los informantes, se puede afirmar que el eje semántico del poder estaría sustentado en las variables *estatus* y *trato* del destinatario, de igual modo que en los segmentos sociales tercera generación, sociolectos medios, hablantes de procedencia urbana y mujeres. Una segunda lectura, en la que se podría especular con una nueva distribución social en la que los factores *estatus* y *trato* mantendrían su poder semántico; los rasgos *nivel sociocultural* y

edad ampliarían, respectivamente, la formalidad e informalidad en el tratamiento a un abanico distribucional más amplio y, en la que, asimismo, los atributos *sexo* y *procedencia* perderían la expresión significativa que en la actualidad parecen poseer en esta sociedad

En relación con el ámbito social, la cota de frecuencia de la forma V (44% vs. 56% de T) señala, igualmente, que el tratamiento prioritario en esta sociedad está regido por usos pronominales de tipo informal. La confrontación entre ambos ámbitos denota un cierto paralelismo en los índices de realizaciones respetuosas; no obstante, el dominio laboral, tal como era previsible, se erige como el entorno social que propicia un número mayor de interacciones verbales no familiares. Asimismo, en el campo de las actitudes los hablantes postulan por un prototipo de comportamiento menos formal (35% de V vs. el 44% registrado en los usos).

	Usos lingüísticos			Actitudes lingüísticas		
	N	%	P	N	%	P
Tratamiento del destinatario						
Mucho trato	225/1692	13	0,13	138/1692	8	0,15
Poco trato	670/1704	39	0,46	354/1692	21	0,37
Ningún trato	1349/1680	80	0,89	1307/1692	77	0,91
Edad						
Mayor	1455/2552	57	0,71			
Jóvenes	789/2524	31	0,29			
Ámbito social						
1ª Generación	575/1512	38	0,42	474/1512	31	0,42
2ª Generación	849/2051	41	0,45	585/2052	29	0,36
3ª Generación	819/1512	54	0,63	740/1512	49	0,71
Nivel sociocultural						
Alto	225/540	41	0,50	153/540	28	0,42
Medio-alto	216/648	33	0,37	243/756	32	0,52
Medio-bajo	1021/2375	43	0,52	797/2160	37	0,56
Bajo	784/1512	52	0,61	606/1620	37	0,50
Procedencia						
Urbana				1553/4536	34	0,46
Rural				246/540	46	0,54

Tabla 2. Porcentajes y probabilidades de usos y actitudes de *Usted* según los factores del destinatario y del emisor. Ámbito social.

En orden a las actitudes reflejadas por los hablantes (Tabla 2), ejercen como factores de poder las propiedades *trato del destinatario*, de igual modo que los atributos del hablante *edad* (tercera generación), *nivel sociocultural* (sociolectos

intermedios) y *procedencia* (rural). Puede repararse en que se ha producido una serie de cambios significativos: el atributo *edad del destinatario* y el sociolecto bajo han perdido su valor diferenciador, a la vez que el nivel sociocultural medio-alto y los hablantes de procedencia rural se erigen con una representación social que en la exploración de los usos lingüísticos no poseían.

En igual medida, una mirada general constata que en correspondencia con los factores del destinatario la semántica del poder podría estar señalada en este ámbito, de manera única, por la variable *trato* (con desconocidos). Ello implicaría que los atributos *estatus*, *sexo* y *edad* actuarían como factores sociales neutros en contextos situacionales marcados por el rasgo *ámbito social* —una situación parecida ya fue definida por los hablantes en el capítulo de los usos, en donde el *trato* y la *edad* figuran como las únicas propiedades que inciden en el empleo de tratamientos formales—. Asimismo, el importante peso social del atributo *trato* queda establecido por el alcance de su representación (0,91), que lo convierte, de acuerdo con los análisis de probabilidad, tanto en una variable categórica como en la de mayor fuerza significativa de cualquiera de las analizadas en los dos ámbitos. Por otro lado, la categoría *sexo del destinatario* mantiene la expresión de cualidad no significativa que ha ostentado en todas las situaciones examinadas.

En cuanto a los factores relacionados con el emisor, la nueva disposición implica una serie de cambios que no pueden ser tomados, igualmente, como hechos aislados. El *nivel sociocultural*, tal como ocurría en el ámbito laboral, centra la demanda de usos formales en los estratos medios, aunque, a diferencia de éste, el sociolecto alto requiere interacciones más informales. Por lo tanto, estamos ante un tipo de patrón en el que el tratamiento respetuoso no parece estar relacionado con los niveles extremos del espectro social, y en el cual el prestigio de la capa alta podría marcar un cambio de actitud hacia conductas menos respetuosas. Si se toma como referencia la *edad* de los informantes se observa que la tercera generación apoya con mayor intensidad el empleo de *V*, en detrimento de la edad intermedia, y sin que se produzca alteraciones en los individuos más jóvenes. En consecuencia, la presencia de un posible cambio en curso hacia comportamientos menos formales se ve avalada, de igual manera, por el cuestionamiento planteado por los grupos de edad más jóvenes. Por último, la categoría *sexo* conserva su neutralidad y la variable *procedencia* (rural) se presenta con un alcance que no demostró en el examen de probabilidades de los usos lingüísticos.

Del resultado de estos análisis podría deducirse que, en los contextos sociales, el eje semántico del poder estaría definido por la variable *trato del destinatario*, así como por el grupo de más edad, los sociolectos intermedios y los hablantes de procedencia rural, en relación con los atributos del emisor. Confirmación que asimismo presenta a este ámbito sujeto a una carga de factores sociales inferior a la del dominio laboral, que se muestra como aquel en el que recae una mayor presión social.

4. A tenor de lo expuesto, se ha podido comprobar cómo las actuaciones lingüísticas están mediatizadas por unas reglas de uso que obligan a los hablantes a interactuar de manera disonante a sus propias creencias. A este respecto, resultan tan esclarecedoras las palabras de Hollander (1982: 133) cuando afirma que podría hablar de un tipo de inconsistencia entre las actitudes y las acciones, o que es igual, entre las *actitudes privadas* y el *compromiso público*. De esta forma el acercamiento a las creencias que subyacen en la conciencia lingüística de los hablantes ha permitido entrever una sociedad que camina en dirección hacia tratamientos marcados por un mayor grado de solidaridad que el prescrito en las reglas de uso. El proceso de redefinición de aquellas variables extralingüísticas que progresivamente han ido alterando su carga social se intensifica con la presencia de nuevas valoraciones, que comportarían, en un elevado número de contextos situacionales, el paso de interacciones de mutuo respeto a otras de más intimidad o confianza. Así, la funcionalidad de los valores expresivos y simbólicos ha quedado demostrada al facilitar una clase de información que ratifica nuestra propuesta sobre la vigencia del cambio lingüístico operado en el tratamiento pronominal. De este modo, y como es posible inferir del estudio general de las actitudes lingüísticas, en situaciones comunicativas de corte formal, la incidencia de los atributos sociales del destinatario podría experimentar una importante alteración que supondría el valor categórico del atributo *trato*, la irrelevancia absoluta de los factores *sexo* y *edad* y el carácter opcional de la propiedad *estatus*. En igual medida, estas conductas sociolingüísticas vendrían definidas por los segmentos sociales integrados por los sociolectos medios y los hablantes más viejos, frente al escaso valor representativo de la variable *sexo* o a los valores de significación de la cualidad *procedencia*.

5. Referencias bibliográficas

- Agheysi, R. y J. A. Fishman (1970): "Language attitude studies: a brief survey of methodological approaches", *Anthropological Linguistics*, 12, pp. 137-157
- Cooper, R. y Fishman, J. A. (1974): "The study of language attitudes", *International Journal of the Sociology of Language*, 3, pp. 5-19.
- Friedrich, P. (1966): "Structural implications of Russian pronominal usage", W. Bright (ed.), *Sociolinguistics. Proceedings of the UCLA Sociolinguistics Conference*, The Hague: Mouton, pp. 214-259.
- Goffman, E. (1956): "The nature of deference and demeanor", *American Anthropologist*, 58, 3, pp. 473-502.
- Hollander, E. (1982): *Principios y métodos de psicología social*, Buenos Aires: Amorrortu.
- Labov, W. (1966): *The social stratification of English in New York City*, Washington: Center for Applied Linguistics.

- Rousseau, P. y Sankoff, D. (1978): "Advances in variable rule methodology", D. Sankoff (ed.), *Linguistic variation. Models and methods*, New York: Academic Press, pp. 57-69.
- Rubin, J. (1962): "Bilingualism in Paraguay", *Anthropological Linguistics*, 4, 1, pp. 52-58.
- Wainerman, C. (1976): *Sociolingüística de la forma pronominal*, México: Trillas.
- Weinreich, U., Labov, W. y Herzog, M. I. (1968): "Empirical Foundations for a Theory of Language Change", W. P. Lehmann e Y. Malkiel (eds.), *Directions for historical linguistics: a symposium*, Austin, London: University of Texas Press, pp. 98-188.