

IV Jornadas de Investigación en Humanidades

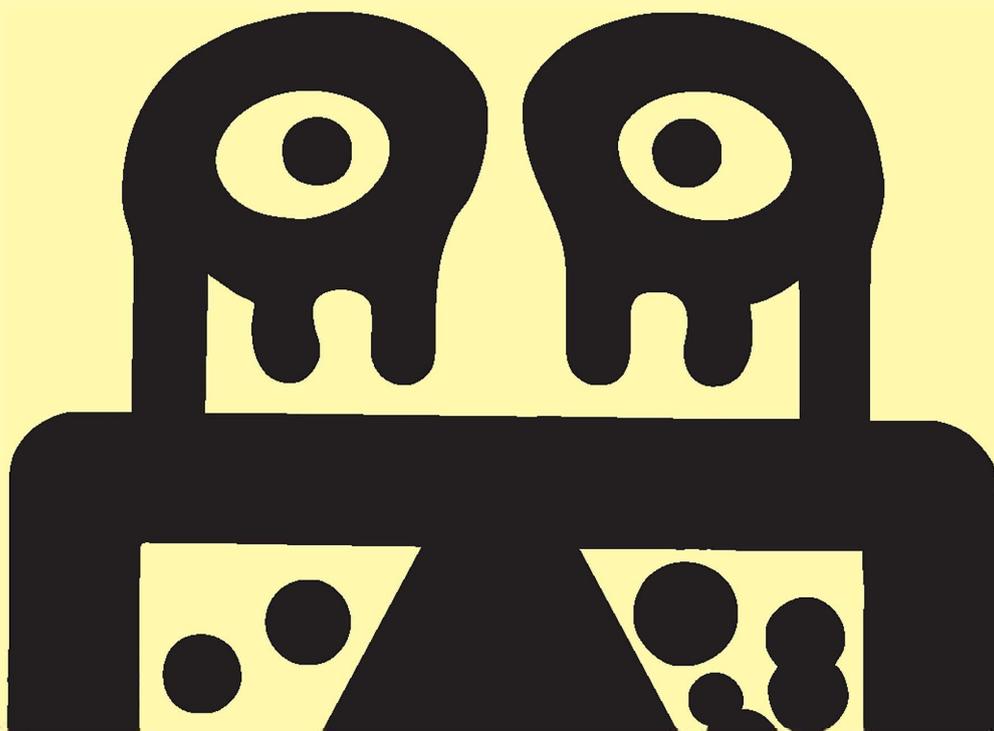
Homenaje a Laura Laiseca

29, 30 y 31 de agosto de 2011

Departamento de Humanidades

Universidad Nacional del Sur

ACTAS



ACTAS

IV Jornadas de Investigación en Humanidades

Homenaje a Laura Laiseca

Bahía Blanca, 29, 30 y 31 de agosto de 2011

Departamento de Humanidades

Universidad Nacional del Sur

Elaboración de un test de hábitos sociales para el estudio de la (des)cortesía en puestos de atención al público en Bahía Blanca

Gisele G. Julián
UNS - CONICET
giselej_84@hotmail.com

Este trabajo forma parte de una investigación¹ en marcha sobre las manifestaciones y percepciones de la (des)cortesía en puestos de atención al público en instituciones de la salud y la educación en Bahía Blanca, ciudad perteneciente a la región lingüística del español bonaerense. A lo largo del trabajo pretendemos demostrar la pertinencia de la perspectiva pragmática sociocultural para el estudio de la (des)cortesía en puestos de atención al público en esos ámbitos institucionales. Siguiendo la propuesta de la Pragmática sociocultural, en esta primera etapa presentamos la elaboración de un test de hábitos sociales orientado a explorar las percepciones de los hablantes de la comunidad respecto de la construcción del discurso cortés y descortés, proponiendo una revisión crítica de los modelos de tests elaborados por diversos investigadores y dando cuenta de las decisiones que tomamos para el diseño particular de nuestro test, que toma como base el elaborado por Hernández Flores (2003) para el dominio de las relaciones entre familiares y amigos en la conversación española, y adapta su formulación al análisis de las percepciones sobre la (des)cortesía en los puestos de atención al público en el ámbito de la salud de la comunidad bajo estudio.

La perspectiva pragmática sociocultural en el estudio de la (des)cortesía

Durante los últimos años, en el marco del Programa EDICE (Estudios sobre el Discurso de la Cortesía en Español), de la Universidad de Estocolmo, dirigido por Diana Bravo, se ha sostenido la necesidad de adoptar una perspectiva pragmática sociocultural en el abordaje de la cortesía, a la que consideran como un fenómeno "...de naturaleza pragmática y socio-cultural, con la implicación de que el contexto del usuario se impone como sostén de la interpretación" (Bravo & Hernández Flores, 2009:16). En tal sentido, además de la metodología para el relevamiento y análisis de las manifestaciones de (des)cortesía, la Pragmática sociocultural (Bravo, 1999 y 2009; Bravo & Briz, 2004) propone que el investigador debe construir una metodología que le

¹ La investigación se realiza en el marco de una Beca de Postgrado Tipo I otorgada por el Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET). La misma se inserta en un Proyecto de Grupo de Investigación dirigido por la Dra. Elizabeth M. Rigatuso ("Estilos comunicativos en la interacción verbal del español bonaerense: construcción de identidades, valores y creencias", financiado por la Secretaría de Ciencia y Tecnología de la Universidad Nacional del Sur), en el que se contrastan interacciones institucionales y no institucionales (Drew & Sorjonen, 2000).

permita acceder a las percepciones de los hablantes nativos: introspección –que consiste en utilizar la propia pertenencia socio-cultural del investigador– y consultación –recoger las percepciones de los usuarios de la lengua estudiada (Bravo & Hernández Flores, 2009:21-22). Para la interpretación de la cortesía, entonces, el analista debe conocer el contexto del usuario, que es un hablante real que forma parte de una comunidad de habla (Bravo, 2009:31). En esta perspectiva, el contexto sociocultural comprende “la situación comunicativa más el conjunto específico de valores, creencias, actitudes y conocimientos que configuran la imagen social de un grupo de hablantes” (Boretti, 2009:241). Al describir el objetivo de la pragmática sociocultural, Bravo señala:

El objetivo de la pragmática sociocultural (...) es el de describir el uso situado de los recursos comunicativos provistos por una lengua determinada dentro de su propio sistema socio-cultural. Es por eso que en una investigación de comportamientos de cortesía desde una perspectiva de la pragmática sociocultural, se espera que los resultados sean metodológicamente confrontados con las intuiciones de los hablantes. Es decir, que no basta con introspectivamente basarse en la propia experiencia comunicativa para explicar si en ese contexto situacional un determinado comportamiento puede ser clasificado como de cortesía o no, sino que se hace necesario acceder en la forma más directa posible a las intuiciones y percepciones de los usuarios de la lengua en cuestión (2009:32).

Así, en la reconstrucción de ese contexto, resultan fundamentales las percepciones de los hablantes acerca de lo que consideran discurso cortés y descortés en un contexto concreto de interacción. Para ello, la Pragmática sociocultural propone como herramienta metodológica la aplicación de tests o cuestionarios de hábitos sociales, técnica que ha demostrado su validez en tal sentido (Hernández Flores, 2003; Boretti, 2003; Murillo Medrano, 2005; Bernal, 2008; Contreras, 2008, entre otros).

Consideramos que la perspectiva de la Pragmática sociocultural resulta sumamente válida para nuestro estudio sobre la (des)cortesía en puestos de atención al público en ámbitos institucionales de la salud y la educación de la ciudad de Bahía Blanca, perteneciente a la región lingüística del español bonaerense, debido a que dicha perspectiva nos permite acceder a las percepciones de los hablantes acerca de lo que consideran trato cortés y descortés en esos dominios particulares de interacción, para luego confrontarlas con los datos relevados en el uso real.

Los tests de hábitos sociales: aplicaciones, adaptaciones, reelaboraciones

Una de las posibilidades de conocer los contextos socioculturales para poder explicar la cortesía sin recurrir a explicaciones universales consiste en la realización de tests o cuestionarios² de hábitos sociales, que pueden definirse en los siguientes términos:

² A lo largo del trabajo empleamos indistintamente las denominaciones *test* y *cuestionario*, entendiendo que, si bien *test* es la denominación más convencional, la de *cuestionario* resulta más precisa en este caso, tal como lo señala Murillo Medrano (2008:66).

...son formularios, normalmente escritos, que contienen preguntas relativas a asuntos sobre comportamiento social que interesan al investigador. Las preguntas suelen ser de dos tipos. Uno es pedir opiniones sobre comportamiento cortés (por ejemplo, *qué es la cortesía para usted*). El otro tipo es pedir a los informantes que escriban lo que habrían dicho en determinadas situaciones (donde se espera la realización de algunos actos como la petición, el agradecimiento, etc.) a interlocutores concretos (Hernández Flores, 2003:187, la cursiva corresponde al original).

Las preguntas y consignas que integran los tests de hábitos sociales se adaptan “al español usado en la región de la que se trate y al objeto de estudio específico” (Bravo & Hernández Flores, 2009:20).

En las *Actas del Primer Coloquio del Programa EDICE* (2003), Nieves Hernández Flores presenta la elaboración de un test de hábitos sociales centrado en la cortesía en la conversación española entre familiares y amigos, adaptando el de María Sifianou (1992), que trabaja sobre la concepción de cortesía en las comunidades griega y británica. El test de Hernández Flores será la base, a su vez, de diversas aplicaciones y reelaboraciones por parte de investigadores en el marco del Programa EDICE (Boretti, 2003; Murillo Medrano, 2005; Bernal, 2008; Contreras, 2008, entre otros).

Debe tenerse en cuenta, tal como señala Hernández Flores, que las respuestas a estos tests no corresponden necesariamente con lo que el informante diría en una situación comunicativa real “sino con lo que consideran que es *correcto* decir (...) el valor dado a las respuestas de la encuesta es el de ser fuente de información sobre el conocimiento social compartido, sobre algunas creencias, actitudes y valores propios de esa comunidad” (2003:187, el destacado es nuestro). Por lo tanto, la información extraída de los tests sirve “por una parte, para establecer algunas premisas sobre las características socioculturales del corpus que vamos a analizar y, por otra, para apoyar el análisis” (Hernández Flores, 2003:187). Se trata de comentarios metapragmáticos que ponen de manifiesto valores socioculturales compartidos por los hablantes.

A continuación realizaremos una revisión crítica de los modelos de tests elaborados por diversos investigadores.

El test de Hernández Flores consta de dos partes principales. La primera incluye nueve ítems en los que se describen situaciones ficticias y se les solicita a los informantes que formulen por escrito lo que dirían en cada situación. Los actos de habla involucrados en dichas formulaciones, dirigidas a familiares y amigos, son los siguientes: peticiones, consejos, cumplidos e invitaciones. La segunda parte de la encuesta se orienta hacia las conceptualizaciones de los hablantes acerca de lo que consideran cortesía: indaga sobre qué es la cortesía según la opinión de cada informante, solicita ejemplos de sus usos cotidianos y pregunta por qué y para qué se usa. Además, de acuerdo con su objeto específico de investigación, indaga acerca de la conciencia de su uso entre familiares y amigos.

Una de las aplicaciones del modelo de Hernández Flores fue llevada a cabo por Susana Boretti (2003) para su estudio de la cortesía en el contexto sociocultural del español de Rosario, Argentina. La autora realiza una adaptación en su formulación haciendo uso del margen de libertad que el test modelo deja al investigador. A la versión de Hernández Flores, entonces, Boretti incorpora una sección con preguntas sobre la imagen del argentino y su modo de comunicar, tema de interés particular para la investigadora.

Por su parte, Jorge Murillo Medrano realiza una aplicación del test de Hernández Flores en su trabajo titulado “Significados de la cortesía lingüística a partir de la aplicación de un *test* de hábitos sociales en Costa Rica” (2005). En su adaptación, el autor invierte el orden de las secciones del modelo original, ubicando en primer lugar las preguntas orientadas a la conceptualización de la cortesía según la percepción de los informantes de Costa Rica, y deja para la segunda sección las situaciones hipotéticas planteadas a los hablantes³. Asimismo, Murillo Medrano incorpora a la versión de Hernández Flores una tercera parte en la que indaga acerca de cómo debería ser el trato que darían a una serie de personas cuyo rango va desde los familiares y amigos –que constituye el tipo de relaciones en las que focaliza Hernández Flores– hasta personas con las que existe una mayor distancia social, tales como profesores, alumnos, compañeros de trabajo y jefes.

En las *Actas del III Coloquio Internacional del Programa EDICE* (2008), aparecen nuevas adaptaciones del modelo original, como las de María Bernal, Josefa Contreras y la misma Hernández Flores, que reformula su cuestionario para aplicarlo a su análisis de debates televisivos españoles.

Una aplicación de particular interés es la que realiza María Bernal (2008), quien reelabora el test de Hernández Flores adaptando su formulación al estudio específico de la descortesía. Sus preguntas se orientan, en primer lugar, a la conceptualización que hacen los informantes de la descortesía, solicitando ejemplos de su uso cotidiano. Otra pregunta se refiere a la variabilidad cultural en el uso de la cortesía (“En general, ¿piensa usted que los españoles son más o menos corteses que las personas de otras culturas? ¿Qué culturas y por qué?”). También indaga acerca del uso de insultos y expresiones malsonantes, y sobre las interrupciones y el habla solapada. Al final del cuestionario presenta fragmentos de conversaciones reales para que los informantes evalúen si perciben manifestaciones de descortesía.

Finalmente, Josefa Contreras (2008) propone una reelaboración del cuestionario con el fin de estudiar, desde una perspectiva contrastiva, las percepciones que tienen los hablantes alemanes y españoles acerca de qué es la cortesía lingüística y cuál es su funcionalidad. El mismo consta de dos partes: en la primera “se les pide a los informantes que caractericen a los habitantes del país en cuestión, sus comportamientos en las conversaciones y sus interpretaciones de la interrupción” (2008: 645); en la segunda, más anclada en el modelo de Hernández Flores, se indaga acerca de qué es la cortesía, por qué se usa, en qué situaciones, y se pregunta específicamente acerca de la frecuencia de uso entre familiares y amigos en comparación con su uso en situaciones de mayor formalidad (agencias, oficinas, tiendas).

El test de hábitos sociales aplicado al estudio de la (des)cortesía en puestos de atención al público del ámbito de la salud en Bahía Blanca

Para llevar a cabo nuestra aplicación del test, hemos adaptado y reformulado el cuestionario de Hernández Flores de acuerdo con nuestro objeto de investigación: el estudio de la (des)cortesía en puestos de atención al público del ámbito de la salud en

³ Sin negar la importancia de otras modificaciones que propone Murillo Medrano, que resultan muy valiosas, en el caso particular de esta inversión del orden de las secciones del modelo original, consideramos que podría condicionar las respuestas de los informantes, ya su formulación de las situaciones hipotéticas sería posterior a su conceptualización de la cortesía.

Bahía Blanca. A tal fin, se ha mantenido la estructura básica del modelo original, adaptando la formulación de algunas preguntas o ítems y agregando otras adaptadas a los contextos socioculturales objetos de nuestro interés, e incorporando asimismo una tercera parte con preguntas más específicas que apuntan a la percepción de los usuarios sobre la (des)cortesía en la atención al público en los ámbitos institucionales estudiados. Además, hemos incorporado los elementos de cada modelo que consideramos que mejor se adaptan a nuestro objeto de estudio.

El cuestionario consta de tres partes. La primera de ellas, en la que seguimos la propuesta de Hernández Flores (2003), incluye siete ítems en los que se presentan situaciones ficticias y se les solicita a los informantes que formulen por escrito lo que dirían en cada situación. Las formulaciones planteadas tienen como destinatarios potenciales, por un lado, a familiares y amigos, y, por otro, a empleados encargados de la atención al público en ventanillas o escritorios de hospitales y obras sociales. De tal forma, se procura cubrir un espectro variado del tipo de relación que une a los hablantes. Los actos de habla involucrados son peticiones, principalmente, y saludos. Las situaciones en las que están implicados familiares y amigos fueron tomadas de Hernández Flores, aunque intentamos definir con mayor detalle algunos elementos del contexto, tal como propone Murillo Medrano (2008:66). En tal sentido, en el ítem 1, donde se plantea cómo el informante realizaría un pedido a una amiga, explicamos los motivos del pedido y la cercanía de la relación que las une. Por otra parte, en el ítem 2 se incluyó la posibilidad de elección, por parte del informante, del familiar al que se dirige, ya que consideramos que en los hablantes de los grupos mayores resultaría demasiado restrictivo ofrecer a madre como único destinatario posible. Finalmente, los ítems correspondientes a las situaciones que tienen lugar en ventanillas y escritorios de obras sociales y hospitales fueron ideados por nosotros de acuerdo con nuestro objeto de estudio. Es necesario aclarar que la mayoría de los empleados que se proponen para estas formulaciones son mujeres debido a que, tal como hemos observado en nuestro trabajo exploratorio realizado en esos puestos de atención al público en nuestra comunidad, es notable la preponderancia de las mujeres en el desempeño de esos cargos. El total de los ítems se orienta a recoger información sobre las manifestaciones de cortesía, especialmente en las peticiones, tanto en las relaciones entre familiares y amigos como en las situaciones de mayor formalidad, con el fin de constatar si existen diferencias muy marcadas en cuanto a su frecuencia de uso de acuerdo con el destinatario (Murillo, 2005; Contreras, 2008).

La segunda parte del cuestionario se orienta específicamente a la conceptualización que hacen los informantes de la cortesía y la descortesía. Además de preguntar, como lo hace Hernández Flores, por la definición de cortesía que pueden dar los informantes, para qué la usan y solicitar ejemplos, incluimos preguntas que indagan acerca de su conciencia de uso con diferentes destinatarios: por un lado, entre familiares y amigos, y por otro, en situaciones más formales como durante la realización de un trámite o una consulta en instituciones de atención al público (véase ítem 7). Además, debido a que lo que nos ocupa en nuestra investigación no es solo la cortesía sino también las manifestaciones de descortesía, incorporamos, siguiendo en parte la reformulación propuesta por María Bernal (2008), tres preguntas orientadas a la conceptualización de la descortesía y pedimos ejemplos de su uso (véase ítems 8, 9 y 10).

La tercera parte, tal como adelantamos más arriba, se centra más directamente en las percepciones de los informantes, como usuarios de instituciones del ámbito de la

salud, acerca de lo que consideran trato cortés y descortés en esos contextos de interacción, y les solicita su opinión sobre el trato que reciben en ventanillas de hospitales y obras sociales, dándoles la posibilidad de contar experiencias vividas en esos ámbitos y que deseen compartir.

En cuanto a las fórmulas de tratamiento empleadas en la formulación de las preguntas o indicaciones del cuestionario, hemos decidido dar al informante la opción de elegir entre los tratamientos *usted* y *vos*, presentando la forma *usted* como tratamiento principal y colocando el *vos* entre paréntesis, debido a que la forma esperada por cada informante variará de acuerdo con las variables sociales que lo atraviesan.

Aplicación del cuestionario en la comunidad de Bahía Blanca

Consideramos que para la aplicación de nuestro cuestionario en la comunidad bajo estudio resulta imprescindible, en cuanto al plano metodológico, que la muestra tenga suficiente representatividad. Tal como señala Murillo Medrano, toda muestra debe tener definidas las variables sociales relevantes para el análisis y la interpretación de los datos (cfr. Murillo Medrano, 2008:67). En este sentido, nuestro cuestionario se aplica a un total de 120 informantes anónimos, que constituyen una muestra poblacional equilibrada según las variables de sexo, edad y nivel educacional: hombres y mujeres, de nivel educacional Alto (terciario universitario y no universitario), Medio (secundario) y Bajo (primario), comprendidos en cuatro franjas etarias (entre 18 y 34 años, entre 35 y 59, entre 60 y 70, y mayores de 70 años). Se distribuye por escrito mediante correo electrónico y en papel a informantes escogidos de acuerdo con dichas variables sociodemográficas.

Es necesario aclarar que cuando comenzamos con las primeras aplicaciones de nuestro cuestionario hemos percibido, a partir de las respuestas obtenidas, que ciertas preguntas contenían ambigüedades o no eran demasiado precisas en su formulación para su aplicación en la comunidad, por lo que las hemos reformulado para las aplicaciones posteriores. Tal es el caso de la pregunta 2 de la segunda parte del cuestionario, cuya formulación inicial, que seguía la de Hernández Flores, era: “¿Puede dar ejemplos reales donde usted ve cortesía?”. Las respuestas a esta pregunta en nuestra aplicación del cuestionario giraban, en gran parte, en torno a los lugares en los que los informantes veían manifestaciones de cortesía, mientras que lo que esperábamos era que propusieran ejemplos concretos de lo que ellos consideraban cortesía. En tal sentido, decidimos reformular la pregunta de la siguiente manera: “¿Puede dar ejemplos reales de manifestaciones de cortesía?”, con lo que logramos obtener las respuestas esperadas.

Asimismo, en cuanto a la aplicación del cuestionario, los avances realizados hasta el momento permiten advertir que se obtiene mayor colaboración por parte de aquellos informantes a los que se les entrega el cuestionario en papel que de los que lo reciben por correo electrónico. Además, las mujeres generalmente se muestran más dispuestas que los hombres a colaborar, tal como también advierte Murillo Medrano en sus estudios sobre el español de Costa Rica (2005:117). Finalmente, algunos informantes han manifestado dudas acerca de su capacidad intelectual para responder el cuestionario. En tales casos debimos aclararles que todas las respuestas son válidas para nosotros y que no existen respuestas erróneas porque nuestro propósito no es juzgarlas sino conocer las opiniones de la gente sobre el tema que estudiamos.

Consideraciones finales

A partir de la aplicación de este cuestionario pretendemos contribuir a los estudios sobre (des)cortesía apuntando a situaciones concretas de la comunidad bahiense, en este caso, a las percepciones sobre la (des)cortesía en puestos de atención al público en instituciones del ámbito de la salud tales como hospitales y obras sociales. En tal sentido, Murillo Medrano señala que “un cuestionario de hábitos sociales no debería dar cuenta exacta de todos los posibles contextos, pero debe apuntar a situaciones más concretas si hay un interés en la veta sociopragmática” (2008:66).

Tal como señala este investigador, los datos recogidos a partir de la aplicación de este tipo de cuestionarios “constituyen información metapragmática que luego deberá ser contrastada con datos reales” (2008:68). En este sentido, resulta importante destacar que los datos relevados a partir de la aplicación de nuestro cuestionario, así como de otro tipo de entrevistas que se realizarán también para examinar las percepciones de los hablantes sobre la construcción del discurso cortés y descortés, serán confrontadas con los datos relevados en el uso real en los ámbitos institucionales que nos ocupan, a los que accedemos mediante la técnica de participante-observador (Labov, 1970; Gumperz, 1982).

Bibliografía

- Bernal, María (2008), “El test de hábitos sociales aplicado al estudio de la descortesía”, en: Briz, Antonio *et al.* (eds.), *Actas del III Coloquio Internacional del Programa EDICE “Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral”*, Valencia, Universidad de Valencia, pp. 623-641.
- Boretti, Susana (2003), “Tests de hábitos sociales y la investigación de la cortesía”, en: Bravo, Diana (ed.), *Actas del Primer coloquio del programa EDICE “La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes”*, Estocolmo, Universidad de Estocolmo, pp. 198-202.
- Bravo, Diana (1999), “¿Imagen ‘positiva’ vs. Imagen ‘negativa’? Pragmática sociocultural y componentes de face”, en: *Oralia 2*, pp. 155-184.
- Bravo, Diana (2009), “Pragmática, sociopragmática y pragmática sociocultural del discurso de la cortesía. Una introducción”, en: Bravo, Diana - Hernández Flores, Nieves & Cordisco, Ariel (eds.), *Aportes Pragmáticos, sociopragmáticos y socioculturales a los estudios de la cortesía en español*, Estocolmo – Bs. As, Dunken, pp. 31-68.
- Bravo, Diana & Briz, Antonio (eds.) (2004), *Pragmática sociocultural. Estudios sobre cortesía en español*, Barcelona, Ariel.
- Bravo, Diana & Hernández Flores, Nieves (2009), “Introducción y presentación. Aportes a los estudios sobre el discurso de la cortesía en español”, en: Bravo, Diana - Hernández Flores, Nieves & Cordisco, Ariel (eds.), *Aportes Pragmáticos, sociopragmáticos y socioculturales a los estudios de la cortesía en español*, Estocolmo - Buenos Aires, Dunken, pp. 15-29.
- Contreras Fernández, Josefa (2008), “Test de hábitos sociales en un análisis contrastivo sobre el uso y la interpretación de la cortesía lingüística”, en: Briz, Antonio *et al.* (eds.), *Actas del III Coloquio Internacional del Programa EDICE “Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral”*, Valencia, Univ. de Valencia, pp. 642-656.
- Drew, Paul & Sorjonen, Marja-Leena (2000), “Diálogo institucional”, en: Van Dijk, Teun (comp.), *El discurso como interacción social. Estudios sobre el discurso II. Una introducción multidisciplinaria*, Barcelona, Gedisa Editorial, pp. 141-178.
- Gumperz, John (ed.) (1982), *Discourse strategies*, New York, Cambridge University Press.
- Hernández Flores, Nieves (2003), “Los tests de hábitos sociales y su uso en el estudio de la cortesía: una introducción”, en: Bravo, Diana (ed.), *Actas del Primer coloquio del programa EDICE “La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes”*, Estocolmo, Universidad de Estocolmo, pp. 186-197.

- Labov, William (1970), "The study of language in its social context", en: *Studium Generale* 23, pp. 30-87.
- Murillo Medrano, Jorge (2005), "Significados de la cortesía lingüística a partir de la aplicación de un *test* de hábitos sociales en Costa Rica", en: Murillo Medrano, Jorge (ed.), *Actas del II Coloquio Internacional del Programa EDICE "Actos de habla y cortesía en distintas variedades del español: Perspectivas teóricas y metodológicas"*, Universidad de Costa Rica y Universidad de Estocolmo, pp. 115-136.
- Murillo Medrano, Jorge (2008), "Sobre la metodología de investigación en estudios sobre el discurso de la cortesía: a propósito del empleo de cuestionarios de hábitos sociales", en: Briz, Antonio *et al.* (eds.), *Actas del III Coloquio Internacional del Programa EDICE "Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral"*, Valencia, Universidad de Valencia, pp. 53-70.
- Sifianou, María (1992), *Politeness phenomena in England and Greece, A cross-cultural perspective*, Oxford, Clarendon Press.

Anexo

Este es un **cuestionario sobre comportamientos sociales**. Por favor, marque (marcá) con una cruz (X) y complete (completá) sus (tus) datos personales en los espacios correspondientes.

Sexo: Mujer () Hombre ()

Edad:

Lugar de nacimiento:

Lugar de residencia:

Estudios: Primarios () Secundarios () Terciarios o universitarios ()

Profesión:

1ª parte

Por favor, lea (leé) las siguientes situaciones y escriba (escribí) lo que diría (dirías) exactamente en cada situación. Le (te) ruego que su (tu) respuesta sea lo más cercana a lo que diría (dirías) en una situación real, lo más natural posible.

1) Usted (vos) debe retirar un paquete del Correo, pero se le hace imposible dirigirse allí por su horario laboral. Le pide que retire el paquete a su amiga María, con quien tiene una amistad muy cercana desde la infancia y casualmente vive muy cerca del Correo. Escriba lo que le diría exactamente.

2) Su madre / tía / abuela (elegir una de las opciones de parentesco y subrayarla) está por salir a comprar pan y usted (vos) aprovecha para encargarle que le compre el diario. Escriba lo que le diría exactamente.

3) Usted (vos) está pensando en afiliarse a una obra social. Se dirige a la ventanilla para pedir información sobre el servicio que ofrecen. Lo atiende un empleado de 35 años y le pregunta qué necesita. Escriba lo que le diría exactamente.

4) Se acerca a una ventanilla de una obra social para solicitar un formulario que debe completar para afiliarse. Hay una empleada de 50 años que no deja de escribir en la computadora. Escriba lo que le diría exactamente.

5) Usted (vos) acaba de afiliarse a una obra social y desea averiguar cómo es el manejo institucional, es decir, cómo debe proceder para realizar una consulta médica, un análisis clínico, si debe manejarse con órdenes, etc. Lo atiende una empleada de 55 años en un escritorio. Escriba lo que le diría exactamente.

6) Necesita un turno con un oftalmólogo y se dirige a la ventanilla de un hospital. Cuando llega su turno en la fila, la empleada, de unos 28 años, le hace un gesto con la cabeza para indicarle que se acerque. Escriba lo que le diría exactamente.

7) Un familiar cercano a usted (vos) tiene un turno con un especialista en un hospital público para el día 31 de mayo. Unos días antes ese familiar sufre una lesión en la rodilla por lo que debe permanecer en reposo durante un período de quince días. Usted (vos) concurre a la ventanilla correspondiente para pedir que le posterguen unos días el turno y lo atiende una empleada de 45 años. Escriba lo que le diría exactamente.

2ª parte

1) ¿Qué es para usted (vos) la cortesía?

2) ¿Puede dar ejemplos reales de manifestaciones de cortesía?

3) ¿Usted (vos) trata de ser cortés?

4) ¿Por qué usa la cortesía? ¿Para qué sirve, en su opinión?

5) ¿Con quiénes es usualmente cortés?

6) ¿Es cortés con familiares y amigos?

7) ¿Usa la cortesía en situaciones de mayor formalidad, como por ejemplo cuando realiza un trámite o una consulta en instituciones de atención al público? ¿En esas ocasiones, la usa más o menos que en situaciones más informales, por ejemplo con amigos o en una reunión familiar?

8) ¿Qué es para usted (vos) la descortesía?

9) ¿Puede dar ejemplos reales de descortesía?

10) ¿Considera que usted (vos) es descortés en algunas situaciones? ¿Cuáles?

3ª parte

1) Cuando realiza un trámite o consulta en ventanillas de hospitales o en obras sociales ¿cómo debería ser el trato para que usted (vos) considere que ha sido atendido con cortesía?

2) ¿Cómo percibe que es en realidad la atención en esos ámbitos en Bahía Blanca?

3) ¿Considera que existe alguna diferencia entre el trato que se brinda en los ámbitos públicos y los privados?

4) ¿En alguna oportunidad ha sido atendido en ventanillas de hospitales y obras sociales de una manera que considere poco apropiada? ¿Lo hicieron sentir incómodo?

5) A continuación puede contar alguna experiencia que haya tenido en una obra social o ventanilla de hospital y que quiera compartir.