

Un ejercicio de sociolingüística interaccional: el caso de los pronombres de tratamiento en el español actual*

José Luis Blas Arroyo
Universitat Jaume I

1. INTRODUCCIÓN

Como reza el propio título de este trabajo, el principal objetivo que en él nos hemos propuesto es ofrecer un ejercicio de análisis interaccional de la regla de alternancia pronominal que lleva a la elección de *tú* o *usted* en algunas comunidades de habla peninsulares¹. Esta pretensión descansa en el convencimiento de que esta aproximación epistemológica al análisis del discurso ha contribuido como ninguna otra disciplina lingüística a dar cuenta del carácter dinámico y cambiante de la comunicación humana (vid. Schegloff 1982: 72; Kerbrat-Orecchioni 1990: 13; Schiffrin 1994).

Sin embargo, antes de proceder a esta interpretación de las formas de tratamiento, deseamos dedicar algunas páginas al comentario crítico de ciertos factores psicosociales que han estado durante las últimas décadas en el origen de la confusión que, a nuestro juicio,

* Data de aceptación: abril de 1995.

¹ Realizamos esta primera precisión para evitar que nuestra investigación pueda ser criticada como un intento generalizado de lo que ocurre en el mundo hispánico o incluso en el ámbito más restringido de nuestro país. Por el contrario, y como intentaremos demostrar en estas páginas, los factores contextuales, entre los que ocupan un lugar destacado las coordenadas espacio-temporales, nos llevan a advertir que el evento discursivo analizado tuvo lugar en una comunidad de habla valenciana, si bien en él participaron personas originarias de regiones peninsulares diferentes: uno de los interlocutores es y reside en el País Vasco, mientras el otro era valenciano. Esta variabilidad contextual resulta en nuestro caso muy significativa a la vista de la diferente distribución sociolingüística que las formas de tratamiento tienen en ambas sociedades (vid. sobre esta cuestión nuestro artículo Blas 1994-95)

se ha creado en torno a la descripción y evaluación de los sistemas interrelativos de nuestra lengua.

2. DOS CONCEPTOS AMBIGUOS: EL PODER Y LA SOLIDARIDAD

Como es suficientemente conocido, los estudios contemporáneos sobre el tema de los tratamientos² tienen una deuda ineludible con los trabajos pioneros emprendidos por el psicolingüista americano R. Brown y un grupo de colaboradores a partir de la década de los sesenta³. Para estos autores, ciertos factores psicosociales, que han actuado durante siglos en la mayoría de las sociedades europeas, han sido determinantes para la evolución de los pronombres de tratamiento en lenguas como el español. Tales factores, que representan los ejes vertical y horizontal de las relaciones comunicativas, han sido conocidos desde entonces bajo los nombres de *poder* y *solidaridad* respectivamente.

Para Brown y Gilman (1960: 255) el *poder*, aunque entendido inicialmente desde un punto de vista psicosocial y no bajo el prisma objetivista propio de las disciplinas sociológicas (vid. Brown y Levinson 1987: 74-75), supone el control que unas personas ejercen o pueden ejercer sobre otras en una determinada situación comunicativa: «one person may be said to have power over another in the degree that he is able to control the behavior of the other». De ello se deduce que la presencia de este factor en la comunicación verbal desemboca necesariamente en la asimetría de trato: «power is a relationship between at least two persons, and it is nonreciprocal in the sense that both cannot have power in the same area of behavior».

La consecuencia del poder en su aplicación al sistema pronominal de los tratamientos es, por lo tanto, la elección de formas diferentes según la jerarquía relativa de los interlocutores: el superior dirige T al inferior mientras recibe V de éste⁴. Como variables sociológicas que impulsan la aparición del poder en las relaciones comunicativas se citan, por ejemplo, las diferencias de estatus social y económico, la edad, el sexo o los distintos papeles representados en instituciones jerarquizantes como la Iglesia, el Estado, el Ejército o la familia. En palabras recientes de Fasold (1990/93: 4), quien parafrasea la teoría inicial de Brown y Gilman, «The bases of power are several. Older people are assumed to have power over younger people, parents over children, employers over employees, nobles over peasants, military officers over enlisted men. The power semantic appears to Brown and Gilman to have been the original one».

² Dejamos al margen de cualquier consideración en este trabajo las valiosas aportaciones que la lingüística diacrónica ha realizado sobre el origen y evolución histórica de las formas de tratamiento en español. Un buen ejemplo de esta investigación es el conocido artículo de Lapesa (1970).

³ Dichos trabajos están recogidos en diversos artículos publicados en esa década. Entre ellos destacamos los de Brown y Gilman (1960) y Brown y Ford (1963).

⁴ Adoptamos la simbología habitual en esta clase de trabajos en los que con frecuencia se identifica mediante la inicial V -del francés *vous*- la forma que representa las relaciones de poder o la ausencia máxima de solidaridad entre los interlocutores, mientras que el pronombre de solidaridad, intimidad, familiaridad, etc. se identifica con la T.

En el extremo opuesto a las relaciones impuestas por el poder, se encuentra la simetría de trato que comporta la aparición entre los interlocutores del segundo parámetro mencionado, el eje horizontal de la *solidaridad*: «solidarity comes into the European pronouns as a means of differentiating address among power equals. It introduces a second dimension into the semantic system on the level of power equivalents» (Brown y Gilman 1960: 258). Esta reciprocidad en el trato entre personas situadas en un mismo nivel de jerarquía y que además aparecen unidas por diversos vínculos de afinidad personal y social trae como consecuencia más inmediata el otorgamiento mutuo de T. En opinión de Alba de Diego y Sánchez Lobato (1980: 99) en el español actual: «el *tú* recíproco, solidario, destaca actualmente en las relaciones donde se expresa el sentimiento de igualdad entre personas que comparten una cualidad común o una afinidad en uno o varios puntos de las relaciones sociales»⁵

Ahora bien, ni el poder ni la solidaridad son factores estáticos que determinan mecánicamente un tratamiento categórico. Como ejes pragmáticos que son pueden ser reinterpretados por los participantes según la fuerza o la importancia otorgada a cada uno de ellos en una situación de habla determinada. Así, y por diversas razones, puede ocurrir perfectamente que un locutor que ocupa un nivel jerárquicamente superior al de otro -y del que recibe la forma V de acuerdo con el modelo que acabamos de exponer-, devuelva esa misma forma de tratamiento y no T, como podría esperarse de una aplicación mecánica del sistema interperlativo. Igualmente, en aquellas situaciones en las que no se perciben diferencias de poder entre los hablantes, pero donde los factores que estrechan la solidaridad también están ausentes, el resultado puede ser igualmente el intercambio mutuo de V. En el español actual, por ejemplo, ambas opciones, que desembocan en el tratamiento mutuo de *usted*, están ampliamente generalizadas.

En síntesis, el abanico de posibilidades de un sistema basado en la combinación del poder y la solidaridad podría ser resumido por medio de un esquema como el siguiente:

A) relaciones presididas por el poder :

1. Trato asimétrico: superior dirige T al inferior y recibe V de éste.
2. Trato simétrico: superior e inferior se dirigen V mutuamente.

B) relaciones no presididas por el poder:

1. Trato solidario (simétrico): ambos interlocutores intercambian T
2. Trato no solidario (simétrico): ambos interlocutores intercambian V.

⁵ Esta circunstancia, asumida generalmente por la mayoría de los investigadores, ha llevado a algún autor a preferir la caracterización de *tú* como «pronombre igualatorio», antes que como marca de solidaridad o incluso de intimidad, como tradicionalmente se ha venido afirmando. A este propósito, véase, por ejemplo el trabajo de D. Marín (1972).

A pesar de la luz que los conceptos del poder y la solidaridad han arrojado para la interpretación sistemática de este tipo de reglas de alternancia pronominales en la evolución de diversas lenguas, su utilización en la investigación empírica de las comunidades de habla actuales -y en particular en las comunidades de habla hispánicas, que son las que aquí nos interesan básicamente- presenta, a nuestro juicio, algunas deficiencias sobre las que quisiéramos reflexionar en las páginas siguientes.

2.1. Poder/solidaridad vs tratamientos simétricos/asimétricos

Desde los trabajos de Brown y sus colaboradores se ha mencionado con frecuencia que la historia de las lenguas europeas que presentan la dicotomía pronominal manifiesta una evolución progresiva hacia el triunfo del eje de la solidaridad en detrimento del representado por el poder. Esta evolución se ha acelerado en la segunda mitad de nuestro siglo tras los importantes cambios sociales acaecidos como consecuencia del triunfo de los ideales democráticos en buena parte del mundo occidental (vid. Braun 1988: cap 1). Por lo que se refiere al español, este hecho ha tenido como resultado más importante el que la forma *tú* haya ido ganado terreno en detrimento de *usted* en numerosos dominios y ámbitos de uso, hecho que ciertamente han puesto de manifiesto algunas investigaciones realizadas en diversas comunidades del mundo hispánico a uno y otro lado del Atlántico, con diferencias cualitativas y cuantitativas, eso sí, significativas. Sin embargo, frente al temor -y al desagrado- con que en alguna ocasión se ha especulado respecto a la hipotética *muerte* del pronombre *usted* (vid Alonso, 1962), víctima así de la tiranía de unos nuevos tiempos (vid. Cronin, 1958) poco respetuosos con las tradiciones sociolingüísticas más dignas de perpetuarse, la realidad contemporánea muestra, a nuestro juicio, un panorama por lo general mucho menos desolador, que viene a demostrar la excelente *salud* de que todavía goza dicha forma de tratamiento entre los hispanohablantes.

En nuestra opinión, lo que se ha producido en demasiadas ocasiones es una confusión entre lo que conceptos como la solidaridad y el poder representan, como factores psicosociales que pueden llegar a impregnar las relaciones humanas, y el carácter -simétrico o asimétrico- del trato entre los participantes en la interacción verbal. Ya Brown y Levinson (1987), en su estudio sobre las relaciones entre formas de tratamiento y el fenómeno de la cortesía, sustituyeron el factor de la solidaridad por el de la llamada *distancia social*, como rasgo determinante⁶ de la estrategia discursiva seleccionada por el hablante para preservar la *imagen (face)* pública y privada del interlocutor, elaboración pragmática de la cortesía que, como es sabido, han hecho famosa estos autores. Aunque no pretendemos abordar este tema concreto en nuestro trabajo, sí nos parece oportuno señalar al menos que dicho cambio de orientación no acaba en lo puramente terminológico y que tiene su origen en la presunción

⁶ Junto con otros, como el poder relativo o el rango conminatorio de los actos de habla concretos en cada comunidad de habla

de que el parámetro de la solidaridad no resulta suficientemente explicativo en numerosas ocasiones.

De hecho, lo que en el español parece haber avanzado indiscutiblemente en los últimos tiempos son los usos pronominales simétricos o recíprocos en detrimento de los no simétricos, y ello, con frecuencia, independientemente de la presencia del poder o de la solidaridad como factores contextuales de la comunicación. Como con razón han escrito Alba de Diego y Sánchez Lobato (1980: 99) hace ya más de una década: «Aun a riesgo de simplificar bastante (...) parece que el esquema que funciona con mayor intensidad en las relaciones de tratamiento pronominal en el español actual es (la oposición) solidaridad (T) /no-solidaridad (V)», lo que implica «un dominio casi total de las relaciones simétricas», afirmación que, una década más tarde, todavía nos parece más justificada. Por ello, no es que al prescindir del poder como rector de una interacción diádica desemboquemos necesariamente, ya sea en un trato «familiar», ya en un intercambio verbal «alejado» o «respetuoso» según que el pronombre elegido sea *tú* o *usted*⁷, sino que al margen del diferente nivel que cada uno de los participantes ocupe en una determinada situación comunicativa, el tratamiento simétrico aparece como una solución cada vez más natural y socialmente adecuada en las comunidades de habla contemporáneas.

Así pues, el hecho de que, en numerosas situaciones de habla⁸, resulte posible y cada vez más frecuente el uso recíproco de *usted* no nos parece que tenga mucho que ver con la pretendida extensión de la solidaridad en nuestro tiempo. El investigador norteamericano G. Keller (1974: 49-50) ha abordado estas situaciones como casos en los que la norma de la solidaridad se aplica entre desiguales a expensas del poder, creando de esta manera un sistema conflictivo cuya resolución en nuestros días varía dependiendo de la identidad de los interlocutores: «el V mutuo entre cliente y mesero, oficial y soldado, patrón y empleado; el T mutuo entre padres e hijos, amo y sirviente, hermano menor y hermano mayor». Al margen del carácter más que discutible de algunas de estas soluciones -v. gr. ¿el *tú* mutuo entre amo y sirviente?- y especialmente de la falta de criterios empíricos sobre los que fundamentarlas, no creemos verosímil que el *usted* mutuo en los casos mencionados suponga la superposición del eje solidario sobre el del poder. Es ciertamente difícil, por ejemplo, concebir la relación entre un coronel del ejército y un simple soldado durante el periodo de instrucción militar de este último como una relación solidaria, o cuando menos como una relación en la que se diluyen las diferencias de poder. Por el contrario, tales diferencias deben ser sentidas -¡y de qué manera!- por ambos interlocutores en situaciones comunicativas tan institucionalizadas y jerarquizadas como las que son esperables entre ambos participantes. Lo que ocurre es que, frente al carácter categórico del trato asimétrico entre ambos en tiempos

⁷ Opinión que parecen sugerir entre otros investigadores como Fontanella de Weinberg (1970: 13) y G. Keller (1974: 118-121).

⁸ Como las que se producen, por ejemplo, entre un oficial y un soldado o entre un patrón y uno de sus empleados -por citar algunos de los casos propuestos originariamente por Brown y Gilman (1960) como prototipos posibles de tensión semántica en el mundo actual-.

pretéritos, los cambios sociales experimentados en los últimos tiempos parecen haber impulsado un tratamiento recíproco en torno a *usted*. Una forma cuyo uso, por lo demás, puede entrañar diferentes significaciones, ya sea como marca de distancia máxima por parte del individuo situado en lo alto de la escala de diferenciación jerárquica, ya como manifestación de respeto o subordinación por parte del participante inferior. Lo que en cualquier caso parece evidente es que tal reciprocidad en el tratamiento no anula en absoluto la desigualdad latente entre los interlocutores, una desigualdad que puede manifestarse además a través de otros medios lingüísticos y extralingüísticos.

Pero el resultado opuesto también es posible. Recientemente hemos analizado algunas situaciones y acontecimientos de habla en una comunidad de habla peninsular en los que la jerarquización diferente de los participantes en la interacción verbal desemboca, sin embargo, en el tuteo mutuo con bastante frecuencia (Blas 1994). Uno de ellos, observado ya en estudios anteriores (vid. Borrego y otros 1978; Aguado 1980) es la relación alumno-profesor. El siguiente fragmento, extraído de una conversación grabada en un aula universitaria, corresponde a un intercambio entre tres participantes que representan los dos papeles institucionales anteriormente citados, en concreto un profesor y dos de sus alumnos. El diálogo corresponde al primer día de clase de un curso académico en el que el profesor explica a sus alumnos el programa y la actividades principales de la asignatura que va a impartir:

PROF: (A)...y también os daré una bibliografía básica sobre cada uno de los temas y al menos alguno de los trabajos que allí aparezcan tendréis que leerlos para comentarlos posteriormente en clase.. (...)

ALUMN 1: (A) .una pregunta, eee, los artículos que tenemos que leer están en la biblioteca o nos los fotocopiarás tú

(B) es que, siempre nos dicen lo mismo, y luego no encontramos nada aquí

(C) y bajar a Valencia no nos viene nada bien porque muchos somos de los pueblos

PROF: (A) no, no os preocupéis, porque no va a haber ningún problema

(B) en su momento ya os diré cómo lo solucionaremos.

(C) ¿Alguna pregunta más sobre esta cuestión?

ALUMN2:(A) Pero, ¿nos va a hacer examen de esto?

Como puede observarse, cada uno de los alumnos elige una forma de tratamiento diferente cuando se dirige al profesor. El primero prefiere el tuteo, mientras que el segundo adopta la forma tradicionalmente más esperable en esta clase de intercambios institucionalizados, el pronombre *usted*. Por su parte, el profesor adopta en todo momento el *tuteo*, ya sea por la conciencia de su posición superior en la situación creada, ya por la

diferencia de edad existente entre los participantes, factor muchas veces determinante en las elecciones pronominales en las comunidades de habla hispánicas⁹.

A nuestro juicio, el polo opuesto al poder en las relaciones interaccionales no es exactamente la solidaridad, como suele afirmarse, sino más bien la ausencia de ese factor de control entre unos participantes y otros, es decir, el *no poder*. Por ello, el hecho de que en un fragmento de habla como el anterior alternen dos normas sociolingüísticas diferentes, una el tratamiento simétrico a base del intercambio mutuo de *tú* entre profesor y alumno, y otra que podríamos considerar como más tradicional, basada en la asimetría de trato -el superior dirige *tú* al inferior, y este le devuelve *usted-*, es sin duda un reflejo de los conflictos pragmáticos provocados por los cambios sociales en curso, pero juzgamos un error apelar al principio de la solidaridad -que ciertamente no existe en este caso- para su interpretación. Por otro lado, la confluencia de esas dos normas en disputa no es sino un reflejo de la variabilidad inherente a toda comunidad de habla en la que «formas y estilos de hablar» diferentes (vid. Hymes 1972; Saville-Troike 1982/1993) pueden enfrentar a grupos sociales, e individuos distintos e incluso, como veremos más adelante, a una misma persona en momentos diferentes de un mismo acto comunicativo.

2.2. Dificultades para la caracterización de los ejes

Esta concepción de los sistemas pronominales de tratamiento presenta además otra importante debilidad. La propia caracterización de ambos ejes y su suficiencia para dar cuenta de las complejas relaciones psicosociales que con frecuencia van asociadas en la actualidad a las formas seleccionadas por los hablantes constituyen dificultades añadidas.

Ya desde las primeras aplicaciones del modelo de Brown y sus colaboradores en diferentes comunidades de habla (vid. Lambert y Tucker 1976; Bates y Benigni 1975; Paulston 1975, entre otras), se advirtió que pese al carácter globalmente válido del sistema, cabía afinar más en el momento de formular las conclusiones pertinentes para cada caso concreto. Ello explica por qué en algunos de esos trabajos se subraya que la aplicación de los ejes semánticos del poder y la solidaridad pueden variar notablemente no sólo de una

⁹ Hay que recordar, en orden a la configuración exacta del cuadro participativo (Vid. Goffman 1981) objeto de análisis, que el hecho de tratarse del primer día de clase supone el desconocimiento previo entre los interlocutores, lo que invalida cualquier intento de incluir el eje de la solidaridad en la interacción. Por otro lado, el tema y los objetivos de la conversación son formales, a diferencia de otros intercambios verbales que pueden producirse en esa misma situación comunicativa -digresiones humorísticas en fases posteriores del curso, relatos de anécdotas en situaciones más relajadas, clases en momentos próximos a las vacaciones, tutorías... Todos estos factores contextuales determinan unas relaciones interpersonales en las que la distancia social y las diferencias de jerarquía son evidentes. Ciertamente es que las relaciones de poder en el aula suelen estar planteadas en la actualidad de una forma muy diferente a lo que era norma tan sólo hace un par de décadas, y que atributos como el autoritarismo, la reverencia hacia el personal docente o incluso la violencia -a veces incluso física-, habituales en otros tiempos, han dado paso a otras mucho menos tensas que facilitan, por tanto, el diálogo y una mayor aproximación entre profesores y alumnos. Pero ello no autoriza a pensar en la sustitución del plano jerarquizante por el eje solidario en el tratamiento recíproco.

lengua a otra, sino también entre comunidades de habla distintas que comparten una misma lengua, cuando no, incluso, entre los mismos grupos sociales e individuos que forman parte de ésta (Fasold 1990/93: 16). Por su parte, Rosaldo (1982: 230) ha apuntado también que la identificación de cualquiera de estas variables no resulta una tarea sencilla ya que para su correcta aprehensión es imprescindible la consideración de factores diversos, con frecuencia muy complejos, cuya incidencia es además diferente en sociedades estructuralmente distintas¹⁰.

Y lo mismo cabría afirmar con respecto a la solidaridad. En un trabajo realizado por Y. Solé (1970) en diversos países hispanoamericanos -Argentina, Perú y Puerto Rico-, esta investigadora demostró claramente la correlación positiva entre los marcos sociales e históricos de dichas naciones y los esquemas interrelativos que la alternancia pronominal adoptaba en cada uno de ellos. Y no sólo eso, sino que además un mismo fenómeno podía obedecer a causas diferentes que dependían de la propia idiosincrasia de cada sociedad. Así, por ejemplo, mientras el eje de la solidaridad, y por consiguiente el tuteo recíproco, en la capital del Perú halla su asiento principal en la familia primaria -como es lógico en una sociedad oligárquica y latifundista donde perviven profundas diferencias sociales-, en la comunidad puertorriqueña el origen de tal atributo se extiende a otros ámbitos, si bien no tantos como los que es posible encontrar en la sociedad bonaerense, prototipo de comunidad de habla moderna, urbana e industrializada.

Por otro lado, y como ha sugerido Ruiz (1987: 767), las manifestaciones de poder, el distanciamiento social o la solidaridad no son siempre atributos vinculados directamente a los individuos en particular, sino que con frecuencia obedecen a interpretaciones contextuales de las relaciones comunicativas, que pueden cambiar de acuerdo con la intervención de diversos factores.

En definitiva, parece lógico que el análisis de los usos de *tú* y *usted* en el español actual requiera de una presentación cuidadosa de las diversas dimensiones socioculturales que actúan en el seno de cada comunidad de habla. Por ello, resulta excesivamente simplista la oposición *tú/usted* que asocia esta última forma con rasgos como el poder, la formalidad, la deferencia o el distanciamiento social mientras se acepta que la primera expresa atributos opuestos como la familiaridad, la camaradería o una forma no muy bien definida de informalidad (vid. Solé 1978: 940; Ruiz 1987: 766).

En otro orden de cosas, no parecen del todo claras las adscripciones realizadas en torno a los factores asociados a uno u otro eje. Así, por ejemplo, mientras que las diferencias de estatus social, económico o institucional se vislumbran unánimemente relacionadas con el poder relativo entre los interlocutores, otros parámetros aducidos en la bibliografía lingüística

¹⁰ Así, y pese a los sucesivos intentos de varios autores (véase, por ejemplo, el trabajo seminal de Brown y Levinson 1987: 15-17) por acotar el significado universal del poder como variable psicosocial, investigaciones como la anterior de Rosaldo (1982) muestran cómo su trascendencia es muy diferente en sociedades igualitarias o en sociedades jerarquizadas.

ofrecen mucha menos claridad, al menos por su poder explicativo respecto a situaciones de habla contemporáneas. ¿Qué cabría decir, por ejemplo, en relación con el factor generacional, que la investigación empírica ha destacado casi siempre como determinante de la elección pronominal? ¿Se adscribe sin más al eje del poder, como proponen Brown y Gilman -y desde entonces la mayoría de investigadores que se han interesado por su estudio-, o cabría más bien interpretarlo como uno de los atributos que mejor institucionaliza la llamada *distancia social*, esto es, la no solidaridad en ausencia de relaciones jerarquizadas? Como comentábamos más arriba, no cabe duda de que en épocas pasadas, instituciones claramente jerarquizadas como la familia, que imponían el trato asimétrico entre miembros generacionalmente distintos, debían tener un reflejo en otras instancias sociales en las que se identificaba a la persona mayor como un «superior» al que se debía respeto y hasta reverencia. Sin embargo, en la actualidad no parece tan claro que el carácter respetuoso que, sin duda, posee todavía muchas veces el tratamiento de *usted* hacia las personas mayores sea una consecuencia directa del control psicosocial que éstas ejercen sobre los miembros más jóvenes de la sociedad.

Y qué decir de un factor como el sexo, también identificado en el origen de esta teoría con diferencias de poder. A pesar del supuesto conservadurismo de la mujer en el uso lingüístico -afirmación no siempre justificada, por otro lado, desde un punto de vista empírico (vid. Smith 1985)-, no parece que las hipotéticas diferencias entre el comportamiento de ambos sexos en este tema tengan mucho que ver en el español moderno con este concepto. Sirva a este respecto como apunte desmitificador el resultado obtenido en nuestra investigación anteriormente reseñada (Blas 1994). Precisamente en ella, y a propósito de una comunidad de habla peninsular, hemos podido observar, incluso, algunas diferencias cuantitativas que otorgan un mayor protagonismo al sexo femenino en la extensión del tuteo.

Pero la situación no es mejor por lo que refiere a los factores que impulsan la solidaridad. A falta de estudios etnográficos y sociolingüísticos que analicen detenidamente los factores que favorecen el estrechamiento de las relaciones en el seno de cada comunidad de habla, la bibliografía suele contentarse muchas veces con la formulación de nóminas intuitivas e impresionísticas cuya validez general no pretendemos negar en este trabajo, pero sí nos parece, al menos, que deberían ser objeto de una mayor precisión epistemológica. No basta con afirmar que la solidaridad está basada en la afinidad de intereses, aficiones o afiliaciones, porque incluso en los casos en que esta interpretación apriorística resulte fiable, los resultados finales de la interacción pueden verse alterados por la neutralización que ejercen distintas clases de estrategias discursivas puestas en marcha por los hablantes.

3. EL PUNTO DE VISTA INTERACCIONAL

Las ideas desarrolladas en los párrafos anteriores constituyen una buena introducción para el comentario de la que, a nuestro juicio, es la principal deficiencia de la mayoría de las líneas de investigación en torno a los pronombres de tratamiento desarrolladas hasta el momento. Nos referimos a la ausencia habitual de consideraciones sobre la variación

contextual como factor determinante en la aplicación de las reglas de alternancia, circunstancia que afecta no sólo a los estudios meramente descriptivos -o prescriptivos- de corte tradicional, sino también a los trabajos que en las últimas dos décadas han seguido una metodología y unos principios teóricos sociolingüísticos.

Sería injusto no reconocer que ocasionalmente se ha apuntado la importancia que ciertas variables situacionales como el escenario comunicativo, los objetivos y el tono de la interacción pueden tener en la elección pronominal que realizan los hablantes en un momento determinado, pero incluso en tales casos los datos manejados se han visto relegados casi siempre a un plano periférico, como si éstos no superaran la condición de meras excepciones, vinculadas casi siempre, por otro lado, a la función expresiva del lenguaje. Datos, en definitiva, que poco o nada contradirían unas normas sociolingüísticas consideradas básicamente como categóricas.

Generalmente, la mayoría de los estudios emprendidos hasta esta fecha han partido de la incidencia que ciertos factores independientes, relacionados casi siempre con la identidad del interlocutor, tienen sobre las elecciones pronominales que realizan los hablantes. Por medio de la técnica del cuestionario, aplicada casi unánimemente en la investigación empírica¹¹, el analista interroga al informante sobre el tratamiento que, en su opinión, dirigiría a un determinado interlocutor caracterizado por variables sociológicas como el sexo, la condición social, la edad o el parentesco con el hablante, por citar sólo los factores considerados *a priori* como más relevantes. De ahí se extraen las conclusiones pertinentes respecto a los usos más característicos de ciertos grupos sociales en una determinada comunidad de habla y de la incidencia diversa que los factores del poder y la solidaridad parecen tener en el seno de cada uno de ellos. Por ejemplo, parece un lugar común en la bibliografía sobre este tema que la influencia creciente de la solidaridad en la sociedad contemporánea no se produce con igual fuerza y velocidad en todos los sectores sociales, lo que se traduce generalmente en la existencia dentro de una misma comunidad de habla de diversos «estilos de grupo» (Brown y Gilman 1960: 269). Lo cual explica, sin duda, por qué el llamado insistentemente *tú* de solidaridad aparece tantas veces vinculado al sociolecto juvenil, al habla, por tanto, de una agrupación de individuos, que se supone mayoritariamente

¹¹ El uso del cuestionario en esta clase de trabajos entraña algunos peligros serios, derivados no tanto de la escasa espontaneidad de las respuestas obtenidas mediante este procedimiento cuanto de la artificialidad de las situaciones sobre las que se pide una opinión a los informantes. O lo que viene a ser lo mismo, de la falta de acceso directo al contexto comunicativo por parte de quien se está viendo sometido a un experimento, lo que puede obligar a una reflexión forzada cuyos resultados pueden no coincidir con el comportamiento real. Y sin embargo, es paradójicamente en este tipo de trabajos donde la variable contextual es más fácilmente controlable por el investigador, tanto por la elevada frecuencia con que aparece en el discurso ordinario como por el hecho de que el propio analista puede intervenir no sólo como observador sino también como participante en un medio que le resulta familiar, como es su propia comunidad de habla. (Véanse a este respecto de forma más explícita y ampliada nuestras opiniones en Blas 1994).

homogénea y a la que, de paso, se relaciona de inmediato con una ideología o mentalidad progresistas, en oposición al mayor conservadurismo de las generaciones maduras¹².

Al margen de que generalizaciones sociológicas como las anteriores deberían ser realizadas con suma cautela¹³, y en todo caso siempre a la luz de las circunstancias sociales de cada momento histórico¹⁴, algo que se echa de menos en esta clase de investigaciones es el interés por el análisis de otros factores contextuales que intervienen en la interacción verbal, y que al margen de la identidad psicosocial del interlocutor, tienen, en nuestra opinión, un papel muy relevante en la selección de los tratamientos. Ya en una de las primeras aplicaciones del modelo de Brown y Gilman, Slobin y un grupo de colaboradores (1968) reconocieron la existencia en sus cuestionarios de estructura abierta de numerosas respuestas en las que se apreciaba cómo la selección de una u otra forma por parte de los informantes dependía con mucha frecuencia de la situación en la que se enmarcaba el acto comunicativo. Y por lo que se refiere a las investigaciones sobre el español, el cuadro no varía en lo esencial. Así, por ejemplo, en la declaración de objetivos del estudio de Aguado (1980: 168) sobre las formas de tratamiento entre jóvenes universitarios de Bilbao, éste declara: «...nos hemos propuesto analizar la elección de dos variantes sociolingüísticas TU/USTED en relación con los atributos individuales (sexo, edad-generación; estatus y generación-parentesco), siempre a nivel de encuesta, y *por tanto, sin valorar otros componentes sociolingüísticos, como el contexto, el tema, los estados subjetivos de ánimo, etc.*¹⁵. Weinerman (1976: 107), por su parte, considera los usos derivados de tales factores contextuales como socialmente «marcados», en oposición, por consiguiente, a los empleos «no marcados», cabe intuir que más normales -o ¿normativos?- y que vendrían a estar representados por las elecciones realizadas a partir de los parámetros del primer tipo¹⁶. Y en el mismo sentido habría que

¹² Véanse, a este propósito, los trabajos, entre otros, de Alonso (1962); Marín (1972); Criado de Val (1973); Borrego y Nieto y otros (1978); Aguado (1980); Alba de Diego y Sánchez Lobato (1980), etc.

No obstante, algunos datos extraídos de ciertas comunidades de habla hispanoamericanas parecen haber puesto algunos reparos a las aspiraciones universalistas que inspiran tales premisas teóricas. Así ha ocurrido, por ejemplo, tras las investigaciones emprendidas por Gómez de Ivashevsky (1969) y Ruiz (1987) en el español de las zonas andinas de Venezuela y Colombia respectivamente, bien es cierto que no a propósito de los pronombres que nos ocupan, sino de una forma arcaizante en otros dominios hispánicos pero de gran vitalidad en esas regiones como es *sumercerd*.

¹³ En especial si quien realiza tales afirmaciones no es un especialista en el análisis de la estructura social de una comunidad determinada.

¹⁴ Hoy nos parece por lo menos discutible que el espíritu más progresista y solidario de la sociedad española actual esté vinculado a las generaciones más jóvenes, lo que entraría en contradicción con las conclusiones obtenidas hace unos años. Conclusiones a las que, sin embargo, no pretendemos negar validez en el momento en que fueron formuladas.

¹⁵ El subrayado es nuestro.

¹⁶ Véase también a este respecto la distinción que establece Ruiz (1987: 774) entre usos «marcados» y no «marcados» de *sumercerd* en el español del Colombia. Para este autor, los usos marcados pueden ser caracterizados como «estrategias discursivas» que adoptan los hablantes colombianos de diferente extracción social para la consecución de ciertos fines instrumentales, en ausencia, o por encima, de las restricciones impuestas por factores como el poder.

considerar ciertos usos aislados, considerados como esporádicos e intensamente expresivos como el llamado *tú* de desdén o ira (Keller 1974: 52), el *tú correligionario* del que hablaba Criado de Val (1973: 5), el *usted* para la expresión de afecto y cariño del español chileno ya estudiado por Kany (1935) en los años treinta; o más recientemente el uso de esa forma pronominal como marca de extrema solidaridad que ha observado Uber (1985: 71) como característica del habla de Bogotá.

Frente a esta concepción de la realidad lingüística, algunas disciplinas de desarrollo relativamente reciente, como la sociolingüística interaccional, la etnografía de la comunicación, el análisis conversacional o el interaccionismo simbólico vienen alumbrando desde hace algunos años un análisis mucho más dinámico del discurso humano. Un concepto teórico, el discurso, que ya no se aborda como una construcción cerrada en sí misma o como mucho encorsetada por factores sociales y textuales predeterminados¹⁷, sino como una estructura de enunciados que es consecuencia directa de la negociación progresiva entre los participantes de la interacción; unos participantes que de esta forma se ven involucrados y comprometidos en su desarrollo (Goffman 1974: 33).

Pero al mismo tiempo, esta concepción del habla muestra que las relaciones entre el lenguaje y el contexto no mantienen siempre una relación unidireccional, es decir, que no sólo el contexto contribuye a ubicar el significado o los significados -referencial, expresivo, social- de los mensajes lingüísticos, sino que, como contrapartida, la misma actividad discursiva desempeña con frecuencia una acción contextualizadora (vid. Duranti y Goodwin 1991). O lo que viene a ser lo mismo, que no sólo los cambios contextuales y situacionales provocan modificaciones en la realidad lingüística, sino que con frecuencia determinados índices lingüísticos -y no lingüísticos- actúan como claves señalizadoras de una alteración en los cuadros comunicativos y participativos iniciales (vid. Brown y Fraser 1979; Goffman 1981) que permiten a los participantes la adopción de nuevas estrategias discursivas. En este sentido, la hipótesis que deseamos plantear en el trabajo es que *las alternancias en el uso de los pronombres tú/usted en el curso de una misma situación comunicativa pueden servir en el español actual como índices de contextualización* (vid. Gumperz 1982), *esto es, como formas que inducen a las presuposiciones necesarias para que los hablantes infieran que tales cambios contextuales se han producido y tengan, en consecuencia, la posibilidad de modificar sus estrategias conversacionales.*

Como ha observado Fasold (1990/93: 16), a pesar de la relativa unanimidad que sugieren las investigaciones emprendidas hasta el momento¹⁸, la realidad empírica en torno

¹⁷ Incluso en la tradición sociolingüística tal visión de los hechos ha sido impulsada hasta cierto punto por investigadores tan significativos como Labov y otros autores de su escuela variacionista. En efecto, el llamado análisis variacionista del discurso deja escaso margen para cualquier interpretación que no venga dada por una compartimentación excesivamente rígida de la sociedad en grupos sociales con sus caracteres plenamente definidos (Schiffrin 1994: 234).

¹⁸ Tanto las que siguen los principios universalistas de Brown y Gilman, como las orientadas por otros modelos teóricos, como el ya reseñado de Ervin-Tripp (1972).

a las formas de tratamiento demuestra muchas veces la existencia de un grado de variación considerable en el seno de las comunidades de habla:

...the truth is that there is considerable variation in address form usage, across languages, across national boundaries, across social groups within the same country, from one individual to the next, and even in the behavior of the same person from one instance to another. *It would foolhardy to try to predict exactly what address form will be used at any given time, even if you now exactly what the relationship is between the speaker and the person he or she is talking to»*¹⁹.

Aunque esta última afirmación pueda resultar excesivamente arriesgada como planteamiento general para el estudio del español contemporáneo, coincidimos con el sociolingüista británico en la necesidad de dedicar una mayor atención al análisis detallado tanto de las peculiaridades etnográficas y sociolingüísticas generales de la comunidad de habla como de los rasgos idiosincrásicos de cada situación comunicativa. A nuestro juicio, sólo mediante este procedimiento podremos llegar a conclusiones más ajustadas a la realidad discursiva, en lugar de reducir los datos del habla a generalizaciones y abstracciones a las que tan aficionados somos con frecuencia los lingüistas.

3.1. Un caso práctico

Como anunciamos al principio del presente trabajo, nos hemos ocupado recientemente del estudio de algunas de estas unidades comunicativas en el seno de una comunidad de habla peninsular²⁰ cuyo rasgo común más destacable es la transición desde el *usted* de las primeras secuencias de la conversación entre dos participantes que se desconocen previamente -y por consiguiente, entre los que hay un grado elevado de distancia social, cuando no diferencias claras de poder - hacia la forma *tú* en momentos posteriores de la interacción. A continuación proponemos un análisis de diversos fragmentos de habla entresacados de un diálogo entre dos personas en donde se produce la aplicación de la referida regla de alternancia. El esquema teórico que adoptamos está basado en el análisis en componentes de las unidades discursivas, utilizado por disciplinas como la etnografía de la comunicación y la sociolingüística interaccional y conocido generalmente como *speaking grid* (vid. Hymes 1972; Saville-Troike 1982/93; Gumperz 1982).

Antes de proceder al comentario de los factores contextuales que consideramos más relevantes para la interpretación de ese texto, delimitaremos previamente, aunque sea con brevedad, algunos conceptos analíticos indispensables para situar la unidad discursiva objeto de estudio.

¹⁹ El subrayado es nuestro.

²⁰ En todos los casos se trata de situaciones extraídas de conversaciones o diálogos reales entre individuos residentes en la ciudad de Valencia.

De acuerdo con Hymes (1972: 56), la *situación de habla o comunicativa* (*speech situation*) es la unidad más amplia del estudio sociolingüístico y describe la ocasión social en la cual se produce el intercambio verbal. En nuestro caso, se trata de un diálogo que mantienen dos interlocutores en un concesionario de coches al que uno de ellos ha acudido con la intención de recabar detalles para la posible compra de un coche en el que parece interesado. A su vez, esta unidad puede descomponerse en otras más pequeñas, que a diferencia de las anteriores, aparecen gobernadas por determinadas normas de uso sociolingüístico. Hablamos entonces de *acontecimientos* o *eventos de habla* (*speech event*). En nuestro ejemplo, éste es el caso de determinadas partes de la situación comunicativa global que son reguladas por ciertas reglas idiosincrásicas de intercambio verbal, como el saludo inicial, la larga secuencia central de preguntas-respuestas entre cliente y vendedor sobre las características técnicas y económicas de los vehículos, la despedida, etc. Por último, en el extremo inferior de la escala jerárquica e integrados en el nivel anterior, nos encontramos con los *actos de habla* (*speech acts*), definidos a partir de su fuerza ilocutiva concreta (preguntas, ruegos, promesas, etc.).

Aplicando tales conceptos a la secuencia discursiva inicial que presentamos a continuación, podríamos decir que en el marco de la situación comunicativa descrita en el párrafo anterior nos encontramos ante un típico acontecimiento verbal de presentación, a través del cual se produce la primera toma de contacto entre los interlocutores, facilitando de paso la configuración del cuadro participativo vendedor-cliente. Por otro lado, en el curso de tal acontecimiento verbal se aprecian claramente algunos actos de habla bien conocidos en cualquier comunidad de habla, como saludos (*buenos días, señores*), preguntas (*qué precio tiene...*), ruegos (*pasen, pasen, por aquí, por favor...*), etc.

Vendedor: (A) buenos días, señores

(B) ¿qué deseaban?

Cliente: (A) sí, quería ver algunos coches

(B) por ejemplo, el Toyota Carina, ese que tiene ahí,

(C) ese es el *Full equipe*, verdad

(D) ¿qué precio tiene?

Vendedor (A): sí, sí, claro,

(B) pasen, pasen por aquí, por favor, si son tan amables y ahora lo vemos todo.

Una vez definidas y delimitadas las unidades discursivas, pasamos seguidamente a la caracterización de los niveles de la interacción cuyo papel consideramos más relevante para la interpretación de las sucesivas estrategias discursivas que los hablantes irán desarrollando. De acuerdo con el esquema del *speaking grid* al que anteriormente hacíamos referencia, estos son, a nuestro juicio, los más dignos de comentario:

GÉNERO (*genre*): pese a la escasa unanimidad que en torno a la tipología de las interacciones verbales existe actualmente entre los lingüistas (Kerbrat-Orecchioni 1990: 111-132), consideramos que la situación comunicativa analizada responde mejor a las características del diálogo que a las de otros conceptos como la conversación. Adoptamos así el criterio expuesto recientemente por Bobes (1992: 104-117), quien, entre otros autores, ve en esta categoría discursiva un intercambio verbal en el que tanto la estructura de turnos de palabra como las actitudes de los interlocutores parecen apuntar a la consecución de un fin instrumental determinado, frente al «hablar por hablar» y, por lo tanto, a la menor sistemática, de otras unidades cercanas como la misma conversación.

TOPICO (*topic*): esto es, el foco referencial en torno al que gira la interacción verbal. En nuestro ejemplo, podríamos resumirlo diciendo que se trata del relato de las características técnicas y económicas de varios modelos de una marca determinada de coches.

OBJETIVO (*purpose*): en este caso habría que distinguir entre los objetivos o funciones diferentes que guían a ambos interlocutores. El fin principal del cliente es, lógicamente, recabar toda la información posible sobre los objetos que le interesan -datos técnicos de los vehículos, relación calidad-precio, formas de pago, garantías, etc.- con vistas a una posible compra del vehículo. Por su parte, los objetivos del vendedor son los característicos en esta clase de participantes, cuyo papel está fuertemente institucionalizado en una sociedad de consumo como la nuestra²¹. En cualquier caso, estamos en presencia de uno de los factores más decisivos para la configuración de las estrategias discursivas de cada interlocutor.

LUGAR (*setting*): en el seno de este factor suele establecerse la distinción entre el cuadro espacio-temporal en el que se enmarca la interacción y el escenario social e institucional de la misma, aspectos que no siempre coinciden²² (vid. Hymes 1972). En nuestro caso, el marco de referencia es -recordémoslo- un concesionario para la venta de coches en el que los interlocutores mantienen un diálogo con unos fines instrumentales muy definidos por ambas partes. Y por lo que se refiere a la variable temporal, digamos que la duración del acto discursivo fue de una hora y media aproximadamente, tiempo suficientemente amplio como para favorecer la reelaboración progresiva de las estrategias conversacionales de ambos participantes.

TONO (*key*): es decir, el carácter emocional y funcional del evento comunicativo (vid. Gregory y Carroll 1986). A este respecto hay que indicar que, salvo algún momento en que ciertos temas dieron pie para un intercambio más distendido (algunas bromas, chistes, etc.), el tono general de la interacción verbal podría ser caracterizado como serio y formal.

²¹ Como dato contextual que nos parece importante reseñar hay que añadir que el diálogo que estamos analizando se produjo en uno de los momentos más intensos de la crisis económica española que deterioró considerablemente la industria del automóvil a comienzos de la presente década de los noventa. La mención de este detalle no creemos que carezca de importancia ya que probablemente definió buena parte de las estrategias discursivas empleadas por los interlocutores, especialmente por parte del vendedor.

²² Por ejemplo, una plaza de toros puede ser el marco espacial y funcional de una corrida taurina, pero también puede serlo de un mitin electoral.

PARTICIPANTES: probablemente el aspecto fundamental del contexto comunicativo a juicio de numerosos lingüistas (Kerbrat-Orecchioni 1990: 80). Recordemos que en nuestro discurso nos encontramos, por un lado, con una persona joven, varón, de unos 25 a 30 años aproximadamente, que trabaja como empleado para la venta de coches en un concesionario de automóviles de una conocida marca de importación. A estos datos habría que añadir ciertos índices extralingüísticos que acompañan a la persona y que son los esperables para el papel institucional que representa (vestuario formal, ajustado a las expectativas de esa profesión, gesticulación cortés y trato deferente al interlocutor, etc.). En el otro extremo, se encuentra la figura del cliente, encarnado por una persona generacionalmente más adulta que el participante anterior -sabemos que tiene exactamente 45 años-, hombre también, y que como ya hemos dicho, acude a dicho lugar en busca de información sobre determinados modelos de automóvil.

Acompaña a este último interlocutor un tercer individuo -de ahí el empleo inicial de la tercera persona del plural por parte del vendedor: *¿qué deseaban?*, que, sin embargo, no tiene una intervención directa en el diálogo²³.

De acuerdo con la visión clásica del modelo de Brown y Gilman, tanto la identidad psicosocial de ambos interlocutores -vendedor vs. comprador- como la diferencia de edad entre ellos, que si bien no es muy elevada, sitúa en un nivel superior al segundo, nos hallaríamos ante un caso típico de interacción verbal presidida por el eje semántico del poder y donde la solidaridad no aparece por ninguna parte. En este contexto, la norma sociolingüística del español peninsular parece «prescribir» la elección del pronombre *usted* por parte del participante jerárquicamente inferior, en este caso el joven vendedor. Por su parte, el segundo interlocutor tiene la posibilidad de elegir entre el tuteo, forma tradicionalmente adecuada para interpelar al que está situado en un nivel inferior, o la devolución de *usted*, solución bastante generalizada cuando lo que se quiere resaltar no es tanto la diferencia de poder cuanto la señalización de una gran distancia personal y social entre los participantes, el respeto y la cortesía mutuas, o incluso la simple adopción de una

²³ Dicho participante es el mismo que quien escribe estas páginas, espectador -y grabador anónimo- del evento comunicativo descrito. En el formato de recepción de una unidad discursiva, Goffman (1982) distingue entre receptores propiamente dichos (*ratified participants*), es decir, aquellos que forman parte del grupo conversacional -como lo acreditan tanto su mera presencia física como ciertos rasgos paralingüísticos de comportamiento- y los simples espectadores del intercambio verbal (*bystander*). A su vez dentro del primer grupo establece una oposición entre los destinatarios a los que va dirigido directamente el mensaje emitido por el hablante (*addressed recipients*), y los allocutores indirectos (*unaddressed recipients*) a los que éste último no reconoce como receptores principales. En nuestro ejemplo, el tercer participante podría ser caracterizado bajo esta última categoría en las fases iniciales y finales del diálogo (interviene, por ejemplo, en los acontecimientos verbales saluatorios o de despedida...) pero a lo largo de la mayor parte de la interacción su papel queda reducido más bien al de simple testigo de los turnos de palabra de los dos interlocutores principales, cuando no se desentiende ocasionalmente de la situación comunicativa. Señalemos, por último, que no existe un conocimiento previo entre los dos participantes principales, lo que contribuye, sin duda, a reforzar la formalidad del cuadro participativo.

rutina conversacional socialmente aceptada en tales situaciones comunicativas (vid. Laver 1981: 289-304). De hecho, si recordamos la secuencia inicial es esta segunda opción, el intercambio mutuo de *usted*, la estrategia elegida por ambos.

REGLAS PARA LA INTERACCION: Saville-Troike (1982/93: 154) considera que estas reglas prescriben el comportamiento al que los integrantes de una determinada comunidad de habla parecen obligados en el curso de un acontecimiento verbal, precisamente en virtud de su pertenencia a tal agregado sociolingüístico. En nuestro caso, el intercambio de *usted* en la secuencia inicial del diálogo parece una selección natural en el español peninsular actual. Su elección está en consonancia con otros rasgos lingüísticos que podríamos calificar como corteses en esta clase de situaciones de habla, especialmente por parte de la figura del vendedor -v. gr. saludos: *buenos días señores*; uso del llamado imperfecto de cortesía *¿qué deseaban?*, repeticiones enfáticas: *pasen, pasen*; frases formularias: *por favor, si son tan amables*.-

Ahora bien, llegados a un determinado punto del diálogo se produce un primer cambio importante en el cuadro participativo que afecta a las normas de tratamiento. El siguiente fragmento corresponde a una secuencia avanzada del acontecimiento de habla que ocupa el núcleo central del diálogo, el intercambio de preguntas y respuestas entre cliente y vendedor sobre las características de los vehículos.

- Vendedor:** (A) este modelo lo tiene en cualquier color,
 (B) pero..., no sé... a mi personalmente el que más me gusta, y el que más estamos vendiendo es este azul metalizado.
 (C) pero, bueno...no habría ningún problema
 (D) sólo que tardaría un poco más.
- Cliente :** (A) ya, esto... ¿podría probar el que tenéis aquí?
- Vendedor:** (A): no faltaba más, ahora mismo le saco las llaves y damos una vuelta (...)
- Cliente:** (A) entonces, cuánto dices que me daríais por el Golf mío
 (B) tiene sólo 40000 Km. y ..
- Vendedor:** (A) por este seguramente le podríamos dar hasta 750000 pts
 (B) no sé, primero tendría que verlo el técnico y todo..
 (C) pero por ahí andaría la cosa
- Cliente:** (A) ¿750.000? sólo...
 (B) hombre me parece muy poco
 (C) ten en cuenta que está nuevecito
 (D) y yo he leído en una revista que por coches como éste, mínimo un millón.
 (E) ah, oye, y otra cosa ¿me has dicho que el aire acondicionado viene de serie? o me lo he inventado yo.

Vendedor: (A) sí, sí, va incluido.

(B) aunque éste no lo lleva porque es el que usamos para las pruebas, no se preocupe porque va incluido

(C) ah, y no le había dicho que también está el ABS.

Levinson (1988) denomina *utterance event* a aquel fragmento de la interacción que se caracteriza por una configuración estable de los papeles participativos. A nuestro juicio, la secuencia anterior podría ser el comienzo de una esas unidades. Para llegar a esa conclusión, tomamos el cambio en las normas de tratamiento por parte de uno de los interlocutores como un índice de contextualización que nos permite inferir que se ha producido una reestructuración en las identidades de los participantes. En efecto, llegados a este momento del intercambio verbal el cliente abandona el trato de *usted* y lo sustituye por el tuteo cuando se dirige al vendedor. Obsérvese de paso cómo dicho cambio no se produce de una manera brusca, sino a través de una forma de transición como es la segunda persona del plural con un significado generalizador (*ya, esto... ¿podría probar el que tenéis aquí?*). A partir de aquí y hasta el final de la interacción, el cliente tutea sin reparos a su interlocutor.

Sería difícil y hasta cierto punto infructuoso intentar precisar las causas subjetivas, las intenciones que llevan a esa modificación del esquema interlocutivo por parte de uno de los interlocutores. Como ha señalado acertadamente Schiffrin (1994: 132) la lingüística interaccional no puede, e incluso no debería abordar el tratamiento de estos aspectos de la conducta humana, entre otras razones porque escapan con frecuencia a la competencia del lingüista. Lo que sí puede hacer es interpretar cuáles son las técnicas, las estrategias discursivas, que los hablantes adoptan para reorientar sus identidades en el cuadro participativo. En todo caso, diversos rasgos contextuales parecen haber contribuido a ese cambio de estrategia. La posición superior que desde el comienzo de la interacción ocupa la persona que encarna la figura del cliente, una mayor distensión entre los interlocutores en esta fase del diálogo, que contrasta con los usos más corteses y rutinizados característicos de las fases iniciales del mismo (vid. Laver 1981; Coulmas 1981), el intercambio recíproco de información sobre temas técnicos en los que ambos hablantes se muestran competentes, parecen factores -entre otros, sin duda- que han contribuido a esa «renegociación» de las identidades que, a su vez, impulsan una nueva estrategia discursiva basada en el tuteo, al menos de momento, por parte de uno de los participantes.

Obsérvese, sin embargo, cómo el vendedor no modifica su comportamiento y continúa dispensando el mismo trato deferente que al comienzo de la interacción. Ya Brown y Ford (1964: 385) habían advertido que los cambios desde las formas que sirven para marcar el estatus o la distancia social hacia las formas de la familiaridad entre desiguales encuentran casi siempre su origen en el participante que ocupa el nivel jerárquico superior.

Por otro lado, el cambio en el trato desde el *usted* inicial al *tuteo* por parte de uno de los interlocutores no es sólo una mera consecuencia de la modificación de los factores

contextuales que encuadran el dialogo. Es interesante comprobar cómo esa regla de alternancia sociolingüística tiene a su vez un efecto contextualizador que permite continuar con la renegociación de los papeles participativos en fases sucesivas del intercambio verbal. De ese modo, la consciencia de que se ha producido un modificación respecto al cuadro participativo inicial desencadena nuevas estrategias que afectan de nuevo a los tratamientos. Y así vemos cómo en la fase final del diálogo el tuteo se generaliza:

- Cliente:** (A) bueno, pues entonces quedamos así
(B) tú me llamas cuando lo hayas recibido y te hago la transferencia
- Vendedor:** (A) vale, no te preocupes, que yo les meteré prisa
(B) y a ver si el martes próximo, e...
- Cliente:** (A) ¿el de la semana que viene?
- Vendedor:** (A) no, eee, seguramente el de la otra.
(B) seguro que para entonces ya lo tienes aquí.

Esta nueva estrategia discursiva, que conduce finalmente al tratamiento recíproco de *tú* entre cliente y vendedor, no podría explicarse sólo por la nueva alteración de los factores contextuales. Es indudable que se ha alcanzado un objetivo instrumental importante por ambas partes -la compraventa de un coche- al cabo de una larga secuencia temporal, lo que ha contribuido probablemente a estrechar los intereses comunes de ambos participantes. Pero, a nuestro juicio, la estrategia adoptada por el cliente en la fase intermedia de la interacción verbal, cambiando el tratamiento deferente o ritualizante del *usted* por la mayor proximidad del *tú*, ha actuado como una señal que ha permitido inferir al vendedor que un cambio en las normas de tratamiento por su parte no resultaba ya inadecuada en esa fase de la situación comunicativa.

En este sentido, y como señalábamos en un párrafo anterior, la técnica del tuteo utilizada inicialmente por el cliente podría ser considerada como un *índice de contextualización*. Gumperz (1982: 131) define estas unidades como aquellos aspectos lingüísticos y no lingüísticos que relacionan el mensaje con el conocimiento contextual que los hablantes poseen. Tales índices contribuyen a la elaboración de las presuposiciones necesarias para que los participantes interpreten adecuadamente todos los aspectos relacionados con la actividad discursiva (fuerza ilocutiva de los actos de habla, intenciones últimas de los interlocutores, tipos particulares de actividad lingüística, etc.). El propio Gumperz (1982: 1991) se ha ocupado en numerosas ocasiones de los malentendidos que con frecuencia se observan en la comunicación interpersonal en sociedades interétnicas, malentendidos que pueden llegar a tener consecuencias graves y que el sociolingüista norteamericano atribuye al desconocimiento por parte de miembros de culturas diferentes de este tipo de índices. Señales, en definitiva, que, pese a la condición muchas veces periférica y secundaria que les ha otorgado la lingüística, tienen una importancia decisiva para la configuración de la competencia comunicativa en las comunidades de habla y, consiguientemente, para el feliz desarrollo de la interacción social.

Pero a diferencia de lo que ocurre en esas sociedades tan heterogéneas, el ejemplo analizado en esta páginas, extraído, recordémoslo una vez más, de una comunidad de habla peninsular, demuestra cómo nuestros interlocutores sí han sabido interpretar adecuadamente las relaciones mutuas entre el lenguaje y el contexto.

4. CONCLUSIONES

La pregunta que cabe formular para resumir lo expuesto hasta el momento es la siguiente: ¿qué factores han provocado que en el seno de una misma situación comunicativa, como la descrita, hayamos asistido a la reelaboración progresiva de su cuadro participativo, por medio -entre otras estrategias- de los siguientes sistemas de tratamientos?:

a) Fase inicial: tratamiento recíproco de *usted*

b) Fase intermedia: tratamiento asimétrico: el cliente cambia al *tú* mientras el vendedor mantiene todavía el trato deferente de *usted*.

c) Fase final: tratamiento recíproco de *tú*.

El objetivo fundamental de estas páginas no ha sido otro que el reflexionar sobre el hecho de que la respuesta a este interrogante sólo puede realizarse, a nuestro juicio, desde un opción epistemológica que analice el discurso desde una óptica interaccional. Como ya señalara Bakhtine (1986), la interacción es la realidad fundamental de la lengua, o, como Gumperz (1982: 29) ha sentenciado más recientemente, «speaking is interacting». Por ello, la alternancia progresiva entre las estrategias de tratamiento en el curso de una misma situación comunicativa -y no en discursos discontinuos, desarrollados a lo largo de periodos de tiempo mucho más dilatados y en los que, por consiguiente, resulta más fácil la aplicación de dicha regla de alternancia- es una consecuencia directa de la mutua influencia que nuestros participantes ejercen entre sí, negociando y configurando recíprocamente los papeles discursivos desempeñados por cada uno.

En palabras de Kerbrat-Orecchioni (1990: 17) : «parler, c'est échanger, et c'est changer en échangeant». Y desde esta perspectiva resulta claro que tanto la modificación de los factores contextuales en el curso de la interacción como determinados *índices* (lingüísticos) *de contextualización* que han ido apareciendo en el curso de ésta, han permitido ciertos cambios de estrategia discursiva que afectan, en nuestro ejemplo, a las formas pronominales de tratamiento.

La necesidad de una aproximación interaccional al estudio de los tratamientos en el español actual se hace imprescindible tanto en situaciones comunicativas como la analizada, en las que se producen alternancias entre diferentes sistemas, como en aquellas otras en las que tal proceso no aparece. La interpretación de los componentes discursivos que en estos últimos casos perpetúan un sólo modelo interpelativo a lo largo de la interacción debería ser atendida también por el investigador, ya que de todos los casos se desprenden consecuencias importantes para evaluar los comportamientos sociolingüísticos de una determinada comunidad. Si hemos elegido una situación de habla como la estudiada en estas páginas es porque constituye un ejemplo «modélico» de las posibilidades que ofrece el

análisis interaccional para una interpretación más adecuada de los hechos discursivos. En cualquier caso, somos conscientes del peligro que toda generalización conlleva y de la necesidad de enmarcar cada hecho comunicativo en su contexto particular, lo que requiere de un análisis minucioso.

En suma, y ya para concluir, lo que hemos intentado mostrar por medio de este ejercicio de análisis empírico es que la selección por los hablantes de unas determinadas formas de tratamiento, adecuadas para una situación comunicativa concreta en una determinada comunidad de habla, no depende de la adopción rígida de una serie de categorías teóricas estáticas, por muy explicativas y válidas que hayan resultado en su origen -especialmente en el intento de explicar abstracciones y universales lingüísticos-, sino de la compleja combinación de factores textuales y contextuales que enmarcan el discurso.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguado, D. (1980): «Análisis sociolingüístico del uso de *tú/usted* en los estudiantes universitarios de Bilbao», *Letras de Deusto*, 21, 1, pp. 165-84.
- Alba de Diego, V. y Sánchez Lobato, J. (1980): «Tratamiento y juventud en la lengua hablada. Aspectos sociolingüísticos», *Boletín de la Real Academia Española*, pp. 95-129.
- Alonso, D. (1962): «La muerte del *usted*», *Del siglo de oro a este siglo de siglas*, Madrid, Gredos, pp. 264-67.
- Bakhtine, M. (1986): *Speech Genres and Other Later Essays*, Austin, University of Texas Press.
- Bates, E. y Benigni, L. (1975): «Rules for address in Italy: a sociological survey», *Language in Society*, 4 (3), pp. 271-88.
- Blas, J.L. (1994): «Tú y Usted: Dos pronombres de cortesía en el español actual. Datos de una comunidad peninsular», *Estudios de Lingüística de la Universidad de Alicante*, 10, (en prensa).
- Bobes, M.C. (1992): *El diálogo. Estudio pragmático, lingüístico y literario*, Madrid, Gredos.
- Borrego, J. y otros (1978): «Sobre el *tú* y el *usted*», *Estudia Philologica Salmanticensiae*, 3, pp. 53-70.
- Braun, F. (1988): *Terms of Address: Problems of Patterns and Usage in Various Languages and Cultures*, Berlin, Mouton de Gruyter.
- Brown, P. y Gilman, A. (1960): «The pronouns of power and solidarity», en Sebeok, T.A. (ed.), (1960): *Style in Language*, New York, Wiley, pp. 253-76.
- Brown, P. y Ford, M. (1964): «Address in American English», *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 62 (2), pp. 375-85.
- Brown, P. y Fraser, C. (1979): «Speech as a marker of situation», en Brown, P. y Fraser, C. (eds.) (1979): *Social markers in speech*, Cambridge Univ. Press, pp 33-62.

- Brown, P. y Levinson, S. (1987): *Politeness. Some Universals in Language Usage*, Cambridge University Press, Cambridge.
- Camargo, M. (1972-73): «Formas de tratamiento e estruturas sociais», *Alfa* (Facultade de Filosofía, Ciencias e Letras de Marília, Brasil) 18/19, pp. 339-81.
- Criado de Val, M. (1972): «Los pronombres de cortesía: su tratamiento en español y en otros idiomas. El adverbio», *Fisionomía del español y de las lenguas modernas*, Madrid, SAETA (tb en *Yelmo* 10, 1973, pp 5-10).
- Cronin, M. (1958): «The tyranny of democratic manners», *The New Republic*.
- Dumitrescu, D. (1975-76): «Notas comparativas sobre el tratamiento en español y rumano», *Bulletin de la Societé Roumaine de Linguistique Romane*, 9, pp. 81-86.
- Duranti, A. y Goodwin, C. (1991): *Rethinking Context*, Cambridge, Cambridge Univ. Press.
- Ervin-Tripp, S. (1972): « On sociolinguistic rules: alternation and co-occurrence» en Gumperz, J y Hymes, D (1972): *Directions in Sociolinguistics*, New York.
- Fasold, R. (1990/93): *The sociolinguistics of language*, Oxford, Basil Blackwell, Ltd.
- Fontanella de Weinberg, M. (1970): «La evolución de los pronombres de tratamiento en el español bonaerense», *Thesaurus*, 25 (1), pp. 12-22.
- Fontanella de Weinberg, M. y Najt, M. (1969): «Los pronombres de tratamiento en el español de Bahía Blanca», *Actas de la Quinta Asamblea Interuniversitaria de Filología y Literatura Hispánica*, Universidad Nacional del Sur.
- Fox, J. (1970): «The pronouns of address in Spanish», *Actas del X Congreso Internacional de Lingüistas*, I, pp. 685-91.
- Gómez de Ivashovsky, A. (1969): *Lenguaje coloquial venezolano*, Caracas, Universidad Central de Venezuela, Instituto de Filología «Andrés Bello».
- Goffman, E. (1974): *Les rites des interactions*, Paris, Minuit.
- _____ (1981): *Forms of talk*, Oxford, Blackwell.
- Gold, D. (1974): «More on tú and usted», *Hispania*, 57, 3, pp. 478-9
- Gregory, M. y Carroll, S. (1986): *Lenguaje y situación. Variedades del lenguaje y sus contextos sociales*, México, Fondo de Cultura Económica.
- Gumperz, J.J. (1982): *Discourse Strategies*, Cambridge, Cambridge University Press.
- _____, (1991): *Engager la conversation*, Paris, Editions de Minuit.
- Haverkate, H. (1987): «La cortesía como estrategia conversacional», *Diálogos Hispánicos*, 6, pp. 27-65.
- Hymes, D. (1972): «Models of the Interaction of Language and Social Life», en Gumperz, J. y Hymes, D. (eds) (1972): *Directions in Sociolinguistics. The Ethnography of Communication*, New York, Holt, Rinehart and Winston, pp. 35-71.

- Keller, G. (1974): «La norma de solidaridad y la de poder en los pronombres de tratamiento. Un bosquejo diacrónico y una investigación del español de Nueva York», *The Bilingual Review*, 1, pp. 42-58
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1990): *Les interactions verbales*, Paris, Armand Colin.
- Lakoff, R. (1973): «The Logic of Politeness: or. minding your p's and q's», *Papers from the Ninth Regional Meeting of the Chicago Linguistic Society*, Chicago Linguistic Society, Chicago, pp. 292-305.
- Lambert, W. y Tucker, G. (1976): *Tu, vous, usted : A Social -Psychological Study of Address Patterns*, Rowley (MA), Newbury House.
- Lapesa, R. (1970): «Personas gramaticales y tratamientos en español», *Revista de la Universidad de Madrid*, 19, pp. 141-67
- Lastra de Suárez, Y. (1972): «Los pronombres de tratamiento en la ciudad de México», *Anuario de Letras de México*, 10, pp. 213-17.
- Laver, J. (1981): «Linguistic Routines and Politeness in Greeting and Parting» en Coulmas, J. (ed) (1981) *Conversational Routines. Explorations in Standardized Communication Situations and Prepatterned Speech*. The Hague, Mouton de Gruyter, 289-304.
- Leech, G. (1977): *Principles of Pragmatics*, London, Longmans.
- Levinson, S. (1988): «Putting Linguistics on a Proper Footing: Explorations in Goffman's Concepts of Participation», en Drew, P y Woottons, A (eds) (1988): *Erving Goffman. Exploring the Interaction Order*, Cambridge, Polity Press, pp. 161-227.
- Marín, D. (1972): «El uso de *tú* y *usted* en el español actual», *Hispania*, 55, pp. 904-08.
- Polo, J. (1975): «El español familiar y formas de tratamiento: ensayo bibliográfico: 7», *Yelmo*, pp. 52-53.
- Paulston, Ch. (1975): «Language and social class: pronouns of address in Swedish», *Working Papers in Sociolinguistics*, 29, Austin, TX: Southwest Educational Development Laboratory.
- Perinbanayagam, R. (1991): *Discursive Acts*, New York, Aldine de Gruyter.
- Rosaldo, M. (1982): «The things we do with words: Ilongot speech acts and speech act theory in philosophy». *Language in society*, 11, pp. 203-37.
- Ruiz, H. (1987): «Desplazamiento semántico en las formas de tratamiento del español de Colombia», en *Actas del I Congreso Internacional sobre el español de América*, San Juan, Puerto Rico, pp. 765-75.
- Sack, H. y otros (1974): «A simplest systematic for the organization of turn-taking in conversation», *Language*, 50, pp. 696-735.
- Saville-Troike, M. (1982/93): *The Ethnography of Communication*, Oxford, Basil Blackwell.

- Schegloff, C.A. (1982): «Discourse as an interactional achievement: some uses of 'uh huh' and other things that come between sentences», en Tannen, D. (ed) (1982): *Analyzing Discourse: Text and Talk*, Washington (D.C), Georgetown Univ. Press, pp. 71-93.
- Schiffrin, D. (1994): *Approachs to discourse*, Cambridge (Mass), Blackwell.
- Slobin, D. y otros (1968): «Forms of address and social relations in a business organization», *Journal of Personality and Social Psychology*, 8 (3), pp.289-93.
- Smith, Ph. (1985): *Language, the sexes and society*, Oxford, Basil Blackwell Ltd.
- Solé, Y. (1970): «Correlaciones socioculturales del uso del *tú, vos* y *usted* en la Argentina, Perú.y Puerto Rico», *Thesaurus*, XXV, pp. 161-95.
- Solé, Y. (1978): «Sociocultural determinants of symmetrical and asymmetrical address forms in Spanish», *Hispania*, 61, pp. 940-45.
- Tuson i Valls, A. (1988): «El comportament linguistic: l'anàlisi conversacional» en Bastardas, A. y Soler, (eds) (1988): *Sociolingüística i llengua catalana*, Barcelona, Empuries, pp. 133-53.
- Uber, D.R. (1985): «The pronouns of Address in the Spanish of Bogotá, Colombia», *The Secol Review*, 8/1, pp. 59-74.
- Watts, R. (1992): «Linguistic Politeness and politic behaviour: Reconsidering claims for universality», en Watts, R y otros (eds) (1992): *Politeness in Language. Studies in its History, Theory and Practice*, Berlin, Mouton de Gruyter, pp. 21-42.
- Weinerman, C. (1976): *Sociolingüística de la forma pronominal*, México.