



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO

UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES
ESCUELA PEDAGOGÍA EN CASTELLANO Y COMUNICACIÓN
DEPARTAMENTO DE ARTES Y LETRAS

**ALGUNAS MANIFESTACIONES LINGÜÍSTICAS DE VIOLENCIA Y
DESCORTESÍA VERBAL EN LA SERIE TELEVISIVA EL REEMPLAZANTE**

**MEMORIA PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE EDUCACIÓN MEDIA EN
CASTELLANO Y COMUNICACIÓN**

AUTOR: FLORES ORTIZ, RONALD
PROFESORA GUÍA: HERNÁNDEZ MEDINA, ALEJANDRA

CHILLAN, 2024

Índice

Introducción	3
CAPITULO I	8
Marco teórico	8
1.1 <i>La violencia verbal</i>	10
1.2 <i>La cortesía lingüística</i>	11
1.3 <i>La cortesía verbal en el ámbito escolar</i>	15
CAPITULO II	27
Metodología	27
Método de recolección de datos	28
Viabilidad	29
Objetivo general	29
Objetivos específicos	30
CAPITULO IV	31
Análisis	31
(A) <i>intercambios verbales entre profesor y estudiantes</i>	32
(A) <i>Tabla y grafico de análisis general sobre los actos de habla en los enunciados</i>	38
(A) <i>Tabla y gráficos porcentuales de las máximas de cortesía analizadas</i>	39
(B) <i>intercambios verbales entre estudiantes</i>	41
(B) <i>Tabla y grafico porcentual de los actos de habla analizados</i>	47
(B) <i>Tabla y gráficos porcentuales de las máximas de cortesía analizadas</i>	48
(C) <i>intercambios verbales entre profesores(as) y sostenedor</i>	49
(C) <i>Tabla y grafico de análisis general sobre los actos de habla en los enunciados</i>	52
(C) <i>Tabla y grafico porcentual de las máximas de cortesía analizadas</i>	53
Resultados obtenidos del análisis de los enunciados seleccionados	54
CAPITULO V	56
Conclusión	56
Referencia bibliográfica	58

Introducción

La violencia junto con la descortesía verbal está presente en distintas instancias de nuestra vida, lamentablemente esto afecta las relaciones entre personas, lo que muchas veces dificulta en demasía lograr una comunicación efectiva y/o adecuada. Dentro del contexto escolar se hace imprescindible una comunicación clara y fluida dentro de la comunidad educativa, esto permite que se logren objetivos y se lleve a cabo un proceso de enseñanza y aprendizaje adecuado. Al igual que los aprendizajes o actitudes fundamentales para una buena relación entre personas miembros de un determinado grupo. En contraste con la idea anterior existe la realidad social a la que muchas personas se enfrentan en distintos contextos sociales, tales como la educación, la familia, el mundo laboral, etc. Es aquí donde nuestra sociedad actual se ve envuelta en la problemática central de este trabajo, la violencia y la descortesía verbal dentro del contexto de la educación. La violencia verbal y la descortesía son problemáticas sociales que han adquirido cada vez más relevancia sobre todo dentro del contexto educacional, en donde las relaciones entre individuos pertenecientes de una misma comunidad escolar (estudiantes, profesores(as), funcionarios(as), y apoderados). Estas conductas o manifestaciones pueden tener un impacto negativo en la convivencia, generando un ambiente hostil. Además, la exposición a la violencia verbal y la descortesía puede tener consecuencias negativas en la salud mental, como el estrés, la ansiedad y la depresión. Asimismo, estas conductas pueden afectar las relaciones entre dichos individuos y el funcionamiento adecuado del establecimiento o comunidad educativa. Por otra parte, el estudio de la pragmática lingüística del disfemismo y la descortesía es importante para comprender el uso de expresiones ofensivas y descorteses en el lenguaje cotidiano, de manera connotativa y denotativa. Esta investigación tiene como objetivo general el análisis de la serie de televisión chilena *El Reemplazante* manifestaciones lingüísticas que evidencien violencia y descortesía verbal en el ámbito escolar. Junto con los objetivos específicos que constan en; seleccionar fragmentos de material audiovisual extraídos de la serie de televisión chilena *El Reemplazante* para observar en ellos expresiones de violencia y descortesía verbal, y además caracterizar desde una perspectiva morfosintáctica

y pragmática los enunciados identificados como violentos y/o descorteses en la serie de televisión chilena *El Reemplazante*, con el fin de poder generar dicho análisis dentro del ámbito escolar, contexto que es de interés para este trabajo por ser relevante con la pedagogía y educación.

En el lenguaje es posible observar también violencia y la agresividad, las que pueden tener consecuencias negativas en la salud mental y el bienestar de las personas afectadas. Además, pueden ser ejercidas por personas en posiciones de poder, lo que causa estrés, impotencia y miedo en quienes son afectados. Asimismo, la violencia verbal y la agresividad se observan en entornos educativos, lo que puede afectar la convivencia y el bienestar de los estudiantes y el personal docente. Es importante realizar un análisis de las manifestaciones descorteses y violentas para encontrar algún tipo de patrón o causa que origine o se relacione con dichas manifestaciones.

La relevancia de esta investigación en torno al tema de violencia verbal y descortesía en la sociedad actual se evidencia o justifica a través de los siguientes puntos en relación directa de la temática:

La violencia verbal y la descortesía pueden generar un ambiente hostil y afectar la convivencia en diferentes contextos, como el escolar, el laboral y el familiar afectando a la convivencia según concluye Castañeda Giovanni (2010), Inostroza y Trucco (2017).

La exposición a la violencia verbal y la descortesía puede tener efectos negativos en la salud mental de las personas, como el estrés, la ansiedad y la depresión afirma Castañeda Giovanni (2010)

La violencia verbal y la descortesía pueden afectar las relaciones interpersonales y generar conflictos en diferentes alrededores como indica Mariela González (2016), Herrera Claudia et al. (2004)

El estudio de la pragmática lingüística del difemismo y la descortesía es relevante para entender el uso de expresiones ofensivas y descorteses en el lenguaje

cotidiano según Díaz Juan (2012), Catalina Fuentes, Esperanza R. (2008)

La violencia verbal y la descortesía pueden ser consideradas como una pérdida de valores en la sociedad actual, en la cual se busca fomentar el respeto y la tolerancia hacia los demás afirma C. Bestard Revilla (2014)

En general, la relevancia del tema de violencia verbal y descortesía en la sociedad actual radica en su impacto en la convivencia, sus efectos en la salud mental, su repercusión en las relaciones interpersonales, su importancia en el ámbito lingüístico y su relación con la pérdida de valores en la sociedad actual. Es por esto que se hace importante investigar esta problemática desde diferentes contextos y perspectivas para poder comprender a mayor de detalle el asunto en cuestión.

Cortes Jiménez (2022), Castro Torres y John Arnold (2018); dicen que la violencia verbal se manifiesta en la forma de insultos, amenazas, humillaciones, descalificaciones, menosprecios, burlas, sarcasmos, ironías, gritos, entre otros. Se manifiesta en el lenguaje que discrimina, insulta, descalifica y humilla a las personas.

Rodríguez y Alcaide (2008) afirman que la violencia verbal se define como cualquier forma de comunicación que tenga como objetivo dañar, humillar o intimidar a otra persona a través del uso de palabras o expresiones ofensivas.

Otro concepto importante de mencionar es el bullying; uno de los principales desafíos o problemas que enfrentan los establecimientos educacionales. Castañeda (2010), Inostroza y Trucco (2017) abordan la violencia verbal y el acoso escolar dentro del contexto educacional en relación con el bullying.

La violencia verbal está presente muchas veces en las relaciones interpersonales de niños, jóvenes y adultos. Esta violencia verbal, suele darse por la necesidad natural de poder entre las personas. De acuerdo con Catalina Fuentes; Esperanza R. Alcaide (2008) y su libro el cual aborda la violencia verbal en diferentes contextos y destaca la importancia de la cortesía en la comunicación interpersonal, en el contexto del intercambio comunicativo.

Por otro lado, en el ámbito familiar, Marielena González (2016) se han realizado investigaciones sobre la violencia en la familia, en las cuales se han abordado temas relacionados con la violencia verbal y la descortesía.

Asimismo, en el ámbito lingüístico, Díaz Juan (2012) ha estudiado la pragmática lingüística del difemismo y la descortesía, en la cual se ha analizado el uso de expresiones ofensivas y descorteses en el lenguaje cotidiano.

En general, la violencia verbal y descortesía pueden ser abordados desde diferentes perspectivas y contextos, y es importante tener en cuenta la relevancia de esta problemática en la sociedad actual, pues como indica Castañeda (2010), Inostroza y Trucco (2017), la violencia verbal y la descortesía pueden generar un ambiente hostil y afectar la convivencia en diferentes contextos, como el escolar, el laboral y el familiar, además pueden afectar las relaciones interpersonales y generar conflictos en diferentes alrededores como menciona Mariela González (2016), junto con la alta probabilidad de generar efectos negativos en la salud mental de las personas, como el estrés, la ansiedad y la depresión afirma Castañeda Giovanni (2010).

En resumen, la relevancia del tema de violencia verbal y descortesía en la sociedad actual radica en su impacto en la convivencia, sus efectos en la salud mental, su repercusión en las relaciones interpersonales y su importancia en el ámbito lingüístico. Es importante abordar esta problemática desde diferentes contextos y perspectivas tal y como se presenta en esta introducción para poder comprenderla y buscar soluciones pertinentes. En el marco teórico de este trabajo se darán luces de los contextos y características en los cuales se dan ciertas manifestaciones de descortesía y violencia verbal. En la metodología de esta investigación se describe el método de recolección de datos que tiene como eje la observación de la serie “El reemplazante” que se enfoca en el contexto escolar (Profesores, estudiantes, directivos, apoderados, entre otros) y la relación que queda de manifiesto entre los individuos. Esta relación puede ser considerada como descortés o violenta, tal como se plantea en la hipótesis previa al análisis y que sostiene que en la serie de televisión chilena “El reemplazante” se observan manifestaciones lingüísticas que

evidencian violencia y descortesía verbal en el ámbito escolar, lo que ayudará para realizar el análisis.

CAPITULO I

Marco teórico

En la sociedad actual, la violencia verbal se manifiesta en diferentes contextos, como el ámbito laboral, el ámbito escolar, el ámbito familiar y en las relaciones de pareja. La violencia verbal puede ser tan dañina como la violencia física, ya que puede afectar la autoestima, la confianza y la salud mental de la persona que la recibe. Además, la violencia verbal puede ser un reflejo de la desigualdad de género y la discriminación, y puede tener consecuencias graves para la salud y el bienestar de las personas (Fuentes Rodríguez y Alcaide Lara, 2008).

Los lenguajes violentos, utilizados habitualmente por estudiantes y padres de familia, producen y refuerzan estigmas sociales y culturales en la región y son principalmente relacionados con condiciones físicas, intelectuales, raciales, sexuales y de género (Juan Gutiérrez, Violeta Zaga, 2023).

Se ha encontrado que las pautas socioculturales y las relaciones sociales informales pueden influir en la frecuencia de la violencia de pareja experimentada por mujeres. Por ejemplo, en un estudio mexicano, los factores culturales y sociales específicos identificados como destacados en la violencia de pareja en México, incluyen; la falta de apoyo social y los aspectos negativos de las relaciones sociales informales, así como los dominantes y normas de géneros en la sociedad que perpetúan la violencia de pareja (Rodríguez-Fernández, R., y Ortiz-Aguilar, L. 2018). En resumen, el apoyo social puede ser un factor protector contra la violencia de pareja, mientras que los aspectos negativos de las relaciones sociales informales pueden aumentar la frecuencia de agresiones recibidas. (Rodríguez-Fernández, R., y Ortiz-Aguilar, L. 2018)

Otro dato que cabe señalar dentro de esta investigación es que en Latinoamérica existe una relación ligada a fechas de promulgación en leyes que están en contra de la violencia y/o prevención de ésta. Las fechas cercanas de promulgación de las leyes relacionadas con la violencia en varios países latinoamericanos pueden atribuirse a una serie de factores comunes que influyen en el enfoque y la conciencia sobre la violencia de género en la región. Ejemplo de ello son las leyes de Chile: Ley N° 20.066 sobre Violencia Intrafamiliar, Argentina: Ley N° 26.485 de Protección Integral para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres,

México: Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, las cuales han sido promulgadas el 6 de febrero de 2006; el 1 de abril de 2009; 1 de febrero de 2007 respectivamente (Gobierno de Chile. 2005, Argentina 2009, México 2007).

1.1 La violencia verbal

La violencia verbal es una forma prevalente de violencia psicológica que involucra agresión emocional y verbal. Puede tener un impacto negativo en las personas y la sociedad, lo que incluye obstaculizar el desarrollo social y la salud mental de los niños (Saputra, PP 2018). La violencia verbal puede ocurrir en varios entornos, como el hogar, la escuela y el lugar de trabajo. Es importante reconocer la existencia de la violencia verbal y su impacto negativo en los individuos y la sociedad. Las estrategias para abordar la violencia verbal incluyen la promoción de habilidades comunicativas y modelos positivos de convivencia (Alkan, Ö., Serçemeli, C., & Özmen, K. 2022), (Fernanda Monteiro et al. 2020). Otro dato que cabe señalar dentro de esta investigación es que en Latinoamérica existe una relación ligada a fechas de promulgación en leyes que están en contra de la violencia y/o prevención de ésta. Las fechas cercanas de promulgación de las leyes relacionadas con la violencia en varios países latinoamericanos pueden atribuirse a una serie de factores comunes que influyen en el enfoque y la conciencia sobre la violencia de género en la región. Ejemplo de ello son las leyes de Chile: Ley N° 20.066 sobre Violencia Intrafamiliar, Argentina: Ley N° 26.485 de Protección Integral para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, México: Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, las cuales han sido promulgadas el 6 de febrero de 2006; el 1 de abril de 2009; 1 de febrero de 2007 respectivamente (Gobierno de Chile. 2005, Argentina 2009, México 2007).

Las políticas destinadas a prevenir actos de violencia verbal contra las mujeres deben priorizar a las mujeres que tienen más probabilidades de estar expuestas a la violencia (Alkan, Ö., Serçemeli, C., & Özmen, K. 2022). Comprender los factores que contribuyen a la violencia verbal, como el control de la conducta y los desencadenantes de la agresión, también puede ayudar a prevenirla (Fernanda

Monteiro et al. 2020). Por lo tanto, es crucial generar conciencia sobre la violencia verbal, su prevalencia, impacto y estrategias para su prevención.

1.2 La cortesía lingüística

M. Victoria Escandell (1996, p. 144, como cito en Leech, 1983, p. 83); la cortesía es el principio regulador de la distancia social y su equilibrio, gracias a ella, mantenemos o disminuimos dicha distancia social y su equilibrio. Bajo el principio de cortesía se consideran los siguientes elementos; *cortesía relativa*; permite medir la adecuación entre el enunciado y el grado de distancia social que media entre los interlocutores (emisor-receptor); *cortesía absoluta*; es una evaluación entre costos y beneficios en relación con el emisor y receptor, mientras más beneficios y menos costos para el emisor según Leech; es mayor la descortesía entre emisor y receptor, en cambio, si los beneficios son mayores y los costos menores para el receptor, se entiende como cortesía. (M. Victoria Escandell, 1996, p. 144, como cito en Leech, 1983, p. 83)

Ejemplo de este contraste entre beneficio y costo que entrega la misma M. Victoria Escandell (1996, p. 140) en su libro es; **A** Sin duda, a todos(as) nos convendría hacer un poco más de ejercicio y perder algo de peso; **B** Estás gordísimo(a). En el enunciado *A*; el costo es mayor para el emisor a través de la cortesía del mensaje, y en *B*; el costo es mayor para el receptor quien padece de poca o nula cortesía dentro del mensaje que recibe.

Según lo anterior M. Victoria Escandell (1996, p. 144), también define como beneficios para el receptor y costos para el emisor acciones como; agradecer, felicitar, saludar, ofrecer, invitar, etc. Esto lo categoriza bajo el nombre de *Acciones que apoyan la cortesía*. Asimismo, habla sobre *Acciones que prácticamente indiferentes a la cortesía*; es decir en las que no hay un desequilibrio claro entre coste y beneficio para los interlocutores. El empleo de formas de cortesía relativas apoya la relación social. Es el caso de; afirmar, informar, anunciar, etc. (M. Victoria Escandell, 1996, p. 144).

Las *Acciones que entran en conflicto con la cortesía*; que implican algún tipo de

coste para el destinatario; si quiere mantenerse o mejorarse la relación con el interlocutor, es necesario compensar la “descortesía” intrínseca de estas acciones por medio de otras fórmulas de cortesía relativa que la mitiguen. Ejemplo de estas acciones son; preguntar, pedir, ordenar, etc. (M. Victoria Escandell, p. 145)

Ahora bien, lo que teóricamente se entiende como fuera de la cortesía o plenamente grosero; y como menciona Victoria Escandell (1996, p. 145), es(son) *acciones dirigidas frontalmente contra el mantenimiento de la relación entre los interlocutores*; en las que la cortesía está fuera de lugar, porque pretenden acrecentar la distancia o destruir las relaciones existentes. Ejemplos son; amenazar, acusar, maldecir, etc. (p. 145)

Estos cuatro puntos claves no son grupos cerrados; sino más bien parte de un *continuum*; menciona M. Victoria Escandell (1996, p. 145).

La cortesía es un conjunto de estrategias conversacionales al servicio de las relaciones sociales según Escandell (1996, p. 139). Además, define como estrategia a la cortesía, la que considera tiene como objetivo un intercambio interaccional, lo que priorizaría la mantención de las relaciones sociales a través del uso de palabras corteses y/o estratégicas. (p. 141)

La cortesía tiene más relación con la sociología que con la teoría del lenguaje, ya que se entiende como cortesía a un elemento de una norma social variable según la cultura o sociedad en la que se ejemplifique (Victoria Escandell, 1996, p. 138). Ejemplo de ello es un lingüista británico a la cena de un rico árabe del desierto, ante la visión del suculento banquete preparado, se deshace en elogios por dicha cena, posteriormente el anfitrión ordena inmediatamente que retiren todos los platos y que preparen una nueva cena. El anfitrión no lo interpreta como un cumplido sino más bien como un signo de evidente desagrado. (p. 137) En síntesis, lo que es cortes en un lugar puede ser descortés en otro lado según Victoria Escandell (p. 138)

Entendiendo así que las acciones que llevemos a cabo para lograr comunicarnos entre las personas son relevantes e importantes a la hora de mantener buenas relaciones sociales entre individuos de una comunidad específica, para lograr

analizar de estas acciones con la ayuda de la categorización de **los actos de habla**. Por ejemplo, según M. Victoria Escandell (1996, p. 145) los actos que pueden amenazar el equilibrio de la relación social es el **acto directivo**; donde, el emisor pide a su interlocutor que lleve a cabo una determinada acción (M. Victoria Escandell, 1996, p. 145). Ejemplo de esta amenaza al equilibrio de la relación social es(son); pedir textualmente “*pela esas patatas*”, “*pásame el periódico*”, “*siéntate*” (M. Victoria Escandell, 1996, p. 145, como cito en Leech, 1983, p. 107); en estos ejemplos se puede observar que el coste para el destinatario es alto, pues requiere de acciones, las cuales son solicitadas con poca cortesía, por ende, es probable que la relación social en estas situaciones se vea comprometida si el destinatario no le es indiferente dicha falta de cortesía. Cuanto mayor sea el coste para el destinatario, mayor es la descortesía intrínseca de la acción, y cuanto mayor es el beneficio que puede obtener, mayor es la cortesía intrínseca. (M. Victoria Escandell, 1996, p. 146). Ejemplo en escalada sobre mayor beneficio para el destinatario es; “Contesta el teléfono”, “¿Contestas el teléfono?”, “¿Puedes contestar el teléfono?”, “¿Te importaría contestar el teléfono?”. Con esto se logra definir el acto de habla **directo e indirecto**; reforzando la relación entre costo y beneficio.

Otros actos interesantes de considerar junto con lo anterior son el acto locutivo, ilocutivo y perlocutivo, estos tres son abordados de manera clara en el libro de Victoria Escandell (1996, p. 57-58) en el que la autora concluye según los aportes de Austin en el capítulo la filosofía del lenguaje corriente M. Victoria Escandell, (1996), como cito en Austin, J.L., (1962) el lenguaje no solo es descriptivo y por lo tanto, no todos los enunciados tienen que ser necesariamente o verdaderos o falsos; lo que se interpreta para asunto de este trabajo de investigación como la oportunidad de analizar un trasfondo más allá de las manifestaciones o los enunciados por analizar. Estos actos de habla (locutivo, ilocutivo y perlocutivo) permiten analizar no solo lo literal del enunciado, ósea la acción de *decir algo* (M. Victoria Escandell, p. 57), sino también la intención o la *fuerza* del enunciado como define la autora (p. 58), además lo que se busca provocar con el enunciado o manifestación lingüística y lo que realmente se logró con dicho enunciado. Estas tres características son las que respectivamente definen según la M. Victoria

Escandell (1996) a **acto locutivo, ilocutivo y perlocutivo**.

Ejemplo;

a Me dijo: “Dáselo a ella” (Acto o acción locutiva)

b Me aconsejo que se lo diera a ella (Acto o acción ilocutiva)

c Me convenció de que se lo diera a ella (Acto o acción perlocutiva)

El principio de cortesía según M. Victoria Escandell (1996, p.146, como se citó en Leech, 1983), se desglosan además seis tipos de máximas:

- I) *Máxima de tacto*: suponga que usted es el autorizado, y su interlocutor es quien debe autorizar.
- II) *Máxima de generosidad*: minimice su propio beneficio; maximice el beneficio de su interlocutor.
- III) *Máxima de aprobación*: minimice el desprecio hacia el otro; maximice el aprecio hacia el otro.
- IV) *Máxima de modestia*: minimice el aprecio hacia sí mismo; maximice el aprecio hacia el otro.
- V) *Máxima de acuerdo*: minimice el desacuerdo con el otro; maximice el acuerdo
- VI) *Máxima de simpatía*: minimice la antipatía; maximice la simpatía.

La información anterior fue citada textualmente del libro de M. Victoria Escandell (1996, p. 146)

Según John Searle (1969), los actos de habla se dividen en cinco categorías principales: actos asertivos, actos directivos, actos compromisorios, actos expresivos y actos declarativos. Estas categorías representan diferentes funciones comunicativas que los hablantes realizan al hablar, como hacer afirmaciones, dar órdenes, expresar compromisos, manifestar sentimientos y cambiar el estado de las cosas mediante la enunciación. Estas clasificaciones proporcionan una base fundamental para comprender la naturaleza de la comunicación verbal y sus

implicaciones en la interacción humana. Entiéndase por **actos asertivos** aquellos en los que el hablante hace una afirmación sobre el mundo, como informar, describir o afirmar algo. Estos actos buscan transmitir información objetiva. Los **actos directivos** incluyen órdenes, solicitudes, consejos u otras expresiones que buscan influir en la conducta del receptor. El hablante intenta que el oyente realice una acción específica. Los **actos compromisorios** implican comprometerse a realizar una acción en el futuro, como prometer, jurar o comprometerse. El hablante asume una obligación con respecto a la acción mencionada. Los **actos expresivos**, expresan los sentimientos, actitudes o emociones del hablante, como felicitar, dar las gracias, disculparse o lamentar algo. Los **actos declarativos** son expresiones que cambian el estado de las cosas al ser enunciadas, como declarar, nombrar, casar o despedir. Estas expresiones tienen el poder de alterar la realidad o el estado de una situación.

1.3 La cortesía verbal en el ámbito escolar

En el artículo "*Prevención de la violencia: La voz de jóvenes adolescentes*" de Evelyn Cerdas (2021). Los resultados muestran que las personas participantes consideran que la prevención de la violencia implica resultados ligados a una mayor seguridad personal, disminución de la violencia directa, tranquilidad y es considerada una forma de incidir en el cambio de las personas para que haya menos violencia interpersonal. Además, se sugiere que los adolescentes tienen un papel importante en la prevención de la violencia y que pueden asumir un papel activo en la promoción de prácticas saludables y positivas según sugiere el mismo artículo. Esto implica que los jóvenes pueden ser agentes de cambio en sus comunidades y que pueden contribuir a la construcción de una sociedad más pacífica y justa.

La prevención de la violencia no es solo responsabilidad del Estado o de las organizaciones sociales, sino que también es responsabilidad de cada individuo. Por lo tanto, es importante fomentar la educación y el diálogo en torno a la prevención de la violencia y promover prácticas saludables y positivas en la vida cotidiana.

Juan Leiva et al. (2021) menciona que la implementación de programas de mediación escolar entre pares también puede ser una herramienta adecuada para la gestión positiva de conflictos. Además, se ha encontrado que las prácticas basadas en valores tienen como finalidad modelar los caracteres violentos de los alumnos mediante una práctica de mutua convivencia, diálogo y respeto, evitando discrepancias por conflictos raciales, religiosos, políticos, sociales, económicos o culturales (Castillo, F. J., & Ramírez de Castillo, A. J. 2020). En resumen, habilidades de comunicación efectiva, modelos positivos de convivencia y programas de mediación escolar pueden ser estrategias efectivas para prevenir la violencia verbal y mejorar la convivencia en diferentes contextos.

El artículo "Violencia y autoridad en la escuela secundaria", presenta una hipótesis que sugiere que las expresiones de violencia que muchos docentes consideran "violentas" no son sólo arrebatos de un individuo, sino manifestaciones de autorregulación juvenil que se dan por la indiferencia de los adultos (Patierno, Nicolás. 2020). El estudio se basa en entrevistas con docentes y estudiantes de escuelas secundarias y una revisión de la literatura especializada. El artículo concluye que la educación secundaria juega un papel crucial en la renuncia a la violencia, ya que ayuda en la construcción de vínculos sociales, el reconocimiento de un orden simbólico y el uso responsable del cuerpo. Este artículo se puede utilizar para comprender las causas y los efectos de la violencia en las escuelas secundarias y puede ayudar a desarrollar estrategias para prevenir y abordar el comportamiento violento entre los estudiantes.

La educación puede ser una herramienta efectiva para prevenir la violencia verbal en los jóvenes. Receliana Moreno Santafé (2017) propone la ejecución de una propuesta psicoeducativa conformada por una serie de actividades enfocadas en la promoción de la comunicación asertiva y los modelos de convivencia positiva. Además, Juan Leiva et al. (2021) sugiere que la implementación de la mediación escolar entre pares puede ser una fórmula adecuada para la gestión positiva de conflictos y mejorar la convivencia en el ambiente escolar.

El análisis de las estrategias descorteses en la relación alumno-profesor puede

ayudar a comprender las causas subyacentes de la violencia verbal en el aula y desarrollar programas educativos que promuevan la comunicación asertiva y la convivencia positiva, pues, la educación puede ser una herramienta efectiva para prevenir la violencia verbal en los jóvenes, y es importante analizar y comprender las causas subyacentes de la violencia verbal para desarrollar programas educativos efectivos.

Otro trabajo sobre el derecho a la paz en el ámbito educativo destaca que las prácticas basadas en valores tienen como objetivo modelar los caracteres violentos de los alumnos mediante una práctica de mutua convivencia, diálogo y respeto (Castillo, F. J., Ramírez de Castillo, A. J. 2020). Por último, un estudio sobre las pautas socioculturales e interaccionales que favorecen las relaciones violentas entre adolescentes en un colegio nacional de Lima encontró que los estudiantes reproducen las pautas socioculturales de relaciones violentas establecidas por el mundo adulto (Orfelinda Camacho et al. 2014).

En resumen, estos textos sugieren que la violencia verbal y física en el ámbito educativo puede ser resultado de la falta de atención y orientación por parte de los adultos, así como de la reproducción de patrones culturales y sociales violentos, por ende, cabe señalar que habilidades de comunicación y modelos positivos de convivencia son importantes para prevenir la violencia y mejorar la convivencia en diferentes contextos, como el escolar y el doméstico. La violencia verbal es una forma común de violencia que puede tener consecuencias negativas en la convivencia y el aprendizaje de los estudiantes. Estudios han encontrado que el apoyo social y la comunicación asertiva pueden ayudar a prevenir la violencia y mejorar la convivencia (Santafé, RM. 2017), (Rodríguez-Fernández, R., y Ortiz-Aguilar, L. 2018).

El estudio "Estrategias de intervención ante la violencia verbal, en estudiantes adolescentes del estado Mérida – Venezuela ", han propuesto estrategias similares o complementarios a el apoyo social y/o la comunicación asertiva para abordar la violencia verbal entre adolescentes, lo que hace sentido, ya que otros estudios en adolescentes como, "Violencia y Atención Primaria de Salud en Brasil: una revisión

integrativa de la literatura", reafirman la importancia del apoyo social y la necesidad de un abordaje integral para con la violencia (Mendonça CS et al. 2020). Estas estrategias incluyen la promoción de habilidades de comunicación y modelos positivos de convivencia.

La lingüística puede estar vinculada al tema de la violencia verbal en diferentes contextos, como el escolar y el doméstico. Por ejemplo, un estudio Gutiérrez Martínez, JB, & Zaga Llantoy (2023) quien analizó las expresiones verbales violentas más frecuentes empleadas por los estudiantes del tercer grado de educación secundaria de una institución educativa en Ayacucho, Perú. Otro estudio Juan Leiva et al. (2021). Se centró en la percepción de la violencia verbal entre estudiantes de educación secundaria obligatoria en Málaga, España. Además, mencionar un estudio de Receliana Moreno (2017) quien propuso estrategias de intervención ante la violencia verbal en estudiantes adolescentes del estado Mérida, Venezuela. Estos estudios demuestran que la lingüística puede ser una herramienta útil para comprender y abordar la violencia verbal en diferentes contextos.

Análisis del discurso: Los estudios de análisis del discurso pueden revelar cómo se utilizan las palabras, las expresiones y los discursos en la violencia verbal. Estos análisis permiten identificar patrones lingüísticos y retóricos que refuerzan la violencia verbal, así como las estrategias utilizadas para ejercer control y poder sobre las víctimas (Wilson Hernández, 2019).

La vulnerabilidad en jóvenes frente a la violencia verbal es un tema importante que requiere atención. Según Juan Leiva et al. (2021), los estudiantes de enseñanza secundaria obligatoria (ESO) perciben un nivel significativo de violencia verbal entre sus compañeros y en menor medida hacia los profesores. Esto indica que los jóvenes son vulnerables a la violencia verbal en el entorno escolar. Además, Santafé, RM (2017) señala que la violencia verbal en estudiantes adolescentes se manifiesta en forma de burlas, apodos y motes, lo que puede afectar la autoestima y la confianza de los jóvenes. Por otro lado, Juan Gutiérrez Martínez, Violeta Zaga Llantoy (2023) destaca que los lenguajes violentos utilizados por los estudiantes y los padres de familia en el ámbito doméstico producen y refuerzan estigmas sociales

y culturales, lo que puede aumentar la vulnerabilidad de los jóvenes a la violencia verbal. Es importante que se implementen estrategias de intervención para disminuir la violencia verbal en los jóvenes, como la comunicación asertiva y los modelos de convivencia positiva, tal como se propone en Santafé, RM (2017) además, la mediación escolar entre pares puede ser una herramienta adecuada para la gestión positiva de conflictos, como se sugiere en Juan Leiva et al. (2021).

Junto con las estrategias de intervención mencionadas anteriormente, Moreno Benítez (2009) destaca la importancia de analizar el lenguaje de los adolescentes en situaciones violentas en el marco de la escuela para contribuir al desarrollo de los estudios sobre descortesía y violencia verbal. El estudio se enfoca en las estrategias descorteses en la relación alumno-profesor y plantea dos hipótesis para explicar el alto grado de agresividad verbal constatado. Esto sugiere que es importante no solo abordar la violencia verbal en los jóvenes, sino también comprender las causas subyacentes de la misma. Además, Receliana Moreno Santafé (2017). Propone la implementación de una propuesta psicoeducativa conformada por una serie de actividades enfocadas en la promoción de la comunicación asertiva y los modelos de convivencia positiva, lo que sugiere que la educación y la promoción de habilidades sociales pueden ser herramientas efectivas para prevenir la violencia verbal en los jóvenes.

La violencia verbal es un problema social complejo que puede tener efectos negativos en diferentes contextos, incluyendo el ámbito escolar. Para comprender y abordar la violencia verbal de manera efectiva, es importante considerar diferentes teorías que han sido propuestas para explicar cómo las personas se comunican y cómo los factores sociales pueden influir en la agresión humana. En este marco teórico, se completan cuatro teorías relevantes para la comprensión y prevención de la violencia verbal: la teoría de la cortesía, la teoría de la comunicación no violenta, la teoría de la agresión social y la teoría de la comunicación intercultural. Cada una de estas teorías proporciona una perspectiva única sobre cómo las personas se comunican y cómo los factores sociales pueden influir en la agresión humana.

A continuación, se presentará una breve descripción de cada una de estas teorías y su relevancia para la comprensión y prevención de la violencia verbal en el ámbito.

Según Briwn, P. y Levinson, S. C. (1987). La teoría de la cortesía se centra en cómo las personas utilizan el lenguaje para mantener la imagen positiva de sí mismas y de los demás en situaciones sociales. Esta teoría puede ser útil para comprender cómo las personas usan el lenguaje para evitar la violencia verbal y mantener relaciones saludables.

Según Rosenberg, M. B. (1999). La teoría de la comunicación no violenta se centra en cómo las personas pueden comunicarse de manera efectiva y respetuosa en situaciones conflictivas. Esta teoría puede ser útil para prevenir y abordar la violencia verbal al promover una comunicación más efectiva y respetuosa.

Según Bandura, A. (1973). La teoría de la agresión social se centra en cómo los factores sociales pueden influir en la agresión humana. Esta teoría puede ser útil para comprender cómo los factores sociales pueden contribuir a la violencia verbal en el ámbito escolar.

Según los autores Hall, E. T. 1959; Hofstede, G. 2001; Trompenaars, F., y Hampden-Turner, C. (1998). La teoría de la comunicación intercultural se centra en cómo las diferencias culturales pueden influir en la comunicación humana. Esta teoría puede ser útil para comprender cómo las diferencias culturales pueden contribuir a la violencia verbal en un contexto escolar diverso.

La normalización de la violencia verbal puede estar relacionada con la vulnerabilidad del ambiente social en el que se produce. Según Gutiérrez y Zaga (2023), los lenguajes violentos pueden producir y reforzar estigmas sociales y culturales, lo que puede normalizar la violencia verbal en diferentes contextos sociales. Además, la normalización de la violencia verbal puede tener consecuencias graves para la salud y el bienestar de las personas que la experimentan

El análisis del discurso puede ser útil para comprender cómo se normalizan y perpetúan ciertas formas de violencia verbal en diferentes contextos sociales.

Según Brown y Levinson (1987), la teoría de la cortesía se centra en cómo las personas utilizan el lenguaje para mantener una imagen positiva de sí mismas y de los demás en situaciones sociales. Esta teoría puede ser útil para comprender cómo ciertas formas de violencia verbal pueden ser percibidas como "políticamente correctas" o "aceptables" en ciertos contextos sociales.

Además, la normalización de la violencia verbal puede estar relacionada con la invisibilización de ciertas conductas violentas. La teoría de la comunicación no violenta propuesta por Rosenberg (1999) sugiere que la violencia verbal puede ser prevenida y abordada al promover una comunicación más efectiva y respetuosa. Sin embargo, la invisibilización de estas conductas violentas puede dificultar su identificación y prevención.

La descortesía puede ser definida como una violación de las normas sociales y lingüísticas que rigen la comunicación interpersonal. En este sentido, la descortesía puede ser considerada como una forma de violencia verbal. Es importante destacar que la descortesía puede manifestarse de diversas formas, incluyendo el uso de un tono de voz inapropiado, interrupciones en la conversación, comentarios sarcásticos, entre otros (Catalina Fuentes Rodríguez, Esperanza R. Alcaide Lara. 2008).

La violencia verbal se refiere a la utilización del lenguaje con el fin de causar daño o dolor a otra persona. La violencia verbal puede incluir insultos, amenazas, humillaciones, entre otras formas de comunicación negativa. Es importante destacar que la violencia verbal puede tener graves consecuencias para el bienestar emocional y el rendimiento académico de los estudiantes (Catalina Fuentes Rodríguez, Esperanza R. Alcaide Lara. 2008).

En el contexto educativo, la descortesía y la violencia verbal pueden ser especialmente problemáticas, ya que pueden afectar negativamente el clima escolar y el bienestar emocional de los estudiantes. Es importante que los docentes estén capacitados para detectar y abordar estos comportamientos en el aula (Catalina Fuentes Rodríguez, Esperanza R. Alcaide Lara. 2008).

Las teorías de la comunicación interpersonal pueden ser útiles para comprender cómo se desarrollan y mantienen las relaciones interpersonales en el aula. Por ejemplo, la teoría de la cortesía puede ayudar a entender cómo las personas utilizan el lenguaje para mantener una imagen positiva de sí mismas y de los demás en situaciones sociales (Catalina Fuentes Rodríguez, Esperanza R. Alcaide Lara. 2008, Brown, P. y Levinson, S. C. 1987).

Las teorías de la agresión social pueden ser útiles para comprender cómo se aprenden y mantienen los comportamientos agresivos en el aula. Por ejemplo, la teoría del aprendizaje social propone que los comportamientos agresivos pueden ser aprendidos a través del modelado y la observación (Bandura, A. 1973, Catalina Fuentes Rodríguez, Esperanza R. Alcaide Lara. 2008)

El análisis del discurso es un campo interdisciplinario de investigación que se enfoca en el estudio sistemático del discurso escrito y hablado, con el objetivo de revelar las estructuras, estrategias y funciones de los textos y las prácticas discursivas en contextos sociales y culturales específicos. Este enfoque aborda cómo el lenguaje se utiliza para construir significados, representar el mundo y promover ideologías, y cómo el discurso refleja y reproduce relaciones de poder en la sociedad (Van Dijk, T. A. 1993).

La relación intrínseca entre la lingüística y el análisis del discurso cobra una importancia significativa en esta investigación sobre la violencia verbal. Al abordar la problemática de la violencia verbal, el análisis del discurso proporciona una herramienta esencial para ir más allá de la simple descripción de estructuras lingüísticas y adentrarnos en el examen profundo de cómo el lenguaje es utilizado para perpetuar y normalizar comportamientos abusivos afirma Fairclough (2001). Esta perspectiva nos permite explorar cómo los discursos abusivos y violentos pueden enraizarse en dinámicas de poder y cómo los patrones discursivos influyen en la percepción y las interacciones de los individuos en la sociedad. Al utilizar el análisis del discurso, podemos identificar y analizar los discursos violentos en diferentes contextos, comprender cómo se construyen las narrativas y cómo estas pueden influir en la legitimación de la violencia verbal. La intersección entre la

lingüística y el análisis del discurso fortalece nuestra investigación al proporcionarnos herramientas teóricas y metodológicas para comprender en profundidad la naturaleza compleja de la violencia verbal y, a su vez, abrir caminos hacia la prevención y la promoción de relaciones comunicativas más respetuosas y equitativas.

Fuentes y Alcaide (2018) señalan que los insultos y descalificaciones son una forma de violencia verbal que se produce cuando una persona utiliza palabras ofensivas o insultantes para herir los sentimientos de otra persona. Según los autores, este tipo de violencia verbal puede tener un impacto muy negativo en la autoestima y la salud mental de la persona que lo recibe, y puede generar conflictos y tensiones en las relaciones interpersonales. Además, las autoras explican que los insultos y las descalificaciones pueden ser utilizados para atacar la apariencia física, la inteligencia, la personalidad o cualquier otra característica de la persona.

Fuentes y Alcaide (2018) también proporcionan estrategias para prevenir y manejar los insultos y descalificaciones de manera efectiva como por ejemplo no responder con más insultos o descalificaciones, mantener la calma y no permitir que los insultos afecten emocionalmente, también menciona que se puede utilizar el humor para desactivar la situación. Finalmente se recomienda establecer límites claros y comunicarlos de manera efectiva a modo de prevención hacia la descortesía y violencia verbal.

En el libro "Descortesía, agresividad y violencia verbal en la sociedad actual" de, Catalina Fuentes y Esperanza Alcaide (2008), se aborda el tema de las amenazas como una forma de violencia verbal. Las amenazas pueden ser utilizadas para intimidar o asustar a otra persona, y pueden tener un impacto muy negativo en la autoestima y la salud mental de la persona que las recibe.

Las autoras del libro proporcionan información detallada sobre las diferentes formas en que las amenazas pueden manifestarse, como amenazas verbales directas o indirectas, amenazas físicas o amenazas implícitas. Además, se discuten las posibles causas de las amenazas, como la falta de habilidades sociales, la

inseguridad o el deseo de controlar a los demás.

Otro tema relevante mencionado por Catalina Fuentes y Esperanza Alcaide (2008), es el tema de las humillaciones, como una forma de violencia verbal. Las humillaciones pueden ser utilizadas para avergonzar o ridiculizar a otra persona, y pueden tener un impacto muy negativo en la autoestima y la salud mental de la persona que las recibe.

Las autoras del libro proporcionan información detallada sobre las diferentes formas en que las humillaciones pueden manifestarse, como burlas, chistes crueles o comentarios despectivos. Además, se discuten las posibles causas de las humillaciones, como la falta de empatía, el deseo de controlar a los demás o la necesidad de sentirse superior.

Los gritos y las voces también se definen como una forma de violencia verbal. Los gritos y las voces pueden ser utilizados para intimidar o asustar a otra persona, y pueden tener un impacto muy negativo en la autoestima y la salud mental de la persona que los recibe (Fuentes y Alcaide, 2008).

Las diferentes formas en que los gritos y las voces pueden manifestarse son el tono de voz elevado, la intensidad de los gritos o el uso de palabras ofensivas. Además, las posibles causas de los gritos y las voces son la falta de control emocional, la frustración o el deseo de controlar a los demás.

Según Fuentes y Alcaide (2018), "los gritos y las voces pueden generar miedo, ansiedad y estrés en la persona que los recibe, y pueden tener consecuencias negativas en la salud mental y emocional".

Finalmente se discute el tema de las ironías y los sarcasmos como una forma de violencia verbal. Las ironías y los sarcasmos pueden ser utilizados para ridiculizar o menospreciar a otra persona, y pueden tener un impacto muy negativo en la autoestima y la salud mental de la persona que los recibe (Fuentes y Alcaide, 2018).

Las autoras del libro proporcionan información detallada sobre las diferentes formas en que las ironías y los sarcasmos pueden manifestarse, algunos ejemplos son:

comentarios irónicos, burlas disfrazadas o insinuaciones negativas. Además, se discuten las posibles causas de las ironías y los sarcasmos, como la falta de empatía, el deseo de controlar a los demás o la necesidad de sentirse superior.

Según Fuentes y Alcaide (2018), "las ironías y los sarcasmos pueden ser utilizados para ridiculizar o menospreciar a otra persona, y pueden tener consecuencias negativas en la autoestima y la salud mental".

Algunos respaldos, acciones y/o medidas legales a las que pueden acceder las personas víctimas o testigos de violencia en general, incluyendo la violencia verbal; son la que nos entrega el gobierno chileno en nuestro territorio. En Chile, la violencia verbal en el ámbito familiar está contemplada y penalizada por la Ley 20.066, conocida como la Ley de Violencia Intrafamiliar. Esta ley define la violencia intrafamiliar como cualquier acción u omisión que cause daño físico, psíquico o sexual, incluyendo la violencia verbal, ejercida por algún miembro de la familia en contra de otro.

La Ley de Violencia Intrafamiliar establece que las víctimas tienen derecho a denunciar estos casos y recibir protección por parte del Estado (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. 2009).

Algunas medidas que se pueden tomar en casos de violencia verbal en el ámbito familiar chileno son la denuncia, donde la víctima puede acudir a Carabineros de Chile (policía) o al Ministerio Público para denunciar los hechos de violencia verbal. Es importante recolectar pruebas, como testimonios de testigos, mensajes de texto, grabaciones u otros elementos que respalden la denuncia. Además de la denuncia, existen otras medidas que se pueden tomar en casos de violencia verbal en el ámbito familiar en Chile. Por ejemplo, existe la orden de protección; una vez realizada la denuncia, la víctima puede solicitar una orden de protección o una medida cautelar. Esta medida busca garantizar la seguridad de la víctima y puede incluir la prohibición de acercarse o comunicarse con el agresor, así como el desalojo del agresor del hogar compartido. Otra medida adicional que se puede aplicar en casos de violencia verbal en el ámbito familiar en Chile son las medidas de apoyo y reparación, en estas medidas se contempla que las víctimas de violencia

verbal tienen derecho a recibir medidas de apoyo y reparación. Estas medidas pueden incluir asistencia psicológica, asesoría legal, servicios sociales y cualquier otra forma de ayuda necesaria para la recuperación de la víctima y su integración en la sociedad.

CAPITULO II

Metodología

La importancia e intención de este trabajo radica en querer concientizar a través de los datos y evidencias que demuestran tanto manifestaciones lingüísticas consideradas violentas y descorteses, como también las consecuencias que tienen dichas manifestaciones en las personas afectadas por esta problemática de carácter social. Para llevar a cabo el análisis de esta investigación se recurrirá a la serie de TV; *El reemplazante*, este largometraje se grabó en Chile en un colegio subvencionado en el año 2011, para ser emitida por primera vez en octubre del 2011, la dirigió Nicolás Acuña, Cristián Jiménez ambos directores cinematográficos chilenos. El argumento de esta serie gira en torno a un operador financiero que provoca pérdidas a su empresa y debe trabajar como profesor, tras su desvinculación con el medio. Ahí conocerá a Ana, la profesora de artes plásticas y a un grupo de jóvenes, sus alumnos, a los cuales aprenderá a conocer. Su poca experiencia y lo difícil de trabajar con jóvenes en riesgo social hace que su estancia como profesor sea un gran desafío, los que con el pasar de los capítulos logra superar y comprometerse con la educación de los(as) estudiantes. Esta serie consta de 24 capítulos divididos en dos temporadas, cada una con 12 capítulos, manteniendo cada uno un promedio de duración de 50 minutos. Para el análisis de este proyecto, se seleccionarán escenas o diálogos del capítulo uno y dos. Dicho análisis se enfocará en el contexto escolar, por ende, el objeto de análisis lo compondrá la comunidad educativa en su conjunto, esto es profesores, estudiantes, directivos, y apoderados, entre otros). Dicho análisis deberá responder a las preguntas; ¿Existen algún tipo de clasificación para estas manifestaciones?, ¿Cuáles son las características de dichas manifestaciones?, ¿Es posible diferenciar estas manifestaciones descorteses y violentas con otras?

Método de recolección de datos

Se observará material audiovisual compuesto de películas o bien, series chilenas, como; el reemplazante, en las que se aborde particularmente el mundo juvenil y escolar, a fin de buscar contextos situacionales que hayan podido generar descortesía y violencia verbal. Posteriormente, se seleccionará el material y se transcribirá fragmentos que posteriormente serán analizados con la ayuda del

sustento o marco teórico del trabajo y textos complementarios.

Viabilidad

Recurso teórico: En cuanto a recursos teóricos existe suficiente información, en distintos formatos; libros, artículos científicos, revistas, foros, etc. Por lo que se considera viable en este aspecto

Recurso humano: En este recurso se considera viable la investigación, ya que se trabajará solo con videos o extractos audiovisuales, si bien en los videos se analizará el lenguaje de personas, no se necesitará recursos humanos como tal, pues es contenido público, por ende, cualquier persona puede acceder a este material

Recurso ético: Cómo se mencionó anteriormente el material a utilizar es de uso público si se quisiera, por lo que no es necesaria una autorización para el análisis dentro de la investigación, por lo tanto, también se considera viable en este aspecto

Recurso temporal: Es viable, puesto que el tiempo para llevar a cabo el proyecto es razonable, puesto que actualmente ya se está avanzando con la realización de la investigación según objetivos y preguntas claves, además se cuenta con el plazo normado del segundo semestre académico del año 2023

Recurso financiero: Se considera viable puesto que se cuenta con recursos propios para la investigación, y no es necesario el auspicio de terceros en el proyecto.

Como señaláramos anteriormente, los objetivos de ese trabajo son los siguientes:

Objetivo general

- Analizar manifestaciones lingüísticas que evidencien violencia y descortesía verbal en el ámbito escolar en la serie de televisión chilena “El Reemplazante”

Objetivos específicos

- Seleccionar fragmentos de material audiovisual extraídos de la serie de televisión chilena El Reemplazante para observar en ellos expresiones de violencia y descortesía verbal
- Caracterizar desde una perspectiva morfosintáctica y pragmática los enunciados identificados como violentos y/o descorteses en la serie de televisión chilena El Reemplazante

CAPITULO IV

Análisis

Para el análisis se seleccionarán fragmentos representativos de diálogo que pongan en riesgo las relaciones lingüísticas corteses entre estudiantes, entre profesores(as) y estudiantes, y entre docentes. Estos fragmentos serán transcritos y analizados desde la perspectiva pragmática del lenguaje a fin de reconocer los tipos de actos de habla que intervienen y las máximas de cortesía que se ven afectadas. Esto es, dejar en evidencia desde un comienzo que todos los enunciados o manifestación para analizar entran en conflicto con la cortesía o van dirigidas frontalmente contra el mantenimiento de la relación entre los interlocutores (Leech, en Escandell). La presentación del análisis se estructurará de la siguiente forma: (A) intercambios verbales entre profesor y estudiantes; (B) intercambios verbales entre estudiantes, y (C) intercambios verbales entre profesores(as)

(A) intercambios verbales entre profesor y estudiantes

ANÁLISIS CAPÍTULO UNO (29:56)

➤ Contexto

El profesor luego de la clase anterior, donde casi fue apuñalado por un estudiante, asiste a la segunda clase con la clara intención de que sus estudiantes se interesen por participar y aprender en la asignatura (Matemáticas). Para ello utiliza como estrategia, comenzar con nota 7 el semestre, y según su desempeño ver si se mantiene o disminuye esa nota, según el mérito de los/as estudiantes. (Los estudiantes comienzan a participar con una actitud inadecuada en sus clases, denotan poca motivación y nula cortesía en el intercambio estudiante profesor.

➤ Transcripción

Profesor: Bueno quiero también decirles que todos tiene promedio siete en matemáticas.

Voz estudiante uno: Estai' weno (del fondo de la sala)

Estudiante dos: Profe, ¿Sabe qué?, el chistosito en la sala soy yo.

➤ Análisis

Profesor: [Bueno quiero también decirles que todos tienen promedio siete en matemáticas]

- *Categoría de Acto de Habla:* Es un acto asertivo, pues el profesor está haciendo una afirmación objetiva sobre el estado actual del promedio de todos los estudiantes en matemáticas.
- *Principio de cortesía:* El enunciado del profesor se alinea con la máxima de generosidad, ya que dicho enunciado beneficia a los(as) estudiantes. Genera una atmósfera más positiva al inicio del semestre. Además, se considera que el enunciado apoya la cortesía al ofrecer a todos los estudiantes un promedio perfecto académicamente.

Voz estudiante uno: [Estai' weno (del fondo de la sala)]

- *Categoría de Acto de Habla:* Es un acto expresivo, puesto que el estudiante está manifestando una actitud o emoción, posiblemente de conformidad o aprobación, de manera informal y coloquial.
- *Principio de cortesía:* El enunciado no logra alinearse con la máxima de tacto, puesto que la acción o enunciado es descortés, considerándose como un acto confrontacional hacia la relación y la distancia existente entre los interlocutores.

Estudiante dos: [Profe], [¿Sabe qué?], [el chistosito en la sala soy yo.]

- *Categoría de Acto de Habla:* Se considera un acto de habla asertivo interrogativo indirecto, donde el estudiante está expresando una actitud humorística al autodenominarse "el chistosito". Además, utiliza una interrogación indirecta para comunicar esta información de manera informal y humorística.
- *Principio de cortesía:* El enunciado no cumple con la máxima de tacto hacia

su destinatario, pues esta se considera una acción o manifestación lingüística indiferente hacia la cortesía pues cumple con afirmar.

ANÁLISIS CAPITULO UNO (30:44)

➤ Contexto

Los siguientes enunciados se enmarcan en el contexto anteriormente citado

➤ Transcripción

Estudiante uno: ¿Sabe que profe?, usted es de los típicos de allá arriba, que cree que con una buena nota nos puede comprar... no pasa ná

Profesor: Te equivocas, no vengo de allá arriba, vengo de aquí muy cerca

Estudiante uno: ¿De dónde?

Profesor: De San Miguel

Estudiante uno: ¿De qué paradero?

Profesor: Del once, gran avenida

➤ ANALISIS

Estudiante uno: [¿Sabe que profe?], [usted es de los típicos de allá arriba], [que cree que con una buena nota nos puede comprar]... [no pasa ná]

- *Categoría de Acto de Habla:* El enunciado completo comprende de un acto de habla asertivo al realizar una afirmación sobre la percepción del profesor.
- *Principio de cortesía:* El estudiante acusa al docente de querer comprar a los(as) estudiantes de manera informal y descortés, siendo una manifestación confrontacional con la relación entre los interlocutores, viéndose afectada la máxima de aprobación en este caso.

Profesor: [Te equivocas], [no vengo de allá arriba], [vengo de aquí muy cerca], [De San Miguel], [Del once, gran avenida]

- *Categoría de Acto de Habla*: Es un acto asertivo, ya que el profesor busca corregir la percepción del estudiante y proporcionar información sobre su origen.
- *Principio de cortesía*: El profesor responde a la percepción incorrecta del estudiante, cumpliendo con la máxima de acuerdo en beneficio a el destinatario del enunciado. Podría considerarse una acción indiferente a la cortesía, ya que no hay un desequilibrio claro entre el coste y beneficio para los interlocutores. (M. Victoria Escandell, 1996, p. 144)

ANÁLISIS CAPÍTULO UNO (31:44)

➤ Contexto

El profesor pregunta por el nombre del inventor del celular, a lo que una estudiante responde parcialmente correcta, pero aun así sufre abucheos y burlas de sus compañeros(as)

➤ Transcripción

Profesor: Antes de ser un teléfono fue un sueño...

Profesor: ¿Saben quién lo soñó?

Profesor: Steve Jobs

Estudiante uno: Fue el que se murió...

Estudiantes en colectivo: uooooooooo (abuqueo burlesco)

➤ ANÁLISIS

Estudiantes en colectivo: [uooooooooo (abuqueo burlesco)]

- *Categoría de Acto de Habla*: Es un acto expresivo, los estudiantes están expresando una actitud negativa o de burla mediante el abuqueo. La onomatopeya "uooooooooo" indica un sonido que suele asociarse con desaprobación o disgusto. Utilizan un acto de habla no verbal (abuqueo) de

forma directa para expresar desaprobación.

- *Principio de cortesía*: La reacción de abuceo burlesco se considera una acción confrontacional hacia la mantención de la relación entre los interlocutores al acrecentar la distancia que pudiese existir entre los interlocutores según M. Victoria Escandell (1996, p. 144). El enunciado no cumple con la máxima de aprobación.

ANÁLISIS CAPITULO DOS (07:43)

➤ Contexto

El profesor pregunta a una estudiante que quiere hacer cuando grande, a lo que otra estudiante responde que casarse con el profesor, debido a esto otro compañero de clase menciona que la segunda estudiante, va a trabajar en un café con piernas, ahí el profesor hace la intervención que todo es un negocio independiente a el tipo de trabajo, agregando que las matemáticas les servirán para cualquier cosa que ellos hagan durante sus vidas.

➤ Transcripción

Profesor: Para todo lo que quieran hacer en la vida van a necesitar las matemáticas

Estudiante uno: Para ponerla en cuatro, ahí

Profesor: Bueno, abramos el libro en la página 43, fracciones y potencias

Estudiante dos: ¿Y qué sabe tanto de los cafés con pierna profe?, ¿Va muy seguido?, ¿O su mami trabaja en uno?

Estudiantes en colectivo: Ooooh

➤ ANÁLISIS

Estudiante uno: [Para ponerla en cuatro, ahí]

- Categoría de Acto de Habla: Es un acto asertivo ya que el estudiante está

comentando o comunicando la expresión "ponerla en cuatro", manteniendo dicho enunciado una connotación sexual.

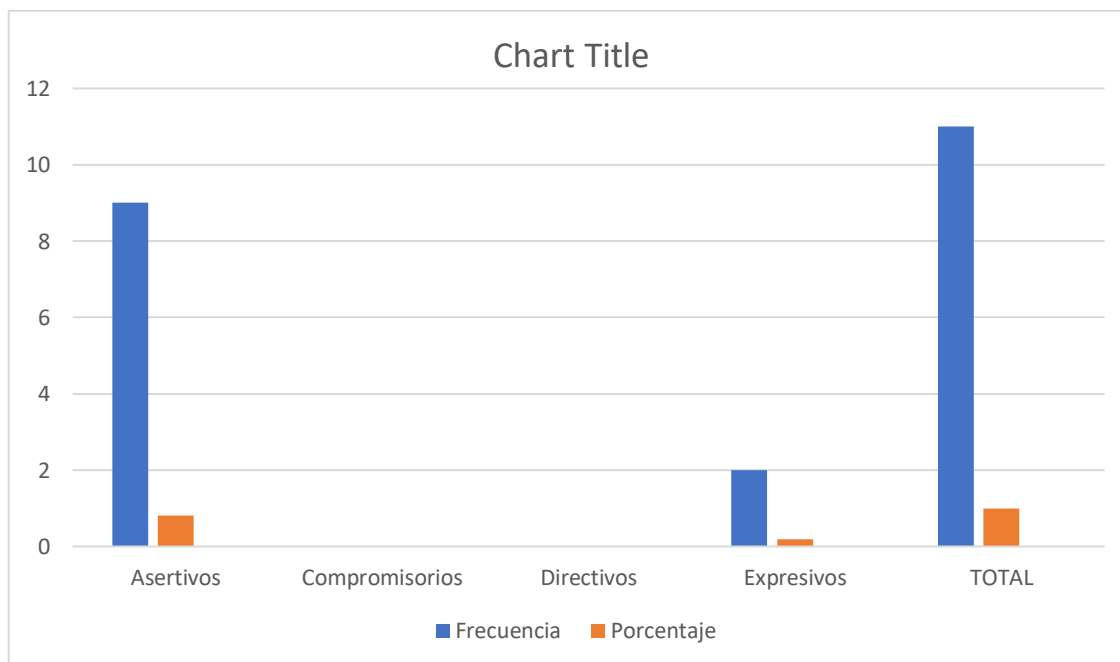
- *Principio de cortesía*: Transgrede la máxima de modestia, pues no logra maximizar el aprecio hacia la clase y el profesor, considerándose como una acción que implica un coste para el(los/as) destinatario(os/as).

Estudiante dos: [¿Y qué sabe tanto de los cafés con pierna profe?, ¿Va muy seguido?, ¿O su mami trabaja en uno?]

- *Categoría de acto de habla*: Es un acto de habla asertivo, ya que insinúa o afirma que el profesor ha tenido experiencias con los cafés con piernas.
- *Principio de cortesía*: El enunciado no cumple con las normas que definen a la máxima de simpatía, dejando en evidencia una antipatía por el profesor en este caso, considerándose en conclusión como una acción que pretende acrecentar la distancia o romper con la relación existente.

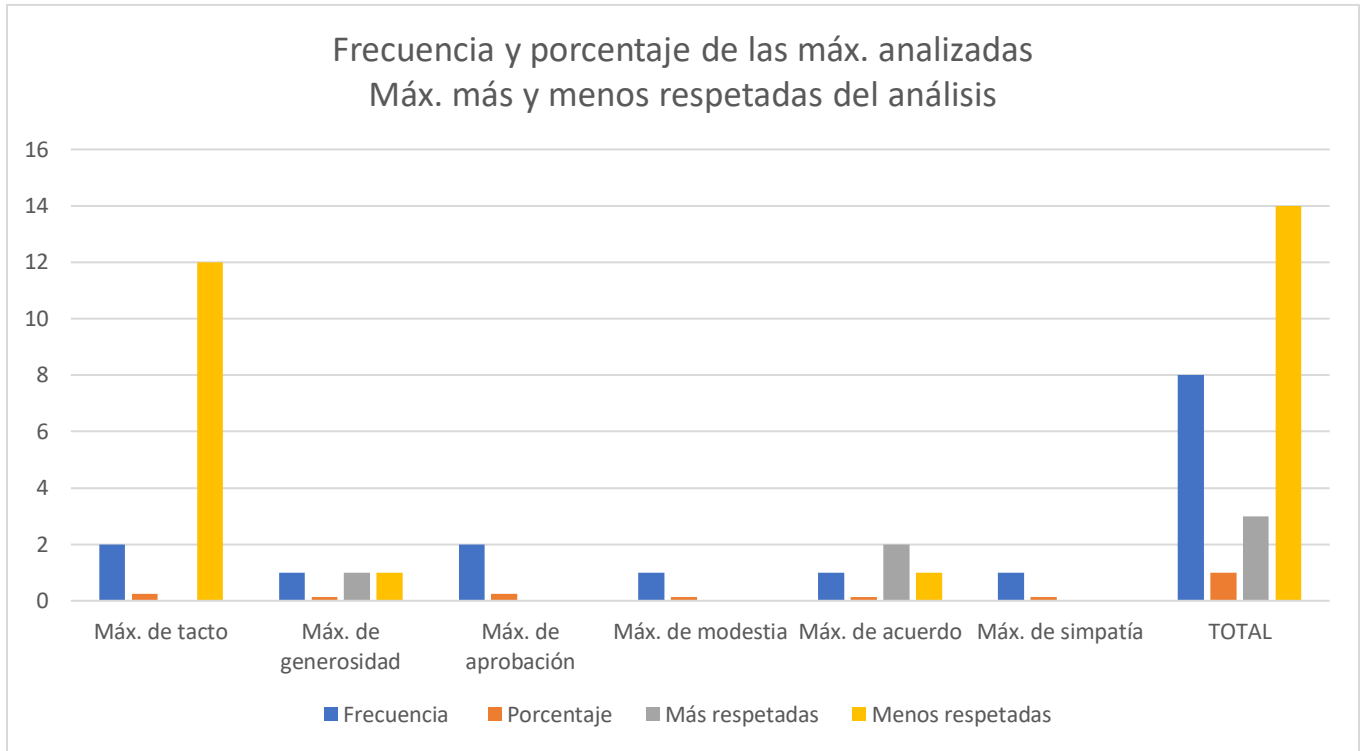
(A) Tabla y grafico de análisis general sobre los actos de habla en los enunciados

Entre estudiantes y profesor			
Actos de habla más recurrentes	Frecuencia	Porcentaje	Ejemplos
Asertivos	9	82%	Estudiante dos: [Profe], [¿Sabe qué?], [el chistosito en la sala soy yo.]
Compromisorios	0	0%	No hay ejemplos
Directivos	0	0%	No hay ejemplos
Expresivos	2	18%	Estudiantes en colectivo: [uooooo (abuqueo burlesco)]
TOTAL	11	100%	



(A) Tabla y gráficos porcentuales de las máximas de cortesía analizadas

Entre estudiantes y profesor					
Máx. de cortesía	Frecuencia	Porcentaje	Más respetadas	Menos respetadas	Ejemplos
Máx. de tacto	2	25%	0	2	Voz estudiante uno: [Estai' weno (del fondo de la sala)]
Máx. de generosidad	1	13%	1	0	Profesor: [Bueno quiero también decirles que todos tiene promedio siete en matemáticas]
Máx. de aprobación	2	25%	1	1	Estudiante uno: [¿Sabe que profe?, usted es de los típicos de allá arriba, que cree que con una buena nota nos puede comprar... no pasa ná]
Máx. de modestia	1	13%	0	1	Estudiante uno: [Para ponerla en cuatro, ahí]
Máx. de acuerdo	1	13%	1	0	Profesor: [Te equivocas, no vengo de allá arriba, vengo de aquí muy cerca, De San Miguel, Del once, gran avenida]
Máx. de simpatía	1	13%	0	1	Estudiante dos: [¿Y qué sabe tanto de los cafés con pierna profe?, ¿Va muy seguido?, ¿O su mami trabaja en uno?]
TOTAL	8	100%	3	5	



(B) intercambios verbales entre estudiantes

ANÁLISIS CAPITULO UNO (32:22)

➤ Contexto

El profesor busca hacer una activación de conocimientos previos para su clase pidiendo que los estudiantes mencionen personajes exitosos dentro de la cultura o la sociedad en general.

➤ Transcripción

El profesor: Díganme nombres de personas que llegaron a la cima desde abajo

Estudiante uno: Alexis Sánchez

Estudiante dos: A ver...otro futbolista que le haya ido bien, que tenga las medias guachas...el Gary Medel

Estudiante tres: Catherine Orellana

Estudiantes en colectivo: Ohhhhhhhh (burlas)

Estudiante cuatro: Oh los culiaos (riéndose)

Estudiante tres: Todo por que canta mejor que ustedes

➤ ANALISIS

Estudiante dos: [A ver...otro futbolista que le haya ido bien, que tenga las medias guachas...el Gary Medel]

- *Categoría de Acto de Habla:* El enunciado del estudiante se clasifica principalmente como un asertivo al responder la solicitud u orden del profesor.
- *Principio de cortesía:* En el enunciado se ve que la máxima de tacto no se cumple, considerando dicho enunciado como una acción que entra en conflicto con la cortesía al generar algún coste al destinatario(a) en cuanto a la relación y distancia existente entre los interlocutores.

Estudiantes en colectivo: [Ohhhhhhhh (burlas)]

- *Categoría de Acto de Habla:* Los estudiantes están expresando su reacción mediante burlas, utilizando la onomatopeya "Ohhhhhhhh". Este tipo de expresión sonora a menudo se asocia con burlas o desaprobación. El enunciado es un acto de habla expresivo.
- *Principio de cortesía:* El enunciado burla la máxima de tacto, considerándose como una acción que va en contra de la mantención para la relación y la distancia existente entre los interlocutores

Estudiante cuatro: [Oh los culiaos (riéndose)]

- *Categoría de Acto de Habla:* Es un acto expresivo. El estudiante está manifestando su reacción mediante una palabra de carácter grosera ("culiaos") y riéndose por la emoción que le genera dicha situación.
- *Principio de cortesía:* La máxima de tacto se ve comprometida al emplear una expresión coloquial y grosera, "culiaos," que podría considerarse inapropiada y muestra una falta de consideración hacia sus compañeros. Además, la máxima de acuerdo se ve comprometida al mostrar desacuerdo con la reacción del colectivo de manera abrupta. El enunciado se considera como una acción que entra en conflicto con la cortesía, ya que implica algún tipo de coste para el(los/as) destinatario(os/as).

Estudiante tres: [Todo por que canta mejor que ustedes]

- *Categoría de Acto de Habla:* Es un acto asertivo al hacer una afirmación sobre la causa de la situación.
- *Principio de cortesía:* La máxima de tacto se ve comprometida, podría considerarse inapropiada y muestra una falta de consideración hacia sus compañeros. Además, la máxima de acuerdo se ve afectada al mostrar desacuerdo con la reacción del colectivo. El enunciado se considera como una acción que entra en conflicto con la cortesía, ya que implica algún tipo de coste para el(los/as) destinatario(os/as).

ANÁLISIS CAPITULO UNO (33:52)

➤ Contexto

El profesor estaba en plena clase de matemáticas cuando se da cuenta que ya no está su celular encima de su escritorio, pidiendo a los estudiantes que no devuelvan, pero nadie dice nada, el decide ir a buscar carabineros para buscar el celular

➤ Transcripción

Estudiante uno: ¡Cabros, cabros!, ¡El Charly viene con los pacos!, ¡Legal, legal!

Voz estudiante dos: ¡Ahhh!, no wei po

Estudiante uno: ¡La dura, la dura!

➤ ANÁLISIS

Estudiante uno: [¡Cabros, cabros!], [¡El Charly viene con los pacos!], [¡Legal, legal!]

- *Categoría de Acto de Habla:* El acto asertivo, ya que el estudiante está informando de la venida del profesor junto con carabineros.
- *Principio de cortesía:* El enunciado se considera una acción que entra en conflicto con la cortesía porque podría generar algún coste para los destinatarios, viéndose afectada la máxima de tacto por parte del estudiante uno.

Estudiante uno: [¡El Charly viene con los pacos!]

- *Categoría de Acto de Habla:* Es un acto asertivo, pues informa sobre la presencia real de "El Charly" junto a carabineros.
- *Principio de cortesía:* La expresión podría interpretarse como indiferente a la cortesía. El uso de un lenguaje directo y alarmante es considerado poco cortés, perjudicando la máxima de tacto al no minimizar el impacto emocional de la información.

Estudiante uno: [¡Legal, legal!]

- *Categoría de Acto de Habla:* Es un acto de habla asertivo, ya que afirma a dicha situación.
- *Principio de cortesía:* La expresión puede interpretarse como una acción indiferente la cortesía por el hecho de afirmar. Además, aunque la intención puede ser que los demás estudiantes tomen en serio la situación, el uso de un lenguaje informal y coloquial podría considerarse poco cortés, ya que no sigue la máxima de tacto al tratar un tema que puede ser delicado.

Voz estudiante dos: [¡Ahhh!, no wei po]

- *Categoría de Acto de Habla:* Este enunciado se categorizar tanto como un acto expresivo, pues expresa sorpresa, incredulidad o similar además de un acto directivo, que sugiere al interlocutor que no continúe con cierta acción.
- *Principio de cortesía:* La expresión se considera una acción que entra en conflicto con la cortesía, al generar un posible coste para el destinatario. Se ve afectada la máxima de tacto en el enunciado

Estudiante uno: [¡La dura, la dura!]

- *Categoría de Acto de Habla:* Es un acto de habla asertivo, ya que reafirma la situación que acontecete.
- *Principio de cortesía:* La expresión puede interpretarse como una acción indiferente la cortesía por el hecho de afirmar. Además, aunque la intención puede ser que los demás estudiantes tomen en serio la situación, el uso de un lenguaje informal y coloquial podría considerarse poco cortés, ya que no sigue la máxima de tacto al tratar un tema que puede ser delicado.

ANÁLISIS CAPITULO DOS (09:18)

➤ Contexto

Cuatro estudiantes se juntan en el baño un par de ellos fumando dentro

comienzan a conversar sobre las intenciones del profesor hacia una estudiante presente, ella dice que el profesor esta interesado de manera personal en ella, pues anteriormente ella le envió fotos ligeras de ropa a su celular

➤ Transcripción

Estudiante uno: Ya po weona cuenta, ¿Para qué te quería el profe?

Estudiante dos: Me invitó a salir

Estudiante uno: Mentira...

Estudiante tres: Oye, ¿Y eso de que un alumno salga con un profe no está prohibido?

Estudiante uno y cuatro: ¡Que es weona!

Estudiante dos: ¿Porque no caminai mejor?, ya camina nomas, chao

Estudiante tres: Yo les decía nomas

➤ Análisis

Estudiante uno: [Ya po weona cuenta, ¿Para qué te quería el profe?]

- *Categoría de acto de habla:* El estudiante está realizando un acto directivo al solicitar información a la compañera, pidiéndole que cuente para qué el profesor quería conversar con ella.
- *Principio de cortesía:* Predominan en el enunciado acciones que entran en conflicto con la cortesía, como pedir y preguntar. En dicho enunciado se ven involucradas las máximas de generosidad y de tacto, puesto que la emisora busca su propio beneficio sin considerar el costo del destinatario, realizando una petición de manera grosera.

Estudiante dos: [Me invitó a salir]

- *Categoría de Acto de Habla:* El estudiante está realizando un acto asertivo al informar que fue invitado a salir por alguien, proporcionando

información sobre una acción pasada.

- *Principio de cortesía*: Acción prácticamente indiferente a la cortesía, pues solamente informa. Cumpliendo con las normas de la máxima de generosidad.

Estudiante tres: [Oye, ¿Y eso de que un alumno salga con un profe no está prohibido?]

- *Categoría de Acto de Habla*: Es un acto de habla asertivo, puesto que realiza una pregunta a los(as) demás compañeros(as) con la finalidad de informarse y aclarar dicha pregunta para todos(as).
- *Principio de cortesía*: El enunciado entra en conflicto directo con la cortesía emitiendo un juicio a través de la pregunta. Apelando a la máxima de acuerdo al buscar llegar a un consenso con sus compañeros(as).

Estudiante uno y cuatro: [¡Que es weona!]

- *Categoría de Acto de Habla*: Es un acto de habla expresivo, los(as) estudiantes se quejan o se rechazan de la perspectiva de la compañera de manera directa y grosera.
- *Principio de cortesía*: El enunciado se considera una acción confrontacional hacia la distancia existente o mantención de las relaciones entre los interlocutores, afectando la máxima de tacto en cuanto a cortesía.

Estudiante dos: [¿Porque no caminai mejor?, ya camina nomas, chao]

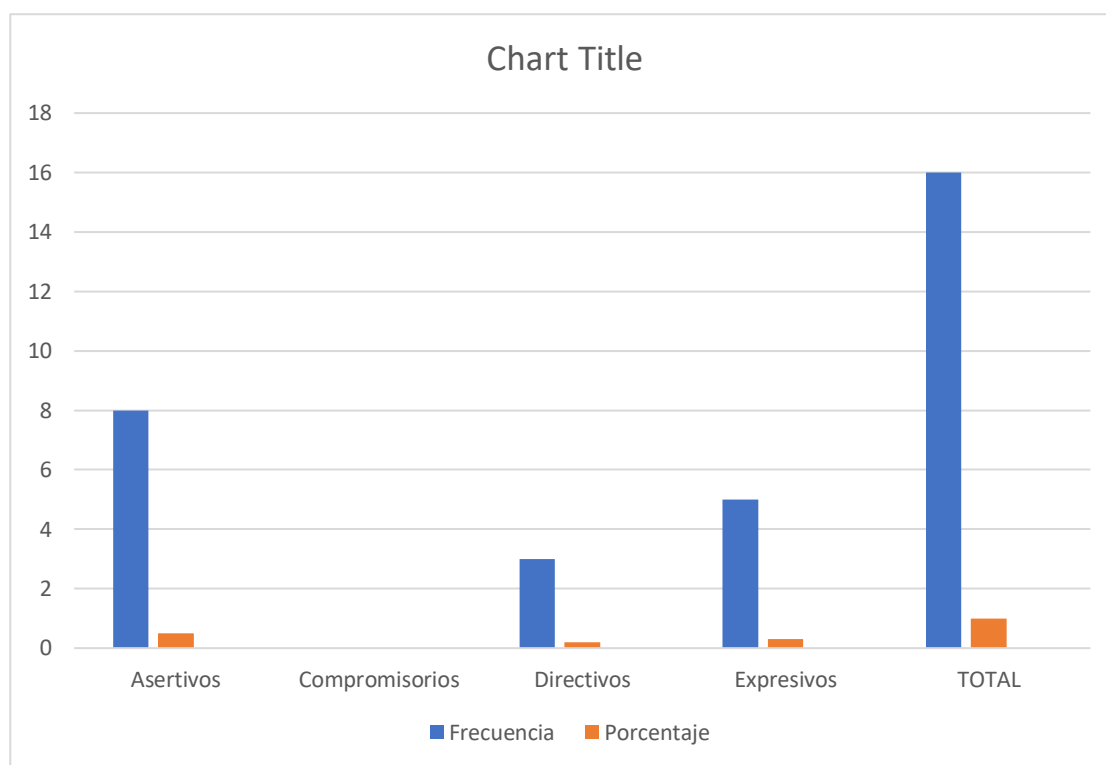
- *Categoría de Acto de Habla*: El estudiante está realizando un acto directivo al dar una orden o sugerir al interlocutor que se vaya del lugar de manera directa.
- *Principio de cortesía*: El enunciado transgrede la máxima de tacto con la orden final pues significa un costo elevado para la destinataria, considerándose dicho enunciado como una acción que entra en conflicto con la cortesía debido al coste generado.

Estudiante tres: [Yo les decía nomas]

- *Categoría de Acto de Habla:* El enunciado de la estudiante es principalmente un acto expresivo que refleja resignación, indiferencia o cierto tono de desinterés.
- *Principio de cortesía:* El enunciado es indiferente a la cortesía, pues no queda claro el desequilibrio dentro del contexto del enunciado mismo. Podría verse involucrada la máxima de acuerdo de manera positiva y pertinente por el hecho de minimizar el desacuerdo con sus compañeros(as).

(B) Tabla y grafico porcentual de los actos de habla analizados

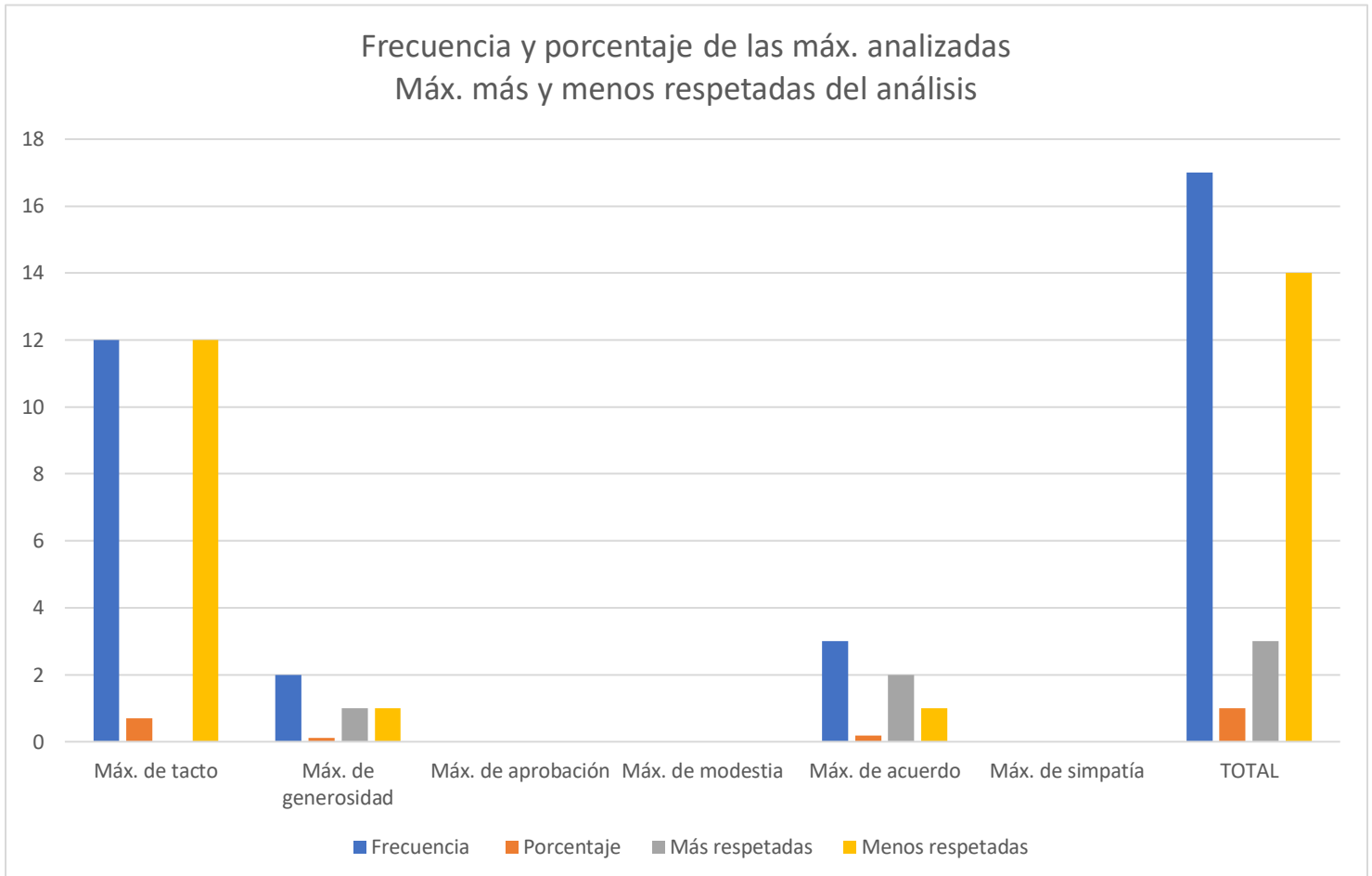
Entre estudiantes			
Actos de habla más recurrentes	Frecuencia	Porcentaje	Ejemplos
Asertivos	8	50%	Estudiante uno: [¡El Charly viene con los pacos!]
Compromisorios	0	0%	No hay ejemplos
Directivos	3	19%	Estudiante dos: [¿Porque no caminai mejor?, ya camina nomas, chao]
Expresivos	5	31%	Estudiante uno y cuatro: [¡Que es weona!]
TOTAL	16	100%	



(B) Tabla y gráficos porcentuales de las máximas de cortesía analizadas

Entre estudiantes						
Máx. de cortesía		Frecuencia	Porcentaje	Más respetadas	Menos respetadas	Ejemplos
Máx. de tacto	de	12	71%	0	12	Estudiante dos: [A ver...otro futbolista que le haya ido bien, que tenga las medias guachas...el Gary Medel]
Máx. de generosidad	de	2	12%	1	1	Estudiante dos: [Me invitó a salir]
Máx. de aprobación	de	0	0%	0	0	
Máx. de modestia	de	0	0%	0	0	

Máx. de acuerdo	3	18%	2	1	Estudiante tres: [Todo por que canta mejor que ustedes]
Máx. de simpatía	0	0%	0	0	
TOTAL	17	100%	3	14	



(C) intercambios verbales entre profesores(as) y sostenedor

ANÁLISIS CAPÍTULO UNO (35:19)

➤ Contexto

Ha ocurrido un robo de celular en el salón de clase, el profesor acusó a cierto estudiante por sospechas, el docente llama a carabineros, quienes entran a la sala y se llevan al estudiante acusado del robo.

➤ Transcripción

Profesor uno: Ese pendejo es un peligro

Profesor dos: Mira, en los colegios privados también se pierden celulares, pero no por eso se anda diciendo que los cabros son un peligro.

Profesor dos: No sé si te importe, pero el Maikol viene de un hogar hecho pedazos, podrías haber usado un poquito “así” de criterio, no más.

Profesor tres: Me van a disculpar las damas presentes, pero usted no solamente la cagó señor Valdivia, usted la recagó.

➤ ANÁLISIS

Profesor uno: [Ese pendejo es un peligro]

- *Categoría de Acto de Habla:* El profesor está realizando un acto asertivo al hacer una afirmación sobre el estudiante, calificándolo como un peligro.
- *Principio de cortesía:* El profesor uno no muestra cortesía al utilizar un lenguaje fuerte y acusatorio. Se considera una acción que entra en conflicto con la cortesía. Demuestra poco tacto frente a los destinatarios al referirse así al estudiante en cuestión, viéndose afectada la máxima de tacto.

Profesor dos: [Mira, en los colegios privados también se pierden celulares], [pero no por eso se anda diciendo que los cabros son un peligro]

- *Categoría de Acto de Habla:* Es un acto asertivo, ya que busca informar y reparar sobre la situación. Busca informar sobre situaciones similares en otro tipo de colegios en los que se resuelve de manera distinta dichas situaciones.
- *Principio de cortesía:* El enunciado entra en conflicto con la cortesía, pues presenta un costo para el destinatario en concordancia con la distancia o mantenimiento de relaciones entre interlocutores. Por otro lado, la profesora dos emplea la *máxima de acuerdo*, pues logra considerar que estas situaciones pasan inclusive en los colegios privados. Sin embargo, el enunciado no cumple con la máxima de tacto por el carácter de interpelación

o reproche.

Profesor dos: [No sé si te importe], [pero el Maikol viene de un hogar hecho pedazos, podrías haber usado un poquito “así” de criterio, no más]

- *Categoría de Acto de Habla:* Se considera un acto asertivo puesto que cumple con informar de la existencia de problemas familiares del estudiante de manera directa también.
- *Principio de cortesía:* El enunciado entra en conflicto con la cortesía y además infringe las normas de la máxima de tacto, siendo finalmente un coste para el destinatario en cuanto a mantención de relaciones o distancia existente entre los interlocutores.

Profesor tres: [Me van a disculpar las damas presentes], [pero usted no solamente la cagó señor Valdivia, usted la recagó]

- *Categoría de Acto de Habla:* Realiza un acto asertivo al afirmar que el accionar del señor Valdivia no solamente fue errado, sino que además fue grave, expresando groseramente su desaprobación.
- *Principio de cortesía:* El enunciado es una acción confrontacional frente al mantenimiento de relaciones y al distanciamiento entre estos, pues se interpreta como un hecho acusatorio hacia el destinatario, viéndose afectado dicho destinatario por una falta a la máxima de tacto en este enunciado a través de groserías graves.

ANÁLISIS CAPITULO DOS (05:50)

➤ Contexto

Charla de los(as) profesores(as) con el rector del colegio por el no pago de los sueldos

➤ Transcripción

Profesor uno: Nos está obligando a tomar medidas

Profesor dos: Oye Anita, el colegio siempre ha estado abierto al diálogo

Profesor tres: Bueno entonces si estas tan a favor, trabaja gratis y nos repartimos tu sueldo..., ¿eso sí!, cuando paguen

➤ ANÁLISIS

Profesor uno: [Nos está obligando a tomar medidas.]

- *Categoría de Acto de Habla:* La profesora está realizando un acto asertivo al afirmar que la situación está obligando a tomar medidas.
- *Principio de cortesía:* Se considera este enunciado como una acción que entra en conflicto con la cortesía (*pedir*), inclusive contra el mantenimiento de la relación entre interlocutores al ser interpretado como amenaza. La manifestación lingüística recurre a una falta a la máxima de acuerdo.

Profesor dos: [Oye Anita, el colegio siempre ha estado abierto al diálogo.]

- *Categoría de Acto de Habla:* El profesor dos está realizando un acto asertivo al afirmar la postura del colegio.
- *Principio de cortesía:* El enunciado es una acción que entra en conflicto con la cortesía al generar cierto costo al destinatario, esto por el carácter de juicio de dicho enunciado. Se ve afectada la máxima de aprobación por el carácter correctivo y de desaprobación de la manifestación lingüística.

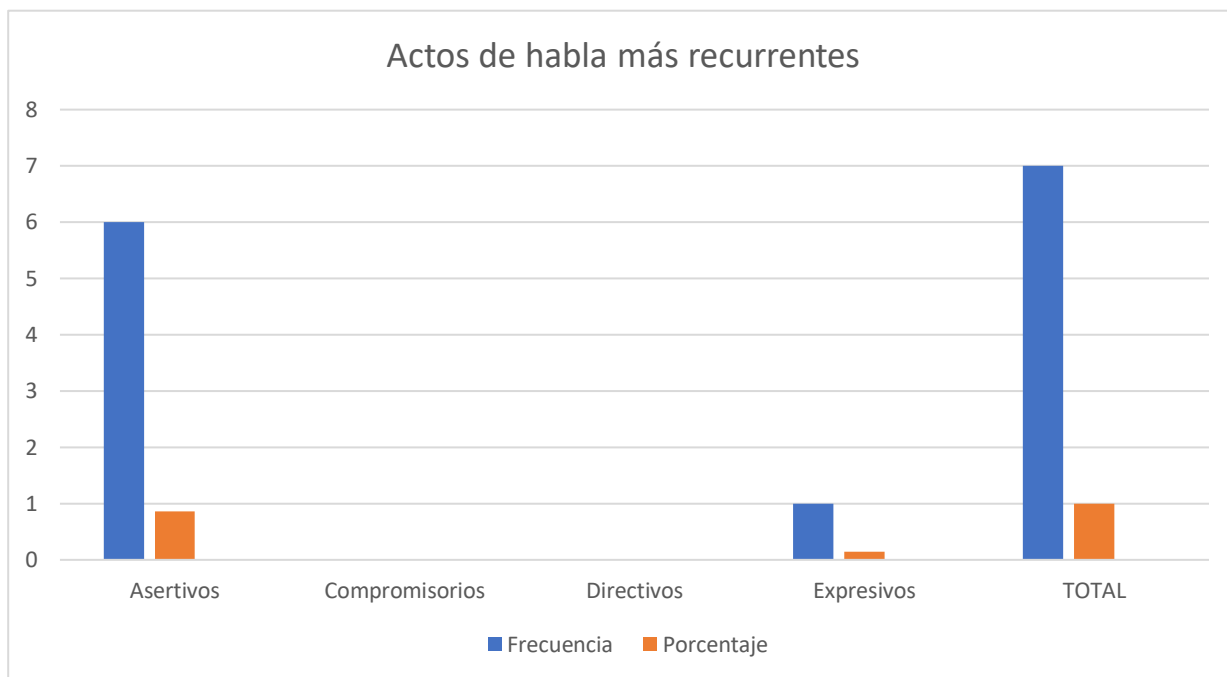
Profesor tres: [Bueno entonces si estás tan a favor, trabaja gratis y nos repartimos tu sueldo..., ¿eso sí!, cuando paguen.]

- *Categoría de Acto de Habla:* Es un acto de habla expresivo, ya que busca demostrar su descontento.
- *Principio de cortesía:* La expresión es una acción en contra del mantenimiento de la relación y de la distancia existente entre los interlocutores. El enunciado falta a la máxima de tacto.

(C) Tabla y grafico de análisis general sobre los actos de habla en los enunciados

Entre profesores y sostenedor

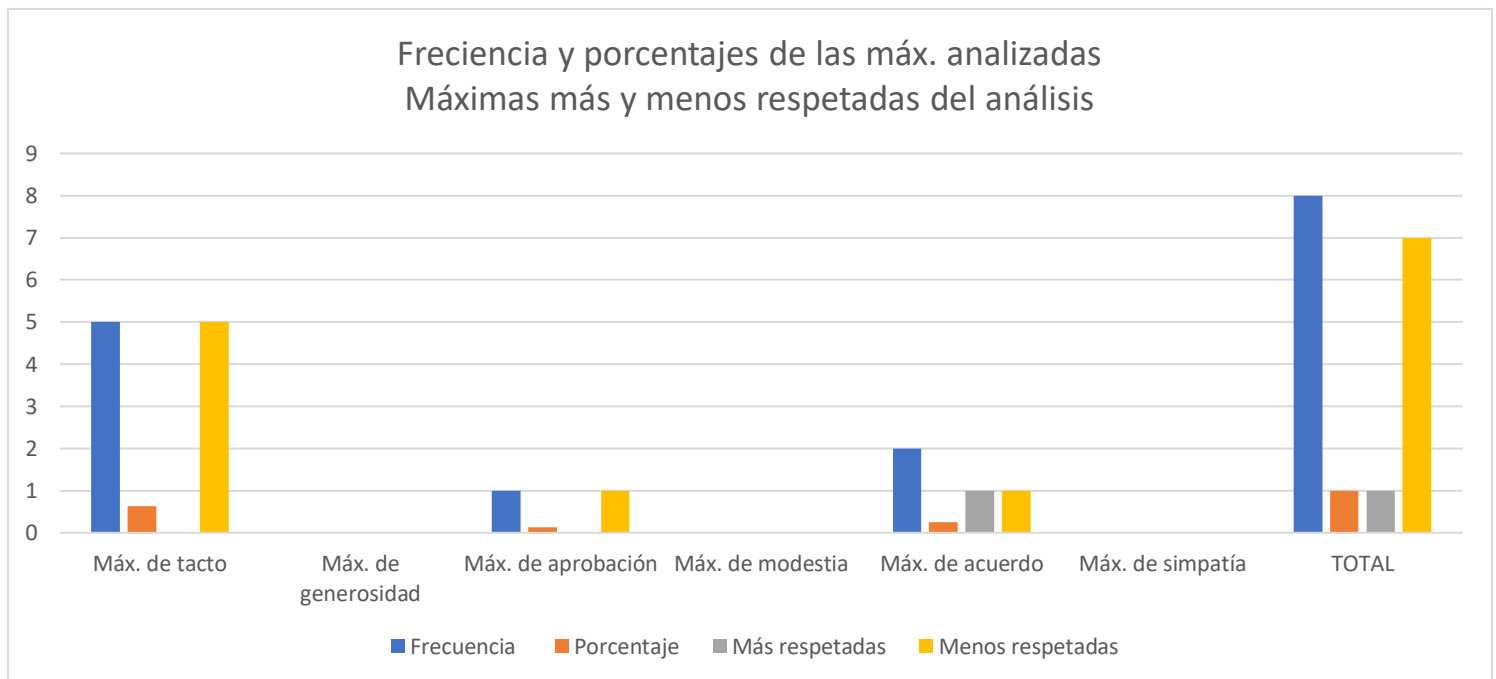
Actos de habla más recurrentes	Frecuencia	Porcentaje	Ejemplos
Asertivos	6	86%	Profesor dos: [Oye Anita, el colegio siempre ha estado abierto al diálogo.]
Compromisorios	0	0%	No hay ejemplos
Directivos	0	0%	No hay ejemplos
Expresivos	1	14%	Profesor tres: [Bueno entonces si estás tan a favor, trabaja gratis y nos repartimos tu sueldo..., ¡eso sí!, cuando paguen.]
TOTAL	7	100%	



(C) Tabla y grafico porcentual de las máximas de cortesía analizadas

Entre estudiantes					
Máx. de cortesía	Frecuencia	Porcentaje	Más respetadas	Menos respetadas	Ejemplos
Máx. de tacto	5	63%	0	5	Profesor tres: [Me van a disculpar las damas presentes],

					[pero usted no solamente la cagó señor Valdivia, usted la recagó]
Máx. de generosidad	0	0%	0	0	
Máx. de aprobación	1	13%	0	1	Profesor dos: [Oye Anita, el colegio siempre ha estado abierto al diálogo.]
Máx. de modestia	0	0%	0	0	
Máx. de acuerdo	2	25%	1	1	Profesor uno: [Nos está obligando a tomar medidas.]
Máx. de simpatía	0	0%	0	0	
TOTAL	8	100%	1	7	



Resultados obtenidos del análisis de los enunciados seleccionados

Se pudo observar de la relación ente profesor estudiantes es de hostilidad por parte de los(as) estudiantes y mediadora por parte del profesor. Se observó que los(as) estudiantes tenían poco interés y motivación en cuanto a su rendimiento académico, viéndose de manera desfavorable en su presente y futuro tanto académico como laboral. Estos factores reflejan una serie de desafíos para el profesor, quien

finalmente es la autoridad en la sala de clases, por ende, busca la manera de modelar el aprendizaje y orientar a sus estudiantes en cuanto a actitudes y motivación en un contexto desfavorable. Los actos de habla más frecuentes en los enunciados que involucraron a profesor y estudiantes fueron los asertivos, esto en gran medida se debe a el carácter ilocutivo de estos actos de habla, pues compromete al hablante a expresar la verdad de la proposición enunciada, según J. Puga (2001). En cuanto a máximas las de tacto y aprobación son las más usadas según indica el grafico de análisis de esta investigación, siendo de estas dos máximas la de tacto el que menos se respeta entre estudiantes y profesor, y solamente uno de dos enunciados respeta la máxima de aprobación

La relación que existe entre los estudiantes es informal, en muchos momentos se vuelve hostil, descortés e irrespetuoso, y demuestran poca motivación en lo académico según el objetivo de muestra elegido para esta investigación (serie El Reemplazante). Los actos de habla más repetidos fueron nuevamente los asertivos, condiciéndose por su carácter ilocutivo en cada enunciado. Las máximas más repetidas son la de tacto y acuerdo, de las cuales la más respetada es la de acuerdo, siendo la máxima de tacto la menos respetada entre estudiantes.

Entre profesores se observa que la relación es conflictiva, dicha relación se ve afectada por el no pago de los sueldos a los docentes, lo que genera disputas de intereses entre los involucrados. Los actos de habla más frecuentes en el análisis de enunciados fueron los asertivos. Respecto a las máximas de cortesía las más frecuentes fueron las de tacto y acuerdo, siendo las de tacto las que menos se respetaron según el análisis. Referente a las máximas de acuerdo, de dos enunciados con dichas máximas, solamente se respetó una vez.

CAPITULO V

Conclusión

Para concluir este capítulo del proyecto de titulación manifestaciones lingüísticas descorteses y violentas que permite reflexionar a través de la información recabada tanto en el marco teórico como en el posterior análisis, que existen en variados contextos, manifestaciones descorteses y/o violentas, que como se describió en el marco teórico son perjudiciales tanto para el ambiente como para las relaciones entre individuos de una comunidad. Es importante ser conscientes de las consecuencias que emanan de relaciones perjudiciales tanto profesionalmente como de manera personal y/o social, ya que este ejercicio de concientización nos entregará herramientas para abordar dichas situaciones de riesgo tanto con nosotros mismo como con las personas de nuestro entorno, de esta manera seremos un aporte para nuestro ecosistema social generando ambientes gratos, de respeto y empatía hacia las personas, por lo que a su vez estaremos contribuyendo a disminuir factores de riesgo en nuestra sociedad actual, considerando que problemáticas ligadas a la descortesía y/o violencia se generan o reproducen en la mayoría de los rangos etarios, en niños(as), jóvenes, adultos(as). Gracias al análisis de este proyecto de titulación se pudo dilucidar trasfondos, intenciones y significados en enunciados considerados descorteses o groseros particularmente dentro del contexto educativo, buscando reflejar de la manera más fidedigna ejemplos de descortesía por ejemplo en docentes y estudiantes Además, este análisis permitió visualizar una perspectiva más teórica en cuanto a la cortesía, también a dejar en evidencia que se considera descortés y/o grosero en cuanto a relaciones entre hablantes según ciertas normas y reglas sociales.

Referencia bibliográfica

- Alberto Bandura. (1975). *Análisis del aprendizaje social de la agresión*. [https://www.academia.edu/42942105/An%C3%A1lisis del aprendizaje social de la agresi%C3%B3n](https://www.academia.edu/42942105/An%C3%A1lisis_del_aprendizaje_social_de_la_agresi%C3%B3n)
- Alkan, Ö., Serçemeli, C., & Özmen, K. (2022). *Verbal and psychological violence against women in Turkey and its determinants*. [Violencia verbal y psicológica contra las mujeres en Turquía y sus determinantes]. *PloS one*, 17(10), e0275950. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0275950>
- Bandura, A. (1973). *Aggression: A social learning analysis*. Englewood Cliffs, Nueva Jersey: Prentice-Hall
- Brown, P. and Levinson, S.C. (1987) *Politeness: Some Universals in Language Usage*. [Cortesía: algunos universales en el uso del lenguaje.] Cambridge University Press, Cambridge. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511813085>
- C. Bestard Revilla. (2014). *La violencia en el espectáculo deportivo santiaguero. ¿Pasión o pérdida de valores?* EFDeportes.com, Revista Digital. Buenos Aires.
- Camacho, OG, Cruz, ID, Velarde, PB, Frías, BM, & Sauñi, KS (2014). *Pautas socioculturales e interaccionales que favorecen las relaciones violentas entre los adolescentes de un Colegio Nacional de Lima*. <https://www.semanticscholar.org/paper/Pautas-socioculturales-e-interaccionales-que-las-de-Camacho-Cruz/0e4187a55900b6d3802925460579acac69ab09b4>
- Castañeda, G. (2010). *La violencia verbal en el aula: análisis del macroacto de amenaza*. *Enunciación* 16 (1) 58-69.
- Castillo, F. J., & Ramírez de Castillo, A. J. (2020). *El derecho a la paz en el ámbito educativo: un aporte a la mediación de conflictos*. *Revista Científica UISRAEL*, 7(3), 11–24. <https://doi.org/10.35290/rcui.v7n3.2020.262>
- Catalina Fuentes Rodríguez, Esperanza R. Alcaide Lara. (2009). *Manifestaciones textuales de la agresividad verbal en diversos ámbitos comunicativos*. Universidad internacional de Andalucía.

- Catalina Fuentes, Esperanza R. (2008). *(Des)cortesía, agresividad, y violencia verbal en la sociedad actual*. Universidad internacional de Andalucía. https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/111639/2008_Descortesia.pdf?sequence=1
- Cortés Jiménez, JC (2022). Castro Torres, John Arnold (ed.) (2018): *Introducción a la lingüística clínica. Aproximaciones a los trastornos de la comunicación. Entreculturas*. Revista de Traducción y Comunicación Intercultural, (12), 172-173. <https://doi.org/10.24310/Entreculturasertci.vi12.13818>
- Damián Moreno Benítez. (2019). *Descortesía y violencia verbal en el aula: la relación alumno-profesor*. https://uah-es.libguides.com/datos_investigacion
- Díaz, Juan (2012). *El disfemismo como estrategia de descortesía verbal en Twitter: un análisis pragmático-discursivo del periodismo digital (Tesis doctoral)*. Universidad Carlos III de Madrid, Madrid, España. <http://hdl.handle.net/10016/15682>
- Evelin Cerdas. (2021). *Prevención de la violencia: La voz de los jóvenes adolescentes*. Temas de Nuestra América, 37(70), 1-16. <https://doi.org/10.15359/tdna.37-70.1>
- Fairclough, N. y Kress, G. (2001). *Critical discourse analysis [Análisis crítico del discurso.]* https://books.google.cl/books?hl=es&lr=&id=CHu2EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT34&dq=fairclough+2001+critical+discourse+analysis&ots=XqXd0FXuuS&sig=qCJXXbDKuj9EyQdQB0mircXy10U&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Fernanda Monteiro, Carla Ferreira, Ana Regina, Lélío Moura (2020). *Intimate Partner Violence: Controlling Behavior and Triggers of Aggression*. [Violencia de pareja íntima: Comportamiento controlador y factores desencadenantes de la agresión]. <https://doi.org/10.1590/1982-4327e3032>
- Fuentes Catalina (sf), *(des)cortesía y violencia verbal: implicaciones lingüísticas y sociales*. (sf). Universidad de Sevilla. https://www.academia.edu/35193855/DES_CORTES%C3%8DA_Y_VIOLENCIA_VERBAL_IMPLICACIONES_LING%C3%9C%C3%8DSTICAS_Y_SOCIALES
- García Zapata, C., (2010). Fuentes Rodríguez, Catalina y Alcaide Lara, Esperanza R., (2008). *(Des) cortesía, agresividad y violencia verbal en la sociedad actual*,

Universidad Internacional de Andalucía. Lingüística y Literatura, (58), 155-159.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=476548732010>

García-San Pedro, MJ, & García-San Pedro, MJ (2021). *Trayectorias de Victimización y Bullying en la Universidad: Prevención para un Ambiente Educativo Saludable y Sostenible*. *Sustentabilidad*, 13(6), 3426. <https://doi.org/10.3390/su13063426>

Gutiérrez Martínez, J. B., & Zaga Llantoy, V. (2023). *Violencia verbal en el espacio doméstico y lenguajes del bullying en estudiantes de una institución educativa pública del distrito de ayacucho*. *Scientia*, 24(24). <https://doi.org/10.31381/scientia.v24i24.5488>

Gutiérrez Martínez, J.B., & Zaga Llantoy, V. (2023). *Violencia verbal en el espacio doméstico y lenguajes del bullying en estudiantes de una institución educativa pública del distrito de ayacucho*. *Scientia*.
<https://www.semanticscholar.org/paper/b1d837e1ed9b97720c82894fa3d8c135f3af3454>

Hall, E. T. (1959). *El lenguaje silencioso*. Doubleday.

Herrera Rodas, Claudia Lorena, Peraza Segura, Carmen, & Porter Aguilar, Hugo. (2004). *El abuso verbal dentro de la violencia doméstica*. *Medicina Legal de Costa Rica*, 21 (1), 45-90. http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152004000100005&lng=en&tlng=es.

Hofstede, G. (2001). *Las consecuencias culturales: Comparando valores, comportamientos, instituciones y organizaciones entre naciones*. Sage.

<https://doi.org/10.14483/22486798.3589>

<https://efdeportes.com/efd196/la-violencia-verbal-en-el-espectaculo-deportivo.htm>

Inostroza, P. & Trucco, D. (2017). *Las violencias en el espacio escolar*. Naciones Unidas, Santiago. <https://hdl.handle.net/11362/41068>

Juan Leiva, José Gonzáles, Antonio Matas. (2021). *Percepción de la violencia verbal en las aulas: La mediación en escena*. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 24(3). <https://doi.org/10.6018/reifop.480771>

Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (México): Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. (2007). *Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia*. http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGAMVLV_020817.pdf

Ley N° 20.066 sobre Violencia Intrafamiliar (Chile): Gobierno de Chile. (2005). *Ley N° 20.066 sobre Violencia Intrafamiliar*. <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=244076>

Ley N° 26.485 de Protección Integral para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (Argentina): InfoLEG - Ministerio de Justicia y Derechos Humanos - Argentina. (2009). *Ley N° 26.485 de Protección Integral para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres*. <https://www.infoleg.gov.ar/infolegInternet/anexos/155000-159999/158509/norma.htm>

M. Victoria Escandell. (1996). *Introducción a la pragmática*. Editorial Ariel, S.A.

Mendonça CS et al. (2020). *Violência na Atenção Primária em Saúde no Brasil: uma revisão integrativa da literatura*. [Violencia y Atención Primaria de Salud en Brasil: una revisión integrativa de la literatura]. *Ciência & Saúde Coletiva*. <https://doi.org/10.1590/1413-81232020256.19332018>

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2009). *Ley de Violencia Intrafamiliar, Ley No. 20.066, de 2005*. <https://bcn.cl/310pm>

Moreno Benítez, D. (2009). *Descortesía y violencia verbal en el aula: la relación alumno-profesor*. *Lingüística en la Red*, VII, 1-25. https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/16760/file_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Oddera, Mariela González. (2016). *Estudios sobre violencia en la familia: los temas recurrentes, en cuatro décadas de investigación*. *Estudios e Pesquisas em Psicologia*, 16(2), 644-662. http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1808-

[42812016000200019&lng=pt&tlng=es.](#)

- Ojok, G. y Ojok, J. (2021). *Los efectos de la violencia doméstica en el rendimiento académico de los alumnos: un estudio de caso de las escuelas primarias en la división de Laroo, municipio de Gulu*. Revista de investigación de avances en ciencias sociales, 8(5), 1-12.
<https://journals.scholarpublishing.org/index.php/ASSRJ/article/view/10194>
- Patierno, N. (2020). *Violencia y autoridad en la escuela secundaria: ¿Jóvenes “violentos” o adultos ausentes?* <https://doi.org/10.22201/iisue.24486167e.2020.168.59221>
- Puga, J. (2001). Una presentación del software multimedia Actos de Habla. *RLA: revista de lingüística teórica y aplicada*, 39, 139+.
<https://link.gale.com/apps/doc/A111305593/IFME?u=anon~c23a19c9&sid=googleScholar&xid=30f81187>
- Receliana Moreno Santafé (2017). *Estrategias de intervención ante la violencia verbal, en estudiantes adolescentes del estado Mérida*. Venezuela. Revista de Estudios y Experiencias en Educación, 16, 43-53.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=243152008003>
- Rina, T. M. S. C. (2020). *Los problemas de la violencia de género en la sociedad actual*. Diario La Ley, (9581), 1.
- Rodríguez-Fernández, R., y Ortiz-Aguilar, L. (2018). *Violencia de pareja, apoyo social y conflicto en mujeres mexicanas*. Trabajo Social Hoy, 83, 7-26.
<http://cathi.uacj.mx/20.500.11961/5056>
- Rosenberg, M. B. (1999). *Comunicación no violenta: Un lenguaje de vida*. Puddledancer Press.
<https://c15208330.ssl.cf2.rackcdn.com/uploads/public/3f3a23b05a0dcb7e26f24fb69a9d899b.pdf>
- Saputra, PP (2018). *Violencia emocional causada por el efecto del papel de los padres en la hegemonía cultural del control social sobre los niños en TerpaksaMenikah de Lia Shine: un estudio de caso*. Berumpun: Revista Internacional de Ciencias Sociales,

Políticas y Humanidades

- Searle, J. R. (1969). *Speech acts: An essay in the philosophy of language*. Cambridge University Press.
- Siahaan, TSP, Putra, FCT y Niman, S. (2022). *Relationship of Verbal Violent Behavior with Student Learning Achievement* [Relación de la conducta verbal violenta con el rendimiento de aprendizaje de los estudiantes.] *Boletín de Consejería y Psicoterapia*, 4 (2), 448-455. <https://doi.org/10.51214/bocp.v4i3.202>
- Taberero, C. (2019). *Pragmática del insulto: de la prescripción al uso en la agresión verbal entre mujeres*. Hipogrifo. *Revista de literatura y cultura del Siglo de Oro*. <https://www.redalyc.org/journal/5175/517560693030/517560693030.pdf>
- Trompenaars, F., y Hampden-Turner, C. (1998). *Navegando las olas de la cultura: Comprendiendo la diversidad cultural en los negocios*. Nicholas Brealey.
- Van Dijk, T. A. (1993). *Principios del análisis crítico del discurso*. *Discurso & Sociedad*, 4(2), 249-283.
- Wilson Hernández. (ed.) (2019). *Violencias contra las Mujeres. La necesidad de un doble plural*. <https://www.grade.org.pe/wp-content/uploads/LibroGRADEViolenciaSMujeres.pdf>
- Zych, I., & Ortega-Ruiz, R. (2021). *Promoción de las competencias socioemocionales y prevención de la violencia escolar y juvenil*. *Revista Internacional de Educación Emocional y Bienestar*. <https://ri.iberomx.mx/handle/iberomx/6045>

