



Ética

DE LOS CUIDADOS

ISSN: 1988-7973

Números publicados

Búsqueda documentos

CARTAS AL DIRECTOR



El Tú y el Usted en la comunicación con el paciente. ¿Cuándo?

Ana María *García Cagigal*

Urgencias, Hospital San Eloy. Barakaldo (Vizcaya), España

Manuscrito recibido el 23.1.2014

Manuscrito aceptado el 18.3.2014

Ética de los Cuidados 2014 ene-jun; 7(13)

Cómo citar este documento

García Cagigal, Ana María. El Tú y el Usted en la comunicación con el paciente. ¿Cuándo?. 2014 ene-jun; 7(13). Disponible en <<http://www.index-f.com/eticuidado/n13/et1302.php>> Consultado el

Sr. Director: Después de años de ejercicio profesional, y aunque hay muchas más, ésta es una de las cuestiones que me sigue generando grandes dudas. ¿Hasta qué punto es importante la forma de abordaje verbal en el primer contacto paciente-enfermera? ¿Puede condicionar la relación interpersonal en el futuro inmediato o a posteriori? ¿En qué lugar nos ponemos ambos interlocutores al elegir entre "tú" o "usted"? Tengo la impresión de que, siendo una cuestión básica, no se aborda suficientemente en el contexto de la comunicación terapéutica.

Comenta Carmen Posadas¹ la sensación tan negativa que tuvo su esposo ingresado ante el tuteo por parte del personal sanitario, con la excusa de que "así lo hemos acordado en este centro" y, añadiendo, que las enfermeras somos "aún más proclives" a este trato "en plan coleguilla". Absteniéndome de profundizar en éste último comentario, sí debo confesar que, no ya como paciente sino como profesional, he sentido muchas veces el desacierto en la elección del pronombre en forma de falta de respeto, exceso de confianza o camaradería mal entendida, hasta llegar a la infracción en el trato e interpretación equivocada de mensajes por ambas partes. La reacción natural ahora podría ser la de Don Quijote² cuestionando: "¿Úsase en este hospital hablar de esa suerte a los heridos, majadero?". Admiten los lingüistas³ que el *usted* conlleva cierto distanciamiento, pero también consideración y respeto, mientras que justifican la tendencia al tuteo como fenómeno social que promueve relaciones más libres e igualitarias. Según Antonio López (profesor de la UNED) "la sociedad del conocimiento tiende a relaciones más horizontales y menos verticales, más cooperativas, más productivas, de más igualdad entre los sujetos que participan, y eso hace que se imponga un trato más cercano" pero, por otro lado, se lamenta de que si perdemos el *usted* como forma de tratamiento cautelamos perderemos, además de una potente herramienta de comunicación, esa parte de percepción de la realidad que tiene que ver con la consideración y el respeto, ya que el tuteo no necesariamente aproxima al interlocutor.

En el diccionario de la RAE⁴ se explica que el *usted* se corresponde con un "tratamiento de cortesía, respeto o distanciamiento", mientras que al *tutear* "se borran todos los tratamientos de cortesía y respeto". La sensación en la práctica no es exactamente la de las definiciones, ya que en la comunicación nos servimos de otros recursos (lenguaje no verbal) para generar confianza en el interlocutor. La Sociolingüística, como disciplina que estudia la influencia social en el uso de la lengua, se ha preocupado por las tendencias en las *fórmulas de tratamiento*⁵ como son, en este caso, las variantes pronominales (de segunda persona) que se eligen en función de la relación social que existe entre el emisor y el receptor. Un estudio clásico sobre el tema es el trabajo "The pronouns of power and solidarity" publicado en 1960 por Brown y Gilman,⁶⁻⁸ donde establecen dos ejes en las relaciones humanas: uno horizontal, basado en nociones de edad, generación y autoridad (predominio de *tú/usted* y de *usted/tú*), y otro horizontal, basado en relaciones simétricas de sexo, parentesco y solidaridad (*tú* en ambas direcciones). En su valoración histórica aprecian una tendencia lenta aunque progresiva en los últimos años, y en las lenguas europeas que poseen alternancias pronominales, en

favor de las normas asociadas con la solidaridad en detrimento de las vinculadas al poder. En la práctica se ha traducido por una extensión del *tuteo recíproco* en ámbitos sociales en los que tradicionalmente no era habitual. Otra aportación más reciente (Morín Rodríguez, 1992)⁶ habla de variables que tienen que ver con características sociales, cuatro de ellas relacionadas con el hablante (edad, nivel sociocultural, sexo y procedencia), y otras cuatro con el destinatario (estatus, trato, edad y sexo). En el ámbito laboral parece observarse un claro incremento de los usos del *usted (V)* respecto a la forma *T (tú)*, probablemente relacionado con factores del hablante como edad y sexo, y el estatus o más edad del oyente. Los trabajos coinciden en que la edad⁷ de los interlocutores es una variable determinante en la elección *T/V*, formalizándose el trato al alejarnos del grupo de edad del receptor.

En nuestra relación con el paciente establecemos el vínculo casi de forma intuitiva, realizando la función de empatía⁹ de forma solidaria con el uso del *tú* de cortesía positiva, que nos mantiene a un nivel superior si no se hace recíproco; por el contrario, y como estrategia de cortesía negativa, el uso formal de *usted*, más allá de la manifestación de respeto, implica nuestro reconocimiento de la identidad del paciente como individuo. Me parece interesante la idea de retroalimentación referida al paciente y/o enfermera como emisores y receptores de información recíproca, algo que explicaría los cambios a forma *variable* en el trato (de *tú* a *usted* o viceversa) en un mismo proceso de comunicación, e interpretados como mecanismos también de cambio en la relación. Por otro lado, no podemos olvidar las diferencias culturales que se dan entre los hispanohablantes, siendo más frecuente el uso del *usted/vos* entre los de origen americano que el *tú* español, algo a tener en cuenta si pensamos en el perfil cada vez más multicultural del paciente; por no hablar de la idiosincrasia de los distintos grupos sociales (comunidades, pueblos, barrios, familia). La opción fácil puede no ser la acertada, y el tuteo indiscriminado² nos puede devolver, en nuestro medio, la trivialización de las relaciones humanas, y un falso desmantelamiento de la intimidad, como resultados, sin duda, indeseados.

Creo que merece la pena un pequeño momento de reflexión para que, desde una primera opción, demos como entrevistadores nuestra capacidad de adaptación, modificando el trato cada vez que sea necesario (tratamiento *circunstancial*) hasta establecer una relación de confianza, en el primero o en sucesivos encuentros. Puede resultar cómodo el incorporar fórmulas preestablecidas no inamovibles de lenguaje (siempre de *usted* salvo edad) especialmente en ambientes laborales que exigen más una respuesta terapéutica y de forma rápida, es decir, un tratamiento *simétrico* o *asimétrico* pero *estable*. Como normas de Protocolo y a modo de *Guía Práctica del Tú y el Usted*,¹⁰ se sugiere: tres "usteos" antes de un tuteo, trato recíproco, la persona de mayor rango (edad o jerarquía) tiene la iniciativa del tuteo, el *usted* es la elección con mayor de edad desconocido, tuteo entre personas conocidas y menores de edad y, mejor pecar de formalismo que asumir el riesgo de un tuteo. Y si el protocolo no ayuda, nos queda el recurso de la cuestión directa sobre cómo quiere el paciente ser tratado, asegurándonos una adecuada cortesía verbal: ¿De *tú* o de *usted*? ¿Podemos tutearnos?

El poeta ruso Aleksandr Pushkin,⁶ sorprendido e inspirado por el tuteo brusco de su amada, compuso un poema que ilustra, creo, muy adecuadamente el tema:

*El huero usted por el caluroso tú,
equivocándose trastocó.
Y sueños todos de felicidad,
despertó en mi alma enamorada.
Estoy ante ella, ensimismado,
Sin fuerzas para dejar de mirarla.
Le digo: ¡qué agradable es usted!
Y pienso: ¡cómo te quiero!*

Bibliografía

1. Carmen Posadas. ¿Y usted por qué me tutea?. El País Internacional. Disponible en www.elpaisinternacional.com/index.phtml?idmenu=216&idcor=214&lan=1 [acceso: 3/11/13].
2. Lázaro Carreter, F. El dardo en la palabra. El Tuteo (1990). Barcelona: Debolsillo (2ªed), 2010, p.549-551.
3. Mayte Rius. El usted agoniza. La Vanguardia.com/ES. Disponible en www.lavanguardia.com/estilos-de-vida/20121102/54354733397/el-usted-agoniza [acceso: 24/12/2013].
4. Diccionario de la Lengua Española. Real Academia Española. Vigésima primera edición. Madrid, 1992.
5. Barbosa, J.F.; Conceição, L.G.; De Nardi, F. El voseo y las formas de tratamiento: usos, aceptación y rechazo. III Congreso Nordestino de Español: Realidad y Desafíos. Centenario del nacimiento de Miguel Hernández. 1ª ed. Recife: Ed.Universitaria da UFPE 2011, p.221-232.
6. Martínez Gavilán, MD. Estudio comparativo de las formas pronominales de tratamiento en español peninsular actual y en Putonchua de China. Trabajo de investigación. Programa interuniversitario de Doctorado. Universidad de León. Facultad de Filosofía y Letras. León, 2010.
7. Blas Arroyo, JL. Tú y Usted: dos pronombres de cortesía en el español actual. Datos de una comunidad peninsular. Universidad Jaume I de Castellón. E.L.U.A., 10, 1994-1995, p.21-44.
8. Miranda Poza, JA. El tratamiento pronominal Tú (Vos)/Usted en español: el poder y la solidaridad. Disponible en www.periodicos.ufes.br/contextoslinguisticos/article/viewFile [acceso: 21/12/2013].

9. Castañeda Hernández, MC. Medicina y comunicación, una herramienta fundamental para la interrelación médico-paciente. Rev.cuba.inf.cienc.salud 2013; 24(3). Disponible en http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2307-21132013000300010&script=sci_arttext [acceso: 4/11/2013].

10. Gonzalo Suárez. Una pregunta para ¿usted? El imparable auge del tuteo. La Razón: pág.:78. Publicado: 11/02/2009. Madrid. Disponible en: http://www.larazon.es/historico/una-pregunta-para-usted-el-imparable-auge-del-tuteo-IJLA_RAZON_84927#.Ttt14qZjHXsqCHs [acceso: 3/11/2013].



 Me gusta  0  Tweet  0  0

[DEJA TU COMENTARIO](#) [VER 0 COMENTARIOS](#)

[Normas y uso de comentarios](#)

| [Menú principal](#) | [Qué es Index](#) | [Servicios](#) | [Agenda](#) | [Búsquedas bibliográficas](#) | [Campus digital](#) | [Investigación cualitativa](#) | [Evidencia científica](#) | [Hemeroteca Cantárida](#) | [Index Solidaridad](#) | [Noticias](#) | [Librería](#) | [guid-INNOVA](#) | [Casa de Mágina](#) | [Mapa del sitio](#)

FUNDACION INDEX Apartado de correos nº 734 18080 Granada, España - Tel/fax: +34-958-293304 