

Las formas de tratamiento referenciales a choferes de ómnibus en Santiago de Cuba, una vía de interpretación sociolingüística

Alejandro Arturo Ramos Banteurt

Los grupos socioculturales, al crear una red de interacciones mediante los usos lingüísticos empleados en su comunicación, aprovechan recursos con los que se reflejan diversos valores sociopragmáticos. Entre ellos utilizan aquellos que manifiestan designación y referencia y que, al interpretarse en el sistema de tratamiento nominal, evidencian el entrecruzamiento de los vínculos familiares, amorosos o sociales con los que se interactúa, y otros que revelan particularidades socioculturales y el modo en que influyen en el léxico popular (del Monte, 1982; Callejas, 1983, 1988 y Bestard, 2000). En este sentido, los comportamientos de esos grupos se enmarcan de formas que reflejan barreras funcionales, jerarquía, coexistencia de valores enfrentados generacionalmente o la distribución de la autoridad.

Puede afirmarse, por tanto, que estos grupos sociales muestran situaciones de convivencias en espacios comunicativos con una producción diversa de ejemplos conversacionales para su interpretación pragmlingüística. Esta manifestación sociocultural contribuye a revelar características de determinado entorno social. Así, en La Habana existen estudios que atienden las formas nominales de los hablantes, tomando en cuenta la norma culta habanera y también el habla actual (Cuba y Hernández, 2001, 2003). En Villa Clara, Bermúdez y García describen fórmulas pronominales y nominales por los jóvenes en el tratamiento, y actualizan sobre los calificativos populares como patrón de cambio y evolución lógica importante.

Otras indagaciones en el oriente de Cuba expresan una labor continua en esta temática. Así, Iranzo *et al.* (2014) en

Guantánamo, describen formas de tratamiento nominales y pronominales en situaciones comunicativas reales, utilizadas en el habla de una comunidad guantanamera. En Santiago de Cuba, Causse y Bonne (2011) estudian autonomía y afiliación; Causse y Sánchez (2013) analizan sobre formas de tratamiento en conversaciones de contacto; Ramos (2017a, 2017b) investiga sobre el uso de hipocorísticos por los machacantes en las camionetas urbanas y acerca de macro-actos de habla por los machacantes en las camionetas. Por su parte, Hernández et al (2018) desarrollan un estudio de caso sobre la cortesía y actos de habla violentos en hablantes del Distrito José Martí Sur A y B.

Todos estos trabajos tienen en común que muestran como resultado el análisis y la descripción de los hechos particulares que se examinan, y que predomina el examen de actos de habla locutivos que evidencian estrategias basadas en la interacción poder/solidaridad; sin embargo, en ellos no se explotan suficientemente las potencialidades integradoras para la interpretación sociolingüística de los fenómenos.

Por su parte, Bestard (2006a, 2006b) publica un estudio sociolingüístico de las formas de tratamiento del habla coloquial de esta ciudad, considerando las nuevas condiciones del período especial. Sin embargo, aunque trabaja una perspectiva funcional acerca de los cambios en el eje poder/solidaridad que afecta el uso de las formas de tratamiento en una comunidad urbana, solo se propone una reflexión de este fenómeno. Vale destacar que ninguno de los estudios anteriores atiende las formas de tratamiento nominales referenciales.

Este análisis evidencia una brecha en el tratamiento a los fenómenos lingüísticos, que en el ámbito de la descripción, el análisis y la reflexión deben tener mayor profundidad. Pues ya Gimeno (1977, p. 63) apuntaba:

Debe destacarse el análisis de la situación sociolingüística, como quién habla, qué lengua, a quién, cuándo, dónde y con qué fin, sobre la configuración de modelos estables sociolingüísticos [...]. La lengua funcional, de este modo, encuentra modelos óptimos de investigación.

Al respecto, el Dr. Díaz-Canel (citado por Llamo, 2021, p. 5)¹ respalda: “No se trata solo de hacer más y buena ciencia, sino de orientarla, conducirla socialmente del modo que sea más conveniente, a los intereses de la nación”. Es ese el lugar desde donde los estudios sociolingüísticos pueden realzar las interpretaciones, con una intención integradora, en función de contribuir más y mejor a la transformación de la sociedad. Es decir, el propósito es el de una dinámica interpretativa, que dimensione el valor transdisciplinar que le asiste a la lingüística, por su enfoque humano y cultural.

La diversidad de trabajos de Santiago de Cuba es evidencia de la atención que se presta a las formas de tratamiento, a partir de situaciones comunicativas ocurridas. En particular se toma el contexto de la transportación pública de la ciudad de Santiago de Cuba, en los años 2018 y 2019, con énfasis en lo que aportan las formas de tratamiento nominales referenciales a la constitución de la identidad del otro. Y esa otredad puede extenderse más allá del individuo, reflejando situaciones a nivel de la familia, la comunidad o la sociedad.

Al ser la lengua síntesis de las actuaciones humanas, expresa actos de cortesía o de descortesía que contribuyen a dimensionar el comportamiento positivo o negativo de sus usuarios en el marco social. Un análisis en que se integren factores socioeconómicos y socioculturales, contribuye a una interpretación sociolingüística cuya influencia directa en la transformación social, pueda generar importantes decisiones administrativas.

Por ejemplo, ciertas estrategias discursivas de tratamiento trastocan su uso de intimidad o familiaridad, en una situación señalada, al emplear algunas formas de tratamiento referenciales acerca de los choferes de ómnibus urbanos. Esto, además de causar deterioro a la imagen del otro, estimula el propósito de denunciar bajo el efecto de la molestia o indignación. Esa denuncia con enfoque sociolingüístico aporta significación a estudios del comportamiento social y su repercusión socioeconómica y sociocultural.

¹ Tomado de José Llamo Camejo: “Ciencia e innovación tienen que significar crecimiento económico y desarrollo social”, en *Granma*, 23 de abril, p. 5.

Este hecho también constituye una oportunidad de estudio de la cortesía verbal, como parte del sistema de una cultura individual y colectiva, que contribuye a la interpretación sociolingüística, de acuerdo con las edades, los sexos y los estratos socioculturales. Es decir, es una coyuntura para el análisis de casos acerca de las reacciones que asumen los/las transeúntes, cuando han vivido una experiencia, suscitada por el comportamiento de un determinado chofer de guagua², en la ciudad de Santiago de Cuba. De manera que esas manifestaciones son fuentes para que la interpretación de situaciones socioeconómicas y socioculturales incremente su visión integradora, a partir de fenómenos sociolingüísticos, que conforman estructuras y procesos sociales más amplios.

Esta realidad tiene una perspectiva pragmalingüística, que al ser aprovechada permite responder al siguiente problema científico: ¿Cómo las formas de tratamiento referenciales acerca de los choferes de ómnibus urbanos en Santiago de Cuba, pueden contribuir a la interpretación de fenómenos socioeconómicos y socioculturales con una visión integradora?

En correspondencia, se considera como premisa que la integración en conglomerado de las formas de tratamiento referenciales, que tomen en cuenta las acciones que marcan el comportamiento de los choferes, las variantes empleadas por los viajeros y las causas que las originan, pueden contribuir al perfeccionamiento de la interpretación de la imagen socioeconómica y sociocultural colectiva.

El objetivo es: integraren conglomerados³ las formas de tratamiento referenciales, tomando en cuenta las acciones que marcan el comportamiento de los choferes, las variantes empleadas

² En Cuba, guagua es el término popular con que se denominan los ómnibus de transportación pública. Es una voz que ha derivado de la pronunciación en inglés de un tipo de ómnibus que circulaba en la época neocolonial, identificado como Watson Washington.

³ El uso de este término en lingüística tiene sus antecedentes en la década de los años, cuando Kenneth Pike, fundador de la Tagmémica-lingüística, refiere que esta consiste en “conglomerar las herramientas de diferentes lenguas para lograr una teoría de análisis lo más completa posible” (tomado de Zadua, 2006).

y las causas que las originan, como alternativa para la interpretación de fenómenos socioeconómicos y socioculturales en la ciudad de Santiago de Cuba.

Esta idea concuerda con una actitud de reacción dada, cuando los choferes al dirigirse a los pasajeros, utilizan determinada expresión o manera que puede afectar el estado emocional de algunos viajeros, lo cual da al traste con una buena imagen del conductor. Pues, en lo sucesivo, algunos pasajeros, al aludir a él, emplean formas de tratamientos referenciales que denotan esa imagen, debido a la experiencia negativa. O por el contrario, enaltecen su imagen, si son positivas las experiencias vividas.

Vale decir que la investigadora Bestard (2006) aporta valores agregados a las investigaciones que describen situaciones comunicativas dentro de la perspectiva de la cortesía verbal, con enfoque sociolingüístico, tal como lo interpreta Causse (2015) quien, además, se sitúa en una perspectiva teórica para analizar el uso de algunas formas de tratamiento que usualmente se espera sean empleadas en un ambiente de intimidad y familiaridad, sin embargo llegan a tener un uso entre desconocidos. Por su parte, el enfoque praxiológico del presente estudio remarca la necesaria visión integradora para explicar el estado de ánimo en que se profieren las expresiones, y caracterizar el comportamiento de algunos conductores de transportación pública en la ciudad y su connotación social.

Para el desarrollo práctico de este trabajo se aplicó un cuestionario a personas de diferentes edades, ambos sexos y variado estatus sociocultural, a la vez que se empleó la observación de interacciones en diversas situaciones, algunas veces grabadas y otras con el apoyo de la toma de notas para la recogida de datos. Valió también contar con la experiencia de los investigadores como usuarios de la lengua y habitantes de la ciudad. Desde el punto de vista teórico se asumen los presupuestos de la teoría de la cortesía:

Las fórmulas de tratamiento constituyen el conjunto de formas que poseen los hablantes de una variedad lingüística para dirigirse al destinatario y hacer referencia a una tercera persona y a sí mismos en el mensaje.

Concertadas, en el discurso y en el sistema (Rigatuso, 2012, p. 989).

Constituyen antecedentes para el presente artículo Brown, y Levinson (1987), Miranda (2009) y Paz (2009); pues siempre conviene tomar en cuenta la distinción entre imagen negativa e imagen positiva, como reflejo de la imagen social, así como los actos de habla y los actos del discurso, desde la perspectiva de la pragmática. En lo concerniente al valor sociocultural de la cortesía, también resultó oportuna la propuesta de Bravo (2004).

Por otra parte, Causse (2011, p. 36) reconoce que el valor sociocultural de la cortesía contribuye a la comprensión del conocimiento de determinado contexto, porque

[...] permite abordar el estudio y análisis de la cortesía verbal como parte del sistema de una cultura, que se va adquiriendo en la medida en que el individuo crece, y funciona como contexto obligado con arreglo al cual se procesa el comportamiento verbal y no verbal propio y ajeno.

Es decir, al funcionar como sistema del contenido central de la lengua, se toma en cuenta el estudio de las normas y su uso contextualizado, lo cual facilita “la interpretación de lo calificado como cortés o descortés para una comunidad de hablantes” (Causse, 2015, p. 36).

Lo hasta aquí reseñado es antesala para comprender que este artículo, peculiarmente, aborda formas de tratamiento referenciales; lo cual reviste un interés especial, en tanto se describen situaciones donde la persona que habla expresa una idea emotiva acerca de otra que no está presente, o al menos está ajena a la alusión sobre ella. Es decir, son actos de habla referenciales perlocutivos, con tonos eufemísticos o disfemísticos, según sea la consideración de quien necesita proferir la emotividad.

Esta singularidad significa la descripción y el análisis de fenómenos dados en las formas de tratamiento, con un carácter referencial, que permite interpretar situaciones de sentimientos afectivos o no, de cordialidad o situaciones despectivas, convertidas en cariñosas o su efecto contrario. Es decir, es una manera de sistematizar las formas de tratamiento, según contexto de actuación.

Escamilla *et al.* (2008), hacen aflorar una cortesía subyacente cuyos jóvenes manifiestan no ser ni más ni menos corteses que otros, sino que asumen un comportamiento correspondiente a su entorno sociocultural. Es este un resquicio reflexivo, tomado en consideración para el presente análisis, porque un ambiente sociocultural estereotipado puede negar que alguna forma referida a los choferes se interprete con sentido contrario a su uso común (Ramos, A., 2017); pues la interpretación de los enunciados resulta clave para perfeccionar cualquier información.

Por una parte, en este trabajo se reconoce que los actos del discurso abordados son asertivos, porque expresan “la intención del locutor de asumir la responsabilidad por la verdad de lo que asevera” (Harvekate, 2003, p. 62); por otra, que las formas de tratamiento favorecen comprender su carácter referencial, al aludir a aquellas expresiones con que nos referimos a la tercera persona (Bestard, 2006).

En este sentido, dichas formas de tratamiento portan la peculiaridad de emitir un comentario breve acerca de alguien que no está presente (o está al margen), lo cual añade la posibilidad de estudiar una variante en estas formas, porque implican también un cambio de comportamiento. Esa información contiene un elevado valor para estimar situaciones de diversas índoles, que a veces no se logran de manera frontal.

Afirma Causse, (2015, p. 36) que “el español dispone de dos pronombres de segunda persona: tú y usted a las que se asocian formas nominales tales como señor/señora, compañero/compañera, entre otras”. Vale decir que estos apelativos tienen su vínculo con otros, como compañero/compañera, joven, profesor/profesora, doctor/doctora. Justamente adquieren nuevos matices y valores en su uso al margen de la persona aludida; es lo que permite marcar la diferencia entre lo que se dice frente a una persona y lo que se comenta sin que esta participe de la conversación.

Esto es, no es lo mismo expresar “Señora, por favor”, que decir: “quiero que la señora esa me haga un favor”. Obsérvese que en el primer caso, basta una palabra para apelar a ella (señora); en el segundo se han añadido dos más para calificar

o crear una atmósfera acerca de la referida señora (*la señora esa*), lo cual remarca el valor ilocutivo del acto.

Por tanto, es una característica esencial de las formas de tratamiento referenciales la construcción de sintagmas más complejos o la formación de frases o enunciados que garantizan una atmósfera acerca de la persona aludida, con el fin de dar su criterio acerca de ella y de que este prevalezca, a partir de quien alude; de ahí el valor asertivo del acto. Es algo muy singular de estas formas de referencia que dicha construcción refleja una marca intencional de solidaridad o distanciamiento.

Resulta significativo que el predominio de trabajadores abnegados en las bases de ómnibus urbanos, se esfuerza por preservar e innovar piezas de vehículos, para contrarrestar una tecnología —en muchos casos— obsoleta; con ello evitan exportaciones, e incrementan en lo posible el parque de transportación. Sin embargo, esta innegable proeza no los exime de estar en el rasero de los criterios, que emite la población diariamente, después o antes de abordar los ómnibus en medio de múltiples limitaciones⁴.

A modo de ejemplo concreto, se sitúa el uso de la forma referencial: *el chofer trágico ese*, que como acto de discurso, en su valor ilocucionario tiene la función de advertir una alarma; lo cual se logra con el adjetivo “trágico” y con el énfasis que apoya el peyorativo “ese”. Es decir, se conforma una imagen negativa del referido, a partir de la atmósfera creada acerca del comportamiento del conductor.

Se trata de lo que Haverkate (2003) denomina referencia focalizadora, que consiste en la estrategia referencial donde se pone de relieve la identidad o el papel social del hablante o interlocutor. La focalización del hablante puede hacerse desde dos perspectivas opuestas: egocéntrica y no egocéntrica. La primera, según el autor, no es compatible con la expresión de cortesía.

⁴ Las carencias materiales de ómnibus, la restricción del combustible tienen su principal causa en el bloqueo, que por más de seis década percute sobre el desarrollo de Cuba.

En esta correlación de carácter referencial, el interlocutor marca el interés de utilizar formas egocéntricas, como acto de desaprobación por lo que le molesta o inquieta, o de no solidaridad con el comportamiento del chofer. Por tanto, al analizar determinados enunciados, se advierte que las formas empleadas han tenido el propósito de demarcar un trato no cortés (o descortés), de acuerdo con el contexto, la situación y el modo como escuchan la referencia las personas que participan en la situación. Por lo antes visto, es válido considerar juicios que expresan proporcionalidad: a mayor grado de afecto corresponde mayor grado de cortesía; a menor grado de afecto, menor cortesía (Brown y Gilman, 1989; Haverkate, 2003).

Vale advertir que las muestras recogidas (más adelante se expondrán) evidencian que esta demarcación es circunstancial, porque solo obedece a la expresión explosiva de un estado de ánimo inmediato, que luego en la serenidad refleja lo que es típico del santiaguero, y por extensión del cubano: la familiaridad, la solidaridad y la empatía. Es decir, las formas de tratamientos referenciales que expresan una imagen negativa, tanto del chofer como del referenciador, son un acto de denuncias sociales señaladas en un determinado contexto, donde el arrebató actúa como efecto contiguo y no admite eufemismos, sino lo contrario.

Así, *el chofer trágico ese*, escuchada para aludir al conductor de la ruta 35 Petrocasa-Flores, satisface un acto emotivo circunstancial por algún maltrato recibido. Esto no significa que en otras circunstancias, los pasajeros no puedan asumir una actitud empática o solidaria con ese mismo chofer, si así las condiciones lo ameritan. Es decir, no se niega la perspectiva dicotómica de autonomía y afiliación, sino que en este caso, debe ser analizada de manera que se reconozca que la autonomía demarcada obedece al poder colectivo dado en el pueblo, y la libertad de expresar determinada molestia de alguna manera.

Una vez que los usuarios observan un comportamiento distinto, también surgen, aparejadas otras expresiones de tratamiento referenciales, aun con el riesgo de que la frase, por su perspectiva egocéntrica y su fuerza de sentido, adquiera un valor de estereotipo. Esto es, pueden notarse cambios positivos

en el chofer, pero la referida forma de referenciarlo puede permanecer inmutable, dado sus matices y efectos en el uso.

Al respecto, Bravo (2003) y Álvarez (2005) plantean que ese referido poder, expresa relaciones sociales asimétricas porque no hay coincidencia en la identidad generacional, social; lo cual significa que al pasar la circunstancia que produjo una experiencia personal adversa, pueden desaparecer esos efectos negativos. Entonces prevalece la solidaridad, que responde a las semejanzas sociales, donde se reconocen las características comunes sociales, generacionales (cariño, respeto, cordialidad, etc.).

El análisis de este trabajo invita a considerar los ejes poder y solidaridad para distinguir relaciones simétricas y asimétricas. Según describe Bestard (2006, p. 38) en la sociedad cubana existen diferencias en el plano de la solidaridad para el trato particular entre hombres y mujeres, puesto que estos en su tratamiento hacia la mujer, seleccionan formas que no siempre utilizan al tratar a otros hombres. Y las féminas, en determinadas situaciones de gestión económica y de labores de sostén del hogar, se sienten presionadas al punto de estallar con fuertes expresiones, que muestran su estado emocional, a través de las formas de tratamientos utilizadas.

“El chofer trágico ese”, como forma de tratamiento referencial, significa el modo de expresión lingüístico y emocional, el estado de un comportamiento en determinada situación sociopragmática. En consecuencia, puede afirmarse que, a decir de Causse (2015, p. 38) esta forma representa el concepto de imagen pública, como noción central de la teoría de la cortesía verbal que necesita ser salvaguardada porque propicia la existencia de estrategias que la expresan.

Aunque, en esencia es una muestra contrapuesta a la solidaridad, en determinadas circunstancias puede cambiar; porque ese mismo chofer también recibe fórmulas de halagos por otras experiencias vividas por el usuario, a razón de que ha tenido alguna práctica positiva. Por tanto, “El chofer trágico ese” contrasta

con “El salvaje⁵”, “Mi yunta”, “El mío”. Estas variantes de actos de afiliación actúan como funciones de la cortesía.

Todas ellas se ocupan de realzar una imagen social, con el objetivo de mantenerla en buena posición. “El chofer trágico ese” no solamente funciona para rechazar a la figura del conductor, sino para que todos noten, en circunstancia, una inadecuada actitud; tal vez pueda estigmatizarlo, o conducirlo a una estrategia para trabajar su imagen.

Sea apela a esta crítica referencial para buscar una afiliación: en *chofer* [...] ese, no está lo que el usuario necesita revelar; por eso puntualiza que es *trágico*: porque crea un momento hostil y aciago en la aspiración de transportarse del viajero y la viajera, y porque debido a su comportamiento irregular, no se sabe cuál sería la próxima molestia que podría causar. Este chofer ha creado una atmósfera de desasosiego e incertidumbre. Por eso, el usuario afectado presenta acciones que logran agredir la imagen pública del chofer; pues, al no tratarse de una conversación directa con él, no le interesa suavizar la amenaza, como forma de acudir a la cortesía.

Dadas las circunstancias para el uso de las formas de tratamiento referenciales, al considerar los factores de naturaleza social, según Escandel (1993), puede afirmarse que al usuario le interesa que el destinatario escuche lo que dice de otro; pues se siente con el poder relativo de decir lo que se siente y se quiere, no distingue la distancia social en que pudiera considerarse algún grado de familiaridad o distanciamiento, y sí impone un determinado acto con respecto a la imagen pública, que puede afectarla. Por tanto, se producen actos descorteses, que no importa si generan o no conflictos o polémicas porque son frases referidas a alguien que está al margen.

El usuario/la usuaria, con el deíctico, está requiriendo de (“ese”) chofer un cambio de actuación, dicho en alta voz para

⁵ No es lo mismo “El salvaje” que “Es un salvaje”: la primera aprovecha la carga semántica de espectacularidad que reviste la palabra para enfatizar lo extraordinariamente positivo que puede realizar cierta persona; la segunda profiere toda la esencia de lo bárbaro, lo bestial, lo cruel, en menoscabo de la decencia humana.

él, pero no dicho a él: el propósito es que escuche que existe un enojo por su mala actuación. O que otro con quien se habla de aquel también se solidarice con esta opinión, al menos en el momento de la indignación, cuando se utilizan frases violentas y descorteses.

La selección responde a que se ha observado un incremento de su uso en el trato cuando se produce un evento de espera, entre personas conocidas o desconocidas, sin importar la edad, el sexo, la profesión, e incluso la situación comunicativa que las provocan. Se realizó un cuestionario diversificado (figura 1) con formas de tratamiento referenciales dirigidas al chofer. La pregunta I tiene 30 variantes de respuestas y la posibilidad de agregar otras; la pregunta II responde a las causas de uso; la III obedece a la frecuencia con que son escuchadas; la IV busca conocer la frecuencia de uso.

I. Cuando al hablar con otra persona sobre un chofer de transporte público, te refieres diciendo:

1. El chofer
2. El chófer
3. El chofer trágico ese
4. El loco ese
5. Ese hombre
6. El hombre ese
7. El mío
8. Ese mismo
9. Es un tipo chévere.
10. Él es buena gente.
11. Ese la pone buena.
12. El chofer de la Diana
13. El chofer de la 35
14. El chofer de la 24
15. El chofer de la camioneta
16. El chofer de la 37
17. El chofer de la 101
18. El chofer de la 7
19. Mi mango
20. Mi mangón
21. El mango
22. El mangón ese
23. El grosero ese
24. El insoportable
25. Se volvió loco
26. Él no sabe con quién se está metiendo
27. Me cago en su madre.
28. El hijo e' puta ese
29. E' un hijo e' puta
30. Ese chofer no es fácil

Algunas otras maneras:

Figura 1. Posibles enunciados recogidos en el cuestionario para uso de los transeúntes

Se aplicó a 49 transeúntes (27 mujeres y 22 hombres), en cuatro puntos de paradas populosos, por cuatro grupos de encuestadores, en horarios de 7:30 a 10:00 a.m. y de 3:30 a 7:00 p.m. Se dividió el *continuum* de sexo (44,9 % M y 55,1 % F), de edades en tres grupos: 20-35(18), 36-55 (17) y más de 55 (14), y de diferentes niveles de instrucción y ocupación (variable sociocultural: obreros calificados, noveno grado, técnico medio, duodécimo grado y universitario).

El permanecer toda la vida en la ciudad y contar con una larga experiencia investigativa sobre el uso de la lengua, influyó eficazmente en la toma de notas ante determinadas situaciones no contempladas en el cuestionario. A continuación, se realizó el análisis por preguntas, como vía factible para progresar en la lógica de la información.

La primera pregunta alude a cuando los usuarios hablan de algún chofer con alguien. En la figura 2 puede observarse el potencial de formas de tratamiento referenciales acerca de los choferes, para su selección o aportación. El grupo encuestador consideró los horarios de mayor concentración de público y consiguió la colaboración de usuarios con voluntad y tiempo para el llenado de las encuestas mientras esperaban el transporte (guaguas, camiones y camionetas).

II.	¿Por qué las usas?
a)	Por alguna experiencia desagradable
b)	Por alguna experiencia agradable.
c)	Por reconocer sus cualidades positivas.
d)	Porque debiera tener mejor forma.
e)	Porque tiene mala forma.
f)	Porque vive regañando.
g)	Porque tiene buen trato.
h)	Otra causa ¿cuál? _____

Figura 2. Causas de selección o aporte de las formas de tratamiento referenciales

De manera específica, las mujeres entre 20 y 35 usan con mayor frecuencia: *El mío, Mi mango, Mi mangón, Es súper*. Entre las del grupo entre 36 y 55 años son usuales, además, *El mango y El chofer*. El grupo de más de 55 años también incluye otras formas de tratamiento: *El chofer bueno, El chofer tranquilo, El contento*.

Son usadas por los hombres, según los grupos etarios las siguientes frases: entre 20 y 35 *El loco ese y El mío*, para destacar alguna cualidad positiva al referirse a los choferes. En el rango de 36-55 años prefieren reconocer al chofer con formas de tratamiento como: *Él es buena gente y El que la pone buena*. En el grupo etario de mayor edad, predominan como formas de tratamiento referenciales: *Es un tipo chévere y El tipo correcto*.

Estas manifestaciones dejan clara una muestra de afiliación hacia el comportamiento de los conductores, en que la población reconoce las mejores acciones de esos trabajadores. En

ocasiones se declaran difemismos que expresan estados de desaprobación, como expresiones que designan el mal comportamiento, después de frustrada una gestión laboral, de compra, de atención médica, de regreso de un centro de recreación cultural, etc.

De esa manera, entre las mujeres del grupo 20-35 años son usuales *El grosero ese, El insoportable, Ese hombre y El chofer trágico ese*. Entre 36 y 55 años, las mujeres declaran expresiones referenciales como *El coño e` su madre ese, Me cago en su madre, Él está de pinga, Ese chofer no es fácil, E` un sala` o y El insoportable*. El grupo de más de 55 años expresa su malestar con formas referenciales como *Es un grosero, Es un animal, E` un hijo e` puta, Él no sabe con quién se está metiendo*.

Por su parte, en el sexo masculino, los del primer grupo etario, en caso de enojo por la actuación del chofer, algunas veces escogen formas como: *E` un hijo e` puta, Qué le pasa a mi tío, Son de pinga*. Entre 36 y 55 años, los hombres usan expresiones referenciales como: *Sala` o, Hijoeputa, Me recingo en su madre, Ay, asere, qué abusador, ¡Qué abusador!, ¡Qué bárbaro!, E` un HP, De pinga, asere*. En el grupo etario de hombres de mayor edad predominan como formas de tratamiento referenciales *El animal ese, Se volvió loco y Yo lo mato, asere*, cuando necesitan marcar en este un comportamiento inconveniente para la transportación.

Al responder a la segunda pregunta del cuestionario (figura 3), las transeúntes entre 20 y 35 años hacen referencia a los choferes por reconocer alguna experiencia agradable y cualidades positivas (tener paciencia, propiciar que les den el asiento, permitirles conversar⁶). También emplean expresiones negativas por alguna experiencia desagradable: *a veces no abre, es escandaloso, tiene mala forma, vive regañando*.

⁶ Aunque esta práctica se considera una indisciplina de viaje, funciona como "cualidad positiva" al efecto de beneplácito y conveniencia entre chofer y viajera.

III. Esas referencias, las has escuchado: Siempre ___ Con mucha frecuencia ___ Con poca frecuencia ___ Nunca ___

IV. ¿Utilizas estas formas: Siempre ___ Con mucha frecuencia ___ Con poca frecuencia ___ Nunca ___

Figura 3. Frecuencia de uso y escucha de las formas de tratamiento referenciales

Las viajeras entre 36 y 55 años aducen que refieren frases positivas, porque (el chofer) *tiene buen trato*, por alguna experiencia agradable y por reconocer sus cualidades (*música agradable, es gentil, es paciente*). Exponen referencias negativas por alguna experiencia desagradable: *protesta permanentemente y fuma mientras maneja*.

Al consultar a mujeres de más de 55 años, refieren buen trato, recuerdan experiencias agradables: *música bonita a buen volumen, muestran paciencia y buen carácter*. Mencionan algunas referencias negativas: *debiera tener mejor forma, vive regañando, fuma mientras maneja, no quiere abrir en la parada, maneja con atropellos*.

Los hombres entre 20 y 35 utilizan como positivas: *el chofer tiene buen trato, es servicial, la pone buena, me gusta su música*. Usan de manera negativa: *debiera tener mejor forma, vive regañando, dejó una parada llena de gente, cierra antes de tiempo*.

El grupo etario de 36 a 55 años de los hombres reconoce que *me espera cuando me ve corriendo, tiene paciencia, tiene buena forma*. Entre las negativas: *porque fuma manejando, cierra la puerta antes de tiempo y vive regañando*. Los de más de 55 años utilizan formas positivas *porque espera a los que vienen corriendo y porque tiene buen trato*. Lo hacen en sentido negativo, *porque el chofer debería tener mejor forma, no quiso parar y la guagua estaba vacía*.

La figura 4 recoge las preguntas III y IV en las cuales se pretende obtener información acerca de la intención con que se profieren esos enunciados acerca de los choferes y con qué frecuencia de uso se utilizan. Se pudo saber que las mujeres del primer grupo etario usan frecuentemente *El chofer + # de la ruta*; refieren *El mango ese* o *Mi mangón* para resaltar sus

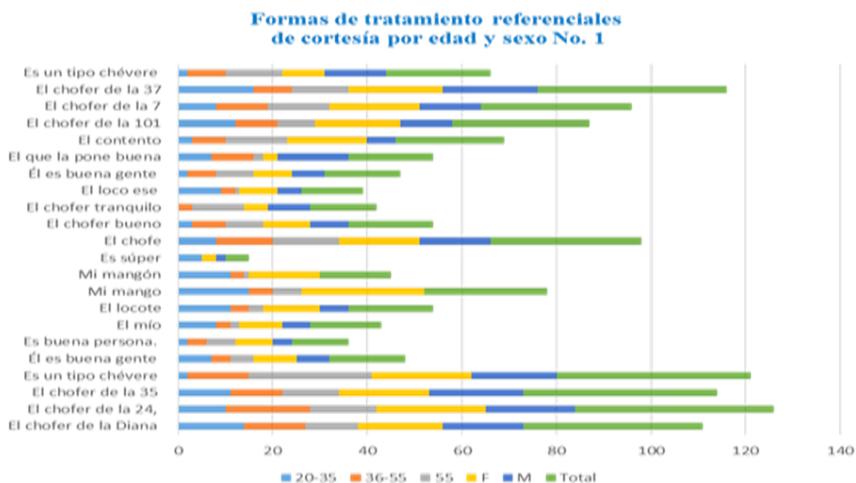


Figura 4. Formas de tratamiento referenciales de cortesía que tienen un mayor uso

buenas cualidades como chofer y su atractivo físico. En sentido negativo, son utilizadas con mucha frecuencia: *E` un hijo e` puta*, *Ese hombre* y *El chofer trágico ese*. Se usa con menor frecuencia *El grosero ese*, *El insoportable*.

En el segundo grupo etario, se utiliza con mucha frecuencia *Es un tipo chévere*, *Él es buena gente*; con poca frecuencia, *El mango*. Expresan enojo frecuentemente con: *El coño e` su madre ese*, *Ese chofer no es fácil* y *Me cago en su madre*, *Él está de pinga*. El tercer grupo etario incorpora con frecuencia negativa: *Es un grosero*, *Es un animal*, *E` un hijo e` puta*, *Él no sabe con quién se está metiendo*.

Esta situación, en los grupos etarios masculinos, muestra el siguiente comportamiento: los del grupo etario de 20 y 35 refieren *El mío* y *El locote*⁷. Entre 36 y 55 años son usuales *Ese es el mío* y *Él la pone buena*. El grupo de hombres de más de 55 años, fundamentalmente utiliza *Es buena persona*, *Es un tipo chévere*. Estos mismos grupos denotan la inconformidad y el

⁷ En los últimos años (siglo XXI), los términos “loco” y “locote” son utilizados por los más jóvenes, fundamentalmente; no para denigrar por un estado de demencia, sino para dimensionar algún comportamiento extraordinario de la personalidad; particularmente el segundo cualifica como aumentativo de esa cualidad.

enojo de la siguiente forma: los del grupo etario de 20 y 35 refieren: *Son de pinga, Me cago en su madre, E` un hijo e` puta*. Los del grupo entre 36 y 55 años utilizan expresiones como *E` un hijo e` puta, Ese chofer no es fácil*. Los del tercer grupo etario profieren frases como: *¡Qué abusador!, ¡Qué bárbaro!, E` un HP, De pinga, asere*.

En el análisis de las formas nominales referenciales, a través de los diferentes grupos etarios, se comprobó que, en ambos sexos y distintos niveles socioculturales, se utilizan frases escatológicas que indican con mayor fuerza la denuncia y el estado de ánimo y señalan el uso frecuente de actos de descortesía, como muestra de un comportamiento específico en determinada situación sociopragmática y pragmalingüística. Este aporta un elemento de afectación a la imagen colectiva, tanto de los choferes como de los/las transeúntes. Es decir, muchas de estas formas de descortesía son estrategias que expresan deterioro de la imagen pública, a través de actos violentos (figura 5).

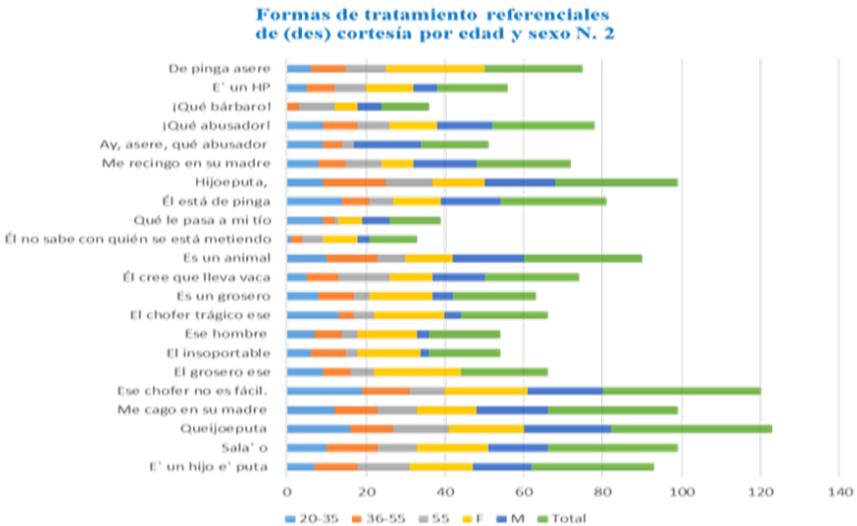


Figura 5. Formas de tratamiento referenciales de descortesía que tienen un mayor uso

Esto contrasta con otras expresiones (predominan las de las mujeres), cuya imagen positiva son referidas en determinadas circunstancias (figura 5). Por tanto, hay fluctuación, en el comportamiento lingüístico referencial de los habitantes

santiagueros, cuando comentan acerca de los choferes de ómnibus urbanos. La situación negativa es un componente semiológico para el análisis y la interpretación de causas que irritan al transeúnte en un contexto dado; todo lo cual puede integrarse a otros factores socioculturales.

Se define integración en conglomerados de formas de tratamiento referenciales, a la acción de representar las partes en un todo, cuyas cualidades diversas se compactan en un significado que se dimensiona por sus valores sociolingüísticos. Las partes integradas son: acciones que marcan el comportamiento del chofer, formas de tratamiento empleadas por los transeúntes y las causas que las originaron. Por tanto, el resultado son frases que indican la afectación o beneficio de la imagen del chofer, de la empresa y del sistema de transporte de la ciudad.

Por ejemplo: las expresiones positivas emitidas pueden configurarla paciencia de un chofer, porque cuando *espera a los que vienen corriendo, exige por el pago, pide que se corran mientras haya espacio*, al mismo tiempo muestra buen carácter; porque *es servicial y tiene buena forma en el trato*. La alineación de las acciones que marcan el comportamiento del chofer, las formas de tratamiento empleadas por los transeúntes y las causas que las originaron, integran una configuración, cuyo beneficio de la imagen contribuye a la interpretación de fenómenos socioculturales de la realidad santiaguera. También permite algunas inferencias: el incremento de frases violentas sin contención por hombres, y marcadamente por mujeres, indica la situación estresante de estas en el movimiento casa-trabajo y viceversa y su responsabilidad hogareña y laboral. Por otro lado, a pesar de la escasez de recursos, muchos trabajadores del sector del transporte, se esfuerzan por brindar un servicio de calidad, que el pueblo les reconoce.

Sin embargo, de igual manera, la alta demanda de transportación representa un estado de hipersensibilidad, que provoca un ataque verbal. Todo indica que una interpretación asertiva por los administrativos, puede contribuir al análisis y la comprensión de irregularidades económicas, al ser la lengua síntesis de comportamientos y actitudes.

El presente estudio, con una dinámica interpretativa que dimensiona el valor transdisciplinar de la lingüística, asume un enfoque humano y cultural para la interpretación de la identidad del otro, a partir del análisis de formas de tratamiento referenciales que revelan cortesía o descortesía, de los usuarios acerca de los choferes de ómnibus urbano en la ciudad de Santiago de Cuba. Por tanto, la integración en conglomerados de formas de tratamiento referenciales estudiadas, se considera una alternativa para la interpretación de fenómenos socioeconómicos y socioculturales, a partir de los actos de habla que participan en la construcción o deterioro de la imagen individual y social.

La integración en los conglomerados de formas de tratamiento referenciales tiene una notable significación sociolingüística, porque contribuye al estudio de variadas formas integradas en un todo, cuya interpretación aporta significados socioeconómicos y socioculturales que pueden ser evaluados por los agentes directivos para su tratamiento en la ciudad de Santiago de Cuba los datos.

Referencias

- Álvarez, A. (2005). *Cortesía y descortesía. Teoría y praxis de un sistema de significación*. Mérida. Versión electrónica disponible en <http://elies.rediris.es>
- Bestard, A. (2000). Formas de tratamiento en el habla popular santiaguera, en *Revista Santiago*, febrero (89) *X Conferencia Lingüístico-Literaria*, Santiago de Cuba.
- Bestard, A. (2006a). *Estudio sociolingüístico de las formas de tratamiento en el casco histórico de Santiago de Cuba*. (tesis de doctorado). Universidad de Oriente, Cuba.
- Bestard, A. (2006b). Estudio sociolingüístico de las formas de tratamiento del habla coloquial de Santiago de Cuba. *Boletín de Lingüística*, Instituto de Filología Andrés Bello, Facultad de Humanidades y Educación. Universidad Central de Venezuela.
- Bravo, D. (2004). Actividades de cortesía, imagen social y contextos socioculturales: una introducción. En *Actas del I Coloquio del Programa EDICE, "La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes"*, Universidad de Estocolmo, Departamento de Español,

- Portugués y Estudios Latinoamericanos, pp. 98-108, recuperado en <http://www.primercoloquio.edice.org>
- Callejas, D. (1983). Formas de tratamiento en el marco de la familia santiaguera. *Santiago*, (51) septiembre, pp. 97-115.
- Callejas, D. (1988). Acerca de las formas de tratamiento en la literatura costumbrista cubana del siglo XIX. *Santiago*, (70), pp. 87-96.
- Causse, M. y Bonne, A. (2011). Entre la autonomía y la afiliación: formas de tratamiento en el habla de la ciudad de Santiago de Cuba. En *Comunicación Social en el siglo XXI*. Centro de Lingüística Aplicada. Santiago de Cuba.
- Causse, M. y Sánchez, D. (2013). Formas de tratamiento en conversaciones de contacto en Santiago de Cuba. En *Actualizaciones en Comunicación social*, Santiago de Cuba. Centro de Lingüística Aplicada. Vol. I.
- Causse, M. (2015). Mi vida, mi amor, mi corazón... formas de tratamiento en la ciudad de Santiago de Cuba. En Rebollo Couto, L. y dos Santos Lopes, C. R. (org.) *As formas de tratamento em português e espanhol: variação, mudança e funções conversacionais*. Editora da UFF, Niterói, RJ. Editora da Universidade Federal Fluminense.
- Cuba, L. E. y Hernández, J. (2001). Sí, chama, asere, ¿por qué no? *Revista electrónica*, La Habana: Facultad Artes y Letras.
- Cuba, L. E. y Hernández, J. (2003). Formas de tratamiento en el habla habanera actual. En *Actas-2 del VIII Simposio de Comunicación Social del Centro de Lingüística Aplicada* (pp. 22-26). Santiago de Cuba.
- Escamilla, Julio, H. Vega, G. y Morales, E. E. (2008). Solicitud de información y petición en los contextos universitarios. En *Actas del III Coloquio Internacional del Programa EDICE, "Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral"* (pp. 182- 193). Madrid.
- Escandel, M. V. (1993). *Introducción a la Pragmática*. Barcelona: Editorial Anthropos.
- Gimeno, F. (1977). *Introducción a la sociolingüística*. Departamento de Lengua Española de la Facultad de Filosofía y Letras de Alicante.
- Harvekate, H. (2003). El análisis de la cortesía comunicativa: categorización pragmalingüística de la cultura española. En *Actas del I Coloquio del Programa EDICE, "La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes"* (pp. 60-70). Universidad de Estocolmo, Departamento de Español, Portugués y Estudios Latinoamericanos.

- Hernández, M., I. Bidot y M. Causse (2018). Acercamiento al estudio de actos de habla violentos en hablantes del Distrito José Martí Sur A y B (2018). *Maestro y sociedad*, 15(2), pp. 179-188.
- Iranzo, Y., S. Morgan y Z. Velázquez (2014). Formas de tratamiento, saludos y peticiones en situaciones comunicativas reales en una comunidad guantanamera, en *lanua. Philologica Romanica*, 14, pp. 27-39.
- Llamo, J. (abril 23, 2021). Ciencia e innovación tienen que significar crecimiento económico y desarrollo social. *Granma*, p. 5.
- Miranda, E. (1986). El modelo de teoría textual de Teun van Dijk. *Revista Documentos Lingüísticos y Literarios UACH*, no 12.
- Monte, G., (1982). *Estudio de las formas de tratamiento usadas en algunos centros de enseñanza de Santiago de Cuba*. (tesis de diploma). Universidad de Oriente, Cuba.
- Ramos, A. (2017a). Macro-actos de habla en las camionetas urbanas de Santiago de Cuba. Acciones metodológicas para la enseñanza de ELE. *Santiago*, Número Especial, 2017, pp. 20-31.
- Ramos, A. (2017b). El uso de hipocorísticos por los machacantes en las camionetas urbanas de Santiago de Cuba. En *Nuevos estudios sobre Comunicación Social*. Centro de Lingüística Aplicada, Santiago de Cuba.
- Rigatuso, E. (2012). *Expresión de interculturalidad y contacto de culturas en el sistema de tratamientos del español bonaerense, en Léxico e interculturalidad. Nuevas perspectivas*. Facultad de Filosofía y Letras, Universidad nacional de Tucumán, Argentina.