

**ANÁLISIS DE LA CORTESIA VERBAL EN LOS ACTOS DE HABLA ENTRE ESTUDIANTES Y DOCENTES DE LA EDUCACIÓN BÁSICA EN TORNO A LA ADQUISICIÓN DEL CONOCIMIENTO.**

**JOHN FREDDY URQUIJO GUTIÉRREZ  
RAMIRO VALENCIA ALVÁREZ**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
PROGRAMA DE LICENCIATURA EN ESPAÑOL Y LITERATURA  
PEREIRA  
2012**

**ANÁLISIS DE LA CORTESIA VERBAL EN LOS ACTOS DE HABLA ENTRE ESTUDIANTES Y DOCENTES DE LA EDUCACIÓN BÁSICA, EN TORNO A LA ADQUISICIÓN DEL CONOCIMIENTO.**

**JOHN FREDDY URQUIJO GUTIÉRREZ  
RAMIRO VALENCIA ALVÁREZ**

**Trabajo de grado para optar al título de licenciado en español y literatura.**

**Director:  
LEANDRO ARBEY GIRALDO HENAO  
Magister en lingüística.**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
PROGRAMA DE LICENCIATURA EN ESPAÑOL Y LITERATURA  
PEREIRA  
2012**

**Nota de aceptación:**

**Aprobado por el comité de grado en  
Cumplimiento de los requisitos  
exigidos por la Universidad  
Tecnológica de Pereira, para optar al  
título de Licenciado en Español y  
Literatura.**

---

**Jurado**

---

**Director**

**Pereira, \_\_\_\_\_ de 2012**

## DEDICATORIA

*A nuestra familia, amigos y compañeros, quienes de manera explícita e implícita, fueron motivo de apoyo y motivación incondicional, en el transcurso de nuestra estadía universitaria.*

*Éste trabajo es posible gracias a ellos.*

## **AGRADECIMIENTOS**

A los profesores que durante nuestra formación universitaria fueron los responsables de nuestro crecimiento personal y académico, especialmente al Mg. Leandro Arbey Giraldo Henao quién es el guía y tutor de nuestro trabajo de grado, gracias por sus pertinentes sugerencias en pos de la culminación de nuestra investigación.

A nuestra compañera Blanca Isabel Ramírez, por sus oportunos aportes, su dedicación y amistad durante nuestro proceso académico.

A la universidad Tecnológica de Pereira por abrirnos sus puertas y permitir realizar nuestra profesionalización.

A nuestros familiares, amigos y demás personas que sirvieron como apoyo en el transcurso de nuestro proceso educativo, sin ustedes no hubiera sido posible alcanzar nuestra meta.

A todos ustedes muchas gracias.

## CONTENIDO

	Pág.
LISTA DE TABLAS.....	10
LISTA DE ESQUEMAS.....	12
LISTA DE ANEXOS.....	13
RESUMEN.....	14
INTRODUCCIÓN.....	15
JUSTIFICACIÓN.....	18
OBJETIVOS.....	20
ANTECEDENTES.....	21
<b>CAPÍTULO I. LA PRAGMÁTICA COMO MEDIO REGULADOR DE LOS ACTOS DE HABLA ENTRE DOCENTES Y ESTUDIANTES.....</b>	<b>24</b>
1. La cortesía verbal por los fueros de la pragmática.....	25
1.1. ¿Qué es la pragmática?.....	27
1.2. Conceptos básicos de la pragmática .....	30
1.2.1. Elementos materiales.....	30
1.2.1.1. Emisor.....	30
1.2.1.2. El destinatario.....	32
1.2.1.3. El enunciado.....	32
1.2.1.4. El entorno o situación espacio-temporal.....	33
1.2.2. Componentes relacionales.....	36
1.2.3. La información pragmática.....	36
1.2.3.1. La intención.....	40
1.2.3.2. La relación social.....	41

1.2.3.3. Significado e interpretación.....	41
1.3. Semántica y pragmática.....	43
1.3.1. Tres problemas de pragmática.....	44
1.3.1.1. El problema del significado no convencional.....	44
1.3.1.2. Sintaxis y contexto.....	45
1.3.1.3. Referencia y deixis.....	46
1.3.2. La necesidad de la pragmática.....	48
1.4. ¿Qué es un acto de habla?.....	49
<b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>55</b>
2.1. Pragmática y cortesía verbal.....	56
2.2. Perspectivas teóricas sobre cortesía verbal en los actos de habla.	59
2.2.1. La imagen social y el concepto de cortesía en Brown y Levinson...	61
2.2.2. Pragmática sociocultural y cortesía en Diana Bravo.....	63
2.3. Cortesía y cotidianidad.....	67
2.4. La cortesía en el ámbito pedagógico.....	72
2.5. La cortesía y su incidencia en la adquisición del conocimiento.....	75
2.6. Cortesía en los actos de habla del estudiante y el docente en su contrato Socio-educativo.....	78
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>80</b>
3.1. Tipo de investigación.....	81
3.2. Fases de investigación.....	82
3.2.1. Antecedentes.....	83
3.2.1.1. Estado del arte.....	83
3.2.2. Marco teórico.....	83

3.2.2.1. Fundamentación teórica en torno a la pragmática.....	83
3.2.2.2. Recolección y selección del material teórico base de la investigación.....	84
3.2.3. Marco metodológico.....	84
3.2.3.1. Recolección y presentación de la información.....	84
3.2.4. Diagnóstico.....	85
3.2.4.1. Análisis y valoración crítica de la información recolectada.....	85
3.2.5. Propuesta pedagógica.....	85
3.2.5.1. Exposición de la secuencia didáctica.....	85
3.2.6. Conclusiones.....	86
3.2.6.1. Comentarios críticos.....	86
3.3. Procedimiento metodológico.....	86
3.4. Unidad de trabajo .....	87
3.5. Unidad de análisis.....	87
3.6. Instrumentos utilizados en recolección de la información.....	88
3.7. Presentación general de la muestra.....	88
<b>CAPITULO IV: ANÁLISIS DE LOS ACTOS DE HABLA QUE IMPLICAN CORTESÍA Y DESCORTESÍA EN LOS ESTUDIANTES Y DOCENTES DE GRADO NOVENO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SAN FRANCISCO DE ASÍS.....</b>	<b>96</b>
<b>CAPITULO V: SECUENCIA DIDÁCTICA.....</b>	<b>121</b>
5.1. Etapas de la secuencia.....	129
5.1.1 Inicio.....	129
5.1.2. Desarrollo.....	129
5.1.3. Finalización.....	130



5.2. Fases de la secuencia.....	132
5.2.1. De comprensión.....	132
5.2.1.1. Presentación del docente y del proyecto.....	132
5.2.1.2. Exposición de la agenda de trabajo.....	132
5.2.1.3. Proposición del contrato didáctico.....	133
5.2.1.4. Activación de los conocimientos previos.....	134
5.2.2. Explicitación.....	135
5.2.2.1. Reconocimiento de los niveles literal, inferencial y crítico-contextual de los procesos de la comunicación.....	135
5.2.2.2. Explicación del proceso comunicativo, función y características del lenguaje mediante el uso de mapas conceptuales.....	135
5.2.2.3. Explicitación de la cortesía en los procesos de la comunicación.....	136
5.2.2.4. Exposición referente a la cortesía verbal en los actos de habla.....	136
5.2.2.5. Referentes teóricos de cortesía verbal.....	138
5.2.2.6. Explicación en torno a la importancia de la cortesía verbal en las interacciones educativas y cotidianas.....	139
5.2.3. De práctica.....	140
5.2.4. De transferencia.....	141
5.3. Recursos.....	142
5.4. Responsable.....	143
CONCLUSIONES.....	144
BIBLIOGRAFÍA.....	147
ANEXOS.....	148

## LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla No. 1 .....	53
Tabla No. 2 .....	89
Tabla No. 3 .....	90
Tabla No. 4 .....	91
Tabla No. 5 .....	91
Tabla No. 6 .....	92
Tabla No. 7 .....	92
Tabla No. 8 .....	93
Tabla No. 9 .....	93
Tabla No. 10 .....	93
Tabla No. 11 .....	94
Tabla No. 12 .....	94
Tabla No. 13 .....	94
Tabla No. 14 .....	97
Tabla No. 15 .....	98
Tabla No. 16 .....	99
Tabla No. 17 .....	99
Tabla No. 18 .....	100
Tabla No. 19 .....	101
Tabla No. 20 .....	102
Tabla No. 21 .....	103

Tabla No. 22 .....	104
Tabla No. 23 .....	104
Tabla No. 24 .....	105
Tabla No. 25 .....	106
Tabla No. 26 .....	107
Tabla No. 27 .....	108
Tabla No. 28 .....	110
Tabla No. 29 .....	112
Tabla No. 30 .....	113
Tabla No. 31 .....	114
Tabla No. 32 .....	115
Tabla No. 33 .....	116
Tabla No. 34 .....	117
Tabla No. 35 .....	119

## LISTA DE ESQUEMAS

	Pág.
Esquema No. 1 .....	31
Esquema No. 2 .....	34
Esquema No. 3 .....	37
Esquema No. 4 .....	42
Esquema No. 5 .....	67
Esquema No. 6 .....	82
Esquema No. 7 .....	128
Esquema No. 8 .....	131

## LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexos No. 1 .....	148
Anexos No. 2 .....	149
Anexos No. 3 .....	150
Anexos No. 4 .....	151
Anexos No. 5 .....	152
Anexos No. 6 .....	153
Anexos No. 7 .....	154
Anexos No. 8 .....	155

## RESUMEN

El buen uso del lenguaje y en especial de la cortesía, han sido objeto de análisis de filósofos y lingüistas que ven en ello un principio de solución para atenuar un gran número de problemas que enfrenta el hombre ante sus semejantes. Por tal razón, resulta de vital importancia conocer dichos postulados y reconocer qué tan cerca estamos de una buena interacción comunicativa. El buen uso del lenguaje ha sido un fenómeno del cual se ha interesado la lingüística, principalmente la pragmática, puesto que ésta última se encarga del estudio de los actos de habla en los usuarios de la lengua desde un contexto concreto.

La presente investigación se interesa en el análisis de las actuaciones lingüísticas concernientes al ámbito educativo; se busca con el presente trabajo presentar un análisis de la cortesía verbal, que se genera entre docentes y estudiantes del grado noveno del colegio San Francisco de Asís, para lo cual se toma como base soportes teóricos e información recolectada en el campus de dicha institución y se hace un reconocimiento de la importancia de la cortesía verbal como mediadora entre estudiantes y docentes de dicho colegio, en el proceso de enseñanza y aprendizaje.

La interacción académica posibilita el fortalecimiento de las competencias comunicativas que potencializan la socialización, razón por la cual el presente proyecto sugiere una secuencia didáctica que contribuya al mejoramiento de la interacción social y de los procesos educativos en los estudiantes de grado noveno de dicha institución. Se propende en esta investigación demostrar desde la teoría pragmática, que el buen uso del lenguaje en la acción comunicativa se presenta como elemento fundamental a la hora de construir nuevos saberes en los estudiantes, no sólo en el aula de clase sino también en la interacción social de contextos ajenos a la institución.

## INTRODUCCIÓN

Uno de los factores influyentes en la educación actual, es el uso que docentes y estudiantes hacen de la cortesía verbal en las aulas de clase en el momento de analizar y debatir las temáticas que se desarrollan en las diferentes áreas del conocimiento, puesto que es preciso reconocer que el trato lingüístico entre los sujetos actantes en dicho proceso no es el adecuado.

Las expresiones lingüísticas que usan los estudiantes para dirigirse a sus profesores y compañeros, se tornan cada día más confusas para los docentes, que debido a su formación académica en muchos casos no comparten los mismos sentidos que los estudiantes han querido transmitir en dichos enunciados.

La cortesía verbal al igual que otros fenómenos del lenguaje, ha venido permutando su esencia con el transcurrir del tiempo, es por eso que actos de habla que en un momento dado pudieron generar prestigio y estatus en una persona, pueden llegar en la actualidad a desprestigiar la imagen de quienes hacen uso de dichos enunciados.

Esta transformación lingüística es evidenciable desde las diferentes esferas de la sociedad. En los contextos académicos, frecuentemente se encuentran locuciones verbales que aparentemente causan desprestigio y pérdida de la imagen en quién las usa, pero en lugar de causar dicho efecto lo que genera es una situación de aceptación grupal y en muchos casos admiración por sus interlocutores. Los jóvenes a menudo desean sentirse únicos y admirados, debido a esto es que constantemente están creando nuevas expresiones, que tienden a convencionalizarse de manera parcial entre sus pares, causando en muchos casos, desprestigio y exclusión en aquellos sujetos que no hacen parte de esta comunidad lingüística.

Por fenómenos como los explicitados anteriormente, el presente trabajo busca corroborar en qué medida la cortesía verbal incide en la interferencia de la adquisición de conocimientos que se promueven en los diferentes contextos académicos. Muchos de los estudiantes ven la cortesía como un recurso comunicativo en desuso, han relegado a un segundo plano la importancia de pedir la palabra para hacer aportes a las clases y de respetar la opinión de sus compañeros cuando éstos están expresando sus apreciaciones frente a lo debatido. De igual manera, es común observar en los estudiantes un frecuente deseo por desvirtuar la imagen de los docentes al referirse a éstos en términos inadecuados que evidencian desconocimiento, voluntario o involuntario, por la cortesía verbal.

Por lo anterior, resulta fundamental repensar la manera en la que tanto profesores como estudiantes hacen uso de la cortesía verbal en las aulas de clase de la Institución educativa San Francisco de Asís del corregimiento de Arabia, teniendo en cuenta que el objetivo principal del proceso de enseñanza y aprendizaje es contribuir al fortalecimiento de los conocimientos a partir de saberes previos que se ponen en escena en dichos contextos.

Teniendo en cuenta lo expuesto con anterioridad, el presente trabajo se subdivide en los siguientes nodos fundamentales:

En el primer capítulo se realiza un acercamiento a los referentes teóricos relacionados con el campo de la pragmática, con el fin realizar un recorrido por los principales cambios que se han manifestado en torno a esta disciplina y a partir de este acercamiento, realizar en el segundo capítulo un acercamiento a los postulados realizados por lingüistas como Brown y Levinson, George Lakoff, Katherine Kerbrat Orecchioni, Diana Bravo, Klaus Zimmermann, Mireya Cisneros, entre otros lingüistas que se han interesado en el análisis de los actos de habla que involucran comportamientos corteses.



En el tercer capítulo, se propone el marco metodológico mediante el cual se da cuenta del desarrollo del presente proyecto, con este recorrido se busca enfatizar en los principales momentos que tuvieron lugar durante la investigación y también, exponer el tipo de investigación empleada para la recolección de las muestras, que posteriormente serán sometidas a un análisis exhaustivo tomando como base los referentes teóricos ya mencionados.

En el cuarto capítulo se realiza el análisis de los actos de habla obtenidos a partir de la muestra, que implican cortesía y descortesía en los estudiantes y docentes de grado noveno de la institución educativa San Francisco de Asís; mediante este análisis se pretende demostrar en qué medida los actos de habla que implican cortesía verbal, repercuten en el éxito de los procesos de enseñanza y aprendizaje.

Después de realizar análisis detallados a las muestras recolectadas, en el capítulo quinto se propone una secuencia didáctica modelo, para ser empleada por los docentes como herramienta eficaz a la hora de fortalecer los comportamientos corteses, vinculados a las interacciones comunicativas que garanticen un correcto desarrollo de los procesos pedagógicos y por ende, un aprendizaje significativo en los estudiantes.

## JUSTIFICACIÓN

La cortesía como mediadora armónica de los hombres, ha desempeñado un papel fundamental en las sociedades que de una u otra manera, han hecho uso de ésta sin importar el concepto y la manifestación que adoptan, razón por la cual, resulta fundamental hacer énfasis en la importancia que tiene la cortesía verbal en las diferentes esferas de la sociedad, puesto que no existe ningún acto de habla que no implique una manifestación cortés, sea positiva o negativa.

La importancia que ostenta la cortesía verbal en los actos de habla cotidianos, son cada vez más imperceptibles debido a la falta de conocimiento y desinterés, que manifiestan los sujetos actantes de los procesos comunicativos por conservar una buena imagen de sí mismo y de sus interlocutores; este hecho, no solamente se evidencia en el plano de lo cotidiano sino también en otros escenarios como el académico, donde actos de habla coloquiales han llegado a alcanzar una mayor importancia en contraste con las expresiones lingüísticas corteses.

Debido a esto, el presente trabajo investigativo está enfocado hacia el uso que hacen tanto docentes como estudiantes de la cortesía verbal, en contextos académicos destinados a la construcción del conocimiento, puesto que se considera que la cortesía constituye un eje fundamental en el proceso educativo, el cual debe dar inicio a una adecuada relación interpersonal entre los entes partícipes de dicho proceso.

En la actualidad se propende por una educación con calidad, que cuente con docentes mejor preparados y calificados para tal fin; sin embargo, es común encontrarse con estudiantes que pese a pertenecer a niveles académicos superiores, expresan un uso inadecuado de sus modales y léxico frente a sus interlocutores, desvirtuando de esta manera la imagen del otro.

Éste fenómeno se viene presentado sin distinción alguna en los colegios de Pereira, donde los estudiantes en su afán por ser auténticos y populares entre sus pares, crean comportamientos lingüísticos que resultan ser contrarios a los establecidos según las normas sociales y lingüísticas que posee nuestra comunidad.

Por tal razón el uso de la cortesía verbal que se genera en las aulas de clase de la Institución Educativa San Francisco de Asís, entre docentes y estudiantes que hacen parte del grado noveno, merece un reconocimiento especial para esta investigación, puesto que de dichas interacciones comunicativas se toma muestra de la importancia que implican los actos de cortesía, en el momento de reconstruir los saberes disciplinares de dicho proceso educativo.

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

- Analizar el uso de la cortesía verbal en los actos de habla que surgen entre docentes y estudiantes de grado noveno de la Institución educativa San Francisco de Asís, en el proceso de adquisición de conocimientos para diseñar una secuencia didáctica que contribuya al fortalecimiento de dicho proceso y mejore paralelamente la convivencia en el aula.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Evidenciar la importancia que suscita la cortesía verbal en la comunicación tomando, como base referentes teóricos.
- Realizar diagnósticos del uso que se hace de la cortesía verbal en el grado noveno de la institución educativa San Francisco de Asís, durante el desarrollo del proceso de enseñanza y aprendizaje, con el fin de diseñar propuestas didácticas que garanticen su fortalecimiento.
- Analizar e interpretar a la luz de propuestas teóricas de autores como Brown y Levinson, Fraser, Kerbrat Orecchioni, Lakoff y Diana Bravo. las muestras de cortesía recolectadas durante el proceso de enseñanza y aprendizaje, con el fin de evidenciar si este fenómeno repercute en el incremento de aprendizajes significativos en los estudiantes.
- Elaborar una secuencia didáctica que fortalezca las manifestaciones de cortesía, la convivencia y la adquisición de conocimientos en los estudiantes.

## ANTECEDENTES

Teniendo en cuenta la importancia de los actos de cortesía en el aula, a lo largo de los últimos años se han elaborado trabajos que propenden por un acercamiento investigativo a fin de dar solución a las múltiples problemáticas que se originan en las aulas de clase, las cuales en muchos casos resultan ser distractores para la adquisición de nuevos saberes. El presente proyecto parte de una mirada panorámica a los avances que se enumeran a continuación:

✚ ¿Cómo se agradece en Pereira?: Una mirada inicial a este acto de habla.

Por Chica Consuelo. Universidad Tecnológica de Pereira. 2007.

En esta tesis se propone que los actos de agradecimiento y en general los de cortesía, hacen parte de todos los contextos, en especial el escolar.

✚ La argumentación docente como ejercicio de poder en los docentes universitarios. Realizado por Castaño Gómez Leidy Dayana y Molina Potes Alvin David. Universidad Tecnológica de Pereira. 2008.

En este trabajo se muestra cómo desde el ejercicio docente universitario, se puede observar el poder que ostentan profesores sobre estudiantes, teniendo esto incidencia en los futuros profesionales.

✚ Que implicaciones comunicativas, tiene el uso de la ironía en la conversación cotidiana, y que micro-contextos favorecen su utilización. Realizado por Valencia Ramírez Alejandra y Zea Miranda Rubén Darío. Universidad Tecnológica de Pereira.

Ésta investigación resulta ser muy importante, debido a que en los espacios educativos se marca la irónica como forma habitual de expresión entre docentes y estudiantes.

- ✚ El docente y la comunicación en el aula. Comunicación didáctica en el proceso de enseñanza-aprendizaje. [www.monografias.com](http://www.monografias.com)  
No aparecen registros del investigador, ni de institución educativa.

Esta monografía muestra la importancia de una buena comunicación en el aula de clase, en ella se enfatiza la importancia de la didáctica como instrumento mediador entre docentes y estudiantes en el proceso de enseñanza y aprendizaje.

- ✚ La convivencia escolar: Una tarea necesaria, posible y compleja. Realizado por Lic. Norberto Daniel Lanni. Organización de estados Iberoamericanos. 2003

Este trabajo muestra la convivencia escolar como una construcción cotidiana la cual resulta ser una tarea compleja, necesaria y posible, que se constituye en una rica y valiosa experiencia educativa, dado que el aula y la escuela son sitios habituales de interacción social.

- ✚ Tesis: Diseño de materiales para una unidad didáctica mediante tareas. Las macrohabilidades comunicativas de habla y escucha propias del medio oral. Autora: Blanca Schaitel (España) Programa: Especialización en Formación de Profesores de Español como Lengua Extranjera (Universidad de León)

La autora presente este trabajo como una unidad diseñada para brindar una especial atención al proceso de aprendizaje, a las participaciones llevadas a cabo

por los alumnos y al proceso de adquisición lingüístico que se fundamentan en la deducción y la formulación de hipótesis.

- ✚ Tesis: La cortesía en el aula. Estudio de las estrategias de cortesía en el contexto educativo de un Liceo de Uruguay y su enfoque hacia estudiantes ingleses de ELE de intercambio. Autora: Ana Luisa Rodríguez y Angie Aristizábal (Uruguay - Colombia) Programa: Formación de profesores de Español como Lengua Extranjera (Universidad de León con el Patrocinio de FUNIBER)

Las autoras desarrollan un trabajo en el que se pretende explorar las reglas de interacción y regulación sobre la cortesía lingüística y su funcionamiento en los intercambios comunicativos en las aulas de clase.

## CAPITULO I

### LA PRAGMÁTICA COMO MEDIO REGULADOR DE LOS ACTOS DE HABLA ENTRE DOCENTES Y ESTUDIANTES.

“La pragmática lingüística estudia esa segunda dimensión del significado, analizando el lenguaje en uso, o más específicamente, los procesos por medio de los cuales los seres humanos producimos e interpretamos significados cuando usamos el lenguaje”.

Graciela Reyes.





## **1. La cortesía verbal por los fueros de la pragmática.**

El uso de la cortesía verbal en las relaciones humanas se convierte en un principio fundamental cuando lo que se busca es construir actos comunicativos socialmente aceptados; los actos de habla que se emplean atienden a adecuaciones concretas que posibilitan un desarrollo óptimo de las relaciones interpersonales, en las que el respeto por la objetividad o subjetividad del otro, se muestra como acto imprescindible que faculta a los seres humanos para interactuar en la sociedad, enriqueciendo su sistema cognitivo de forma continua. Se puede afirmar sin lugar a dudas, que la cortesía verbal es necesaria para lograr buenas relaciones personales, su manifestación influye en el momento de adquirir nuevos saberes puesto que fortalece los lazos de sociabilidad y facilita la comprensión entre sujetos actantes, quienes se encuentran en posibilidad de construir diálogos extensos garantizando la aceptación de los mismos por parte de los interlocutores; de ahí que a menudo el éxito de la comunicación dependa directamente de la construcción de la misma, es decir de la manera en que los interlocutores se han preocupado por atender las convencionalizaciones sociales e individuales de cada sujeto actante.

La cortesía verbal dentro de un proceso de comunicación, se reconoce como un principio pragmático básico orientado hacia el mantenimiento del equilibrio, es un determinante fundamental en el éxito de la comunicación social en la que se ven involucradas diversas estrategias de cortesía, posibilita a los sujetos discursivos para expresar e interpretar funciones comunicativas que faciliten el desarrollo de conversaciones espontáneas, asumiendo adecuadamente perspectivas interculturales que permitan poner en evidencia tanto variaciones como modos de interpretar la cortesía.

Resulta indiscutible que la cortesía verbal se entreteje en los caminos de la pragmática y permite dar una mayor veracidad a los resultados del por qué son

emitidos unos mensajes en lugar de otros y del por qué, a partir de una misma locución se obtienen diversos efectos perlocutivos<sup>1</sup>.

Los análisis propios de la cortesía han sido objeto de interés de la pragmática, puesto que a través del manejo y del estudio de los principios reguladores<sup>2</sup> que intervienen en una conversación, se puede interpretar cuándo un acto de habla es utilizado como expresión cortés o descortés y en qué medida dicho acto de habla afecta la imagen tanto del locutor como del interlocutor. El presente proyecto aborda componentes pragmáticos propuestos por la doctora María Victoria Escandell, tales como: emisor, destinatario, intención, acto de habla, parcela compartida y contexto, puesto que intervienen de forma explícita e implícita dentro de una conversación y contribuyen en la creación del mensaje y su carga intencional.

La pragmática y en particular la cortesía son parte fundamental de una buena comunicación, el modo de dirigirnos a una persona depende no sólo de cuál sea nuestra intención comunicativa, sino de otros factores como: el grado de confianza, la diferencia de edades, la jerarquía, el nivel socio-económico entre otros. La pragmática nos induce por el camino de la interpretación del significado en un contexto determinado, por lo que la cortesía se apoya de sus fundamentos teóricos y de esta manera los sujetos actantes están en capacidad de emitir juicios positivos o negativos en relación con los mensajes que se transmiten en un acto comunicativo; cualquier acto de habla por insignificante que parezca, lleva consigo una intención y una marca cortés que es interpretada según los parámetros del contexto en que se origina, tal como lo defiende a continuación Kerbrat Orecchioni (1992) quien afirma que “Un eje horizontal determinado por el

---

<sup>1</sup> Término acuñado por John Langshaw Austin con el cual se hace referencia a los efectos que manifiesta el interlocutor frente a las locuciones emitidas por el sujeto locutor.

<sup>2</sup> Los principios reguladores son el conjunto de elementos que hacen parte de una conversación de manera explícita e implícita. Estos principios se manifiestan y se hacen realidad en el acto comunicativo permitiendo el desarrollo del mismo.

grado de conocimiento previo, de confianza y proximidad, da lugar a relaciones en un plano de igualdad; y un eje vertical, que establece diferencias de jerarquía basadas en la edad, el estatus, los conocimientos adquiridos, entre otras”<sup>3</sup>.

De acuerdo con la autora, entre hablante y oyente existe una relación social que se organiza en torno a ejes básicos pertenecientes al campo de la pragmática, sin embargo para comprender con mayor claridad lo expuesto, se realiza a continuación un acercamiento a los conceptos principales de la disciplina en cuestión.

### **1.1. ¿Qué es la pragmática?**

Para definir el concepto de pragmática, se debe citar los postulados del semiótico y filósofo estadounidense Charles W. Morris (1901-1979), quién fue el primer teórico que usó este término, para designar la ciencia de los signos en relación con sus intérpretes. La perspectiva de Morris referente a la pragmática se basó en tomar el lenguaje como se manifiesta entre sus usuarios, es decir inmerso en una situación comunicativa concreta y analizarlo según las condiciones que demandan cada espacio comunicativo, dándole relevancia a lo que conocemos como contexto. Es así como la pragmática pasa a ocupar un selecto lugar al lado de la semántica y la sintaxis, para explicar el acto comunicativo desde su situación real y cotidiana.

La pragmática propone una visión diferente desde la cual, se pueden evidenciar los fenómenos lingüísticos; una representación que parte de los datos ofrecidos

---

<sup>3</sup> GRANDE, Alija Francisco Javier. “La cortesía verbal como reguladora de las interacciones verbales” Universidad de León. Departamento de Filología Hispánica. Pag1.

por la gramática y toma en consideración los elementos extralingüísticos que condicionan el uso efectivo del lenguaje, por lo que la pragmática no pretende invadir el terreno de la investigación gramatical sino por el contrario complementarlo.

La española experta en pragmática y catedrática de lingüística María Victoria Escandell Vidal (1995), afirma que la pragmática hace referencia a “El estudio de los principios que regulan el uso del lenguaje en la comunicación, es decir, las consideraciones que determinan tanto el empleo de un enunciado concreto por parte de un hablante concreto en una situación comunicativa concreta, como su interpretación por parte del destinatario”. Con lo anterior, se comprende que la pragmática es una disciplina que toma en consideración los factores extralingüísticos, los cuales determinan el uso del lenguaje, aspectos que no se tenían en cuenta en los análisis netamente gramaticales, puesto que éstos se basaban en el orden estructural de las palabras.

La pragmática desde la perspectiva de Escandell, hace referencia a principios y conceptos que se alejan de los estudios estructuralistas como: hablante, destinatario, contexto verbal, intención comunicativa y situación o conocimiento del mundo; constituye una disciplina relativamente joven con un enfoque novedoso que permite analizar el discurso desde una óptica en la que la intención comunicativa, el contexto y los interlocutores, son ubicados en planos destacados demostrando así que no sólo el conocimiento lingüístico es suficiente para comunicarnos efectivamente, sino que también se necesitan otros conocimientos culturales, sociales y personales para que dicha interpretación sea holística.

Pese a encontrar en la pragmática una disciplina lingüística, es preciso aclarar que su campo de estudio alberga otros ámbitos extralingüísticos, manteniéndose vigente en cuanto a comprensión se refiere, puesto que puede ser concebida como base fundamental para el entendimiento del significado de los enunciados que acontecen en una situación comunicativa concreta.

Resulta evidente que esta disciplina es la que permite ir más allá de lo dicho, descubriendo una serie de principios que toman partida de los enunciados, pero que no aparecen explícitamente en ellos, porque son factores externos que hacen parte del ámbito cotidiano y contribuyen al proceso de adecuación del discurso, el cual, al relacionarse con otros factores condicionantes como: la situación económica, social, educativa e ideológica de sus interlocutores, hace que cada acto de habla adquiera una significación distinta.

Por lo anterior, al definir la pragmática como una disciplina que estudia la comprensión de los signos en relación con sus intérpretes en un contexto determinado, es necesario plantear que ésta, no sólo busca descifrar cuál es el significado con base en lo dicho, si no que también influye en gran medida en la forma de construir enunciados de acuerdo con los diversos interlocutores, por lo que los elementos extralingüísticos desempeñan una función relevante según lo afirma Xavier Frías Conde (1965) al mencionar que “La pragmática es aquella que trata el lenguaje asociado a su uso y a la acción en que ocurre”<sup>4</sup>.

Las manifestaciones del lenguaje ocurren en el momento en que el ser humano empieza a tener una relación con el entorno social, es allí donde adopta una serie de manifestaciones orales que corresponden a su condición o necesidades frente al conocimiento de lo que lo rodea, de esta manera el sujeto hablante adecua su lenguaje de acuerdo con el contexto y las condiciones que en él se generan, todo a partir de elementos que desempeñan funciones fundamentales en el acto comunicativo.

A continuación se exponen dichos elementos, cuya función debe tenerse en cuenta en el análisis pragmático de los actos de habla.

---

<sup>4</sup> FRÍAS, Conde Xavier, Introducción a la pragmática.2001. Pág. 3.

## **1.2. Conceptos básicos de la pragmática.**

Para comprender con mayor claridad aspectos concernientes al uso del lenguaje en un proceso comunicativo concreto, es necesario saber cuáles son los elementos que participan de manera explícita e implícita en dicho evento, puesto que en toda situación comunicativa se presentan dos tipos de elementos cuya naturaleza puede ser material o inmaterial y se definen de la siguiente manera:

- Los elementos materiales: son aquellos que se presentan de manera física, son objetivos y descriptibles externamente.
- Los elementos inmateriales: son los diferentes tipos de relaciones que se establecen entre los primeros.

Después de conocer el concepto global de estos elementos pragmáticos, se explicitan cada uno de los componentes que los conforman.

### **1.2.1. Elementos materiales:**

#### **1.2.1.1. Emisor**

El nombre de emisor se le asigna a la persona que hace uso de manera intencional de una expresión lingüística en un momento dado, ya sea de forma oral o escrita. El emisor, en términos pragmáticos, es un sujeto real, activo con conocimientos, creencias, actitudes y capaz de establecer diferentes relaciones con su entorno; es quien hace uso de la palabra en determinado momento y lo es sólo cuando emite su mensaje, es decir que su presencia se da en función de una situación y un tiempo preciso.

En la comunicación los interlocutores están asumiendo su función de forma recíproca, es decir que el emisor pasa a ser destinatario y viceversa.

### Esquema No. 1



En la gráfica anterior se observan algunos de los elementos que hacen parte de un proceso comunicativo, en el cual intervienen mínimo dos personas que toman como referente un tema específico, para emitir enunciados con una finalidad concreta. El proceso da inicio con la intervención de un sujeto emisor, quien hace uso del lenguaje para generar una o varias reacciones en su destinatario, quien al recibir el mensaje, lo interpreta y de acuerdo con su subjetividad construye un nuevo enunciado para continuar con el acto comunicativo.

### **1.2.1.2. El destinatario**

En el proceso de comunicación este rol le es asignado al sujeto o a los sujetos a quienes el emisor dirige su enunciado, aquellos con los que lleva a cabo una comunicación dialógica. El destinatario es la persona elegida por el emisor para dirigir su mensaje, por lo que alguien que capta por casualidad un mensaje no es considerado destinatario, puesto que el mensaje aunque logre persuadirlo o genere algún tipo de reacción no está construido para él, sin embargo, es preciso aclarar que las condiciones en las que se emite un mensaje pueden causar confusión, tal como sucede con los escritores que pese a construir sus obras para un público particular éstas se encuentran al alcance de cualquier lector.

### **1.2.1.3. El enunciado**

El enunciado, es la expresión lingüística que produce el emisor de forma oral o escrita cuya naturaleza ejerce fuerza en el entorno al punto de estimularlo e incluso modificarlo. El término enunciado se usa para hacer referencia a un mensaje construido a partir de un código lingüístico, su extensión es indefinida ya que ésta depende de la dinámica del discurso que se esté desarrollando, puesto que cada una de las intervenciones de los sujetos actantes se presenta como un enunciado diferente.

El enunciado es la unidad mínima de un proceso comunicativo, lo cual indica que hasta una simple interjección puede hacer la diferencia en la intencionalidad y el sentido que se le otorga a una conversación, por lo anterior se puede decir que el enunciado está enmarcado entre dos pausas y delimitado por el cambio de emisor.



#### **1.2.1.4. El entorno o situación espacio-temporal**

El entorno o situación espacio temporal constituye básicamente el soporte físico del enunciado, el lugar donde se realiza la acción. En él se incluyen como factores principales coordenadas del lugar y tiempo, por lo que articula mucho más que el escenario en el que se desarrolla el acto comunicativo, desempeñando así una función fundamental que permite identificar el aquí y el ahora y posibilitando la adecuada selección de formas gramaticales que se ven apreciadas en el enunciado mismo.

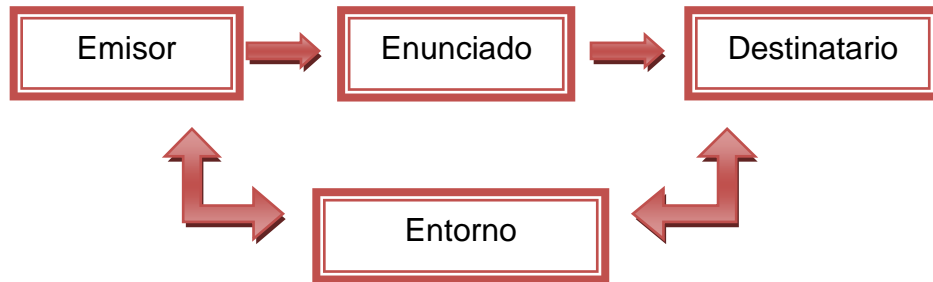
Atendiendo a los postulados realizados por el lingüista y filólogo Eugen Coseriu (1967), se reconoce como contexto extra-verbal a “las circunstancias no lingüísticas que se perciben directamente o que son conocidas por el hablante”<sup>5</sup>, es decir a todo aquello que física o culturalmente rodea el acto de enunciación.

Para Coseriu, las circunstancias lingüísticas que rodean al sujeto hablante en un proceso comunicativo son múltiples y éstas se hacen evidentes en la articulación de los elementos que se exponen en la siguiente gráfica.

---

<sup>5</sup> Tomado del libro. “El entorno Lingüístico” Pág. 32 y 33. Del Profesor Juan Venegas. Universidad de Chile. Facultad de filosofía y Humanidades.

## Esquema No. 2



Los elementos expuestos con anterioridad constituyen los componentes materiales de una situación comunicativa concreta, sin embargo no son éstos los únicos encargados de otorgar el sentido de los enunciados, puesto que en un acto de habla concreto se incorporan elementos de orden contextual que potencializan las significaciones de los mismos y aumentan la complejidad de sus análisis pragmáticos. Con el fin de realizar un acercamiento a dichos elementos, a continuación se realiza una breve descripción de cada uno de ellos.

- Contexto físico: se refiere a las cosas que están a la vista de los sujetos actantes, concretamente al espacio físico en el que se desarrolla la acción comunicativa.
- Contexto empírico: hace referencia a los conocimientos previos de cada uno de los sujetos actantes, hablar de lo empírico es hablar de aquellos conocimientos del mundo que posee cada uno de los agentes que intervienen en el proceso de la comunicación, cuya representación mental está presente y se pone en escena en el momento de emitir el enunciado.
- Contexto natural: alude básicamente a la amalgama de contextos empíricos que posee un sujeto discursivo. De este componente hacen parte las

diferentes apreciaciones que puede realizar un sujeto discursivo ya sea en calidad de emisor o destinatario, las cuales se traen a colación en el momento de hacer uso de la oralidad.

- Contexto práctico u ocasional: este componente vincula al acto de habla lo concerniente a la relación objetiva o subjetiva que de manera individual cada sujeto expone en el discurso; es decir, la apreciación que cada uno de los emisores y destinatarios hace de forma precisa al enunciado, según el manejo u orientación que éste le quiera dar al tema.
- Contexto histórico: las circunstancias históricas se ponen en escena mediante la vinculación de este contexto, puesto que hace referencia a los conocimientos previos de los sujetos actantes; es decir, a los saberes de naturaleza histórica que se evidencian en el momento de hacer uso de la oralidad frente al enunciado que se esté manejando.
- Contexto cultural: el presente contexto implica lo concerniente a las características culturales de una comunidad concreta o sea, los rasgos que particularizan el entorno en el que se relacionan e interactúan los sujetos partícipes de un proceso de comunicación concreto.

Los componentes mencionados con anterioridad, son tenidos en cuenta en el análisis pragmático de un proceso de comunicación, pero es preciso resaltar que sólo el contexto físico constituye un factor de orden material, ya que los demás contextos involucrados son conceptualizaciones del mundo que a lo largo de su ciclo vital han construido los sujetos hablantes, mediante las diferentes formas de socialización.

A continuación, se explican las relaciones que se establecen entre los componentes materiales ya mencionados, con el fin de poner en evidencia cómo a

partir de las relaciones que éstos establecen con otros fenómenos se obtienen situaciones diversas a partir de las cuales se establecen sus propios límites.

### **1.2.2. Componentes relacionales**

Las relaciones que se crean a partir de la articulación de los componentes materiales dan lugar a conceptualizaciones subjetivas, que generan principios reguladores de conductas a la hora de llevar a cabo del proceso comunicativo.

A continuación se explican las principales maneras mediante las cuales se llega a la construcción de dichas conceptualizaciones.

### **1.2.3. La información pragmática**

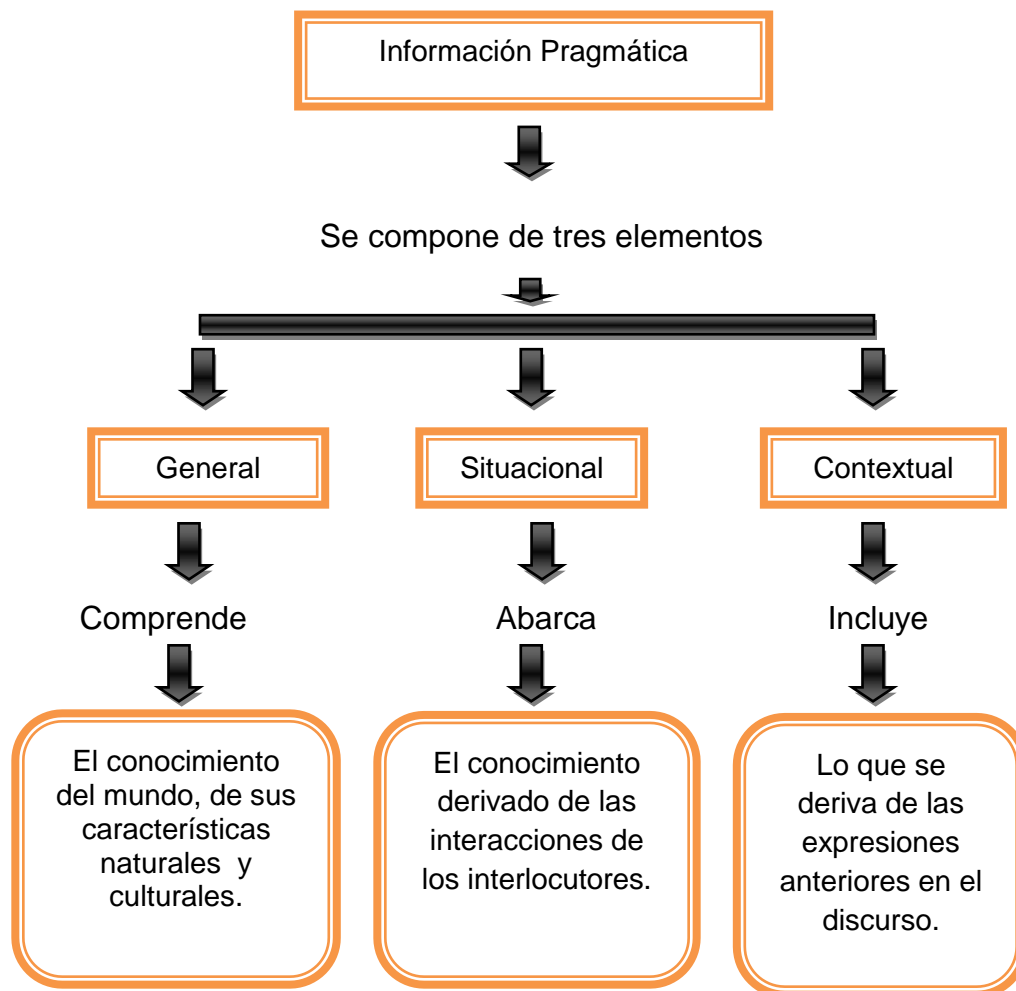
La información pragmática tiene en cuenta los conocimientos, creencias, supuestos, opiniones y sentimientos de los participantes de un acto comunicativo concreto; cada una las personas que hace parte de un acto discursivo da a conocer una serie de interpretaciones que la misma ha realizado en torno a las conductas, que ha descubierto en el ser humano a través de su experiencia y que a su vez han construido y reconstruido en pos de un enriquecimiento cognitivo que parte de la articulación de significados y sentidos con los que propende por la adecuada interpretación tanto de lo objetivo como de lo subjetivo.

Tanto emisor como destinatario, han sido construidos por una amplia gama de discursos y experiencias adquiridas de diversos procesos de interacción, ya sea con su entorno inmediato o con el mundo en general. La información pragmática por tanto, se basa en la totalidad de conocimientos que la persona pone en

escena al momento de hacer un análisis de los comportamientos de otros, en una situación concreta con enunciados concretos.

De acuerdo con los postulados realizados por Dik S. A. (1989)<sup>6</sup>, la información pragmática consta de tres subcomponentes, cuya explicación se realiza mediante el esquema expuesto a continuación:

### Esquema No. 3



<sup>6</sup> Citado por la doctora María Victoria Escandell, en Introducción a la pragmática, Pág. 31.

La grafica anterior, permite comprender que la información pragmática se hace evidente principalmente en el campo subjetivo de cada sujeto actante, cada ser humano interpreta y acumula una serie de datos que emplea de acuerdo con sus necesidades enunciativas, se trata de una interiorización individual, sin que esto indique que cada ser humano posee información distinta a sus semejantes puesto que es preciso aclarar que pese a comprenderse como una interiorización individual, la información acogida pertenece al contexto social lo cual corrobora la existencia de parcelas de información compartida.

Las parcelas de información compartida son múltiples, entre ellas se encuentra el lenguaje que faculta a los sujetos actantes para emitir mensajes basados en un número limitado de códigos, los cuales son interpretados por el interlocutor tomando como base el reconocimiento de una serie de convencionalizaciones que delimitan su significado; el éxito de la comunicación depende básicamente de la claridad del mensaje, de la interpretación que el enunciatario haga de la gramática, la sintaxis y unidades semánticas que lo complementan; por lo anterior, resulta indiscutible que los discursos orales y escritos representan enunciados delimitados mientras que los constructos mentales advierten mayor complejidad; en relación con los constructos mentales Sperber y Wilson (1986) consideran que es imposible delimitar con precisión esa parcela y sobre todo, saber exactamente qué se comparte y qué se sabe que se comparte<sup>7</sup>.

Los postulados de Sperber y Wilson no sólo corroboran la complejidad que representa el acto comunicativo al afirmar que ninguno de los participantes del diálogo está completamente seguro de lo que sabe el otro y por eso, no se debe dar por sentado el éxito de la conversación a partir de presuposiciones basadas en locuciones inexistentes, sino que también proponen cambiar o sustituir el nombre de parcelas compartidas por “entorno cognoscitivo compartido” considerando que los interlocutores comparten un conjunto de saberes cuya representación mental

---

<sup>7</sup> Escandell María Vitoria “Introducción a la pragmática”. Pág. 34 y 35.

es verdadera, por ser ésta perceptible aunque lo percibido corresponda sólo a una parte de las estructuras mentales que alberga el sujeto actante.

La complejidad de los actos comunicativos, sustenta la imposibilidad de considerar que una teoría pueda dilucidar con certeza, qué comparten o no los interlocutores en el momento de la comunicación. Los discursos se estructuran a partir de las intenciones de los sujetos actantes en una situación concreta, por lo que la hipótesis frente a lo dicho se muestra como eje fundamental del desarrollo comunicativo; la comunicación se basa en hipótesis gobernadas por una lógica de tipo probabilístico que arroja unos resultados en el desarrollo del discurso, dependiendo de qué tan adecuado resultó éste, en relación con las intencionalidades.

Los usuarios comparten parcelas de información pragmática y son éstas las que garantizan el éxito de la comunicación, ya que si el emisor transmite a su destinatario un mensaje basado en datos que su interlocutor ignora totalmente, la conversación carecería de parcelas de información compartida y la comprensión del mensaje, por insignificante que éste parezca, resultaría nula tal como lo afirma Van der Auwera (1979), al manifestar que si el ser humano no tuviera ningún tipo de información previa a la que ligar lo nuevo que se le dice, todo enunciado resultaría ininterpretable.

Es evidente que el emisor a la hora de construir un mensaje se basa no sólo en lo que sabe sino también en lo que supone que el destinatario conoce con el fin de que este último lo interprete y construya algo nuevo, que atienda a las necesidades o intenciones de hablante inicial.

### **1.2.3.1. La intención**

La intención se encuentra principalmente articulada en la relación que se construye entre el emisor y su destinatario, sin embargo en ella se involucran los aspectos concernientes al campo pragmático explicitados con anterioridad, estableciendo siempre una relación dinámica en la que se lleve a cabo un intercambio constante de información.

Diversos autores han realizado investigaciones en torno a la intención y a la acción que surge en el proceso comunicativo; Parret (1980) señala que las perspectivas expuestas en torno al asunto han sido diversas, puesto que para algunos teóricos, acciones e intenciones son temas divergentes en el sentido de que las intenciones no constituyen acciones sino más bien formas de proposición. Para otros autores, algunos enunciados instauran una acción porque tras ellos se sitúa una intención que lo establece, mientras que para unos terceros, la relación que se da es de causa-efecto; es decir, conciben a la intención como eje fundamental del discurso que da lugar a la acción.

Los procesos comunicativos están motivados por acciones e intenciones, los diálogos no surgen de manera inconsciente, siempre hay un tipo de acción presente ya que en la construcción del enunciado se ve involucrada una intención concreta y es por esto, que el destinatario al momento de recibirlo e interpretarlo, toma una postura frente a lo que allí se dice para plantear un nuevo enunciado con una nueva intención.

El término “intención” funciona como un principio regulador de conducta, en el sentido de que conduce al hablante a utilizar los medios que considere más idóneos para alcanzar sus fines, por lo que se puede afirmar sin lugar a dudas, que todo acto comunicativo alberga intención y acción, conceptos a los que Parret (1980) define de la siguiente manera: “la primera como una actividad privada del individuo, que no llega a manifestarse externamente, por el lado de la



segunda esta siempre se manifiesta y se entiende como la puesta en práctica de la primera”.<sup>8</sup>

### **1.2.3.2. La relación social**

La relación social hace referencia a la reciprocidad que existe entre los interlocutores por el hecho de pertenecer a una misma sociedad; el emisor elabora su enunciado teniendo en cuenta las características de su destinatario, por lo que los grados de relación existentes, desempeñan una función fundamental puesto que determina niveles de cercanía, formalidad, léxico, confianza, entre otros aspectos que varían dependiendo los agentes comunicativos y que por ende, modifican la estructuración de los mensajes.

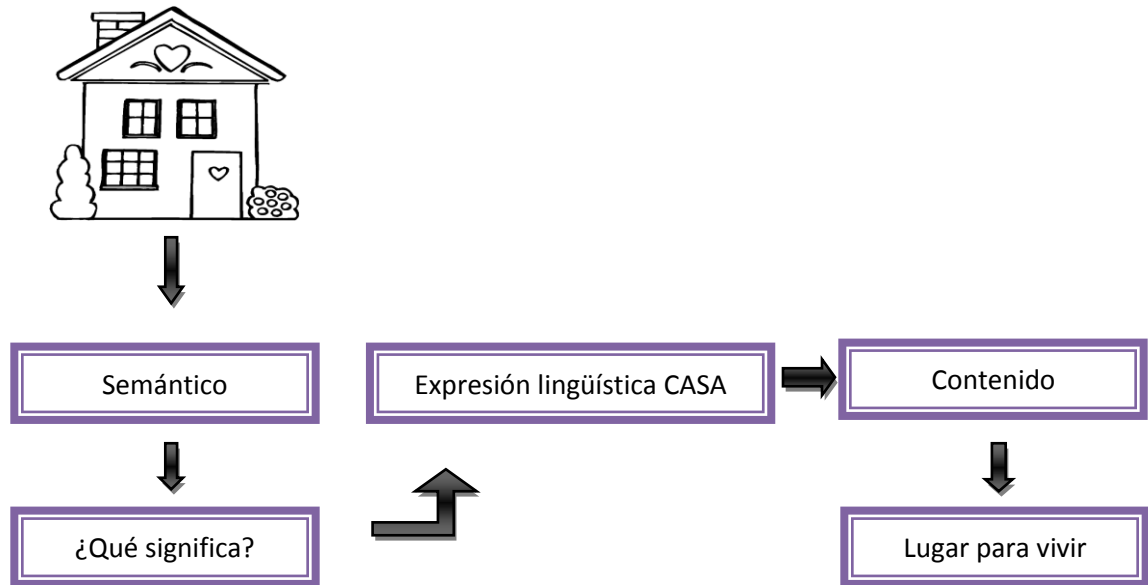
### **1.2.3.3. Significado e interpretación**

El significado hace referencia a la información codificada que se pone en escena mediante la expresión lingüística; un significado se encuentra determinado por las reglas internas del sistema lingüístico al cual se encuentra adscrito y su variación depende de la amalgama de interpretaciones que los códigos empleados por la lengua que lo interprete sugiera; las representaciones fonológicas y las representaciones semánticas se encuentran por tanto en constante interrelación y dicha correlación es generadora de interpretaciones en los sujetos actantes tal como se evidencia en la siguiente gráfica:

---

<sup>8</sup> Citado del capítulo IV Pág. 238. “Silencio y Comunicación”.

#### Esquema No. 4



En la interpretación se involucran cada uno de los elementos que constituyen los análisis de la pragmática, por lo que ésta puede definirse como el resultado del análisis que se lleva a cabo entre el significado decodificado y la información pragmática con que cuenta los sujetos actantes; el destinatario es el encargado de reconstruir la intención comunicativa que el emisor, de acuerdo con los datos que le proporciona su información pragmática, busca comunicar a su interlocutor, para lograr dicho propósito, evalúa el contexto verbal y no verbal en el que se desarrolla el intercambio comunicativo con el fin de recolectar la información adecuada, que lo posibilite para inferir o construir un mensaje acorde con sus propósitos o a los de su interlocutor.

Queda claro entonces que semántica y pragmática desarrollan funciones complementarias en el momento de emitir un nuevo enunciado, la semántica se interesa en el conocimiento de los significados, por lo que su campo de análisis se extiende más allá de los mensajes emitidos por el enunciador, en ella también se involucra lo no dicho en lo dicho, es decir la información pragmática del

enunciatorio que se hace evidente a la hora de confrontar puntos de vista; la semántica por tanto, posibilita al emisor para actuar y participar de manera adecuada en este proceso facilitando la comprensión de aquello que se pretende transmitir.

Para establecer la interpretación de lo que se está diciendo se deben tener en cuenta, las relaciones que se originan entre una expresión lingüística y la situación en que se emitió, puesto que como ya se mencionó previamente, la interpretación puede variar según el contexto y los destinatarios a los cuales vaya dirigido el enunciado.

A continuación se realiza un breve acercamiento a ambas disciplinas a fin de comprender con mayor claridad lo expuesto con anterioridad.

### **1.3. Semántica y pragmática**

El significado puede considerarse como un componente propio de los signos lingüísticos, de las expresiones que se generan dentro del sistema de una lengua, puesto que a toda forma significante le corresponde un significado que se convencionaliza por medio de códigos, los cuales pese a estar establecidos socialmente de forma arbitraria, albergan un alto contenido significativo que contribuye en gran medida a la interpretación literal de los mensajes.

La pragmática es la disciplina que se ocupa del estudio de los principios que regulan el uso del lenguaje en un acto comunicativo concreto, que se desarrolla en una situación concreta con interlocutores concretos; se trata de estudios que dependen de factores extralingüísticos y que están en capacidad de albergar múltiples miradas según los sujetos adscritos al acto comunicativo, puesto que como se ha mencionado con anterioridad, cada sujeto interpreta de forma distinta atendiendo a sus conocimientos del mundo y es este fenómeno una de las

razones por las que los análisis pragmáticos se muestran altamente complejos, encerrando a su vez problemáticas como las que se exponen a continuación.

### **1.3.1. Tres problemas de pragmática**

#### **1.3.1.1. El problema del significado no convencional**

Las lenguas establecen un estrecha relación díadica, convencional y arbitraria entre las representaciones fonológicas y las representaciones semánticas; funcionan con códigos; es decir, con sistemas socialmente convencionalizados, que reúnen una serie de signos con los que los usuarios pueden crear infinidad de palabras, que posibiliten y hagan clara la comunicación con otras personas.

Se entiende la lengua como una forma de codificar la información que el mundo ofrece, por lo que resulta imprescindible citar al lingüista, filósofo y activista estadounidense Noam Chomsky, quien en su libro de Gramática Generativa (1928), afirma que la lengua, “Es un juego reducido de reglas gramaticales y un conjunto finito de términos que los humanos pueden reproducir a un número infinito de frases, incluidas frases que nadie haya dicho anteriormente, mediante este conjunto finito de términos el ser humano puede dar un significado a todo lo significante de manera arbitraria”<sup>9</sup>.

En relación con lo mencionado con anterioridad entorno al sistema de códigos que constituye las lenguas y a los procesos de codificación y decodificación de las mismas, es pertinente aclarar que, si bien resultan útiles dichos postulados para los análisis objetivos de la lengua, esbozan un esquema muy simple de la comunicación.

---

<sup>9</sup> Citado de la tesis en filosofía iberoamericana. El innatismo lingüístico de N. Chomsky y sus antecedentes históricos. Pág. 20 y 21.

El sistema de signos que conforma la lengua otorga al ser humano las condiciones necesarias para formar palabras, frase y textos, que permitan una comunicación coherente y cohesiva con sus interlocutores, pero este acto, aparentemente escueto y habitual está mediado por reglas condicionadas por la sociedad; se trata de normas que rigen la utilización adecuada de dichos signos, las cuales dependen de factores externos a sus construcciones sintácticas; con estas reglas se busca que los sujetos actantes utilicen algunos signos y no otros en momentos concretos en los que su significado es moldeado por factores de orden pragmático, lo cual permite inferir que se trata de un proceso de constante transformación en el que la sociedad otorga una función convencional a un signo dependiendo de su uso, sin embargo estas actualizaciones atienden a consensos sociales y no individuales, puesto que estos últimos al infringir la norma establecida, conducirían a los sujetos hablantes a la falta de comprensión.

El lenguaje con su riqueza significativa involucra otros fenómenos que se deben tener en cuenta a la hora de llevar a cabo un acto comunicativo, se trata de la utilización de figuras retóricas tales como la ironía, la paradoja, la metáfora, entre otras, que albergan significaciones que van más allá de lo dicho o que en algunos casos significan algo totalmente distinto a lo que propone el sujeto hablante de forma literal; en estos casos, lo que se dice no es lo que se quiere decir, por lo que se establece una separación entre el significante y la intención comunicativa subyacente. Aspecto que se explicitará a continuación.

### **1.3.1.2. Sintaxis y contexto**

La lengua, o más exactamente el sistema de signos que la representa, puede ser manipulado por los usuarios de forma diversa, por ello en algunos países se establece una sintaxis definida, mientras que en otros es relativamente libre, tal como sucede con el latín que era una lengua con una sintaxis libre porque las

desinencias de caso y de concordancia marcaban suficientemente las relaciones gramaticales; en cambio con el inglés, suele decirse que las relaciones de dependencia estructural vienen indicadas por un orden de palabras relativamente fijo. La explicación de este fenómeno, se sustenta en las relaciones de dependencia que existen entre su estructura y sus constituyentes, así pues, cada lengua adopta la relación de dependencia que satisfaga las necesidades lingüísticas de los hablantes.

En lo que tiene que ver con las lenguas libres podemos decir, que éstas expresan contrastes valiéndose de otros medios gramaticales tales como sustituciones o variaciones en las prominencias con que se pronuncian los constituyentes, para marcar el centro de atención dentro de la frase, mientras que las lenguas fijas, se valen del contexto para establecer la estructura sintáctica de la oración y para dar un significado acorde con el interlocutor, situación, contexto o conocimiento compartido. Lo anterior teniendo en cuenta que es sólo a partir del enfoque pragmático, que se puede dar cuenta de las condiciones que regulan la elección entre las diversas variantes.

### **1.3.1.3. Referencia y deixis**

La comprensión de un enunciado, en ciertas ocasiones, implica mucho más que la interpretación de los signos lingüísticos que se presentan, puesto que identificar referentes constituye una carga significativa valiosa a la hora de buscar una adecuada interpretación de lo dicho; es decir, no basta sólo con entender las palabras sino que se debe tener en cuenta a qué objetos, hechos o situaciones éstas se refieren.

La referencia exige una ubicación contextual y concreta que permita a los interlocutores gozar de la misma perspectiva física del entorno, para de esta manera lograr identificar de qué le está hablando y qué elementos debe reconocer

desde las expresiones kinésicas de su hablante oponente, esto con el fin de otorgar una respuesta adecuada, ya sea positiva o negativa, al acto comunicativo que se está desarrollando. Es indiscutible que la identificación de referentes posibilita a los individuos para comprender con mayor claridad los enunciados y por ende, para construir una respuesta que se adapte a las exigencias o necesidades de su interlocutor.

La ubicación contextual resulta fundamental puesto que para lograr una correcta interpretación, el enunciatario debe reconocer el entorno que le rodea con todas sus implicaciones contextuales, debe saber quién es la persona que dirige el mensaje, a quién va dirigido, el tiempo en el que fue emitido y el tema del cual se está hablando; el reconocimiento de estos elementos le posibilita para comprender que en muchas situaciones el mensaje que recibimos no es para nosotros, es decir no somos el destinatario elegido por el emisor como receptor del mensaje.

Todas las lenguas tienen formas especiales para referirse a los diferentes elementos que se involucran en una situación comunicativa, en este caso los deícticos desempeñan una función fundamental puesto que en ellos se encuentran pronombres personales, posesivos, demostrativos, adverbios de lugar y de tiempo, los cuales gracias a su valor espacio temporal, ofrecen mayor precisión a los actos de habla en una conversación y cumplen funciones de señalamiento hacia los objetos, permitiendo de esta manera una mejor explicitación de los referentes a los cuales se quiere hacer énfasis. La deixis es un recurso que facilita la tarea del locutor que desea describir situaciones concretas, es por esto que no deben pasarse por alto en el momento de la enunciación, ya que el buen uso de éstos puede evitar la redundancia.

Resulta evidente que en la interpretación de los enunciados, desempeñan una función fundamental los factores extralingüísticos que configuran el acto comunicativo, conocer la identidad del emisor o del destinatario y conocer las

circunstancias de lugar y tiempo de emisión, son requisitos imprescindibles para conseguir una interpretación adecuada.

### **1.3.2. La necesidad de la pragmática**

En una situación comunicativa, es necesario hacer uso de la pragmática para entender no sólo lo que se quiere decir sino también lo que se dice en realidad, por lo que al igual que la situación o la asignación correcta de referentes para comprender el enunciado, hace parte de los fenómenos lingüísticos que no pueden ser explicados desde una perspectiva gramatical sino que por el contrario dependen estrictamente de su utilización en situaciones indefinidas, en las que se evidencia su funcionamiento.

Cuando se desarrolla un acto comunicativo, los enunciados pueden adquirir significaciones diferentes que no se expresan de forma explícita en ellos, puesto que dependen básicamente de elementos que aporta la situación comunicativa, por lo anterior, al momento de llevar a cabo una conversación se debe tener en cuenta que una parte del significado que se comunica no es deducible desde el código empleado, pese a que éste desde su significante y significado sea socialmente convencionalizado; para interpretar dicho enunciado cuya significación escapa de lo literal, hay que tener en cuenta factores propios de la situación en que las frases son emitidas, esto se debe a que lo dicho no es lo dicho en forma literal y por lo tanto se debe llegar a una adecuación del signo frente al contexto en el que se emitió, para entonces dar inicio a un análisis que involucre cada uno de los principios reguladores que rigen el acto comunicativo.

Lo anterior permite comprender porqué la pragmática complementa a la gramática, contribuyendo a obtener una visión más precisa de la compleja realidad lingüística, por lo que es fundamental reconocer la pragmática como un recurso



lingüístico mediador de sentidos, capaz de reducir las distancias entre los hombres y las múltiples visiones del mundo.

#### **1.4. ¿Qué es un acto de habla?**

Este es un concepto propuesto por varios filósofos del lenguaje que a lo largo de la historia han contribuido de forma valiosa en su interpretación. Inicialmente por uno de los fundadores de la pragmática, John Langshaw Austin en 1952 y desarrollado posteriormente por John R. Searle en 1969.

Un acto de habla, es el uso que se le da al lenguaje en el momento en el que un hablante emite un enunciado a un oyente, es por tanto un tipo de acción que involucra el uso de la lengua natural y está sujeto a un número de reglas generales convencionales o principios pragmáticos de pertinencia, tal y como lo ejemplifica Searle cuando compara el uso del lenguaje con un juego competitivo, en el cual también existen reglas implícitas que pueden ser de orden consciente o inconsciente y que de igual manera que en el lenguaje, dichas reglas o principios pueden ser quebrantadas causando lo que Austin denominó infortunios, los cuales eran enunciados realizativos que no podían clasificarse como verdaderos ni falsos.

En el momento de referirnos a un acto de habla, estamos haciendo alusión a la emisión de un mensaje que se da en un contexto determinado de comunicación, por lo que tiene una connotación específica que atiende a necesidades particulares que surgen del aquí y el ahora. Para entender las funciones que el hablante desea que su enunciado signifique tales como: ordenar, sugerir, pedir y aconsejar entre otras, hay que tener en cuenta, que las emisiones se usan para realizar acciones, por lo que cuando producimos una emisión, según lo planteado

por Austin (1952)<sup>10</sup>, el acto de habla compromete tres instancias las cuales se definen en la siguiente tricotomía:

**Locutivo:** El acto locutivo es el que se realiza con el solo hecho de decir algo, por lo que comprende tres momentos complejos diferentes: acto fónico que es el hecho de emitir ciertos sonidos, acto fático que se basa en emitir palabras gramaticalmente estructuradas desde una lengua y acto rético que se refiere a la acción de emitir esas palabras con una significación determinada.

**Ilocutivo:** Es lo que se realiza al decir algo, es la fuerza que determina la acentuación de lo que se esta diciendo, define si lo enunciado es una sugerencia, una petición, una orden o tiene otra intencionalidad.

**Perlocutivo:** se refiere al efecto que el enunciado produce en el enunciatario; los mensajes albergan una intencionalidad que al ser exitosa en el acto comunicativo se hace evidente mediante la perlocucion o reacción que causa en el otro.

Es importante tener presente las instancias que propone Austin en la anterior tricotomía, ya que por medio de ellas se pueden reconocer las diferentes intencionalidades que se generan en los enunciados y las diversas reacciones de los oyentes en un acto comunicativo.

Siguiendo la misma línea de Austin, John Searle (1962) fundamenta su base teórica bajo el supuesto de que “Hablar una lengua es tomar parte en una forma de conducta (altamente compleja) gobernada por reglas. Aprender y dominar una lengua es haber aprendido y dominado tales reglas”. Searle también sustenta que el lenguaje es un tipo particular de acción, aunque a diferencia de su antecesor, afirma que toda actividad lingüística esta controlada por reglas. Así mismo propone una bipartición del acto de habla; en un acto ilocutivo que es tomado como una función entre una fuerza ilocutiva, un contenido proposicional que no

---

<sup>10</sup> Escandell Vidal, M<sup>a</sup>. V. (1996), cap. 3 en Introducción a la pragmática, Barcelona, Ariel, pp. 43-60.

puede estudiarse por separado y una respuesta en el oyente o perlocución como se explica a continuación.

**Actos ilocutivos:** Para Searle, la diferencia que establece Austin entre ilocución y locución es artificial y no debe mantenerse, puesto que cada acto de habla está convencionalmente asociado con una estructura lingüística, es decir, que cada acto de habla que es emitido por un hablante, lleva consigo una intencionalidad implícita que no se puede desligar del acto de enunciar.

**Actos perlocutivos:** Para Searle, lo perlocutivo es también la reacción que genera un acto de habla luego de que el oyente haya interpretado su sentido, es la postura que toma el interlocutor frente a lo expuesto, su éxito o infortunio comunicativo dependen de la aceptación que éste le asigne.

La caracterización de los actos de habla explicitados con anterioridad sugieren dos interrogantes ¿Cómo distinguir actos ilocutivos de actos perlocutivos? ¿Qué distingue a los actos perlocutivos de otros efectos en los actos ilocutivos?

Para dar respuesta a el primer interrogante es necesario hacer énfasis en la noción de verbo realizativo, cuya caracterización consiste en la asimetría entre la primera persona del singular del presente de indicativo y sus restantes formas. Cuando se usa el verbo en primera persona del presente de indicativo se ejecuta la acción correspondiente, mientras que en las otras formas se describe esa acción, así al decir 'Prometo que iré' se está realizando una promesa pero al decir 'Promete que irá' o 'Prometí que iría' se está describiendo la acción de prometer, sin realizarla. Prometer es pues un verbo realizativo, lo mismo que felicitar, ordenar o afirmar. Por el contrario, al decir 'Te convengo de que vayas' no estoy convenciendo a mi interlocutor de modo que convencer no es un verbo realizativo.

La noción de verbo realizativo permite hallar la distinción que existe entre acto ilocutivo y perlocutivo: cuando un verbo es realizativo, denota un acto ilocutivo; por consiguiente, los verbos que denotan actos o efectos perlocutivos no son realizativos. Esta diferenciación ha de entenderse como una indicación útil a la hora de distinguir entre actos locutivos e ilocutivos. Hay excepciones a la correspondencia realizativo/ilocutivo y no realizativo/perlocutivo. Una de esas excepciones es insultar ya que insultar es un acto ilocutivo expresivo, pero decir "Te insulto" no es insultar puesto que la explicación hay que buscarla en las normas de la cortesía.

Así mismo, no todos los efectos del acto ilocutivo son actos perlocutivos. Los actos ilocutivos tienen consecuencias inherentes de tres tipos. En primer lugar, busca asegurar la captación de lo dicho y su fuerza por parte del auditorio, luego en producir cambios sancionados institucionalmente y por último invitar a ofrecer respuestas por convención.

De las propuestas sugeridas por dichos teóricos se puede afirmar que los actos ilocutivos pueden ser clasificados en cinco tipos<sup>11</sup> como se mencionan a continuación:

- Asertivos: su propósito es representar un estado de cosas como reales, es decir, da veracidad a lo que se esta enunciando en un acto de habla.
- Compromisivos: como su nombre lo indica se refiere a la acción de comprometer al hablante para realizar actos futuros.
- Directivos: su objetivo se fundamenta en ordenar u orientar al oyente para que realice una acción futura.

---

<sup>11</sup> Tomado de "la Interpretación de los actos de habla". Pág. 339. Lozano Bachioqui Eleonora. Universidad Autónoma de Baja California, México

- Declarativos: su propósito consiste en crear situaciones nuevas puesto que se refiere a hechos realizativos.
- Expresivos: consiste en manifestar los sentimientos y emociones del hablante, es decir, por medio de estos actos de habla se manifiestan estados de ánimo y situaciones emocionales.

Según Searle existen cinco fuerzas ilocutivas básicas, que corresponden a los cinco tipos de actos ilocucionarios presentados con anterioridad y la combinación de las fuerzas con el contenido proposicional da lugar a perlocuciones distintas en el enunciatario; a continuación se expone un ejemplo de las fuerzas en cuestión:

**Tabla No. 1**

<b>ORACIÓN</b>	<b>ACTO ILOCUTIVO</b>
<b>Juan Guillermo es el personero.</b>	ASERTIVO
<b>Juan Guillermo, te prometo que serás el personero.</b>	COMPROMISIVO
<b>Juan Guillermo, tienes que ser el personero.</b>	DIRECTIVO
<b>Juan Guillermo, te nombro personero.</b>	DECLARATIVO
<b>¡Juan Guillermo es el personero!</b>	EXPRESIVO

La fuerza asertiva es aquella que impregna, que cataloga un enunciado como afirmativo independientemente de que éste sea positivo o negativo. Mediante los actos de habla asertivos, se busca otorgar una información al sujeto oyente, es decir, se pretende generar en el otro una sensación de seguridad; en el ejemplo anterior, cuando se dice que Juan Guillermo es el personero, se está constatando dicha información de manera positiva. La fuerza compromisiva por su parte, es la que genera en el enunciado un aire comprometedor con el oyente, es la que

permite visualizar acciones al futuro. La fuerza directiva es la que carga al enunciado de obligaciones que se manifiestan en las acciones futuras del oyente. La fuerza declarativa es la que sirve para posesionar los hechos sobre las personas, en el ejemplo anterior se manifiesta de manera clara cuando se le da a Juan Guillermo el rol de líder. Por último, la fuerza expresiva es aquella que permite al hablante manifestar las sensaciones que siente al momento de emitir sus enunciados.

Lo expuesto previamente permite constatar que los actos de habla, además de comunicar sentidos e intenciones, también son generadores de acciones en los oyentes, es decir, cuando dos sujetos están en medio de una interacción verbal no solamente hacen referencia a abstracciones, sino que también realizan hechos concretos, los cuales aparecen implícitos en los enunciados.

De esta manera, el análisis lingüístico que se difunde desde la visión pragmática, es fundamental para entender los diferentes fenómenos que surgen en la comunicación verbal, por ser ésta una manifestación inestable de sentidos e intenciones entre sus actantes. La pragmática permite reconocer entre los usuarios de la lengua, las diversas perspectivas significativas que no son visibles desde el análisis estructural.

El siguiente capítulo refiere componentes pragmáticos basados en la cortesía verbal, donde además de explicitar los principales postulados teóricos abordados para la realización del presente trabajo, se puede observar la importancia que representa hacer buen uso de la cortesía en los actos de habla, principalmente aquellos que surgen en el ámbito educativo.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

*“La cortesía es siempre una estrategia para quedar bien con el otro, ya sea manifestada como un objetivo primordial (por ejemplo un saludo, un agradecimiento, un halago) ya sea que se trate de la atenuación de algo, que pueda hacer quedar al hablante como rudo y descortés frente a sus interlocutores (una crítica inapropiada) o de ser particularmente amable con el objetivo de obtener beneficios extrainterlocutivos”.*

*Bravo (2003).*



## **2.1. Pragmática y cortesía verbal.**

Desde que los hombres pudieron comunicarse, entenderse y construir sociedades, ha existido un afán insaciable por explicar el fenómeno que les permite conocer lo que son, lo que los rige es decir, el lenguaje. Durante siglos, han sido mucho los teóricos que se han comprometido con el desentrañamiento y la teorización de las complejidades que abarca un acto tan complejo como el comunicativo y las dificultades que hacen de éste, un objeto de estudio inacabado.

Desde diversos enfoques como el psicológico, social, antropológico, lingüístico, entre otros, se ha pretendido explicar las complejidades del lenguaje en su uso, se ha teorizado en pos de una única y final explicación de dicho fenómeno, pero los esfuerzos han resultado vanos pues aunque en un primer momento se consideró que los estudios de la lengua se podían llevar a cabo de la misma manera que otro objeto de interés analítico, quedó demostrado que pretender analizar un fenómeno de este tipo de forma taxonómica resultaba ser una tarea imposible ya que se trataba de una manifestación viva que ejerce poder sobre quién lo posee.

El estudio del lenguaje ha sido un proceso cambiante en el que inicialmente se priorizaron las diferentes formas gramaticales que componen la lengua, fragmentándola para lograr un análisis estructural y una comprensión global que permitiera abarcar los distintos ámbitos que subyacen en ella. Se consideró que la lengua era un código que utilizaban las personas para decodificar significados por medio de significantes, que podían ser interpretados de manera inequívoca por parte de cualquier receptor competente que tuviera algún conocimiento del enunciado en cuestión; de esta manera se desvirtuaba la complejidad que envuelve al lenguaje, por tratarse de un acto vivo y mutable.

Resultaba evidente que la lengua no podía ser reducida a un conglomerado de signos con definiciones invariables; por lo que surgieron entonces giros lingüísticos que conducían a teóricos a replantear aseveraciones en torno al



lenguaje; se hicieron evidentes cambios en los pensamientos filosóficos que invitaban a reconocer la lengua como sistema de transformación constante, a partir del cual se lograban despejar conflictos relacionados con la comunicación humana, los cuales iban más allá de lo dicho adentrándose en campos concernientes a la subjetividad.

Las transformaciones que experimentaron las formas de acercamientos a los estudios del lenguaje, permitieron comprender que la lengua no es un simple instrumento que se utiliza de forma esporádica, por el contrario, se trata de un proceso que evoluciona a la par con la humanidad, por lo que su análisis no se puede limitar a su estructura gramatical, sino que en contraste debe extenderse a los múltiples ámbitos en los que ésta se involucra. En relación con estos cambios evidenciados el crítico literario, teórico y filósofo del lenguaje Mijaíl Bajtin (1929) afirmó que “Quién estudia la lengua desde la estructura, es como quien estudia un cuerpo inerte”.

Debido a la necesidad de estudiar la lengua como un sistema cambiante y no como código estático, surge la pragmática como ciencia complementaria de la lingüística, en la que tal como se argumenta en el capítulo anterior se privilegia la funcionalidad del lenguaje en situaciones concretas. La pragmática estudia los actos que se pueden desencadenar al momento de emitir un enunciado, estudia la relación que existe entre lengua, usuario y contexto, determinando intencionalidades y propósitos que se quieren manifestar dentro de un acto comunicativo concreto, aspecto que no puede ser abordado a cabalidad desde los análisis gramaticales.

Cuando se analizan los contenidos implícitos en actos de habla, surge la posibilidad de que el significado convencional de la palabra se relegue a un plano de menor importancia o que en algunos casos se pierda totalmente, por privilegiar las significaciones que el contexto aporta, en casos como estos, se puede llegar a la tergiversación de lo que se dice con lo que se quiere decir, es allí donde las

estrategias pragmáticas tales como la inferencia, la lectura entre líneas, las focalizaciones, la referencia, la deixis y la interpretación de factores relevantes situados en el contexto, son puestos en escena a fin de significar adecuadamente lo que se está queriendo transmitir y descubrir las intenciones que alberga el enunciador en su mensaje.

La intención en la comunicación desempeña una función relevante en el acto comunicativo, puesto que en ella se evidencia el propósito de la conversación; el mensaje es modelado atendiendo a las características del interlocutor por lo que niveles de jerarquización, de acercamiento, de cortesía, entre otros, constituyen ejes fundamentales sobre los cuales se construye el mensaje y la carga intencional. Gracias a la información pragmática, un interlocutor puede dilucidar aquello que se encuentra implícito en el acto de habla y de esta manera lograr una interpretación adecuada del mensaje.

Lo expuesto con anterioridad, constituye un breve recuento teórico cuya finalidad es en primera instancia, realizar un acercamiento y un reconocimiento de cómo la pragmática de la lengua y las acciones que desencadenan los actos de habla, posibilitan el surgimiento de malentendidos que en muchas ocasiones pueden llevar al fracaso un acto comunicativo; en segundo lugar exponer el uso de la cortesía como comportamiento cultural relevante en los procesos de comunicación para lo cual es necesario citar inicialmente a Brown y Levinson (1978, 1987), quienes sugieren una teoría universal<sup>12</sup> del uso cortes del lenguaje, donde el protagonismo lo mantiene la buena imagen que se quiere proyectar en el otro. La teoría propuesta por los teóricos en cuestión fue cuestionada debido a que se considera que la cortesía no es de carácter universal, o por lo menos sus manifestaciones no son para todas las sociedades iguales; es decir, aunque todo

---

<sup>12</sup> En términos generales, el trabajo que Levinson y Brown proponen, está basado en la universalidad de la cortesía, en especial en los actos de habla que afectan o benefician la imagen que genera un hablante en un oyente. El concepto de imagen hace referencia al deseo de no hacer sentir mal a la persona con la que se interactúa, por el contrario, siempre se buscan las maneras de exaltar la imagen del interlocutor, además de la del que enuncia.

acto de habla lleva consigo un aire de cortesía, existen culturas en las cuales una expresión verbal puede resultar ser cortés y apropiada mientras que esa misma expresión en otro contexto, puede ser tomada como descortés y ofensiva, demostrando de esa manera que aunque la cortesía de una u otra forma está presente en los actos de habla, no siempre se manifiesta de la misma manera y no siempre logra mantener una buena imagen en el destinatario.

El estudio de la cortesía no puede desvincularse de la estructura gramatical de la lengua, ya que es en ella en la que fundamenta sus diferentes apuntes. El buen uso de la cortesía, según el lingüista francés Oswald Ducrot (1984), ayuda a los actantes comunicacionales a desentrañar “Lo dicho y lo no dicho en la comunicación”<sup>13</sup>. Contribuyendo además en el mejoramiento de las relaciones personales entre los hablantes y facilitando la comprensión de la lengua desde el uso, que es donde posee su mayor caracterización por servir de mediadora entre los hombres y los signos.

## **2.2. Perspectivas teóricas sobre cortesía verbal en los actos de habla.**

Aunque hoy día es común encontrarse con personas que manifiestan no importarles la opinión de los demás en torno a sí mismos, la buena imagen que se proyecta al momento de interactuar, constituye un asunto de gran relevancia puesto que favorece la socialización y la aceptación en múltiples comunidades. La cortesía, ha sido un tema que ha suscitado interés en teóricos que han descubierto en ella, un eje fundamental sobre el cual se cimenta el éxito del acto comunicativo. El sociólogo estadounidense Erving Goffman (1959) sostiene que “Cuando un individuo aparece ante otros, proyecta, consciente o inconscientemente, una definición de la situación en la cual el concepto de sí

---

<sup>13</sup> Enunciado que fue citado y argumentado en una de las clases de análisis del discurso por el Magister Leandro Arbey Giraldo, en el mes de marzo del 2012.

mismo constituye una parte esencial".<sup>14</sup> Con lo anterior afirma que el sujeto actante esta predispuesto a la creación de imágenes frente al otro aunque ésta no sea una acción consciente.

El hecho de ser sujetos partícipes de una misma sociedad, instaura pensamientos compartidos en el sistema cognitivo de cada individuo, que lo facultan para reconocer el conjunto de reglas que se han convencionalizado como válidas a lo largo de la historia y con ellas, identificar cuáles comportamientos son socialmente aceptados y cuáles no lo son; se trata entonces de estandarizaciones culturales que se ponen en juego en cualquier tipo de interacción por mínima que ésta parezca, lo que conlleva a que los actos de habla y las acciones físicas estén predeterminadas en ciertos casos, por lo que está bien o mal visto a los ojos de los demás.

Fenómenos como el expuesto con anterioridad, alientan el interés de trabajos como el presente, en el que se busca realizar un análisis de la cortesía en los estudiantes de grado once de la institución educativa San Francisco de Asís, con el fin de analizar en qué medida la presencia de aquella, influye en la adquisición de los saberes a lo largo del proceso de enseñanza y aprendizaje. Con este objetivo se abordan teorías de autores como, Brown y Levinson, Fraser, Catherine Kerbrat Orecchioni George Lakoff y Diana Bravo, que con sus aportes realizan grandes contribuciones a los análisis propuestos entorno a la cortesía lingüística tal como se expone a continuación:

---

<sup>14</sup> Linnarsand María Bernal, Estudios de la (Des) Cortesía en español, Universidad de Estocolmo página 366.

### 2.2.1. La imagen social y el concepto de cortesía en Brown y Levinson<sup>15</sup>

Brown y Levinson (1978-1987) retoman la “imagen social” que presenta Goffman y realizan un modelo universal sobre la cortesía lingüística, en el cual las estrategias de cortesía aparecen amenazadas por la imagen del sujeto en el acto de habla. Este fenómeno surge debido al pesimismo que los autores en cuestión, le atribuyen a la idea de que cada acto de habla puede resultar ser una amenaza para el interlocutor, razón por la cual, hacen tanto énfasis a los actos agradadores de imagen.

El concepto de imagen en Brown y Levinson (1987) articula dos características esenciales de todo acto comunicativo: una imagen positiva que está representada por el deseo de ser aceptados y dejar una buena impresión, y una imagen negativa que consiste en no crear una baja opinión en la persona a la cual nos estamos dirigiendo.<sup>16</sup>

Aunque las posturas de Brown y Levinson siguen constituyendo una referencia para el análisis de cortesía lingüística actual, han tenido diversas críticas en torno a la universalidad de la cortesía, hasta el punto de llegar a pensar en un etnocentrismo en el que el análisis de la cortesía se enfocaba en algunas comunidades occidentales, sin tener en cuenta otros contextos. Al respecto Orecchioni (1996- 2004) manifiesta que:

“La cortesía es universal: en todas las sociedades humanas se constata la existencia de comportamientos de urbanidad que permiten mantener un mínimo de armonía entre los interactuantes, a pesar de los riesgos inherentes a toda interacción. Pero al

---

<sup>15</sup> Los sociólogos Penélope Brown y Stephen Levinson identificaron dos clases de cortesía, derivando del concepto de Erving Goffman

<sup>16</sup> *Ibíd.*, Pág. 368.

mismo tiempo, la cortesía no es universal, en la medida en que sus formas y condiciones de aplicación varían sensiblemente de una sociedad a otra<sup>17</sup>.

La cita expuesta con anterioridad, reconoce en el comportamiento de la cortesía un fenómeno universal, pero es importante aclarar que sus manifestaciones no son las mismas en las diferentes sociedades, ya que un acto de habla que puede ser cortés para una comunidad lingüística en otra, puede tener connotaciones opuestas que llevan a considerarlo un acto descortés; de igual manera, mientras un acto de cortesía, puede ser equilibrado para una sociedad, para otra puede resultar excesivo por la adulación que este manifieste, convirtiéndose entonces en un acto de “supercortesía”.

Lo anterior permite corroborar que no es posible decir con exactitud qué actuaciones pueden ser tomadas como corteses o no, debido a que las perspectivas multiculturales difieren en cuanto a costumbres y formas de asumir los diversos comportamientos sociales, además se debe tener en cuenta que la significación de los léxicos en las diversas lenguas no son los mismos. En relación con lo expresado, Levinson y Brown aseveran que “La aplicación de los principios difiere sistemáticamente a través de las culturas y, dentro de las culturas, a través de las subculturas, las categorías y los grupos”, es decir, los actos de cortesía pueden ser interpretados de diferentes maneras incluso dentro de una misma ciudad esto, debido a que el contexto no es el mismo para todos los sujetos, un acto que puede ser cortés en una comunidad de estrato bajo, puede resultar ser ofensivo en una de mayor poder económico.

En relación con lo manifestado por Levinson y Brown, Cf. Andersen (2000: 17) considera que:

“Recíprocamente, el lenguaje rudo no es necesariamente rudo en todos los contextos. Una expresión como “pajero vete a la mierda” podría ser considera

---

<sup>17</sup> Kerbrat Orecchioni (1996, 2004) *Pragmática sociocultural. ¿Es universal la cortesía?*. Pág. 39

inapropiada, ruda y descortés en muchos contextos sociales. Pero, dicha en tono rimbombante, un adolescente puede usar bien esta expresión dirigida a un amigo, no para provocarlo o ser descortés, si no para alcanzar precisamente el efecto opuesto. Es por esto que las palabras y expresiones jergales transmiten los significados sociales y tienen un potencial para realzar la solidaridad entre los interlocutores”<sup>18</sup>.

### **2.2.2. Pragmática sociocultural y cortesía en Diana Bravo<sup>19</sup>**

Diana Bravo en sus obras “¿Imagen positiva vs imagen negativa? Pragmática socio-cultural y componentes de face” (1999) y “Actividades de cortesía, imagen social y contextos socioculturales” (2003), da gran importancia al concepto de imagen social que se venía desarrollando con los teóricos ya mencionados, pero al no considerar válido los conceptos de imagen positiva e imagen negativa para todas las culturas, por lo ya expuesto por Kerbrat Orecchioni, propone los conceptos de “autonomía y afiliación” los cuales pueden ser representados de diversas maneras según la sociedad en la cual esté inmerso el sujeto actante. El concepto de autonomía, se refiere a la apreciación que tiene el sujeto de sí mismo y que tienen los demás sobre él, como ente activo en un medio equilibrado de convivencia, mientras que el concepto de filiación son todos los hechos con los cuales una persona expresa cómo quiere verse y ser vista por los demás coparticipantes en el medio social, teniendo en cuenta las características que definen tal grupo. De ésta manera conceptos como autonomía y afiliación resultan pertinentes al momento de analizar el carácter universal de la cortesía puesto que

---

<sup>18</sup> Cf. Andersen (2000: 17) Citado por Kerbrat Orecchioni (1996, 2004) Pragmática sociocultural. ¿Es universal la cortesía? Pág. 51

<sup>19</sup> Investigadora y profesora de español de la universidad de Estocolmo, Suecia.

ofrece herramientas analíticas al hablante, que le permiten explicitar cómo debe dirigirse ante su interlocutor para no cometer actos amenazadores de imagen.

Como se ha podido observar, la universalidad de la cortesía ha sido un tópico de discusión entre algunos teóricos del lenguaje, sin embargo no son estos los únicos autores interesados en el asunto, puesto que surge otra concepción de gran validez en torno a ésta teoría, cuya interpretación en los estudios de Brown y Levinson ofrece una visión pesimista de la interacción comunicativa, ya que al estar siempre pensando en no incurrir en actos amenazadores de imagen (FTAs del inglés Face Threatening Act), el discurso del hablante podría llegar a no ser espontáneo y caería en un pensamiento lúgubre que coarta la libre expresión del sujeto actante. Se trata de Catherine Kerbrat Orecchioni quien al estudiar los actos amenazadores de imagen, propone una categoría que los neutraliza mediante la disuasión de la carga semántica negativa de un acto de habla. A partir de esto puede pensarse en actos valorizadores de la imagen del otro (FFAs del inglés Face Flattering Act), como el agradecimiento, el cumplido o el augurio; en relación con lo mencionado por Orecchioni (1992) quien afirma:

“Todo acto de habla puede entonces ser descrito como un FTA, o un FFA, o un complejo de estos dos componentes. Correlativamente, dos formas de cortesía pueden distinguirse sobre esta base: la cortesía negativa, que consiste en evitar un FTA, o en suavizar su realización por algún procedimiento (por así decirlo, equivale a “no te deseo el mal”); y la cortesía positiva, que consiste en realizar algún FFA, de preferencia reforzado (equivale a “te deseo el bien”). Entonces el desarrollo de una interacción aparece como un incesante y sutil juego de balancín entre FTAs y FFAs”<sup>20</sup>.

---

<sup>20</sup> Ibíd., Pág. 43



A partir de la propuesta realizada por Orecchioni, el concepto de Brown y Levinson, resulta ser más claro y acertado a la noción que se tiene de cortesía, que la describe como un conjunto de estrategias de protección y valorización de las imágenes de los demás, a fin de preservar el orden en la interacción verbal y social. Se debe tener en cuenta que de la misma manera que un sujeto actante adecua sus actuaciones a fin de mantener una buena imagen frente a sus semejantes, los actos de habla que se emiten requieren una modelación puesto que no siempre van a ser valorativos ni corteses para su interlocutor, debido a las múltiples situaciones que pueden rodear el contexto comunicativo, situaciones tales como nivel socio-económico, el estado de ánimo, el nivel jerárquico de los participantes y el nivel educativo, entre otros factores contextuales, que pueden hacer variar el devenir de la interacción verbal.

En relación con lo explicitado previamente, Brown y Levinson formulan cinco posibilidades que ante la realización de una acción amenazadora, deben tenerse en cuenta para mitigar lo que se pueda llegar a decir de forma descortés contribuyendo a la pérdida de la imagen: 1) efectuarla de forma directa, sin acción reparadora; 2) con cortesía positiva; 3) con cortesía negativa; 4) realizarla de manera encubierta; 5) no realizarla. Depende de cada hablante y de su contexto inmediato seleccionar cuál de las anteriores posibilidades se ajustan a sus necesidades lingüísticas, puesto que la utilización de las mismas puede generar tanto beneficios como perjuicios a su imagen.

Según los postulados de Brown y Levinson, cada hablante está en la capacidad de generar estrategias discursivas para reparar actos que perjudiquen la imagen de su interlocutor, utilizando cortesía positiva ya sea mediante halagos o acercamientos en los niveles de confianza frente a su interlocutor. Así mismo, puede hacer uso de la cortesía negativa mediante estrategias como actos indirectos, construcciones impersonales, nominalizaciones y actos que evidencien falta de compromiso con las normas de cortesía.

En oposición a los postulados expuestos, el profesor de Inglés y Lingüística de la Universidad de Lancaster en Reino Unido, Jonathan Culpeper critica la teoría de Brown y Levinson al afirmar que pese a tratarse de una teoría amplia, ésta carece de una explicación para el fenómeno de la descortesía; frente a esta carencia Culpeper presenta un modelo opuesto a las cinco (5) estrategias de cortesía propuestas con anterioridad, el cual se presenta a continuación:

“-Descortesía descarnada, de realización intencional, directa y sin ambigüedades.

-Descortesía positiva, con estrategias cuyo objetivo es dañar la imagen positiva del locutor (por ejemplo ignorarlo, buscar desacuerdo).

-Descortesía negativa, con el fin de atacar la imagen negativa del otro (a modo de ejemplo: ridiculizar al otro o invadir su espacio)

-Descortesía encubierta, donde se usan estrategias de cortesía a todas luces insinceras. El sarcasmo es concebido aquí en la línea del principio de Ironía de Leech (1983), que se produce por implicatura.

-Ausencia de cortesía, en situaciones en que es esperable que se produzca cortesía, como el hecho de no agradecer un regalo”.<sup>21</sup>

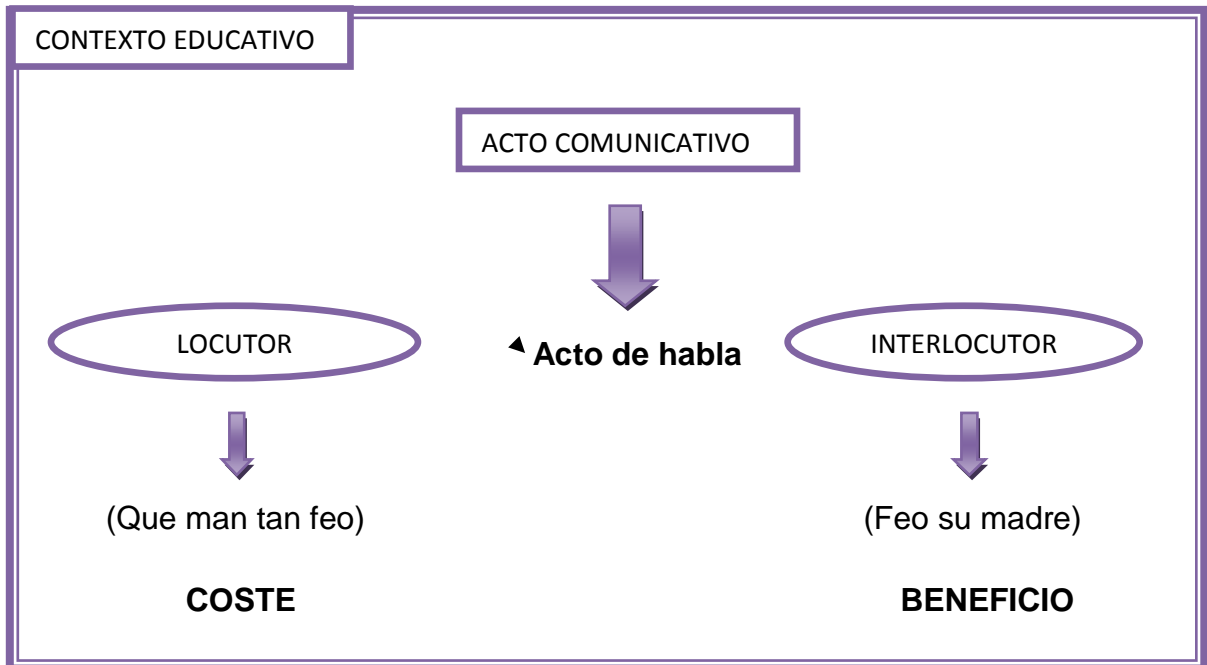
El postulado expuesto con anterioridad, dista de lo propuesto por Brown y Levinson en relación con la cortesía y al deseo de preservar una buena imagen frente a los otros, puesto que no es el ideal de los hablantes valorizar y elevar la imagen de su interlocutor. En muchos casos de descortesía, no se busca mitigar la carga negativa que ésta pueda producir en su interpretante; el coste y el beneficio que mencionaba Leech, son valorados desde otra perspectiva debido a que en éste tipo de actos comunicativos, la cortesía no es lo más importante, el hablante

---

<sup>21</sup> Citado por María Bernal Linnarsand. Estudios de la (Des)Cortesía en español. Universidad de Estocolmo. Página 371. artículo Hacia una descortesía de Anatomía (1996, Journal of Pragmática)

en ningún momento quiere resaltar la imagen del oyente ni hace nada por lograrlo, como se puede observar en la siguiente gráfica:

### Esquema No. 5



Es relevante reconocer que no se puede hablar de cortesía verbal sin tener en cuenta la descortesía, puesto que ambas prácticas se encuentran relacionadas e inmersas de forma reiterativa en la sociedad, tal como se explica a continuación.

### 2.3. Cortesía y cotidianidad.

La cortesía es un comportamiento que se define sólo al interior de las sociedades, puesto que es en este ámbito de interacción donde se da valor a lo que puede ser catalogado como cortés o descortés. El uso de la cortesía al igual que las significaciones, han sido fenómenos cambiantes que no pueden ser definidas de una vez y para siempre, puesto que expresiones que manifiestan cercanía o

alejamiento son permeadas por características y eventualidades propias de la cotidianidad.

La doctora Mireya Cisneros Estupiñan, realizó un trabajo en torno a los “Grados de cortesía en el uso de pronombres personales de segunda persona singular”<sup>22</sup>, en el cual, por medio de un recorrido histórico permite conocer el uso que se le ha dado a lo largo de la evolución del español, como lengua romance, a los pronombres personales de segunda persona del singular, en especial al “vos” que de ninguna manera es la abreviación del vosotros, si no que es usado con ánimo singular, en remplazo del tú, usted, y en casos excepcionales que refieren su merced o supersona como suele ser usado en la zona Cundiboyasense de Colombia. El uso de estos pronombres personales en diferentes momentos de la historia latinoamericana ha sido sinónimo de cortesía o descortesía entre quienes eran llamados de dicha manera.

La Dra. expone en su texto la misma inconformidad que otros teóricos también han manifestado en torno a la universalidad de la cortesía a la que aludían Brown y Levinson en sus propuestas, Cisneros asevera que a pesar de que las comunidades hispanohablantes comparten la misma lengua, el uso que se le da a ésta es distinto en las diferentes regiones geográficas; plantea que el uso que se hace en Argentina, Chile y en algunas ciudades de Colombia al voseo, no es el mismo que actualmente se utiliza en España, debido a razones históricas como títulos nobiliarios, problemas hegemónicos y sociales que hicieron que este arqueísmo que inicialmente resultaba ser prestigioso entre quienes lo usaban, sea mal visto en la actualidad. Por lo anterior, el uso de este pronombre personal promueve connotaciones divergentes, mientras en Suramérica es un indicio de cercanía e inclusive de familiaridad con quién se está hablando, en España resulta ser una ofensa para quién sea denominado de dicha manera.

---

<sup>22</sup> ESTUPIÑAN, Cisneros Mireya, Estudios de la (Des) Cortesía en español, Universidad Tecnológica de Pereira. Pág. 218.

Queda claro entonces, según lo propuesto por la autora, que el abismo que surge entre dos términos idénticos utilizados en comunidades lingüísticas diferentes que comparte la misma lengua, tiene sus antecedentes en la conquista española, cuando a causa de la invasión, se propagó dicho término que en su momento era empleado en las bajas esfera de la sociedad y que por lo tanto manifestaba una expresión peyorativa hacia los naturales americanos, tal como lo expone Montes (1967) al afirmar que “Los colonizadores y conquistadores traían el voseo, y aún lo generalizaron y extendieron en América más de lo que era usual en España”<sup>23</sup>

Posteriormente a las revoluciones civiles de España, algunas comunidades empleaban el “vos” en rechazo del creciente “tú” español, que se erigía en las élites peninsulares. Donde algunos americanos en busca de castas, quisieron adoptarlo para su cotidianidad, como el filólogo venezolano Andrés Bello, quién trató de sacar de circulación el vos que se usaba coloquialmente por esa época en Argentina, Chile, Colombia y otros países, al implementar en su lugar el prestigioso tú que se estaba manifestando en España entre las élites sociales.

Investigaciones como las expuestas, realizadas en torno a la cortesía verbal, demuestran que las expresiones corteses aparecieron y desaparecieron debido a las alteraciones del orden social en diferentes épocas; en la actualidad se puede apreciar que las expresiones corteses están sujetas a constantes transformaciones sociales, que pueden caer en desuso de un momento a otro. Factores étnicos y culturales constituyen en Colombia elementos determinantes de cambio, puesto que en los actos de habla se propone una amplia diversidad lingüística que permiten interpretar la interacción verbal como cortés para unos y descortés para otros, provocando de esta manera una pérdida de la imagen en el emisor de dichos enunciados.

---

<sup>23</sup> Citado por Mireya Cisneros Estupiñan. Estudios de la (Des)Cortesía en español. Universidad Tecnológica de Pereira. Página 237.

De la misma manera que evolucionan las sociedades, así mismo cambian las formas expresivas con las cuales se comunican sus actores. Como se puede observar en lo referido anteriormente, la época colonial Latinoamericana y sus formas comunicacionales corteses y descorteses podían variar dependiendo de la sustitución de los pronombres personales, así mismo en la actualidad, esas modalidades expresivas han dado cambios tan sorprendentes que resultaron inimaginables para otros tiempos, la cortesía ya no depende del pronombre con que alguien se refiera a los demás, sino de otras manifestaciones que van más allá de la simple cordialidad.

El lingüista alemán Klaus Zimmermann de acuerdo con lo mencionado, expone la teoría de la identidad<sup>24</sup>, en la cual refiere que la función de la cortesía verbal, es construir la identidad de manera positiva e interactiva del tú y del yo, donde no hay intención explícita de dañar la identidad o imagen de alguien desde dichas interacciones, pero que puede ocurrir de manera implícita debido a la naturaleza del acto.

Así mismo, el autor referido menciona que una teoría conversacional de la identidad, debe tener en cuenta que no siempre el propósito del hablante es construir una buena imagen de su interlocutor, él manifiesta que hay expresiones que simplemente se enuncian para desvirtuar la identidad del otro como sucede con los insultos, los cuales han sido catalogados como actos descorteses por ser contrarios a los actos de habla que se describen en la teoría de la cortesía; así mismo, se hace uso de dichos actos en situaciones conflictivas donde lo que se pretende es menospreciar y humillar al otro.

Es relevante resaltar la importancia que tienen estos enunciados, puesto que evidencian que la cortesía verbal analizada desde los fundamentos teóricos ya mencionados con anterioridad, no es una constante comunicativa sino sólo una posibilidad teórica. Zimmermann nombra los insultos como actos anticorteses y

---

<sup>24</sup> ZIMMERMANN, Klaus Estudios de la (Des)Cortesía en español. Construcción de la identidad y anticortesía verbal. Universidad de Brëmen Alemania.

dentro de la teoría de la identidad, pretende mostrar que actos como éstos que para cualquier persona representarían un hecho ofensivo, ya que desvirtúan la imagen propia, en otros contextos son tomados con alegría y no son motivo para exigir disculpas.

Este tipo de actos según el autor, se generan principalmente entre jóvenes y en especial en los hombres, quienes implícitamente reconocen que dicho insulto no tiene las connotaciones normalmente atribuidas, sino que se realizan en medio de rituales de amistad. En relación con lo expuesto, Brown (1972) ya había descrito un juego similar de palabras entre jóvenes negros americanos que llamó *dozens*<sup>25</sup>, los cuales describió de la siguiente manera: “En muchos aspectos, los *dozens* son un juego de significados porque lo que se está intentando es destruir completamente a otra persona con palabras”

De este modo se pueden reconocer las tendencias lingüísticas que han hecho carrera entre los adolescentes, estas nuevas expresiones verbales representan amistad y solidaridad entre quienes las usan, demostrando que la cortesía en el ámbito de lo cotidiano no es un tema que represente grandes preocupaciones.

En la actualidad, el uso de la cortesía verbal que se genera especialmente entre los muchachos, ha distado sustancialmente de otras épocas, es por eso que una vez más se reconoce que la cortesía, más que ser una simple manifestación de cordialidad entre quienes la usan, es un complejo mundo comunicativo por descifrar. Un espacio en el que se encuentran inmersos los sujetos actantes sin importar la sociedad a la que pertenezcan.

---

<sup>25</sup> citado por Klaus Zimmermann Estudios de la (Des)Cortesía en español. Universidad de Brémen Alemania. Pág. 249

#### **2.4. La cortesía en el ámbito pedagógico.**

La importancia que genera una buena interacción comunicativa en el ámbito pedagógico entre la comunidad académica constituida por estudiantes, docentes, y padres de familia, es fundamental para los propósitos escolares que se han venido forjando en la sociedad actual, en la que se han querido recuperar valores, buenos modales, normas básicas de convivencia ciudadana y buenas relaciones familiares y escolares, aspectos que en la actualidad se evidencian en menor medida en comparación de hace algunos años.

Estamos inmersos en una cultura en la cual, la permisividad hacia los niños para que éstos asuman responsabilidades que no les competen, incide de forma alarmante en la pérdida de autoridad que personas al cargo de su cuidado y educación deben afrontar a diario. La capacidad de discernimiento para reconocer qué actos son aceptados o rechazados en la sociedad, en muchos casos se ha dejado de fortalecerse dejando como consecuencia un incremento del irrespeto y por ende, una supresión de líneas que diferencian estatus y jerarquías en los diferentes contextos sociales.

Hacer parte de un grupo social, implica aprender a pensar y a comportarse como los demás miembros del círculo al que se pertenece, no se trata de una limitación de pensamientos sino por el contrario de un amoldamiento que posibilite y favorezca el desenvolvimiento adecuado en los múltiples esferas que la humanidad establece. Se busca que como seres humanos establezcamos consciencia de lo individual y de lo colectivo, reconociendo la existencia de contratos comunicacionales que tenemos que cumplir, si lo que pretendemos es establecer buenas relaciones personales con los demás.

En relación con lo expuesto la experta en pragmática, María Victoria Escandell (1993) afirma que los integrantes de las sociedades comparten una serie de



supuestos básicos sobre cuatro aspectos centrales para la comunicación<sup>26</sup>, los cuales se exponen a continuación:

- Necesidades básicas: sentimientos, motivos, intenciones y modos de inferirlos a partir del comportamiento.
- Grupos sociales con su correspondiente valoración positiva o negativa y sus modos de mostrar cercanía o distancia.
- Dinámica básica de la relación interpersonal.
- Sistemas verbal y gestual de comunicación y modo de usuarios para evitar conflictos.

Una vez se adquieren los supuestos básicos, éstos predominan en la interacción comunicacional y social, por lo que el comportamiento que no se ajusta a los patrones esperados según estos criterios, no se interpreta como incorrecto sino como malintencionado o descortés, generando fracasos en los actos de habla de los sujetos actantes.

La academia constituye uno de los campos en los que dichas modificaciones actitudinales se evidencian de manera constante, por ello resulta importante explicar la importancia del uso de la cortesía en los procesos de enseñanza-aprendizaje; María Victoria Escandell (1995) afirma que los niños son conscientes de las diferencias en el estatus social de su interlocutor a una edad relativamente temprana y por ello, son capaces de adaptar su comportamiento, verbal y no verbal, a la persona con la cual interactúan, demostrando de esta manera que el ser cortés o descortés, no es una práctica que se evidencia solamente en las personas mayores, sino que son comportamientos que se adquieren desde la infancia.

Con lo anterior, se confirma que no puede hablarse de cortesía universal, si no de manifestaciones corteses en pro de un buen sostenimiento y equilibrio social; que

---

<sup>26</sup> Escandell, María Victoria. Introducción a la pragmática. Barcelona: Antrophos, 1993, Pág. 30.

las sociedades del mundo buscan maneras de equilibrar las interacciones de sus participantes para no caer en caos lingüísticos y establecer, en palabras de Fraser, “Contratos conversacionales” que conduzcan a una armonía comunicacional.

De acuerdo con los postulados de Fraser (1980), la cortesía verbal reside esencialmente en el “Contrato conversacional” el cual se entiende como los derechos y las obligaciones mutuas que adquieren las personas que establecen una conversación. Para este autor, existe una relación intrínseca entre el contrato conversacional y la cortesía verbal, por lo que afirma que “Dada la noción del contrato conversacional podemos decir que una locución es cortés en el sentido de que el hablante, a juicio del oyente, no ha violado los derechos u obligaciones vigentes en el momento en que lo profiere”.<sup>27</sup>

En relación con lo expuesto por Fraser, el especialista de la cortesía en la interacción Haverkate (1994) agrega que las normas de cortesía funcionan como reglas que regulan formas del comportamiento humano que existían antes de crearse las reglas, lo cual indica que antes de ser creadas las normas que toda sociedad debe cumplir para conservar un equilibrio entre sus integrantes, las reglas de la cortesía ya existían entre los hombres.

Así mismo señala que ningún hablante es capaz de expresarse en forma neutra, la cortesía está o no presente, no hay comportamiento intermedio puesto que se trata de una actitud propia de sujetos racionales. Los hablantes están en capacidad de seleccionar estrategias corteses que les suponen un menor coste verbal, para alcanzar su objetivo de acuerdo con el contexto en que se desarrollan dichas interacciones.

En los ámbitos escolares las reglas que regularizan el comportamiento humano que denomina Haverkate, son usadas estratégicamente por los estudiantes a la

---

<sup>27</sup> Definición que expresa Fraser de la cortesía, recogida por Haverkate (1994: 16) La cortesía verbal. Estudio pragmalingüístico. Madrid: Gredos

hora de saber elegir sus interlocutores, tal como lo señaló Escandell en párrafos anteriores.

En la actualidad un alto número de docentes y padres de familia consideran que se presenta pérdida de cortesía en la academia, sin embargo, más allá de hablar de una pérdida en sí misma, se debe pensar en una transformación; con el devenir histórico se han asumido otras formas de expresión que manifiestan respeto y prestigio entre los integrantes de círculos educativos, frente a este fenómeno es preciso recordar además que la cortesía es un comportamiento que adquiere su significación al interior de cada grupo social, según lo sugiere Kerbrat Orecchioni (1996 - 2004), cuando afirma que no se puede hablar de universales en cortesía sino de diversas formas de expresiones corteses.

La cortesía en la educación es un factor incisivo que al igual que todos los fenómenos lingüísticos, ha permutando su esencia debido a las diferentes variaciones sociales a las cuales se enfrenta por lo que resulta importante reconocer en ésta, los diversos cambios y las posibles consecuencias que puede generar cuando su uso no es adecuado en el contexto educativo.

## **2.5. La cortesía y su incidencia en la adquisición del conocimiento.**

La cortesía conforme a lo expuesto hasta el momento, es una mediación lingüística que surge entre las personas para lograr armonía en los diversos actos comunicacionales; podemos decir que así como todo acto de habla lleva consigo una intención, también involucra una manifestación de cortesía independientemente de que ésta sea positiva o negativa, por lo que resulta indiscutible que la cortesía se encuentra presente en los actos discursivos que subyacen en los diversos círculos de la sociedad; sin embargo, en el presente trabajo se realiza un acercamiento a aquellas manifestaciones que surgen en el

contexto escolar, expresiones de cortesía que se manejan entre maestros y estudiantes, cuya existencia puede convertirse en eje fundamental sobre el que se sustenta un adecuado proceso de enseñanza y aprendizaje.

En el ámbito académico, los maestros desempeñan una función fundamental ya que se presentan como mediadores en la adquisición de nuevos saberes, lo cual no constituye una tarea sencilla puesto que se debe tener consciencia y discernimiento a la hora de elegir las metodologías más adecuadas, que contribuyan al proceso de enseñanza y aprendizaje. En esta labor se deben tener en cuenta factores de orden contextual que permitan identificar las causas de ciertas actitudes, que conllevan al surgimiento no sólo de fortaleza sino también de debilidades, por lo que la cortesía entra a desempeñar una importante función.

El investigador norteamericano de lingüística cognitiva George Lakoff (1973), propone describir la competencia pragmática a partir de dos reglas fundamentales, en las que se pueden encontrar herramientas que ayuden a reconocer posibles errores recurrentes en el momento de mediar la construcción del conocimiento en los estudiantes; el autor mencionado sugiere lo siguiente: “Sea claro” que equivale al principio de cooperación de Grice (1975) y “Sea cortés” que expresa las exigencias de la relación interpersonal. “La cortesía a su vez, se manifiesta en tres formas diferentes: a) no se imponga, b) ofrezca opciones y c) refuerce los lazos de camaradería”<sup>28</sup>

El uso de la competencia pragmática a partir de estas reglas busca facilitar en las aulas de clase el desarrollo de las temáticas, puesto que si lo que se pretende es lograr el entendimiento de la manera más precisa la explicación debe ser clara, concreta y dinámica. En conformidad con lo planteado por Lakoff, es muy importante tener en cuenta que en un ámbito académico deben primar el consenso y el debate por encima de la imposición autoritaria del profesor; se debe

---

<sup>28</sup> Lakoff George (1973), “The Logic of Politeness.

ofrecer a los estudiantes posibilidades comunicativas que conlleven a un equilibrio entre las partes.

El alumno debe encontrar en su profesor un guía comprensivo que lo conduzca al encuentro con la significación, por lo que la educación no puede ser entendida como un proceso unidireccional en el que el docente es portador de los conocimientos, sino que por el contrario debe llevarse a cabo desde una mirada bidireccional en la que confluyan los saberes a partir de diversas perspectivas y ritmos de aprendizaje.

Lakoff afirma que para lograr un equilibrio interaccional, la imagen del interlocutor debe estar por encima de la del emisor, debe tenerse en cuenta estrategias que conlleven a un beneficio para el oyente de los actos de habla, así mismo se debe crear un ambiente agradable que evite posibles malentendidos entre los actantes.

En el análisis de la cortesía en el ámbito académico, el contexto y la subjetividad de los sujetos actantes se presentan como factores fundamentales de cambio; los seres humanos son volubles por naturaleza lo que posibilita el incremento de la cortesía negativa, por lo que el docente debe encontrarse predispuesto al reconocimiento de este tipo de manifestaciones, a fin de manejarlas con perspicacia.

En la actualidad problemas de diversa índole afectan la tranquilidad de los jóvenes académicos, por lo que los docentes como líderes y guías en los procesos de construcción del conocimiento, deben también cualificar a la población estudiantil para que afronte las múltiples problemáticas de manera civilizada, asumiendo adecuadamente su rol de estudiante, hijo, empleado, entre otros, que los catalogan como seres sociales. Queda claro entonces que los estudiantes además de requerir una construcción académica, necesitan aprender a convivir en armonía con sus semejantes por lo que la cortesía y la adecuación de espacios lúdicos de interacción, se presentan como grandes contribuyentes en la realización de estos propósitos.

## **2.6. Cortesía en los actos de habla del estudiante y el docente en su contrato Socio-educativo.**

La misión pedagógica de los centros educativos, más allá de mediar los procesos de enseñanza y aprendizaje de los estudiantes, ha sido la de cualificarlos como seres comprometidos en valores cívicos capaces de interactuar con los miembros de la sociedad a la cual pertenecen; cuando se habla de centros educativos, implícitamente se hace referencia a los sujetos que participan en el importante proceso de formación, tales como estudiantes, docentes y padres de familia.

Cada vez, son más los modelos pedagógicos que se han implementado en la educación y en el desarrollo de constructos mentales significativos, en los cuales tanto estudiantes como maestros han logrado niveles importantes en el proceso hacia la significación; sin embargo, para nadie es un secreto que el resultado de los procesos educativos que se generan en las instituciones en muchos casos no son los esperados, por lo que el análisis de las interacciones que surgen entre docentes y estudiantes, constituyen un eje fundamental que posibilita un reconocimiento de la incidencia positiva o negativa, que tiene la cortesía en los procesos de enseñanza y aprendizaje.

Se considera, desde la perspectiva humanista, que el docente debe reconocer en la comunicación y en especial en la cortesía, formas de generar el desarrollo de los aprendizajes, para lo cual debe interesarse en la implementación de estrategias metodológicas que le permitan al estudiante, actuar de manera autónoma en la construcción del conocimiento, esto con el fin de suprimir los convencionalismos de docentes autoritarios que generan ambientes poco agradables para el aprendizaje, invitando a pensar la educación como un acto en

el cual, tanto maestro como estudiante, se encuentren en igualdad de condiciones, ya que si la relación es adecuada y la comunicación cumple su función fundamental de construir un puente imaginario entre profesor- estudiante- conocimiento, el trabajo del docente será realizado con mayor eficacia y las experiencias de los estudiantes llegarán a ser más significativas.

### CAPÍTULO III

## MARCO METODOLÓGICO

Es el conjunto de acciones destinadas a describir y analizar el fondo del problema planteado, a través de procedimientos específicos que incluye las técnicas de observación y recolección de datos, determinando el “cómo” se realizará el estudio, esta tarea consiste en hacer operativa los conceptos y elementos del problema que estudiamos

SABINO, Carlos: El Proceso de Investigación. El Cid Editor.





La presente investigación busca articular las propuestas teóricas esbozadas en los capítulos anteriores, con el fin de hacer evidente la influencia de la cortesía en los procesos de enseñanza y aprendizaje; además pretende, a partir del análisis de las diversas actuaciones, poner en relieve actos de cortesía que favorecen la convivencia social en las aulas de clase. Es preciso aclarar que más allá de exponer los resultados proyectados, se pretende contribuir al reconocimiento de la trascendencia de comportamientos culturales como la cortesía en una sociedad como la actual, en unos seres humanos que no sólo son construidos a diario por los discursos sociales, sino que también pueden construir a los demás desde sus propios discursos y que por tanto, representan las bases fundamentales de los sujetos actantes del futuro. Teniendo en cuenta lo mencionado, el presente trabajo se inscribe en una investigación de carácter cualitativo, la cual se expone en lo subsiguiente:

### **3.1. Tipo de investigación.**

Con el fin de reconocer la importancia que tiene el uso de la cortesía en los actos de habla que se generan entre docentes y estudiantes, en las aulas de clase de la institución educativa San Francisco de Asís, se propende por una investigación que posibilite en el presente proyecto, el análisis de los roles y de los discursos de cada uno de los integrantes del proceso de enseñanza y aprendizaje en el grado noveno de dicha institución.

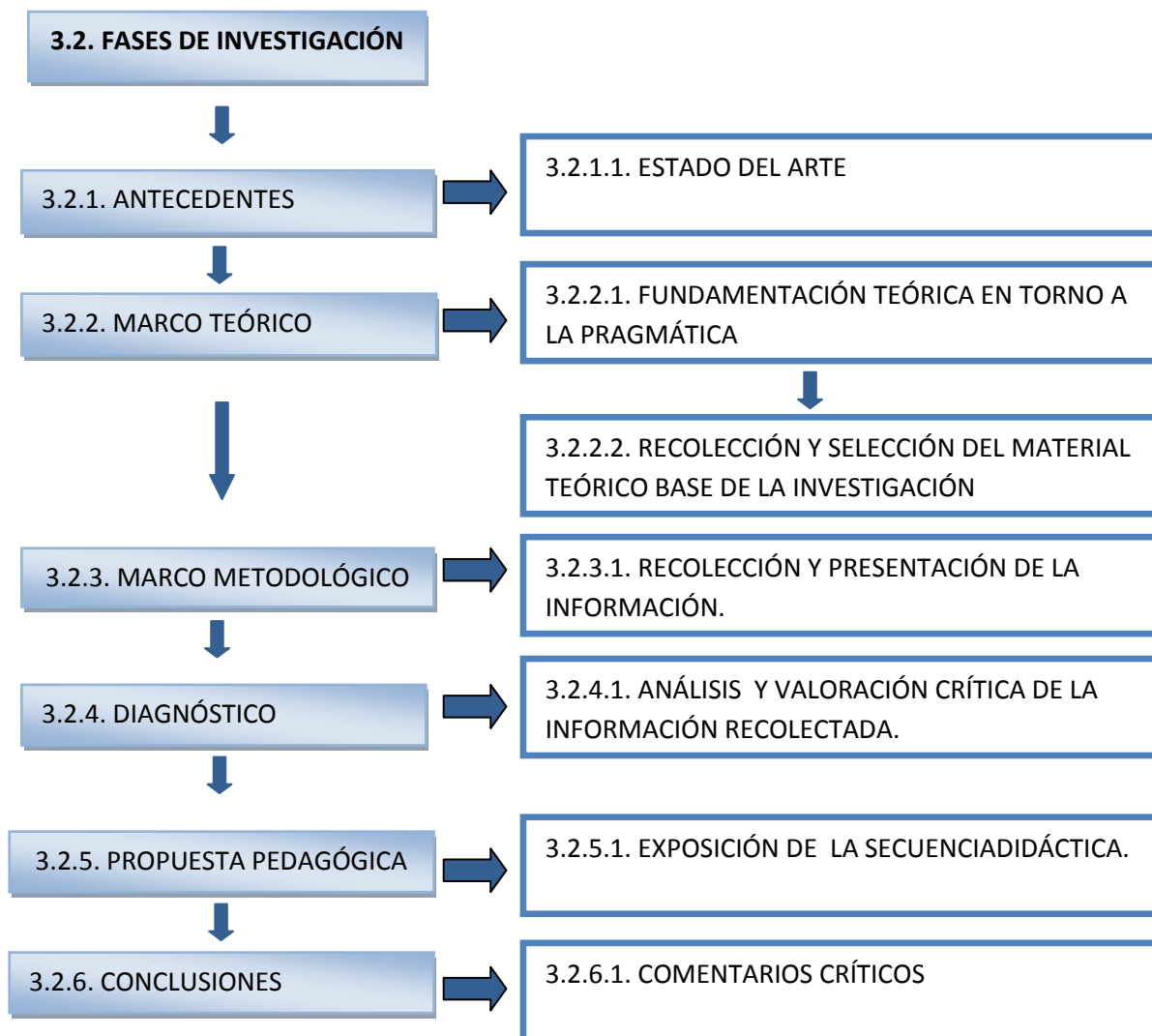
Para llevar a cabo el análisis se adopta una investigación de orden cualitativo puesto que el interés de este proyecto se sustenta básicamente en la interpretación comportamental de los sujetos actantes, indagando las posibles consecuencias que se generan en el ámbito académico, a partir de la ejecución de comportamientos que involucran actos de cortesía y descortesía durante la interacción verbal, esto con el fin de corroborar en qué medida la utilización

adecuada de actos corteses, contribuye en la adquisición del conocimiento y la sana interacción social.

### 3.2. Fases de investigación.

Las fases de investigación a partir de las cuales se articula el presente trabajo, se presentan a continuación mediante el siguiente esquema.

#### Esquema No. 6



### **3.2.1. Antecedentes**

#### **3.2.1.1. Estado del arte**

En este momento del trabajo, se realiza un acercamiento a los estudios que se han realizado en torno a la cortesía verbal, la cual además de ser objeto de estudio de lingüistas y teóricos, ha despertado el interés de estudiantes e investigadores que descubren en dichas actuaciones nuevas formas de acercarse a un fenómeno tan complejo como el lenguaje.

### **3.2.2. Marco teórico**

#### **3.2.2.1. Fundamentación teórica en torno a la pragmática.**

En esta fase, mediante el marco teórico se propende por un acercamiento a la pragmática, lo que constituye la base inicial del presente trabajo puesto que en este ítem se realiza una aproximación a una serie de teóricos que han contribuido al análisis y a la interpretación de la lengua en situaciones de comunicación, contextos, sujetos actantes e intenciones concretas, por lo que se busca a partir de sus propuestas dar origen a un análisis de la cortesía verbal desde el ámbito académico principalmente, a fin de tener en cuenta la influencia del contexto y en general de los factores extralingüísticos que en los actos de habla subyacen a partir de intencionalidades definidas, tanto en docentes como estudiantes de la institución educativa San Francisco de Asís.

### **3.2.2.2. Recolección y selección del material teórico base de la investigación.**

En este segundo momento del marco teórico, se seleccionan los autores que realizan aportes significativos en el análisis de los actos de cortesía que se manifiestan en el contexto educativo, por lo que sus postulados constituyen la base teórica fundamental para el análisis que se realiza en el presente trabajo.

Es preciso aclarar que son múltiples las miradas adoptadas, puesto que se trata de un análisis de la pluralidad lingüística y comportamental tanto de docentes como de estudiantes, lo que requiere un análisis exhaustivo desde diferentes perspectivas a fin de comprender con mayor claridad este fenómeno.

### **3.2.3. Marco metodológico**

#### **3.2.3.1. Recolección y presentación de la información**

La recolección de la información se lleva a cabo a partir de la observación de los actos de habla ejecutados, tanto por los docentes como por los estudiantes de grado noveno de la institución San Francisco de Asís, durante el desarrollo habitual de su proceso de enseñanza y aprendizaje.

El proceso de observación inicia desde momentos anteriores al ingreso al aula de clase, instantes que ponen en evidencia los actos de habla cotidianos que surge entre estudiantes y docentes de dicha institución, posteriormente al interior de salón de clase se analizan cada una de las intervenciones, reconociendo de esta manera comportamientos regularmente aceptados, además se da lugar a la opinión de los sujetos objeto de la presente investigación, mediante la realización de una encuesta que posibilita un reconocimiento del concepto que cada círculo lingüístico, estudiantes y profesores, tiene en torno a la cortesía; la recolección de

éste material de evidencia y otros registros de audio y video, constituyen la información seleccionada cuya finalidad es ser presentada en el presente trabajo como eje fundamental de la exploración realizada.

### **3.2.4. Diagnóstico**

#### **3.2.4.1. Análisis y valoración crítica de la información recolectada**

Después de recolectar la información durante el desarrollo de algunas sesiones pedagógicas implementadas por el maestro titular del área y tomando como base los soportes teóricos mencionados anteriormente, en esta etapa de la investigación se da lugar al análisis y valoración crítica de las diferentes interacciones verbales, con el fin de poner en evidencia en qué medida éstas afectan o potencializan los procesos de construcción del conocimiento al interior del contexto académico.

### **3.2.5. Propuesta pedagógica.**

#### **3.2.5.1. Exposición de la secuencia didáctica.**

Luego de realizar el respectivo análisis de las muestras recogidas en el campus de la institución educativa San Francisco de Asís, donde se evidencian los diferentes comportamientos lingüísticos de los sujetos actantes, se da lugar a la realización de una secuencia didáctica que permita a los docentes de cualquier centro educativo, reconocer en el uso de la cortesía verbal una estrategia lingüística que permita mejorar no sólo las relaciones con los estudiantes sino también los resultados académicos del grupo en el que lleva a cabo su proceso de enseñanza

y aprendizaje; por tal razón la secuencia didáctica que se propone, busca proporcionar herramientas a los profesores para que éstos favorezcan la creación de ambientes favorables en las aulas durante los procesos académicos.

### **3.2.6. Conclusiones**

#### **3.2.6.1. Comentarios críticos**

Con base en los análisis de las muestras recogidas y de acuerdo con los resultados obtenidos al final de la investigación, en este momento del trabajo se realizan las correspondientes conclusiones y reflexiones que arrojan dicho proceso. De esta manera se pueden realizar distinto tipo de valoraciones en torno a la pertinencia e importancia de los actos de habla que implican cortesía durante el desarrollo de procesos académicos, como también de las investigaciones que se realizan en pro del mejoramiento de procesos escolares.

### **3.3. Procedimiento metodológico**

Desde el inicio de la presente investigación, los intereses han estado enfocados en analizar el uso de la cortesía en contextos estrictamente académicos e interpretar en qué medida la ejecución de comportamientos corteses influyen en la construcción del conocimiento en ámbitos académicos. Por lo anterior, el procedimiento metodológico empleado en la presente pesquisa parte de un acercamiento teórico, que constituye las bases fundamentales para los posteriores análisis de los actos discursivos que tienen lugar en contextos concretos de la academia; posteriormente, se da inicio a la recolección de la información que representa el objeto de análisis y observación; dicha información posibilita la interpretación de actos comportamentales y lingüísticos que subyacen entre docentes y estudiantes.

La recolección de la información es enriquecida mediante muestras físicas como fotografías, videos y encuestas, que posibilitan la realización de análisis minuciosos en torno a la interacción verbal y kinética<sup>29</sup>.

### **3.4. Unidad de trabajo**

El presente trabajo está enfocado principalmente en el grado noveno de la institución educativa San Francisco de Asís, la cual es de naturaleza mixta y se encuentra conformado por dieciocho (18) estudiantes que oscilan entre los quince (15) y diecinueve (19) años de edad. El grupo se constituye básicamente por once (11) mujeres y ocho (8) hombres, cuyas condiciones socio-económicas son bajas, ya que por hacer parte de la zona rural de Pereira sus principales ocupaciones giran en torno a las labores agrícolas, lo cual se presenta como impedimento a la hora de llevar a cabo sus estudios acrecentando la imposibilidad de acceder a cargos públicos y empresariales que representen ingresos estables.

### **3.5. Unidad de análisis.**

Este proyecto se desarrolla en la Institución Educativa San Francisco de Asís, ubicada en el corregimiento de Arabia, municipio de Pereira Risaralda, cuya población académica cuenta con quinientos noventa (590) estudiantes, que constituyen veintitrés (23) niveles, los cuales van desde preescolar hasta grado once.

La principal fuente de ingreso de este corregimiento son la recolección de café y la ganadería, razón por la cual los jóvenes deben desempeñar estas labores como forma de subsistencia y al finalizar el bachillerato el desplazamiento a la ciudad representa la posibilidad de encontrar mejores oportunidades laborales.

---

<sup>29</sup> La kinética es el estudio de los gestos y las mímicas utilizadas como signos de comunicación ya sea por sí mismos o como acompañantes del lenguaje articulado. La palabra viene del griego kinesis “movimiento”, eso quiere decir que es el movimiento del cuerpo, movimiento del alma y de las emociones.

### **3.6. Instrumentos utilizados en recolección de la información.**

La recolección de la información, pertinente para el análisis de la cortesía verbal entre docentes y estudiantes se realiza utilizando los siguientes elementos:

**Material fotográfico:** las fotografías evidencian imágenes de estudiantes y docentes al momento de interactuar desde los diferentes roles.

**Videos:** los videos posibilitan la observación detenida de la cortesía que se maneja dentro del aula de clase, por parte de profesores y estudiantes.

**Encuestas:** Se realizaron dos tipos de encuestas, unas diseñadas para los docentes y las segundas dirigidas a la población estudiantil, atendiendo a la formación académica y cultural de cada grupo. Estas encuestas posibilitan un reconocimiento de las opiniones en torno a la cortesía verbal y la manera en que dicho comportamiento es empleado en el contexto académico.

### **3.7. Presentación general de la muestra**

A continuación se realiza la presentación de la muestra recolectada entre los docentes y estudiantes del grado noveno de la institución educativa San Francisco de Asís, inicialmente se exponen los formatos empleados en la realización de las encuestas ejecutadas tanto a docentes como a estudiantes, con el fin de realizar un reconocimiento del concepto de cortesía que manejan los integrantes de la institución, especialmente del grado noveno.



**Encuesta al docente.**

**Nombre:** \_\_\_\_\_

1. ¿Considera que la relación que establece en el aula de clase con sus estudiantes vincula comportamientos corteses?  
a) siempre    b) casi siempre    c) casi nunca    d) nunca
  
2. ¿Cree que la cortesía que usted emplea al dirigirse a sus estudiantes, influye en el aprendizaje de estos?  
a) Siempre    b) casi siempre    c) casi nunca    d) nunca
  
- 3) ¿Piensa que la cortesía verbal entre docentes y estudiantes es importante para construir el conocimiento?  
a) Siempre    b) casi siempre    c) casi nunca    d) nunca
  
- 4) ¿Es cortés la manera en que sus estudiantes se dirigen a usted?  
a) Siempre    b) casi siempre    c) casi nunca    d) nunca
  
- 5) ¿La cortesía verbal se enseña o se refuerza en los ámbitos académicos?  
a) Siempre    b) casi siempre    c) casi nunca    d) nunca
  
- 6) ¿Le interesa que sus estudiantes tengan una buena imagen suya?  
a) Siempre    b) casi siempre    c) casi nunca    d) nunca

**Encuesta al estudiante.**

**Nombre:** \_\_\_\_\_

1. ¿Considera que es cortés con sus semejantes?  
a) siempre   b) casi siempre   c) casi nunca   d) nunca
  
- 2) ¿Piensa que la relación que se establece en el aula de clase con sus compañeros, vincula comportamientos corteses?  
a) Siempre   b) casi siempre   c) casi nunca   d) nunca
  
- 3) ¿Cree que la manera en que sus profesores se dirigen a usted, influye en su proceso de aprendizaje?  
a) Siempre   b) casi siempre   c) casi nunca   d) nunca
  
- 4) ¿Le han inculcado modales corteses en su casa?  
a) Siempre   b) casi siempre   c) casi nunca   d) nunca
  
- 5) ¿Es cortés la manera en que sus profesores se dirigen a usted cuando están interactuando en el aula de clase?  
a) Siempre   b) casi siempre   c) casi nunca   d) nunca
  
- 6) ¿Le preocupa como es visto por lo demás debido a su forma de expresarse?  
a) Siempre   b) casi siempre   c) casi nunca   d) nunca

Los resultados obtenidos a través de la realización de las encuestas (véase anexos del 1 al 6) se analizarán en el siguiente capítulo con el fin de evidenciar que actos son catalogados como corteses o no corteses, tanto por los docentes como por los estudiantes y de esta manera indagar en torno al conocimiento que los mismos tienen en relación con la cortesía en los actos de habla.

Con el fin de realizar un análisis completo de la cortesía que se evidencia en los actos de habla que surgen en el contexto académico, la muestra recolectada vincula ejemplos extraídos de dos (2) videos (véase anexo No. 7) cuya transliteración se presenta a continuación:

**Ejemplo No. 3**

**Tabla No. 4**

MUESTRA #1

A: Buenos días.  
?: Buenos días (varios estudiantes)  
A: Se pueden sentar  
B: Diegooo sienteseeee  
B: Baje los pieees

**Ejemplo No. 4**

**Tabla No. 5**

MUESTRA # 2

B: Los que hacen falta me entregan por favor.  
?: Eh Carloss  
?: No parece  
?: No cuales

**Ejemplo No. 5**

**Tabla No. 6**

MUESTRA #3

B: yo no necesito que se terminen de leer el libro hoy o mañana, la idea es que lo hagamos bien.

B: ¡dime Jenny! ¡Jenny! Jennifer / ¿o sea que que?

?: Oe mona

?: No yaa // que si ahhh...

?: ¡Que china tan boba parece!

?: ¿Qué sí que?

**Ejemplo No. 6**

**Tabla No. 7**

MUESTRA # 4

B: Quedémonos en el salón.

C: Ah no profe la cafetería mejor / y los que se quieran quedar acá que se queden.

B: Pero usted no tiene pareja.

?: (Risa de varios estudiantes)

C: ¡No puedo leer solo!

?: Todos se acuerdan del Número

C: Vea profe Vargas y yo

C: ¡Eh pero pegame pues! que pasa

?: Ehhh No porque es que Sebastián me la arrancó

?: Esa bulla /// Esa bulla bobo

**Ejemplo No. 7****Tabla No. 8**

## MUESTRA # 5

- A: Muchachos buenos días.  
?: Buenas.  
?: Buenos días.  
?: Parecen pues.  
A: Muchachos nuevamente buenos días, por favor se acomodan.

**Ejemplo No. 8****Tabla No. 9**

## MUESTRA #6

- A: Santiago  
?: Oeeee  
A: Erika Alejandra  
?: Yo  
?: Morales  
?: Que

**Ejemplo No. 9****Tabla No. 10**

## Muestra # 7

- A: Ya muchachos se acomodan por favor / vamos a seguir.  
A: Listo muchachos por favor / me prestan atención acaaaaaaa me hacen el favor /// vamos hacer el ejercicio  
?: Jimmyyy y nosotros que no lo hicimos.  
?: Porque nosotros no vinimos.  
A: ahí esta todo muchachos.  
?: ahhhh bueno señor.

**Ejemplo No. 10****Tabla No. 11**

## Muestra # 8

- A: vamos hacer la solución de esto.  
?: De qué.  
?: Noooooooo / eeee que no dejan escuchar  
?: No sea metido  
?: Boba.  
A: 4 más 12 raíz de 16.  
?: Y si lo coloco menos.

**Ejemplo No.11****Tabla No. 12**

## Muestra # 9

- A: Bryan no no se me pare por favor /// cada quien se sienta en su puesto.  
?: Tavo venga.  
A: Bryan.  
?: Ya profee.

**Ejemplo No.12****Tabla No. 13**

## Muestra # 10

- ?: Esa es la respuesta.  
A: Sí.  
?: Venga ¿cuál es la respuesta?  
?: aaaaaaaaa aaaaaaaaaa.  
?: ¿Cómo te llamas?  
A: vea muchachos por favor se sientan // no venga / ustedes tienen las indicaciones se sientan por favor /// siéntense que yo los llamo y ahí ya hablamos que lo que hay ahí

Las transliteraciones y los datos recogidos en los formatos de encuestas presentadas con anterioridad, constituyen las bases principales para la realización del análisis que se llevará a cabo en el capítulo IV del presente trabajo tomando como base propuestas de los autores referidos a lo largo del capítulo II; se busca a partir de éste análisis, diseñar una secuencia didáctica modelo, que permita a los docentes articular las teorías relacionadas con la cortesía en contextos académicos, a fin de llevarlas a la práctica no sólo durante los procesos de enseñanza y aprendizaje, sino también en otros espacios de desenvolvimiento cotidiano y de esta manera, invitar a los estudiantes a reflexionar en torno a la importancia de la utilización de actos de habla corteses, en pos del favorecimiento no sólo del aprendizaje sino también de la adecuada interacción social.

## CAPITULO IV

### ANÁLISIS DE LOS ACTOS DE HABLA QUE IMPLICAN CORTESÍA Y DESCORTESÍA EN LOS ESTUDIANTES Y DOCENTES DE GRADO NOVENO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SAN FRANCISCO DE ASÍS.

La cortesía generalmente se concibe como el conjunto de normas reguladoras del comportamiento adecuado en las distintas sociedades, favoreciendo algunas formas de conducta y reprochando o censurando otras. Estas, de hecho, varían de una sociedad a otra. El tipo de cortesía que aquí interesa es la llamada cortesía lingüística o verbal, de la cual se ha interesado principalmente la pragmática y el análisis conversacional, por ser una interesante dimensión que afecta a las interacciones en general.

Cepeda v Poblete.





Con base en los postulados de Goffman, Catherine Kerbrat Orecchioni, George Lakoff y Brown y Levinson, en este capítulo se analiza el uso que se le dá a la cortesía verbal, en los actos de habla emitidos tanto por los docentes como por los estudiantes que integran el grado noveno de la institución educativa San Francisco de Asís.

En primera instancia, se muestran y se analizan los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a dieciocho (18) estudiantes, la cual consta de seis (6) preguntas.

**Tabla No. 14**

<b>Pregunta N. 1</b>				
<b>¿Considera que es cortés con sus semejantes?</b>				
<b>Respuestas:</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>
<b>Número de Estudiantes:</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>1</b>

Asumiendo la cortesía como una manifestación lingüística que pretende mantener una buena imagen entre quién emite los actos de habla y su interlocutor, en ésta primera pregunta se puede constatar que la mayoría de los jóvenes encuestados, no dan gran relevancia al hecho de alcanzar dichos fines, por el contrario demuestran que su intención comunicativa no se basa en el principio de imagen que exponían Brown y Levinson, la cual implica una serie de estrategias discursivas para no desvirtuar la imagen del otro; el estudiante se interesa en dar a conocer sus opiniones de manera espontánea, sin tener en cuenta la visión de

mundo de su interlocutor lo que puede ocasionar una confrontación de miradas y por ende altercados innecesarios.

**Tabla No. 15**

<b>Pregunta N. 2</b>				
<b>¿Piensa que la relación que se establece en el aula de clase con sus compañeros, vincula comportamientos corteses?</b>				
<b>Respuestas:</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>
<b>Número de Estudiantes:</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>2</b>

Mediante esta pregunta se demuestra que las relaciones personales que se entretienen en el aula de clase del grado noveno, no son basadas en el uso de actos de habla corteses entre sus participantes, se puede observar que la mayoría de los estudiantes consideran que existe poca integración de este tipo de estrategias discursivas en el aula y que por tanto no se hace evidente un equilibrio comunicacional, afirman que ningún estudiante es cortés en la mayoría de las interacciones que desarrolla con sus compañeros, por lo que suponen un desinterés por conservar una buena imagen de sus interlocutores como principio fundamental de la cortesía.

**Tabla No. 16**

<b>Pregunta N. 3</b>				
<b>¿Cree que la manera en que sus profesores se dirigen a usted, influye en su proceso de aprendizaje?</b>				
<b>Respuestas:</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>
<b>Número de Estudiantes:</b>	<b>13</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

La mayoría de los estudiantes piensan que la manera en que los docentes se dirigen a ellos al momento de interactuar con fines educativos, influye en gran medida en la adquisición de los conocimientos, reconocen además que el uso o no de la cortesía en la comunicación, especialmente en el contexto educativo, genera actos perlocutivos en los interlocutores que pueden variar gradualmente de manera positiva o negativa, de acuerdo con la afinidad que expresen frente a lo referido por el enunciante.

**Tabla No. 17**

<b>Pregunta N. 4</b>				
<b>¿Le han inculcado modales corteses en su casa?</b>				
<b>Respuestas:</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>
<b>Número de Estudiantes:</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>3</b>

De acuerdo con las respuestas a ésta pregunta, se reconoce algunos estudiantes no han recibido la orientación adecuada en sus hogares, que los incite a hacer uso de la cortesía verbal en los actos de habla cotidianos, se puede evidenciar claramente que en muchas ocasiones los padres de familia no consideran necesario enseñarle a sus hijos normas básicas de comportamiento ciudadano considerando que es deber de las instituciones educativas formarlos en este aspecto, por lo que se tiende a culpar y criticar la función de la escuela por este tipo de comportamientos descorteses.

**Tabla No. 18**

<b>Pregunta N. 5</b>				
<b>¿Es cortés la manera en que sus profesores se dirigen a usted cuando están interactuando en el aula de clase?</b>				
<b>Respuestas:</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>
<b>Número de Estudiantes:</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

Con estas respuestas se puede observar que un gran número de estudiantes opinan que sus profesores son corteses al momento de interactuar con fines educativos; de estas respuestas se puede inferir igualmente, que la mayoría de veces que se generan interacciones verbales, los maestros buscan mantener un coste elevado en beneficio de la imagen de sus alumnos.

**Tabla No. 19**

<b>Pregunta N. 6</b>				
<b>¿Le preocupa como es visto por lo demás debido a su forma de expresarse?</b>				
<b>Respuestas:</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>
<b>Número de Estudiantes:</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

De las respuestas obtenidas en ésta pregunta, se puede evidenciar que a la mayoría de los estudiantes les interesa lo que los demás piensan en relación con sus enunciados, haciendo evidente lo que mencionaban Brown y Levinson, de que toda persona consciente o inconscientemente tiende a querer perpetrar una buena imagen de sí mismo en sus interlocutores, aunque en muchas ocasiones manifiestan no interesarles la opinión de otros.

Los estudiantes tienden a fingir no importarles lo que piensen otros cuando están en grupo, la presión que ejerce en ellos querer ser personas autónomas e independientes que no se sujetan a las normas frente a sus compañeros, hace que los comportamientos que adoptan, entre ellos los lingüísticos, diverjan de los establecidos por la convención social, presuponiendo que esto implica originalidad y rebeldía frente a las normas corteses establecidas por las instituciones y demostrando que desconocen que la cortesía se manifiesta de formas distintas en los diferentes círculos lingüísticos.

Esta primera encuesta realizada a los estudiantes de grado once de la Institución educativa San Francisco de Asís, permite inferir que los alumnos reconocen la cortesía como mediadora de los actos comunicativos y como contribuyente de los procesos académicos, sin embargo también se constata mediante este análisis,

que dichos sujetos actantes desconocen las teorías concernientes a la cortesía verbal, razón que los imposibilita para reconocer que actos de habla que ejecutan entre sus compañeros, pese a discrepar con los utilizados por el cuerpo docente, también albergan cortesía cuya validez se consolida en su círculo lingüístico, es decir, en el uso que los estudiantes le dan a ésta dentro de los diferentes actos comunicativos que surgen en el aula de clase. La mayoría de los estudiantes encuestados expresan que generalmente no son corteses con sus semejantes, de igual manera manifiestan que en sus hogares no los han incitado a ser corteses con las personas con las cuales interactúan, pero lo cierto es que las actuaciones que ellos ejecutan incorporan normas de cortesía sin que ellos sean conscientes, razón por la cual se consideran fundamental invitar al reconocimiento de aspectos teóricos relacionados con la mismas, cuya manifestaciones se hacen evidentes mediante sus actos de habla.

A continuación se exponen las tablas con los resultados de las encuestas aplicadas a los cinco (5) docentes; a partir de ellas se analizan las opiniones de los profesores en torno a la cortesía verbal y la función que estos consideran que se le da a dicho comportamiento dentro del contexto académico.

**Tabla No. 20**

<b>Pregunta N. 1</b>				
<b>¿Considera que la relación que establece en el aula de clase con sus estudiantes vincula comportamientos corteses?</b>				
<b>Respuestas:</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>
<b>Número de Docentes:</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Las respuestas a esta pregunta, demuestran que los niveles de acercamiento entre profesores y estudiantes son adecuados, puesto que los docentes encuestados consideran que sólo unas pocas veces, las relaciones que se generan entre ellos y sus alumnos no son corteses.

**Tabla No. 21**

<b>Pregunta N. 2</b>				
<b>¿Cree que la cortesía que usted emplea al dirigirse a sus estudiantes, influye en el aprendizaje de estos?</b>				
<b>Respuestas:</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>
<b>Número de Docentes:</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

De las respuestas a ésta pregunta, se puede deducir que los docentes reconocen el uso de la cortesía en los actos de habla generados en el aula de clase, como eje fundamental en los procesos de enseñanza y aprendizaje, puesto que un profesor que se preocupa por no desvirtuar la buena imagen de sus alumnos, procurará no dar lugar a los infortunios comunicativos que puedan afectar dicho proceso.

**Tabla No. 22**

<b>Pregunta N. 3</b>				
<b>¿Piensa que la cortesía verbal entre docentes y estudiantes es importante para construir el conocimiento?</b>				
<b>Respuestas:</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>
<b>Número de Docentes:</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Según lo expuesto por los docentes en ésta pregunta, no sólo son ellos los que deben hacer uso de la cortesía verbal en los actos de habla, según lo demuestran en sus repuestas, para que haya una construcción permanente de conocimientos en las aulas de clase, todos los sujetos actantes deben preocuparse por no menospreciar a sus interlocutores, ni hacerlos sentir mal con sus expresiones verbales, consideran que los actos de habla que se generan en las instituciones educativas, deben girar en pos de una armonía entre sus participantes.

**Tabla No. 23**

<b>Pregunta N. 4</b>				
<b>¿Es cortés la manera en que sus estudiantes se dirigen a usted?</b>				
<b>Respuestas:</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>
<b>Número de Docentes:</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>



La mayoría de los docentes encuestados, consideran que los estudiantes son, en algunas ocasiones, corteses cuando se dirigen a ellos, presuponen que éstos modifican sus actos lingüísticos atendiendo a sus interlocutores, por lo que las expresiones que emplean a la hora de establecer interacciones comunicativas con sus compañeros, no son las mismas que utilizan al referirse a sus maestros, demostrando de esta manera un reconocimiento de poder y estatus en los profesores que no ven reflejado en sus pares académicos y haciendo evidente que no sólo los estudiantes sino también los profesores, desconocen que las normas de cortesía pueden ser diferentes entre los sujetos actantes ya que esta responde a las necesidades del círculo lingüístico en la que se exprese.

**Tabla No. 24**

<b>Pregunta N. 5</b>				
<b>¿La cortesía verbal se enseña o se refuerza en los ámbitos académicos?</b>				
<b>Respuestas:</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>
<b>Número de Docentes:</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>

Según la respuesta ofrecida por los docentes, la cortesía verbal en la mayoría de las ocasiones, no se enseña ni se refuerza en los contextos académicos, puesto que es un tema que se presupone está implícito en el proceso educativo; los profesores en muchos casos sólo se dedican a impartir los contenidos disciplinares que les corresponde y dejan de lado la responsabilidad de hacer énfasis en dichos comportamientos, es por esto que en el presente trabajo

investigativo se propone una secuencia didáctica mediante la cual se invite al docente a repensar la importancia de la cortesía verbal en los ámbitos escolares.

**Tabla No. 25**

<b>Pregunta N. 6</b>				
<b>¿Le interesa que sus estudiantes tengan una buena imagen suya?</b>				
<b>Respuestas:</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>
<b>Número de Docentes:</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

La idea de que toda persona implícita o explícitamente busca generar una buena imagen de sí mismo ante los demás, se corrobora nuevamente con las repuestas otorgadas por los docentes frente a esta pregunta, puesto que todos opinan que es importante que los estudiantes tengan una buena imagen de éstos por ser mediadores entre el conocimiento y la cultura, lo que los constituye ejemplo válido para sus estudiantes.

Las encuestas realizadas nos permiten reconocer dos tipos de resultados, en primera instancia, se puede afirmar que desde la perspectiva de los docentes la cortesía, como ellos la reconocen, se presenta como un factor fundamental de sus comportamientos puesto que como maestros se presentan como ejemplo social frente al estudiantado, este resultado se constata no sólo a partir de las respuestas ofrecidas por los docentes mismos, sino también a través del análisis de las respuestas otorgadas por los estudiantes quienes a su vez permiten reconocer otro resultado, el cual se analiza en segunda instancia, teniendo en cuenta que a causa de factores de diversa índole manifiestan comportamientos opuestos a lo que el docente considera cortesía y a causa de estas actuaciones

consideran que el uso que hacen de normas corteses es mínimo e incluso nulo, pero lo cierto es que desconocen que sus actos verbales por disimiles que resulten frente a los empleados por los profesores, no resultan inadecuados o no corteses para su círculo lingüístico.

A continuación se analizan las muestras de los actos de habla tanto de docentes como estudiantes, realizados en diferentes interacciones comunicativas generadas en el aula de clase del grado noveno, estas muestras fueron analizadas a la luz de las teorías sobre cortesía, referidas en el capítulo II.

**Ejemplo No. 13**

**Tabla No. 26**

MUESTRA #1	
<b>A:</b>	Buenos días.
<b>?:</b>	Buenos días (varios estudiantes)
<b>A:</b>	Se pueden sentar
<b>B:</b>	Diegooo sienteseeee
<b>B:</b>	Baje los pieees

Mediante los enunciados anteriores se puede observar la manera en que la cortesía verbal es involucrada en los actos de habla de los estudiantes y docentes, al momento de interactuar en el aula de clase; el concepto de Imagen, abordado por Brown y Levinson se pone en manifiesto en los enunciados anteriores puesto que el docente hace uso de la cortesía verbal mediante una expresión socialmente convencionalizada como saludo en la sociedad actual como lo que busca presentarse como un ejemplo a seguir por los estudiantes, los cuales retribuyen dicha expresión cortés con el respectivo saludo inicial, demostrando de esta manera que el docente como líder del proceso educativo que se origina en el

salón de clase, puede incentivar desde el ejemplo a que los alumnos involucren expresiones de cortesía verbal en sus actos de habla, cuya ejecución eleve la imagen tanto de docentes como estudiantes en ésta interacción comunicativa.

A través de estos enunciados se hace perceptible que este proceso comunicativo está mediado por el uso de la cortesía, lo que contribuye a que el proceso académico y la interacción social se desarrollen en óptimas condiciones dentro del aula de clase sin embargo, también se pueden apreciar actos de habla donde la docente titular se impone ante un estudiante, para que éste modifique su actuar, lo que implica un acto descortés por parte de la maestra según lo referido por Lakoff, quién manifiesta que para que exista una interacción comunicativa equilibrada entre los hablantes, el emisor de los actos de habla no puede imponerse ante su destinatario para que éste no se sienta ofendido y no sienta que su imagen está siendo atacada.

El hecho que la docente quiera imponerse por medio de un acto de habla realizativo ante su estudiante, puede generar una ridiculización por parte de sus compañeros, lo cual podría generar una imagen negativa de dicho estudiante frente a sus compañeros de clase y así generar en él una respuesta que involucre actos de habla descorteses.

**Ejemplo No. 14**

**Tabla No. 27**

<b>MUESTRA # 2</b>	
<b>B:</b>	Los que hacen falta me entregan por favor.
<b>?:</b>	Eh Carloss
<b>?:</b>	No parece
<b>?:</b>	No cuales

En los actos de habla enunciados por los estudiantes participes de ésta interacción comunicativa, se hace uso de un lenguaje coloquial, los jóvenes optan por usar expresiones lexicales que carecen de significación convencionalizada, las cuales se han convertido con el paso del tiempo, en modales de comportamiento lingüístico en los contextos donde interactúan, debido al constante uso que hacen de dichos enunciados y se han adoptado como formas corteses implícitas, que se manifiestan sólo en el interior de sus acciones comunicativas.

Los enunciados realizados por los estudiantes desde una perspectiva sociocultural, no están asociadas a un acto cortés puesto que no son identificables como tal, para personas que no hagan uso de este tipo de expresiones verbales en sus contextos habituales, lo cual se puede asociar con lo referido por Katherine K. Orecchioni, quién alude que aunque la cortesía sí es de carácter universal, las manifestaciones lingüísticas no son las mismas para todas las sociedades y contextos, es así como los enunciados mencionados en la muestra número dos confirman lo expuesto por la autora, puesto que al ser analizados desde el plano lingüístico estandarizado de la comunidad docente, éstos enunciados carecen de sentido aunque hagan parte de las diversas formas expresivas que emergen entre los jóvenes. Estos enunciados son expresiones adquiridas mediante las prácticas sociales que establecen a diario los estudiantes y que han sido asumidas de forma positiva por ellos, al momento de generar interacciones comunicativas.

MUESTRA #3	
<b>B:</b>	no necesito que se terminen de leer el libro hoy o mañana, la idea es que lo hagamos bien.
<b>B:</b>	¡dime Jenny! ¡Jenny! Jennifer / ¿o sea que qué?
<b>?:</b>	Oe mona
<b>?:</b>	No yaa // que si ahhh...
<b>?:</b>	¡Que china tan boba parece!
<b>?:</b>	¿Qué sí que?

Los enunciados referidos anteriormente demuestran una descortesía verbal por parte de los estudiantes que los emiten, quienes luego de que la docente pidiera a una estudiante, que al parecer no le estaba prestando atención, que le refiera lo que ella estaba explicando, los estudiantes manifiestan de manera despectiva su descontento frente a la actuación de la estudiante interrogada, demostrando en estos actos de habla lo que refería el profesor Klaus Zimmermann, quién expresaba que para poder hablar de cortesía verbal, era necesario citar también la descortesía, Zimmermann expresa que en el discurso de los jóvenes en especial el de los hombres, se presenta un fenómeno inhabitual para la descortesía, puesto que éstos hacían uso de insultos en sus actos de habla, que al parecer eran sinónimo de descortesía para cualquier persona, pero que según las reacciones de los mismos jóvenes frente a tales enunciados, no representaban los resultados esperados, sino que por el contrario generaban amistad y estatus entre sus pares. Se demuestra entonces que los estudiantes enunciadores de los actos de habla referidos en la muestra dos, hacen uso de actos amenazadores de imagen que

dentro de su contexto interno en el aula de clase, no representan descortesía ni muestra de desprecio por la persona a la que se refieren, sino solidaridad lingüística.

El uso de estos enunciados por parte de los estudiantes, resalta una serie de contratos conversacionales que se adoptan en las relaciones que establecen con sus pares académicos, es así como una sucesión de palabras que se reiteran y que parecen insultantes es para ellos una constante comunicativa, lo cual se puede asociar a lo expuesto por Fraser, quién denomina a dichas acciones verbales “contratos conversacionales”, puesto que evidencian que los estudiantes establecen una relación intrínseca que está mediada por una serie de actos de habla que se efectúan en el momento de interactuar, actos en los que están implícitos amenazas de la imagen, como formas de expresión cortes propia de su contexto informal.

MUESTRA # 4	
<b>B:</b>	Quedémonos en el salón.
<b>C:</b>	Ah no profe la cafetería mejor / y los que se quieran quedar acá que se queden.
<b>B:</b>	Pero usted no tiene pareja.
<b>?:</b>	(Risa de varios estudiantes)
<b>C:</b>	¡No puedo leer solo!
<b>?:</b>	Todos se acuerdan del Número
<b>C:</b>	Vea profe Vargas y yo
<b>C:</b>	¡Eh pero pegame pues! que pasa
<b>?:</b>	Ehhh No porque es que Sebastián me la arrancó
<b>?:</b>	Esa bulla /// Esa bulla bobo

Los actos de habla producidos en la anterior muestra, permiten constatar las distintas concepciones sobre cortesía verbal que refería Katherine Orecchioni citada previamente, puesto que para la profesora, quién en la muestra aparece como B, el hecho de recordarle a un estudiante que no tenía pareja para realizar el ejercicio propuesto para la clase resulta un acto no amenazador de imagen, para el alumno al cual le refiere dicho enunciado y para sus compañeros, tal acto de habla representa un acto generador de pérdida de la imagen, en la medida que



suscita una ridiculización frente a sus compañeros manifestada por la risa de éstos.

En esta interacción comunicativa, los estudiantes por medio de los enunciados emitidos permiten constatar una clase de contratos conversacionales referidos por Fraser, los cuales se reflejan en las conversaciones que usan a diario los estudiantes, es así como los jóvenes adicionan a su léxico, una serie de variables lingüísticas no estándares para la comunidad docente al dirigirse a sus compañeros, variables que no tienen intención de ofender sino por el contrario fortalecer cada vez más los lazos de camaradería puesto que es evidente que ésta es una mediadora de las relaciones personales entre los estudiantes; según lo expuesto por George Lakoff, permiten un acercamiento beneficioso en desarrollo de la cortesía en las interacciones comunicativas ya que los alumnos, según lo analizado en su comportamiento lingüístico, lo que buscan es reforzar cada vez más las relaciones entre los integrantes de su círculo.

### Ejemplo No. 17

### Tabla No. 30

MUESTRA # 5	
A:	Muchachos buenos días.
?:	Buenas.
?:	Buenos días.
?:	Parecen pues.
A:	Muchachos nuevamente buenos días, por favor se acomodan.

Los enunciados referidos entre docente y estudiantes, manifiestan actos de cortesía por parte de todos los participantes de dicha interacción comunicativa, puesto que

se asume una conducta de respeto entre los sujetos actantes, gesto que representa una valoración a la imagen de los interlocutores, quienes a partir de una secuencia de saludos armonizan el proceso de enseñanza y aprendizaje, así mismo se evidencia que los estudiantes conservan modales que denotan respeto frente a sus profesores, demostrando de esa manera que lo expuesto por María V. Escandell cuando menciona que los jóvenes desde muy pequeños reconocen niveles como estatus y nivel académico para modificar sus actos de habla.

En los anteriores enunciados se puede observar que tanto la docente como los estudiantes asumen los postulados expresados por Brown y Levinson frente a la imagen positiva, puesto que en dichos actos de habla, prima el deseo de usar expresiones que realcen la imagen de los interlocutores, buscando de esa manera una adecuada interacción comunicativa.

**Ejemplo No. 18**

**Tabla No. 31**

<b>MUESTRA #6</b>	
<b>A:</b>	Santiago
<b>?:</b>	Oeeee
<b>A:</b>	Erika Alejandra
<b>?:</b>	Yo
<b>?:</b>	Morales
<b>?:</b>	Que

En los enunciados expuestos anteriormente se puede evidenciar que solamente una estudiante responde de manera cortés, según las convenciones sociales establecidas para el contexto educativo, cuando la profesora realiza el llamado de asistencia momentos antes de iniciar la sesión pedagógica, demostrando lo

expuesto por Zimmermann, cuando afirma que las mujeres tienden a usar menos expresiones descorteses al momento de interactuar y que los alumnos no miden sus actos de habla con base a sus interlocutores, sino que mantienen las mismas expresiones verbales que usan cuando interactúan con sus compañeros.

De los enunciados expuestos, se puede analizar también un deseo de los jóvenes por desvirtuar la imagen de la profesora, puesto que según los postulados de Brown y Levinson, los hablantes deben usar estrategias que eleven la imagen de su interlocutor, ya que para ellos el verdadero sentido de la interacción comunicativa está basado en las buenas relaciones personales de los hablantes.

**Ejemplo No. 19**

**Tabla No. 32**

<b>Muestra # 7</b>	
<b>A:</b>	Ya muchachos se acomodan por favor / vamos a seguir.
<b>A:</b>	Listo muchachos por favor / me prestan atención acaaaaaaa me hacen el favor /// vamos hacer el ejercicio
<b>?:</b>	Jimmyyy y nosotros que no lo hicimos.
<b>?:</b>	Porque nosotros no vinimos.
<b>A:</b>	ahí esta todo muchachos.
<b>?:</b>	ahhhh bueno señor.

De esta interacción comunicativa se puede analizar que el docente hace uso de expresiones corteses al momento de referirse a los estudiantes, el hecho de pedir el favor para que los jóvenes se acomodan en sus sillas para poder iniciar con la explicación de la temática, genera un ambiente propicio para la interacción comunicativa en pos del conocimiento, de igual manera se evidencia que los

estudiantes en respuesta a los actos corteses, hacen uso de expresiones como bueno señor que elevan la imagen del docente, demostrando de esa manera que los maestros en muchas ocasiones sí son responsables de que los alumnos implementen la cortesía verbal en sus actos de habla, puesto que un profesor que es cortés con sus estudiantes transmite por medio del ejemplo la implementación de dichos comportamientos lingüísticos.

Según el concepto de imagen abordado por Brown y Levinson, los hablantes de la lengua deben usar estrategias discursivas que eleven la imagen de sus interlocutores, es por esto que todo docente debe implementar actos de habla en los cuales sus estudiantes puedan reconocer respeto y solidaridad. Es importante recordar también, que para Lakoff es fundamental que los hablantes no se impongan ante sus interlocutores y que se generen opciones al momento de interactuar, elementos que deben tener en cuenta los profesores cuando estén interactuando en las aulas de clase, ya que un docente que no salude al ingresar genera son perlocuciones negativas por parte de sus estudiantes.

**Ejemplo No. 20**

**Tabla No. 33**

<b>Muestra # 8</b>	
<b>A:</b>	vamos hacer la solución de esto.
<b>?:</b>	De qué.
<b>?:</b>	Noooooooo / eeee que no dejan escuchar
<b>?:</b>	No sea metido
<b>?:</b>	Boba.
<b>A:</b>	4 más 12 raíz de 16.
<b>?:</b>	Y si lo coloco menos.

De los enunciados referidos en esta muestra se pueden evidenciar actos de habla que involucran expresiones descorteses que desprestigian la imagen de las personas a las cuales se les atribuyen, para el docente resulta incomodo escuchar éste tipo de respuestas cuando propone solucionar un ejercicio y tal como se ha mencionado en análisis anteriores, cuando los estudiantes utilizan expresiones coloquiales para referirse a sus pares académicos, dichos actos no representan una ofensa para sus compañeros debido a que han creado contratos comunicacionales que han sido convencionalizados tal y como lo refería Fraser, pero cuando dichos actos de habla son emitidos con intención de responder a una persona que no hace parte de dicho círculo lingüístico, en éste caso el profesor, las perlocuciones que se generan en torno a lo enunciado son diferentes, por lo que resulta fundamental explicar a los estudiantes que aunque la cortesía verbal no es equivalente en todas las sociedades y contextos, es fundamental respetar el concepto de filiación que propone Diana Bravo, quién refiere que en contraste con la universalidad de lo cortés y lo no cortés, cada persona según la forma de expresarse y comportarse, manifiesta la manera en que quiere que sus interlocutores lo aprecien, es fundamental entonces explicar a los estudiantes que de la misma manera en que una persona realiza sus actos de habla, es como quiere ser tratada lingüísticamente por los demás.

**Ejemplo No. 21**

**Tabla No. 34**

<b>Muestra # 9</b>	
<b>A:</b>	Bryan no no se me pare por favor /// cada quien se sienta en su puesto.
<b>?:</b>	Tavo venga.
<b>A:</b>	Bryan.
<b>?:</b>	Ya profee.

En la mayoría de enunciados analizados hasta el momento, los docentes han hecho un buen uso de las estrategias discursivas para referirse a los estudiantes en pro de generar interacciones comunicativas acordes al proceso de enseñanza y aprendizaje, es por eso importante resaltar que los profesores que hacen parte del grado noveno de la educación educativa San Francisco de Asís, son corteses cuando emiten enunciados para referirse a los estudiantes, sin embargo, en contraste a esto y en concordancia con el concepto de filiación presentado por Diana Bravo, los estudiantes en muchas ocasiones no reconocen que de la manera en que una persona se dirige a sus interlocutores, es la misma como quiere que se refieran a ella, y en oposición al concepto ya explicitado, hacen uso de expresiones que resultan amenazantes para los docentes.

En la muestra No. 9 se puede observar que de manera cortés el profesor le pide a su estudiante que permanezca en su silla y éste en contraste, le contesta de manera grosera. Es por eso fundamental enseñar y reforzar en las aulas de clase los conceptos que refieren a la cortesía verbal como mediadora entre los actantes de la lengua, para que los estudiantes los comprendan y los involucren en sus actos de habla, de igual manera es importante recordarles que la cortesía verbal es una manifestación lingüística que está presente en todos los actos de habla y que el buen uso de ésta, puede ser el inicio para solucionar los problemas que se presentan en los salones de clase.

Muestra # 10	
?:	Esa es la respuesta.
A:	Sí.
?:	Venga ¿cuál es la respuesta?
?:	aaaaaaaaa aaaaaaaaaaa.
?:	¿Cómo te llamas?
A:	vea muchachos por favor se sientan // no venga / ustedes tienen las indicaciones se sientan por favor /// siéntense que yo los llamo y ahí ya hablamos que lo que hay ahí

Del ejemplo anterior se puede analizar un buen uso de la cortesía verbal por parte del docente, el cual de manera reiterativa y pidiendo el favor, le dice a sus estudiantes que se sienten en sus respectivas sillas, demostrando así que los estudiantes no prestan atención a los actos de habla realizativos que éste propone, la perlocución generada en los estudiantes es inadecuada ya que siguen parados por el aula omitiendo las instrucciones del docente.

Los actos de habla realizados en ésta interacción comunicativa por parte de los estudiantes, demuestran el deseo de desprestigiar la imagen de un estudiante que luego que el profesor diera respuesta a una pregunta que le hace otro alumno, éste pregunta inmediatamente lo mismo que el profesor ya había contestado, demostrando así que los estudiantes no pretenden reforzar lazos de camaradería entre sus pares tal y como lo refería Lakoff, quién manifiesta que para que una interacción comunicativa sea equilibrada, se debe enunciar en pro de reforzar los lazos de camaradería. De igual manera el concepto abordado por Brown y

Levinson que todo hablante debe procurar por que la imagen de sus interlocutores no sea amenazada, en estos enunciados se pasa por alto.

Tanto docentes como estudiantes reconocen la importancia de la cortesía verbal, pero el uso que dichos integrantes del campo académico hacen de la misma varía en gran medida, por lo que resulta de gran importancia invitar a la revaloración de conceptos, que la reivindiquen como eje fundamental en la construcción de saberes y en la interacción amena entre sujetos actantes.

Teniendo en cuenta lo expuesto con anterioridad, en el siguiente capítulo se propone un modelo de secuencia didáctica que posibilite tanto a docentes como estudiantes, un acercamiento a los conceptos básicos en torno a la cortesía verbal en pos del fortalecimiento de normas que mejoren no sólo la adquisición de los conocimientos, sino también las relaciones interpersonales.



## CAPÍTULO V

### SECUENCIA DIDÁCTICA

Las secuencias didácticas pueden pensarse tomando como eje los contenidos, las actividades o los objetivos, pero, cualquiera sea el caso, siempre han de estar imbricados estos elementos de modo tal que se sostengan unos sobre otros, y sean coherentes con las reales necesidades de los procesos de enseñanza – aprendizaje.

Bixio, C.



En el tejido de las nuevas sociedades de conocimiento, la educación se reconoce como la causa principal del progreso y de los avances que conocemos como desarrollo. Para que esto se logre a cabalidad entre los entes implicados en el proceso de enseñanza y aprendizaje, es urgente fortalecer regularmente los métodos educativos que se implementan en las aulas de clase, puesto que estos métodos son los que constituyen la base sobre la cual los docentes deben orientar las secuencias escolares en los diferentes centros educativos.

En concordancia con lo mencionado, el Ministerio de Educación Nacional entrega a los educadores y a las comunidades educativas del país documentos tales como los "Lineamientos Curriculares"<sup>30</sup>, que en cumplimiento del artículo 78 de la Ley 115 de 1994, constituyen puntos de apoyo y de orientación general frente al postulado de la Ley que nos invita a entender el currículo como " (...) un conjunto de criterios, planes de estudio, programas, metodologías y procesos que contribuyen a la formación integral y a la construcción de la identidad cultural nacional, regional y local (...)"

Los lineamientos que han de generar procesos de reflexión, análisis crítico y ajustes progresivos por parte de los maestros, las comunidades educativas y los investigadores educativos, hacen posible el diseño de secuencias didácticas como la que se expone a continuación, la cual permite la construcción elaborada de modos pedagógicos, mediante los cuales el docente aborda varios temas en relación con los procesos de la comunicación y en especial con la cortesía verbal manifestada en los diferentes actos de habla que subyacen en el contexto educativo.

---

<sup>30</sup> Son las orientaciones epistemológicas, pedagógicas y curriculares que define el MEN colombiano, con el apoyo de la comunidad académica educativa para apoyar el proceso de fundamentación y planeación de las áreas obligatorias y fundamentales definidas por la Ley General de Educación en su artículo 23.

La secuencia didáctica es entendida entonces como una ruta de acciones, diseñada para alcanzar los propósitos de enseñanza y aprendizaje, una opción para la organización y sistematicidad de la intervención del docente en el aula de clase, en tanto que permite la revisión y reflexión del quehacer didáctico del maestro, buscando plantear criterios que le permitan tomar decisiones en la reconstrucción y diseños de situaciones de enseñanza y reforzamiento de la cortesía verbal, como una manifestación lingüística capaz de moldear las interacciones comunicativas de los sujetos usuarios de la lengua.

Por lo anterior, como propuesta pedagógica del presente trabajo, se propone una secuencia didáctica modelo que gira en torno a los siguientes componentes.

ÁREA: Humanidades.

Teniendo en cuenta que la cortesía verbal hace parte de las manifestaciones del lenguaje que más influyen en las relaciones interpersonales, se considera idóneo realizar una secuencia didáctica desde el campo de las humanidades, puesto que es ésta el área responsable del estudio del comportamiento humano desde sus diferentes esferas. Se propende por una secuencia didáctica en la que la cortesía verbal sea analizada como un fenómeno que se encuentra inmerso en los diferentes actos humanos, haciendo principal énfasis en el lenguaje como único medio de comunicación.

ASIGNATURA: Lengua Castellana.

Se sugiere que ésta secuencia didáctica se trabaje desde la asignatura de lengua castellana, puesto que en esta asignatura se aborda el lenguaje como eje fundamental para la comunicación, así mismo se recomienda tener en cuenta los lineamientos curriculares de lengua castellana, el proyecto educativo institucional y el plan de estudios que docentes y directivos hayan decidido implementar en su

respectiva institución; es importante recordar que cada docente de acuerdo con el contexto y las necesidades de los estudiantes, puede implementar el número de sesiones pedagógicas que considere necesarias, así mismo los referentes teóricos pueden variar de acuerdo con la metodología que el docente adopte.

**ESTÁNDAR BÁSICO DE COMPETENCIA:** Ética de la comunicación.

De acuerdo con los estándares básicos de competencias de lenguaje, se hace especial énfasis en la ética de la comunicación, por ser éste un componente fundamental en la consolidación de seres participativos desde una visión crítica y autónoma, seres que encuentren en las aulas de clase, por medio de la comunicación y de la interacción pedagógica, interlocutores válidos capaces de transformar las diversas esferas del saber, a partir de actos de habla que involucren la cortesía verbal.

**COMPETENCIA:**

Uno de los fines del Ministerio de Educación Nacional colombiano, ha sido la implementación de una Educación con Calidad, de acuerdo con este precepto es importante que los estudiantes sean sujetos críticos que aprendan a reconocer por medio de las estrategias del lenguaje, los procesos que involucran los diversos actos comunicativos, así como las distintas interpretaciones de los diferentes discursos sociales, los cuales les permita ser seres autónomos capaces de reconocer desde el lenguaje diversas posturas ideológicas. Según lo referido, a continuación se presenta la competencia a desarrollar en la presente secuencia didáctica.

Reflexiono en forma crítica acerca de los actos comunicativos y explico los componentes del proceso de comunicación, con énfasis en los agentes, los discursos, los contextos y el funcionamiento de la lengua, en tanto sistema de signos, símbolos y reglas de uso.

La elaboración de logros en los procesos de enseñanza y aprendizaje, comprenden un modelo pedagógico que refleja los propósitos, metas y aspiraciones a alcanzar por el estudiante, desde el punto de vista cognitivo e instrumental en un aspecto específico del saber, así mismo los indicadores de logros son los niveles de dominio que permiten observar a los docentes, la adquisición e interiorización que han hecho los estudiantes de los logros propuestos anticipatoriamente durante el proceso educativo. De acuerdo con lo expuesto, a continuación se presentan el logro y los indicadores de logros propuestos para el desarrollo de la secuencia didáctica.

#### LOGRO:

- Reconocer el uso de la cortesía verbal en los diferentes actos de habla, teniendo en cuenta factores circundantes como estatus, poder, nivel socio-económico entre otros factores que influyen de forma determinante en dichas interacciones.

#### INDICADORES DE LOGRO:

- Explico el proceso de comunicación y doy cuenta de los aspectos e individuos que intervienen en su dinámica.
- Entiendo la cortesía como una de las manifestaciones simbólicas producto del lenguaje y la caracterizo en las diferentes expresiones comunicativas.
- Reconozco la cortesía verbal, como eje fundamental para las buenas relaciones interpersonales entre los usuarios de la lengua.

## SABERES:

Los procesos educativos más que contribuir en la adquisición de conocimientos específicos en diversas áreas del saber, deben incluir métodos calificados que permitan que los estudiantes sean sujetos integrales capaces de interactuar con sus semejantes en diversos contextos sociales, por lo tanto todo proceso de enseñanza y aprendizaje debe proyectar resultados cognoscitivos, procedimentales y actitudinales los cuales se representan consecutivamente de la siguiente manera; saber conocer: son los aprendizajes esperados en los estudiantes desde el punto de vista cognitivo, representa el saber a alcanzar, los conocimientos que deben asimilar, todo lo que deben conocer. El saber hacer: representa las habilidades que deben alcanzar los estudiantes, lo práctico, la actividad ejecutora, lo conductual o comportamental, su actuar, todo lo que deben saber hacer y por último, el saber ser que está representado por los valores morales y ciudadanos, es el componente afectivo y motivacional de su personalidad. Lo anterior se propone atendiendo el precepto que todo sujeto debe desarrollarse no sólo cognoscitivamente, sino también potencializar las habilidades que humanicen su interactuar con sus semejantes.

- SABER CONOCER: El concepto de cortesía verbal y sus diferentes usos en el aula de clase.
- SABER HACER: Reconocimiento y aplicación de los elementos que hacen parte de la cortesía verbal, como mediadora de la interacción comunicativa.
- SABER SER: Escucho y respeto las opiniones, pido la palabra para expresarme, velo por no desprestigiar a mis semejantes por medio de actos de habla y soy responsable con trabajos y actividades.

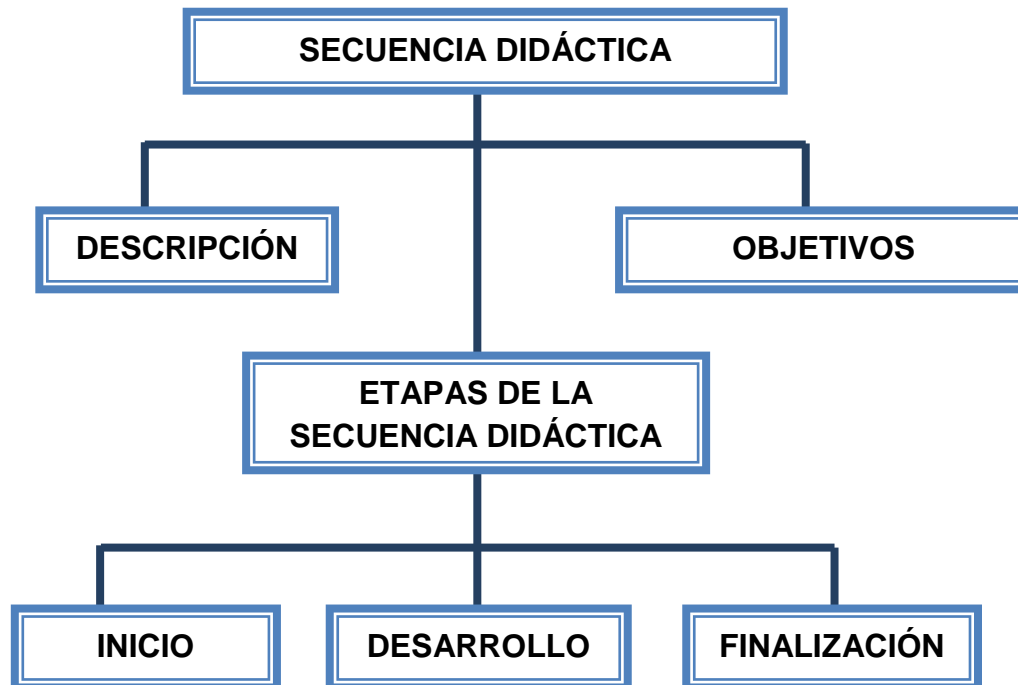
## EVALUACIÓN:

La evaluación en los procesos de enseñanza y aprendizaje es quizás la fase más importante del proceso educativo, puesto que pretende reconocer los diversos saberes alcanzados por los estudiantes en el transcurso de dicha interacción educativa, es por eso importante que el docente más que preocuparse por que sus estudiantes sepan explicitar los saberes cognoscitivos trabajados en clase, debe procurar por que éstos involucren dichos saberes de manera integral, es decir, que sepan aplicarlos en su vida diaria para que sean la base de sus interacciones personales, por eso se sugiere una evaluación cualitativa que esté enfocada en el desarrollo integral del estudiante, más que en su conocimiento disciplinar.

- El estudiante se evaluará de manera integral dependiendo de su desempeño y trabajo en clase.
- Se tendrá en cuenta actitud, interés, participación, responsabilidad y orden en los trabajos presentados.
- Se evaluará de manera oral y escrita, el manejo de los diferentes conceptos abordados en cada sesión pedagógica.

## SECUENCIA DIDÁCTICA<sup>31</sup>

### Esquema No. 7



### DESCRIPCIÓN

Realizar una secuencia didáctica modelo enfocada en la cortesía verbal, como manifestación lingüística mediadora entre los sujetos que hacen uso de la lengua, en este caso, orientada a estudiantes del grado noveno de la institución educativa San Francisco de Asís.

---

<sup>31</sup> Se entiende por secuencia didáctica una serie ordenada de actividades relacionadas entre sí. Esta serie de actividades, que pretende enseñar un conjunto determinado de contenidos, puede constituir una tarea, una lección completa o una parte de ésta. Según las características de las actividades y la función que desempeñan, se puede identificar diversas fases en una secuencia didáctica: presentación, comprensión, práctica y transferencia. Centro Virtual Cervantes © Instituto Cervantes, 1997-2012. [cvc@cervantes.es](mailto:cvc@cervantes.es)



## OBJETIVOS

- Reconocer la cortesía verbal como eje fundamental en las interacciones comunicativas.
- Hacer uso de la cortesía verbal en los actos de habla que se generan en el aula de clase, además de otros contextos.
- Mejorar las relaciones personales entre docentes y estudiantes durante el proceso de enseñanza y aprendizaje.

### **5.1. Etapas de la secuencia.**

#### 5.1.1 INICIO.

Esta primera etapa busca introducir los estudiantes en los procesos de la comunicación, se propende una provocación frente al tema que los motive a conocer los diferentes medios comunicativos, especialmente los actos de habla y las diferentes estrategias discursivas que son usadas por el hombre para interactuar con sus semejantes. La intención del maestro debe ser la de inducir a los estudiantes hacia los referentes teóricos de manera interesante, que no resulte fatigante la adquisición de dichos conceptos, sino que se maneja desde ámbitos donde el estudiante sienta que lo teórico, se puede asimilar con su realidad inmediata.

#### 5.1.2. DESARROLLO.

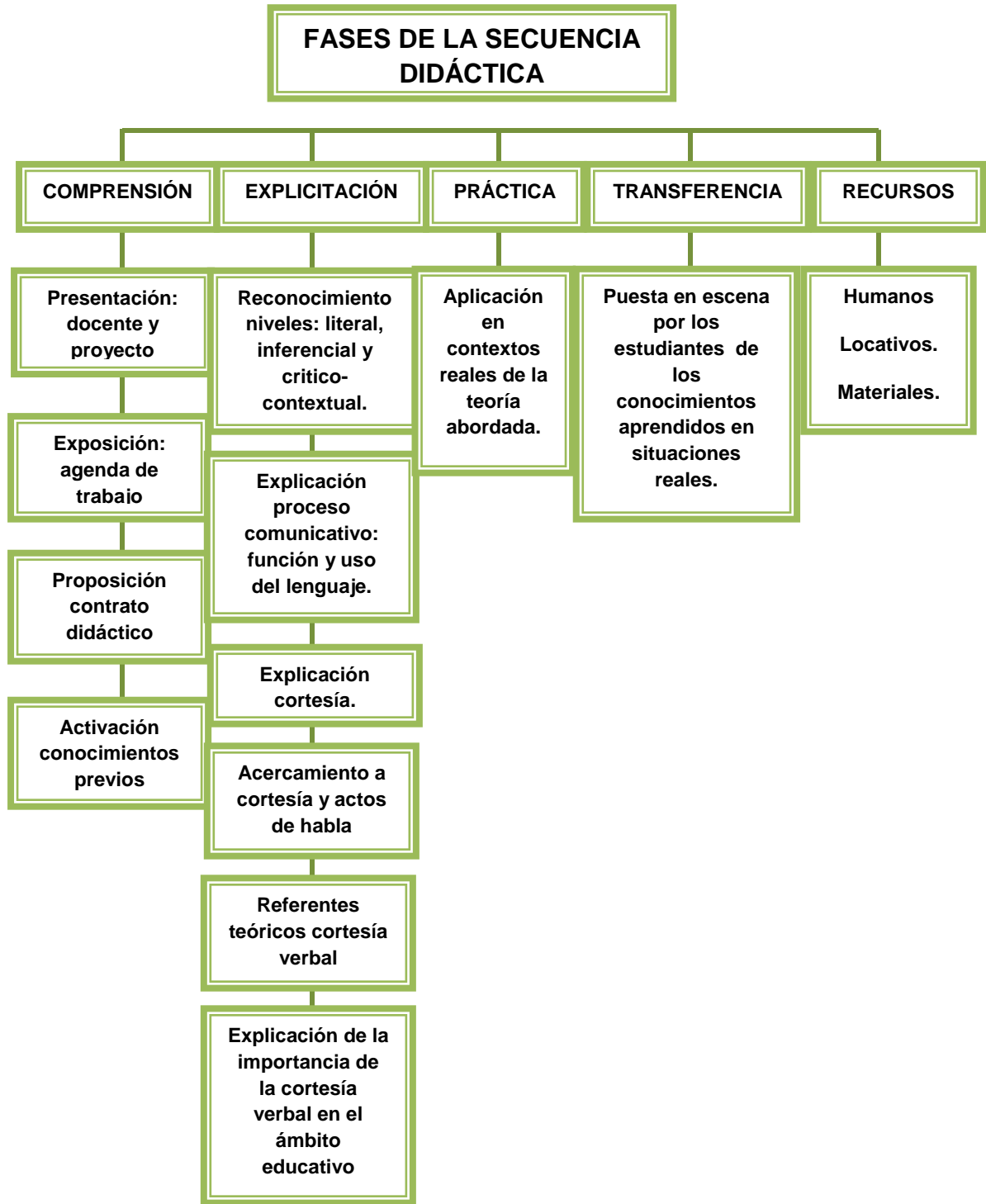
Esta etapa se realiza el acercamiento a algunos enfoques teóricos que dan explicación a los procesos de la comunicación y a las principales teorías de la cortesía. Se recomiendan los postulados de Brown y Levinson, Lakoff y Katherine Kerbrat Orecchioni, porque en ellos se pueden evidenciar los principales

referentes teóricos de la cortesía verbal que resultan pertinentes para la temática a usar en ésta secuencia didáctica.

### 5.1.3. FINALIZACIÓN.

En la fase de finalización se proponen diversas actividades escolares, mediante las cuales los estudiantes puedan reconocer y aplicar los saberes adquiridos en la secuencia didáctica, puesto que se considera que una parte esencial del proceso de enseñanza y aprendizaje, es la práctica que los estudiantes pueden hacer de los saberes aprendidos durante el proceso educativo, ya que lo que se pretende es que los alumnos estén en capacidad de aplicar dichos conocimientos en contextos reales, en los cuales se expliciten los actos de habla de manera espontánea.

## Esquema No. 8



## **5.2. Fases de la secuencia.**

### **5.2.1. DE COMPRENSIÓN.**

#### **5.2.1.1. Presentación del docente y del proyecto.**

Éste primer acercamiento del docente a los estudiantes, es fundamental para que las interacciones comunicativas que se susciten en adelante sean fructíferas, puesto que es en la presentación del proyecto es donde el profesor debe seducir a los estudiantes para que éstos se sientan atraídos por el trabajo que se les propone, es importante recordar que la secuencia didáctica gira en torno a la cortesía verbal, razón por la cual se debe ser muy cuidadoso en la manera en que se dirige a los estudiantes, así mismo es prudente mantener una buena presentación física, ya que los jóvenes en muchas ocasiones se guían por el vestuario para definir condiciones de estatus y poder socio-económico; niveles que según expresaba María V. Escandell, los chicos saben interpretar a conveniencia para adecuar sus expresiones verbales.

#### **5.2.1.2. Exposición de la agenda de trabajo.**

Como se mencionaba en el anterior ítem, el profesor debe persuadir a los estudiantes para que éstos se sientan interesados en el trabajo que se les propone, por ello se les sugiere a los docentes que vayan a hacer uso de ésta secuencia didáctica, que empleen de actividades que además de ser teóricas resulten también lúdicas para los alumnos, puesto que los jóvenes tienden a perder el interés por las clases fácilmente cuando éstas se tornan monótonas, es importante recordarle al estudiante que los saberes que va a adquirir en el transcurso de las sesiones, son conocimientos que le van a servir para su vida diaria, hay que explicar enfáticamente que la temática que se piensa abordar, no

es simplemente con el fin de cumplir un currículo, por el contrario, debe permitírsele al estudiante que reconozca por sí mismo la importancia que tiene la cortesía en los actos de habla.

Desde la exposición misma de la agenda de trabajo, el docente puede reconocer el uso de expresiones corteses en los actos de habla de los estudiantes, en la medida que éstos vayan dando sus opiniones frente a la temática que se les presenta, de ese modo el profesor puede ir evidenciando las necesidades académicas del grupo y a sí mismo ir implementando estrategias que le permitan mejorar dichas falencias.

Es importante que el docente prepare una agenda de trabajo para cada sesión pedagógica, en la cual explicita las actividades a realizar, además de las adiciones o cambios que haya que hacerle al trabajo, debido a las diferentes circunstancias que se pueden generar al momento de llevar a cabo las respectivas sesiones pedagógicas.

#### 5.2.1.3. Proposición del contrato didáctico.

El cumplimiento del contrato didáctico por parte de los estudiantes y docentes en las aulas de clase, representa la existencia de la cortesía no solamente desde los actos lingüísticos, sino también desde lo comportamental, puesto que el uso de éstas prácticas lo que pretenden lograr es que los participantes del proceso de enseñanza y aprendizaje, valoren la imagen de sus interlocutores y así mismo dejen una buena imagen propia en los demás. El contrato didáctico puede ser flexible, es decir, el docente sugiere las acciones que, a su parecer, pueden resultar ofensivas para los participantes de dichas sesiones pedagógicas y en consenso con los estudiantes, pueden elegir cuales prácticas son las más acordes para que el ambiente de las clases esté basado en el respeto y en la participación; esto bajo el supuesto que mencionaba Katherine Kerbrat Orecchioni, de que la

cortesía verbal sólo puede ser analizada dentro de las mismas sociedades, en este caso desde el aula de clase. El contrato didáctico se entrega a cada estudiante con el fin de ser analizado de manera general, en él se especifican las normas comportamentales mínimas que permiten una buena interacción en el aula de clase.

#### 5.2.1.4. Activación de los conocimientos previos.

La activación de los conocimientos previos que los alumnos poseen en torno a las temáticas que se abordarán, ofrece un diagnóstico fundamental que le permitirá al docente reconocer el nivel conceptual en el cual se encuentran los estudiantes, por esto es importante que dicho proceso se haga de manera lúdica y dinámica, para que los estudiantes sean lo más participativos posible. La activación de los saberes previos es un factor que puede indicar las necesidades conceptuales y actitudinales de los integrantes de cada grupo, es por eso que se deja a disposición de cada docente la elección de dinámicas en las que se puedan evidenciar actos de cortesía y que paralelamente permitan el abordaje de las teorías que se proponen en cada sesión. Es importante recordar también que la activación de conocimientos previos es una actividad que debe realizarse cada vez que se vayan a abordar temáticas nuevas, ya que no sólo permiten al estudiante llegar al conocimiento por medio de la asociación de ideas, sino que también otorgan al docente información con respecto a la participación y aceptación de los estudiantes frente al tema a desarrollar.

## 5.2.2. EXPLICITACIÓN.

### 5.2.2.1. Reconocimiento de los niveles literal, inferencial y crítico-contextual de los procesos de la comunicación.

La activación de saberes previos, permite identificar los conocimientos que los estudiantes tienen sobre los procesos de la comunicación y la importancia de la cortesía verbal, como manifestación intermedia en los actos de habla que posibilita mejores relaciones comunicativas, es importante entonces potencializar los niveles literal, inferencial y crítico contextual, puesto que éstos generan un mayor grado argumentativo en los alumnos; del nivel literal se proyecta que los estudiantes sepan explicitar lo que leen de un texto que aborde los procesos comunicativos, de lo inferencial se pretende que los alumnos sepan anticipar los conceptos a exponer, basados en los conceptos ya expuestos y analizados en clase y del nivel crítico contextual se espera que los jóvenes de acuerdo con su contexto inmediato, puedan dar opiniones entorno a las teorías de la comunicación y la cortesía verbal. Según el reconocimiento conceptual que el docente haga de los saberes previos de los alumnos, puede elegir los referentes teóricos que crea convenientes para llevar a cabo el proceso, es importante que la transmisión de los referentes teóricos se haga de manera dinámica mediante actividades que integren teoría y práctica de forma permanente.

### 5.2.2.2. Explicación del proceso comunicativo, función y características del lenguaje mediante el uso de mapas conceptuales.

El uso de mapas conceptuales genera el aprendizaje significativo, es por ello que se sugiere explicar el proceso comunicativo, la función y las características del lenguaje desde éste recurso pedagógico, puesto que son conceptos fundamentales que no se pueden aprender memorísticamente, es decir, lo que se

busca es que el estudiante apropie lo que se expone por medio de asociaciones mentales, que le permitan hacer referencia a los conceptos en cualquier momento de su vida y no que lo recuerden por un momento para posteriormente desecharlo; es preciso reconocer entonces que el uso de mapas conceptuales es una herramienta que logra influir de manera positiva en los alumnos. En éste caso resulta fundamental que los jóvenes apropien dichos conceptos de manera permanente, para que así puedan hacer un buen uso de los actos comunicativos.

#### 5.2.2.3. Explicitación de la cortesía en los procesos de la comunicación.

Aunque los procesos de la comunicación han sido enfocados principalmente en los actos de habla, es pertinente referir a los estudiantes los diferentes medios expresivos que el hombre ha usado para comunicarse, de igual manera es necesario explicar que la cortesía verbal abarca también actos extralingüísticos, que aunque no constituyen objeto de análisis en éste trabajo, resulta oportuno resaltarlos de manera general. Es necesario que el profesor según las necesidades del grupo, implemente actividades lúdicas que permitan evidenciar las distintas expresiones corteses en los actos comunicativos extraverbales.

Se le sugiere al docente seleccionar el fragmento de una película donde se observen diversas manifestaciones del lenguaje, en las cuales se puedan analizar las diferentes maneras expresivas y la forma como se puede reconocer la cortesía desde éstos ámbitos, es importante permitirle a los estudiantes, que sean éstos quienes reconozcan las acciones corteses en el transcurso de la actividad, para que de esa manera descubran que la cortesía es un fenómeno que también hace parte del lenguaje no articulado.



#### 5.2.2.4. Exposición referente a la cortesía verbal en los actos de habla.

La cortesía verbal en los actos de habla como se ha venido expresando a lo largo de éste trabajo y con base en los postulados teóricos referidos en el capítulo II, es una manifestación lingüística sobre la cual se cimantan las interacciones verbales, es decir, no existe ningún acto de habla que no lleve consigo una reacción cortés, sea ésta negativa o positiva, es por esto importante explicar a los estudiantes que además de reconocer las diferentes funciones, características del lenguaje y procesos de la comunicación, deben encontrar en la cortesía verbal una estrategia lingüística que puede mejorar las relaciones comunicativas de los usuarios de la lengua.

Se invita al docente que además de las actividades que considere pertinentes de acuerdo con el desarrollo de las sesiones y del avance de los estudiantes, que en la explicitación de ésta temática, utilice fragmentos de obras literarias donde sea fácil el reconocimiento de la descortesía verbal entre los personajes y a su vez las consecuencias acarreadas por dicha descortesía, se recomiendan fragmentos del Quijote de la Mancha, donde la descortesía en los actos de habla del Quijote , eran la causa de muchos de sus males tal como se ejemplifica a continuación:

“Mas como pocas veces o nunca viene el bien puro y sencillo, sin ser acompañado o seguido de algún mal que le turbe o sobresalte, quiso nuestra ventura, o quizá las maldiciones que el moro á su hija habia echado, que siempre se han de temer de cualquier padre que sean, quiso digo, que estando ya engolfados, y siendo ya casi pasadas tres horas de la noche, yendo con la vela tendida de alto abajo, frenillados los remos, porque el próspero viento nos quitaba del trabajo de haberlos menester, con la luz de la luna que claramente resplandecia, vimos cerca de nosotros un bajel redondo que con todas las velas tendidas, llevando un poco á orza el timon, delante de nosotros atravesaba, y esto tan cerca, que nos fué forzoso amainar por no embestirle, y ellos asimesmo hicieron fuerza de timon para darnos lugar que pasásemos. Habíanse puesto á bordo del bajel á preguntarnos quien éramos, y adonde navegábamos, y de donde veniamos; pero por preguntamos esto en lengua

francesa, dijo nuestro renegado: Ninguno responda, porque estos sin duda son cosarios franceses que hacen á toda ropa. Por este advertimiento ninguno respondió palabra, y habiendo pasado un poco delante, que ya el bajel quedaba á sotavento, de improviso soltaron dos piezas de artillería, y á lo que parecia, ambas venian con cadenas, porque con una cortaron nuestro árbol por el medio, y dieron con él y con la vela en la mar, y al momento disparando otra pieza, vino á dar la bala en mitad de nuestra barca de modo que la abrió toda, sin hacer otro mal alguno; pero como nosotros nos vimos ir á fondo, comenzamos todos á grandes voces á pedir socorro, y á rogar á los del bajel que nos acogiesen porque nos anegábamos. Amainaron entonces, y echando el esquife, ó barca á la mar, entraron en él hasta doce franceses bien armados con sus arcabuces y cuerdas encendidas, y así llegaron junto al nuestro, y viendo cuan pocos éramos, y como el bajel se hundia, nos recogieron, diciendo que por haber usado la descortesía de no respondelles, nos habia sucedido aquello. Nuestro renegado tomó el cofre de las riquezas de Zorayda, y dió con él en la mar, sin que ninguno echase de ver en lo que hacia. En resolucion, todos pasamos con los franceses, los cuales despues de haberse informado de todo aquello que de nosotros saber quisieron, como si fueran nuestros capitales enemigos nos despojaron de todo cuanto teniamos, y á Zorayda le quitaron hasta los carcajes que traia en los piés; pero no me daba á mí tanta pesadumbre la que á Zorayda daban, como me la daba el temor que tenia, de que habían de pasar del quitar de las riquísimas y preciosas joyas, al quitar de la joya que mas valia y ella mas estimaba; pero los deseos de aquella gente no se estienden á mas que al dinero, y desto<sup>32</sup>

#### 5.2.2.5. Referentes teóricos de cortesía verbal.

Para dar explicación a este ítem, es necesario que el docente haga referencia del concepto de imagen que manifestaron Brown y Levinson, en el cual explicitan que todo hablante busca estrategias para elevar la imagen de su interlocutor, esto debido a que hay actos de habla donde lo que se busca es ofender al destinatario tal como lo refería Zimmermann, cuando menciona que hay actos de habla que se

---

<sup>32</sup> Fragmento tomado de, Don Quijo de la Mancha, primera parte XLI (5 de 6). Edición electrónica.

conocen como insultos y su única función es atacar la imagen del interlocutor, esto en conocimiento de la descortesía intencional usada en algunas interacciones comunicativas.

Luego de hacer un ligero abordaje a ésta teoría, es importante exponer los conceptos referidos por Diana Bravo en relación con el concepto de autonomía, el cual se refiere a la apreciación que tiene el sujeto de sí mismo y que tienen los demás sobre él y el concepto de afiliación que son todos los hechos con los cuales una persona expresa cómo quiere verse y ser vista por los demás coparticipantes en el medio social; resulta pertinente desarrollar dichos conceptos, puesto que ofrecen herramientas analíticas que permiten explicitar la cortesía en los actos de habla y de igual manera es importante que éstos supuestos teóricos se analicen con claridad, para que los estudiantes reconozcan que el concepto de cortesía verbal no es igual para todas las sociedades como lo manifestaba Katherine Kerbrat Orecchioni, sino que en contraste con una universalidad, existen constantes sociales y lingüísticas que se repiten en la mayoría de los colectivos.

#### 5.2.2.6. Explicación en torno a la importancia de la cortesía verbal en las interacciones educativas y cotidianas.

Para dar finalización a la fase de explicitación, es necesario que el docente refiera la importancia de implementar actos de habla corteses en las interacciones comunicativas, de modo que las relaciones personales de los participantes en el proceso de enseñanza y aprendizaje se base en la socialización de saberes.

Por eso es fundamental que el profesor explique y analice los postulados expuestos por Lakoff, los cuales expresan que para que existan actos de habla equilibrados, los participantes en las interacciones comunicativas no deben imponerse ante sus interlocutores, deben ofrecer opciones y tratar de reforzar los lazos de camaradería, prácticas que al ser desarrolladas por los estudiantes en las

aulas de clase, les brindarán opciones de encaminar mejores relaciones comunicativas

Teniendo en cuenta que la función del presente modelo de secuencia didáctica, es afianzar la cortesía verbal en los actos de habla que se generan en las aulas de clase, en esta faceta el docente debe hacer especial énfasis en el reconocimiento de dichas expresiones en las interacciones comunicativas, de tal manera que el estudiante reconozca por sí mismo, el uso que se hace de la cortesía verbal en el salón de clases.

Para explicitar ésta fase, además de las actividades que el docente desee implementar para los estudiantes, se le sugiere extraer algunos fragmentos visuales que demuestran la descortesía en el discurso televisivo de los dibujos animados: La Serie South Park<sup>33</sup>, donde los personajes realizan no sólo actos de habla descorteses, sino también comportamientos obscenos, los cuales generan perlocuciones negativas en los personajes interlocutores, para de esa manera demostrar lúdicamente, la importancia de la implementación de la cortesía verbal en las interacciones comunicativas que se generan en el contexto educativo y en la cotidianidad.

### 5.2.3. DE PRÁCTICA.

Esta etapa comprende la práctica de lo aprendido por los estudiantes en la fase de explicitación, por lo que reconocerán los procesos de comunicación y las diferentes perspectivas sobre cortesía verbal, este momento permite constatar al docente los procesos de asimilación e interiorización que obtuvieron los alumnos en el del desarrollo de la secuencia pedagógica.

---

<sup>33</sup> Basado en el trabajo, Descortesía en el Discurso Televisivo de los Dibujos Animados: La serie South Park SIGNES GREGORI CARMEN - Universitat de València

Para ésta fase, el profesor puede reconocer los conocimientos adquiridos por los estudiantes, por medio de actividades de tipo oral, como la realización de una historia encadenada que conlleve la participación de todos los estudiantes de la clase, en la cual el docente puede proponer un enunciado cualquiera y a partir de éste, los estudiantes deban realizar otros enunciados que involucren actos de cortesía y descortesía para así poder reconocer mediante dicha historia encadenada la importancia de la implementación de la cortesía verbal en los diferentes actos de habla. De igual manera el docente puede proponer a los estudiantes la realización de grabaciones caseras donde se evidencien actos de cortesía y descortesía, para luego ser analizadas en el transcurso de las sesiones pedagógicas.

#### 5.2.4. DE TRANSFERENCIA.

La transferencia en la secuencia didáctica, es quizá una de las etapas más importantes en dicho proceso, puesto que es el momento donde el docente puede reconocer en los estudiantes los saberes trabajados en el transcurso del proyecto, de ésta fase se puede concluir si la metodología empleada por el profesor fue la adecuada, de igual manera se puede inferir si la cantidad de sesiones pedagógicas y los referentes teóricos fueron acordes para el tipo de población trabajada, por eso, ésta secuencia didáctica pretende ser sólo un modelo, que sirva de guía al docente que desee reconocer y reforzar la importancia de la cortesía verbal, en las interacciones comunicativas generadas por sus estudiantes en el aula de clase.

Por eso y para concluir con la secuencia didáctica, el docente debe proponer la elaboración de talleres, textos narrativos y representaciones orales, por medio de las cuales los estudiantes den cuenta de las diferentes expresiones corteses que

se generan en el contexto académico, en la cotidianidad y en algunos textos literarios como medio de análisis de los actos de habla entre personajes, los cuales permitan al profesor evaluar los saberes adquiridos por los alumnos en el transcurso del proceso académico. Aunque se deja a criterio del docente elegir las actividades que considere pertinentes para el desarrollo de ésta fase.

A continuación sugerimos algunas actividades que pueden ser útiles en el reconocimiento de lo aprendido por los estudiantes:

- Diseñar una historieta animada, en la cual se evidencien actos corteses y descorteses entre los personajes y la manera como el uso de la cortesía verbal, genera actos perlocutivos positivos y negativos en los personajes.
- Realizar una obra de teatro por grupos para exponer en clase, en la cual se muestren dos versiones de una misma historia, es decir, una primera versión que involucre actos de cortesía verbal y otra que se base en la descortesía, donde sea posible evidenciar las diferentes perlocuciones de los personajes.

### 5.3. RECURSOS.

Es importante que cada estudiante tenga acceso a los materiales que se usen para la realización de las sesiones, puesto que la ausencia de dicho material pedagógico puede causar distracción y pérdida de interés por parte del estudiante que no lo tenga, es importante hacer uso de equipos audiovisuales que llamen la atención de los estudiantes, no es recomendable realizar siempre clases magistrales, por eso es importante que el docente de acuerdo con las posibilidades logísticas y económicas de los estudiantes, proponga acciones que

sean accequibles para ellos, las cuales incluyan la realización de actividades que se puedan desarrollar con el uso de materiales reciclables y otros elementos que no representen mayores recursos económicos, para concientizar también en relación con la conservación del medio ambiente.

#### 5.4. RESPONSABLE.

- Docente encargado.

## CONCLUSIONES.

- Es importante resaltar que el análisis desarrollado en este trabajo, demuestra que el uso de la cortesía verbal en los actos de habla de los docentes y estudiantes de grado noveno de la institución educativa San Francisco de Asís, es influyente en la construcción del conocimiento que se genera en dicha institución educativa, debido a que el uso de ésta, genera ambientes sanos que permiten interactuar en pos del conocimiento.
- Aunque los estudiantes reconocen que la cortesía verbal es un recurso que suscita buenas interacciones comunicativas entre quienes la usan, el resultado que se puede observar desde el análisis recogido en este trabajo, demuestra que los alumnos en muchas ocasiones no aplican lo que manifiestan con anterioridad, puesto que al interactuar en el aula de clase con sus compañeros, se pueden reconocer expresiones descorteses que desprestigian la imagen de los interlocutores.
- Reconocer que la cortesía verbal es una manifestación lingüística que no es interpretada de manera similar para todas las sociedades y contextos, es un hecho fundamental para tratar de comprender las nuevas expresiones verbales que son usadas por los estudiantes para referirse a sus pares académicos, expresiones que dentro de éstos contextos-escolares no significan descortesía ni son motivo de discordia, sino que por el contrario son representación de amistad y aceptación.



- Es importante enseñar y reforzar los conceptos referentes a la cortesía verbal, como elemento fundamental en los procesos de la comunicación, para que los estudiantes los reconozcan e integren en los actos de habla que producen en las aulas de clase, ya que gran porcentaje de las interacciones verbales que se generan en dichos espacios, están basadas en la descortesía.
- La cortesía verbal se impone como uno de los mecanismos que lingüísticamente regulan las relaciones comunicativas entre los sujetos de la sociedad, su misión es mediar entre los hombres y el lenguaje.
- Resulta fundamental implementar estrategias pedagógicas que faciliten el reconocimiento y uso de la cortesía verbal en los actos de habla de los estudiantes, estrategias que les sirvan para mejorar sus relaciones personales y comunicativas en pos de crear seres autónomos capaces de mantener buenas interacciones verbales en cualquier contexto
- La realización de la secuencia didáctica modelo propuesta en éste trabajo, resulta una ayuda relevante para los docentes que estén interesados en enseñar y reforzar las teorías concernientes a la cortesía verbal, puesto que ésta se basa en una propuesta didáctico-pedagógica, que busca que el estudiante mediante ejercicios lúdicos interiorice y asimile, la importancia que representa la cortesía verbal en los actos de habla que son emitidos en diversos contextos

- Debemos recurrir a la cortesía para recuperar de alguna manera los fines educativos, no podemos seguir proporcionando espacios para la discordia en las aulas de clase, en contraste hemos asumido el rol de facilitadores pedagógicos para un proceso de significación en los estudiantes, tenemos que ser conscientes que nuestra labor es la única que de alguna manera, forma personas para engrosar las diversas filas sociales
- En un mundo donde todo va tan rápido, donde todo puede ser posible, donde los hablantes son cada vez más complejos, inusuales y ambiguos, es necesario ver en la pragmática y en especial en la cortesía verbal, un buen inicio para lograr acuerdos comunicacionales que permitan no sólo la adquisición de nuevos saberes, sino también la integración de habilidades lingüísticas, que posibiliten a los sujetos usuarios de la lengua mejorar sus relaciones interpersonales.

## BIBLIOGRAFÍA

BRAVO, Diana, Briz Antonio, Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español, Editorial Ariel Lingüística, Barcelona, 2004.

BRAVO, Diana, Estudios de la (des) cortesía en español, Editorial Dunken, Buenos Aires, 2005.

BRAVO, Diana. *Cortesía lingüística y comunicación en español*. Editorial Dunken. Buenos Aires, 2004.

BROWN, P. y Levinson, *Politeness. some universals in language usage*. Cambridge: University Press. S.C. 1987.

ESCANDELL, María Vitoria, Introducción a la pragmática, Editorial Ariel, S.A. Barcelona, 1996.

FRÍAS, Conde Xavier, Introducción a la pragmática. Lanua. Revista Philologica Romanica, 2001

ZIMMERMANN, K. Constitución de la identidad y anticortesía verbal entre jóvenes masculinos hablantes de español. 2002

## ANEXOS

### Anexo No. 1.

---

Universidad Tecnológica de Pereira

Análisis de la cortesía verbal, en los actos de habla entre docente y estudiante  
en la construcción del conocimiento.

Encuesta al docente.

Nombre: Jhon Jairo Idarraga Orozco

1. ¿Considera que la relación que establece en el aula de clase con  
sus estudiantes vincula comportamientos corteses?

a) siempre b) casi siempre c) casi nunca d) nunca

2. ¿Cree que la cortesía que usted emplea al dirigirse a sus estudiantes, influye en  
el aprendizaje de éstos?

a) Siempre b) casi siempre c) casi nunca d) nunca

3) ¿Piensa que la cortesía verbal entre docentes y estudiantes es importante para  
construir el conocimiento?

a) Siempre b) casi siempre c) casi nunca d) nunca

4) ¿Es cortés la manera en que sus estudiantes se dirigen a usted?

a) Siempre b) casi siempre c) casi nunca d) nunca

5) ¿La cortesía verbal se enseña o se refuerza en los ámbitos académicos?

a) Siempre  b) casi siempre c) casi nunca d) nunca

6) ¿Le interesa que sus estudiantes tengan una buena imagen suya?

a) Siempre b) casi siempre c) casi nunca d) nunca

Anexo No. 2.

Universidad Tecnológica de Pereira

Análisis de la cortesía verbal, en los actos de habla entre docente y estudiante  
en la construcción del conocimiento.

Encuesta al docente.

Nombre: Jesus Maria Blandón

1. ¿Considera que la relación que establece en el aula de clase con sus estudiantes vincula comportamientos corteses?

- a) siempre   b) casi siempre   c) casi nunca   d) nunca

2. ¿Cree que la cortesía que usted emplea al dirigirse a sus estudiantes, influye en el aprendizaje de éstos?

- a) Siempre   b) casi siempre   c) casi nunca   d) nunca

3) ¿Piensa que la cortesía verbal entre docentes y estudiantes es importante para construir el conocimiento?

- a) Siempre   b) casi siempre   c) casi nunca   d) nunca

4) ¿Es cortés la manera en que sus estudiantes se dirigen a usted?

- a) Siempre    b) casi siempre   c) casi nunca   d) nunca

5) ¿La cortesía verbal se enseña o se refuerza en los ámbitos académicos?

- a) Siempre   b) casi siempre    c) casi nunca   d) nunca

6) ¿Le interesa que sus estudiantes tengan una buena imagen suya?

- a) Siempre   b) casi siempre   c) casi nunca   d) nunca

Anexo No. 3.

Universidad Tecnológica de Pereira

Análisis de la cortesía verbal,  
en los actos de habla entre docente y estudiante  
en la construcción del conocimiento.

Encuesta al estudiante.

Nombre: Andrés Felipe Costo

1. ¿Considera que es cortés con sus semejantes?

a) siempre  b) casi siempre c) casi nunca d) nunca

2) ¿Piensa que la relación que se establece en el aula de clase con sus compañeros, vincula comportamientos corteses?

b) siempre  c) casi siempre d) casi nunca e) nunca

3) ¿Cree que la manera en que sus profesores se dirigen a usted, influye en su proceso de aprendizaje?

a) Siempre b) casi siempre c) casi nunca d) nunca

4) ¿Le han inculcado modales corteses en su casa?

a) Siempre b) casi siempre c) casi nunca d) nunca

5) ¿Es cortés la manera en que sus profesores se dirigen a usted cuando están interactuando en el aula de clase?

b) Siempre  c) casi siempre d) casi nunca e) nunca

6) ¿Le preocupa como es visto por lo demás debido a su forma de expresarse?

a) Siempre b) casi siempre c) casi nunca d) nunca

Anexo No. 4.

---

Universidad Tecnológica de Pereira

Análisis de la cortesía verbal,  
en los actos de habla entre docente y estudiante  
en la construcción del conocimiento.

Encuesta al estudiante.

Nombre: Andrés Felipe Tamayo

- 1) ¿Considera que es cortés con sus semejantes?  
a) siempre   b) casi siempre    c) casi nunca   d) nunca
  
- 2) ¿Piensa que la relación que se establece en el aula de clase con sus compañeros, vincula comportamientos corteses?  
a) siempre   b) casi siempre    c) casi nunca   d) nunca
  
- 3) ¿Cree que la manera en que sus profesores se dirigen a usted, influye en su proceso de aprendizaje?  
 a) Siempre   b) casi siempre   c) casi nunca   d) nunca
  
- 4) ¿Le han inculcado modales corteses en su casa?  
a) Siempre   b) casi siempre   c) casi nunca    d) nunca
  
- 5) ¿Es cortés la manera en que sus profesores se dirigen a usted cuando están interactuando en el aula de clase?  
a) Siempre    b) casi siempre   c) casi nunca   d) nunca
  
- 6) ¿Le preocupa como es visto por lo demás debido a su forma de expresarse?  
a) Siempre   b) casi siempre    c) casi nunca   d) nunca

Anexo No. 5.

Universidad Tecnológica de Pereira

Análisis de la cortesía verbal, en los actos de habla entre docente y estudiante  
en la construcción del conocimiento.

Encuesta al docente.

Nombre: Gloria Liliana Franco Acevedo

1. ¿Considera que la relación que establece en el aula de clase con sus estudiantes vincula comportamientos corteses?  
a) siempre  b) casi siempre c) casi nunca d) nunca
  
2. ¿Cree que la cortesía que usted emplea al dirigirse a sus estudiantes, influye en el aprendizaje de éstos?  
 a) Siempre b) casi siempre c) casi nunca d) nunca
  
- 3) ¿Piensa que la cortesía verbal entre docentes y estudiantes es importante para construir el conocimiento?  
 a) Siempre b) casi siempre c) casi nunca d) nunca
  
- 4) ¿Es cortés la manera en que sus estudiantes se dirigen a usted?  
a) Siempre  b) casi siempre c) casi nunca d) nunca
  
- 5) ¿La cortesía verbal se enseña o se refuerza en los ámbitos académicos?  
a) Siempre b) casi siempre  c) casi nunca d) nunca
  
- 6) ¿Le interesa que sus estudiantes tengan una buena imagen suya?  
 a) Siempre b) casi siempre c) casi nunca d) nunca



Anexo No. 6.

Universidad Tecnológica de Pereira

Análisis de la cortesía verbal,  
en los actos de habla entre docente y estudiante  
en la construcción del conocimiento.

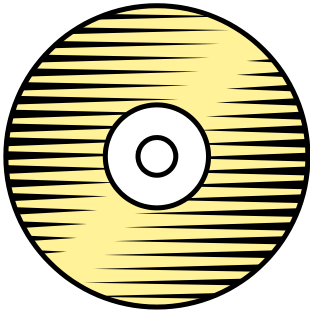
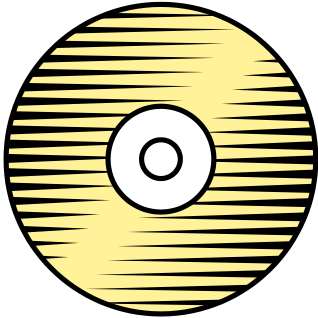
Encuesta al estudiante.

Nombre: Erika Cardozo

1. ¿Considera que es cortés con sus semejantes?  
a) siempre   b) casi siempre    c) casi nunca   d) nunca
  
- 2) ¿Piensa que la relación que se establece en el aula de clase con sus compañeros, vincula comportamientos corteses?  
b) siempre   b) casi siempre    c) casi nunca   d) nunca
  
- 3) ¿Cree que la manera en que sus profesores se dirigen a usted, influye en su proceso de aprendizaje?  
 a) Siempre   b) casi siempre   c) casi nunca   d) nunca
  
- 4) ¿Le han inculcado modales corteses en su casa?  
a) Siempre   b) casi siempre    c) casi nunca   d) nunca
  
- 5) ¿Es cortés la manera en que sus profesores se dirigen a usted cuando están interactuando en el aula de clase?  
 a) Siempre   b) casi siempre   c) casi nunca   d) nunca
  
- 6) ¿Le preocupa como es visto por lo demás debido a su forma de expresarse?  
b) Siempre    c) casi siempre   c) casi nunca   d) nunca

Anexo No. 7

Videos 1 y 2



Anexo No. 8

Anexo A.



Anexo B.



Anexo C.



Anexo D.





Anexo E.



Anexo F.

