

descortés, dependiendo de lo que persiga en el intercambio. Por ello, después de describir las principales formas honoríficas y de señalar los factores involucrados en su empleo, en la última parte describiremos las estrategias que los hispanohablantes siguen en algunos ejemplos de rutinas para dar las gracias, pedir algún favor y rechazar una petición o un ofrecimiento.

Los datos relativos al sistema y uso de honoríficos no se obtuvieron a través de un método sociolingüístico, sino que fundamentalmente recurrimos a nuestra práctica de hablantes nativas de cada una de las lenguas. Para reconocer las estrategias de cortesía en actos de habla directivos y apreciativos de la conducta (*comportativos* en la terminología de Austin, 1962), utilizamos como ejemplo del español la conversación telefónica entre Vicente Fox y Fidel Castro el 19 de marzo de 2002, dos días antes de la reunión de los jefes de Estado en el marco de la Cumbre de Monterrey.¹ Si bien se trata de un encuentro social con la característica espontaneidad de la oralidad, pero no cara a cara, sino en una contemporaneidad a distancia, este encuentro se ajusta a lo que Goffman define como la unidad natural de la interacción, la **ocasión social** (Goffman:2). Limitadas por una entrada y una salida, en las ocasiones sociales elegidas se mantiene el orden normativo que prevalecería en una interacción de ese tipo y este aspecto es central para evaluar si es o no una rutina cortés. Esta forma de acercamiento no permite un análisis estricto de las estrategias de cortesía empleadas en la comunidad lingüística del español de México, sino que sólo busca ilustrarlas.

Consideramos entonces que la cortesía lingüística, en su calidad de una elección de conducta deferente o respetuosa, hay que entenderla como la *evaluación* que los participantes hacen del intercambio. Si se sigue la rutina de actos que permiten reconocer un saludo, una petición, o cualquier otra secuencia de actos de habla, como una rutina cortés es porque al menos uno

¹ La llamada "Cumbre de Monterrey" fue la Conferencia Internacional de la ONU sobre el *Financiamiento para el desarrollo* y se llevó a cabo del 18 al 22 de marzo de 2002. En ella se reunieron representantes de 170 países, entre ellos más de 50 mandatarios y jefes de Estado, junto con jefes de organismos multilaterales, con el fin de llegar a un consenso sobre

de los participantes mantiene su **cara**, o incluso la acrecienta en la medida en que es el recipiente de una forma de trato que expresa el aprecio por su cara, o bien porque se mantiene el equilibrio del conjunto de obligaciones y expectativas que los participantes buscan en esa secuencia de la interacción (Goffman:47-95).²

II. Formas honoríficas del español

En todos los dialectos del español prevalece un sistema de honoríficos basado en el referente, cuando éste coincide con el destinatario. Este sistema se expresa a través de los pronombres de segunda persona y el paradigma correspondiente a su flexión verbal, pero éste es un complejo morfonsintáctico en el que el español precisamente manifiesta una gran diversidad dialectal. Se han distinguido cuatro sistemas pronominales distintos, asociados a cinco paradigmas flexivos (Fontanella de Weinberg, 1999), de modo que aquí nos referiremos exclusivamente a las formas del español hablado en la Ciudad de México, formas que se emplean en casi todo el país, excepto en los estados del sureste (Chiapas, Tabasco, Yucatán y Quintana Roo), donde prevalece con distintos grados de vitalidad el *voseo* monoptongante (Moreno de Alba:173, tipo C; o tipo II en Fontanella:1409 : -ús, -és, -ís).

El sistema pronominal de segunda persona en el español de México se caracteriza por tener un contraste entre el tratamiento de grado 0 y grado 1 sólo en el singular, mientras que en el plural esta oposición se neutraliza (1):

cómo combatir la pobreza y lograr una mejor distribución de la riqueza en el mundo. La grabación de la conversación telefónica la hizo pública Castro un mes después, el 23 de abril.

² Nuestro empleo de los conceptos de **cara** y de **deferencia** sigue puntualmente la formulación de Goffman, por lo que no recuperamos la distinción entre **cara positiva** y **cara negativa** que Levinson y Brown (1987) introducen. Consecuentemente, distinguimos a partir de Goffman la expresión de la cortesía a través de **rituales de aproximación** y de **evitamiento**, en lugar de entenderla como **cortesía positiva** y **negativa**.

(1) Sistema pronominal de segunda persona del español de México

		Sujeto	Objeto	Reflexivo	Término compl.	Posesivo
grado 0	sg.	Tú	Te	te	tí/contigo	tu/s – tuyo/a/os/as
grado 1		Usted	lo/la/le	se	Usted	su/s – suyo/a/os/as
Grado 0 y 1	pl.	Ustedes	los/las/les	se	Ustedes	su/s – suyo/a/os/as de ustedes

La segunda persona grado 0 sujeto exige el paradigma verbal de tercera persona singular y en plural, la flexión de tercera plural. Los pronombres átonos de objeto generalmente distinguen los casos acusativo (*lo/la*) de dativo (*le*). Se usa poco oralmente, pero es habitual en la escritura administrativa lo que se ha llamado ‘leísmo de cortesía’ (Fernández-Ordóñez:1340), imprimiendo al enunciado un valor formal, como se observa en el contraste de (2.a.) y (2.b.):

- (2) a. saludame*lo/la* mucho
b. *le* saluda, atentamente...

Es poco probable escuchar (3.a.) como un ofrecimiento dirigido en grado 1, ya que la forma de respeto más usada es la de (3.b.):

- (3) a. *¿le* llevo al doctor? (algo, no *a usted*)
b. *¿lo/la* llevo al doctor? (*a usted*)

En cambio es muy frecuente el uso de *le* como una marca exhortativa, en donde lo que se desea marcar es la prominencia del Destinatario, independientemente de la transitividad del verbo, como se ve en los contrastes de (4). En (4.a’) y (4.b’) el pronombre refiere a una segunda persona familiar, debido al carácter inminente de la petición, por lo que si es dirigida a un Destinatario que requiera un trato formal, se necesita emplear la forma imperativa de tercera persona, en subjuntivo, más alguna expresión que mitigue la fuerza de la orden (4.a’’) y (4.b’’).

- | | | | |
|-----|------|---------------------|---------------------------|
| (4) | a. | apágala | (la tele) |
| | a'. | apágale | (tú a la tele) |
| | a''. | apáguele, por favor | (usted) |
| | b. | bájala | (la tele, de algún lugar) |
| | b'. | bájale | (tú a la tele) |
| | b''. | bájele, por favor | (usted) |

Cuando en esta variedad del español se interpela al destinatario, la apelación se suele formular a través de los nombres propios, términos de parentesco, nombres de oficios y puestos, entre otros. El nombre propio en México está formado de al menos tres nombres, el primer término es el distintivo, y los nombres de familia, paterna y materna. Cada parte del nombre se explota para marcar distintos grados de formalidad. Llamar por el título o las formas genéricas del tipo *señor*, más el apellido o el primer nombre, o bien dirigirse con el nombre propio completo, sirve para expresar mayor distancia, mientras que un Destinatario con mayor grado de familiaridad se interpela con el primer nombre, con un hipocorístico, un apodo, o la amplia gama de formas apelativas de aprecio.

Un ejemplo del empleo efectivo de la correlación entre formas apelativas y formas verbales las podemos ver en (5). Fox apela con el primer nombre (5.3) y habla con la segunda persona grado 0 (5.5), mientras que Castro identifica a su interlocutor (5.2) con el título genérico, *señor*, y el título del cargo, *presidente* y envía un tratamiento de la segunda persona grado 1 (5.4 y 5.6).

(5) Formas de apelación asociadas a *tú* y *usted*

- 1.V. Fox :³Bueno
- 2.F. Castro :*Dígame señor presidente*
- 3.Fox : *Fidel*
- 4.Castro : *Sí, ¿cómo está usted?*
- 5.Fox : *¿Cómo estás?*

³ Los números que preceden cada una de las intervenciones de Fox y de Castro corresponden al número del turno.

6. Castro : Muy bien, muchas gracias. ¿Y *usted*, qué tal?

¿Qué factores desencadenan que alguien le hable de *tú* o *usted* a su Destinatario? En una recolección de reflexiones metalingüísticas, encontramos que ante todo se elabora un juicio sobre la distancia social que el Hablante juzga tener o busca marcar respecto al Destinatario, pero este juicio es producto un conjunto de elementos heterogéneos que no siempre puede reducirse a las dimensiones de poder y solidaridad que propusieron Brown y Gilman hace ya más de cuarenta años (1960). El hecho de que existan normas distintas y coexistentes (vinculadas a grupos de edad y procedencia socioeconómica o geográfica diferenciados), la expresividad afectiva que se asocia a los usos de cada forma, los usos no recíprocos, como se ve en (5) o, incluso, la inversión en el empleo de términos de tratamiento (cuando alguien de mayor jerarquía, habla de *usted* a un niño: *Venga a darme un beso; ¡Póngaseme el suéter!*), o los usos humorísticos, difícilmente pueden apresarse en sólo las dimensiones de poder y solidaridad, aunque estos factores también operen.⁴

La distancia jerárquica, en el sentido de precedencia en edad o prestigio social, debido a una valoración positiva asociada a la ocupación del Destinatario propicia el uso de *usted*, pero no excluye el uso de *tú*. La distancia afectiva es otro factor considerado por el Hablante, para quien la falta de vínculo, el deseo de marcar la pérdida del mismo, o la falta de confianza motivan el uso de *usted*. Asimismo, el Hablante atiende a las características del marco institucional o escena del intercambio y dependiendo del carácter formal o informal del mismo, elegirá una u otra forma de tratamiento. En el siguiente cuadro se enlistan los elementos que aislada o conjuntamente desencadenan la elección preferencial de alguna de las formas de tratamiento:

⁴ Esta diversidad de empleos, junto con otros más, los registra Amanda Castro en su estudio sobre el uso de los pronombres de tratamiento en el español de Honduras (2001).

(6) a. Si se basa en la distancia jerárquica:

:- edad	si H < D <i>usted</i> si H => D <i>tú</i>
- ocupación	si H < D <i>usted</i> si H => D <i>tú</i>
- grupo de pertenencia	<i>tú / usted</i>

b. Si se basa en la distancia afectiva:

- lejanía por falta de vínculo o falta de confianza	<i>Usted</i>
- lejanía por no reciprocidad o asimetría	<i>usted <—> tú</i>
- cercanía por intimidad o confianza	<i>Tú</i>

c. Si se basa en las exigencias del marco o escena de la interacción:

- familiar, informal	<i>Tú</i>
- transaccional	<i>tú / usted</i>
- formal	<i>Usted</i>

Preservar una serie de implícitos culturales y seguir una cierta forma de cooperación orientan el empleo cortés o descortés de estas formas de tratamiento. Por implícitos culturales entendemos las convenciones y pautas de comportamiento que permiten interpretar ante qué tipo de individuo se está, dados sus gestos, su porte, su vestimenta y sus actos; además de los indicadores contextuales, tales como el lugar de abordaje, el ambiente, o el marco institucional. En cuanto a la forma de cooperación, coincidimos con la formulación de Goffman, en el sentido de que cada sociedad requiere de individuos autocontrolados que preserven su propia cara y protejan la cara del otro, buscando un equilibrio ritual entre las estrategias defensivas de auto-respeto y las protectoras, de consideración a la cara del otro

(Goffman:44-45). La secuencia de actos realizados por cada participante por ello va fijando el patrón que adopta la interacción.

En la conversación telefónica de Fox con Castro, por ejemplo, se puede reconocer que cada cual se dirigía al otro basándose en criterios diferentes. El trato de *tú* empleado por Fox a lo largo de la conversación se rigió por establecer un marco de interacción de cercanía afectiva como si fueran amigos, mientras que el trato de *usted* usado por Castro estaba motivado por el carácter formal de una conversación entre jefes de Estado. Al final de la misma, cuando han logrado ponerse de acuerdo sobre los principales detalles de la estancia de Castro en México, éste ajusta su trato a la forma de cercanía en un par de turnos (7.148) y (7.150), pero las órdenes de Fox, formuladas a través del verbo en presente, en (7.151), lleva a Castro a regresar a la distancia que había mantenido a lo largo del intercambio (7.152, 7.154).

- (7) 147.Fox : Entonces, ya no más que la embajada me da la hora exacta para *recibirte* allí como se debe.
148.Castro : Sí, mañana *te* dará la hora exacta.
149.Fox : Con la embajada hablamos sobre eso.
150.Castro : Sí, como siempre, *te* agradezco mucho esa deferencia, ese honor, si *vas* allí, creo que ayudaría mucho a...
151.Fox : Me *acompañas* a la comida y de ahí *te regresas*.
152.Castro : Y de ahí cumplo *sus* órdenes: me regreso.
153.Fox : *Fidel*, *te* agradezco muchísimo.
154.Castro : Muy bien, *presidente*.

No hay aquí una falta de solidaridad, ni una distancia jerárquica o de poder lo que origina el trato no recíproco, sino comportamientos regidos por distintos factores, debido a una interpretación diferencial del tipo de intercambio, para uno es una plática entre amigos, mientras que para el otro, sólo por un breve momento pudo serlo, pero era ante todo una conversación entre jefes de Estado.

III. Actos de habla corteses en español

La cortesía lingüística, como hemos visto para el empleo de formas honoríficas, es un comportamiento regulado por conjuntos heterogéneos de factores, a los que debemos añadir el tipo de acto de habla realizado, los temas abordados en la interacción, así como las obligaciones y expectativas que los interlocutores se atribuyen.

A medio camino entre la gramaticalización y la simple convención, los otros recursos para expresar la cortesía en español involucran rutinas especiales para formular indirectamente algunos actos de habla amenazantes. El Hablante se sirve entonces de expresiones que desafocan al Destinatario, empleando la primera persona plural, o que lo suprimen, a través de pasivas –los medios favoritos para desdibujar la identidad de un actor en muchas lenguas (Shibatani, 1998); o bien se expresa con formas interrogativas, modalizaciones desiderativas o prescriptivas, perífrasis y circunlocuciones para mitigar la fuerza de los actos de habla que anticipa pueden amenazar la cara del Destinatario.

Un tipo de acto de habla que no amenaza, sino que protege la cara del Destinatario es dar las gracias y sigue un cierto patrón en español, por lo que no se podría caracterizar como un acto “intrínsecamente cortés”. Los agradecimientos son actos complejos, compuestos de un primer acto, donde X proporciona un beneficio a Y, o colma sus expectativas, y un segundo acto donde Y formula expresamente su reconocimiento a la acción de X, que puede ser un acto de cooperación o consideración inesperado, o no obligado. En (8.155) la complacencia de Fox por el acuerdo alcanzado se expresa en el uso de la primera plural, a lo que Castro responde con su agradecimiento (8.156) y las razones, la acción benéfica identificada, se hacen explícitas en (8.158).

(8) Agradecer en español

155.Fox : *Nos van a salir bien las cosas así.*

156.Castro : *Yo pienso que sí, y le doy las gracias...*

157.Fox : Bueno, igualmente y que *pases* buena noche.

158.Castro : ...por *su* deferencia y por buscar una fórmula que sea honorable y aceptable.

Entre los Actos que Amenazan la Cara se encuentran desde las simples sugerencias hasta las peticiones expresas, ya que se trata de un acto en el que el H solicita al D que haga o deje de hacer algo para él, o para un tercero, sin que esta acción haya sido anticipada por el D. En (9.119) y (9.121) Fox empleó los medios convencionales para formular cortésmente una petición: modalizada como la interrogación de una posibilidad, en (9.119); o una orden mitigada con el esquema condicional - subjuntivo, en (9.121) y no como una imposición. Ante una solicitud cortés, Castro responde en los mismos términos, empleando también una interrogación de posibilidad, aquí, (9.124), con la fuerza de un ofrecimiento. El equilibrio ritual mantenido en esta parte del intercambio lo rompe Fox con la petición formulada en (9.125). Aunque esta petición desafoca la identidad del Destinatario a través del infinitivo, amenaza la cara de Castro debido a que expresa una falta de consideración por la **línea**—“patrón de actos verbales y no verbales a través de los cuales expresa su posición” (Goffman:6)— que Castro asume haber mantenido. La respuesta en (9.126) muestra la sorpresa por la descortesía, manifestándose también como un AAC, al tener la fuerza de un reclamo :

(9) 119. Fox : Fidel, *¿te puedo pedir otro favor?*

120. Castro : Dígame.

121. Fox : Que estando en casa *a mí me serviría* muchísimo *que no hubiera declaraciones* sobre el tema de la embajada o de las relaciones México-Cuba o de ese evento que vivimos en estos días pasados.

122. Castro : No tengo ninguna necesidad de hacer declaraciones allí.

123. Fox : ¡Ah, qué bueno!

124. Castro : Dígame, *¿en qué más puedo servirlo?*

125. Fox : Pues básicamente, y *en no agredir a Estados Unidos o al presidente Bush*, sino circunscribirnos...
126. Castro : *Óigame, señor presidente*, yo soy un individuo que llevo como 43 años en política y *sé las cosas que hago y las que debo hacer. No le quepa la menor duda de eso*, que yo sé decir la verdad con decencia y con la elegancia necesaria (...)

Otro tipo de Acto Amenazador de Cara es el rechazo ante una solicitud, sugerencia u ofrecimiento. En esta clase de actos, el H desprotege su propia cara por violar las expectativas de cooperación y ayuda mutua. Los riesgos que supone al H ponerse en esta situación le llevan a realizar un mayor trabajo para el mantenimiento de su cara; por ello, de ser posible, debe anticiparse con una petición de no petición, para evitar que se formule y así no tener que rechazarla.

En nuestro ejemplo en español vemos que la misma llamada telefónica de Fox le permitió a Castro anticipar que Fox le pediría no asistir a la Cumbre. Esta expectativa la hace explícita en (10.16), donde Castro pide que no le hagan una petición inaceptable entre amigos. Dado que Fox no niega que su llamada hubiera tenido ese sentido, ni que no fuera a hacer tal petición, (10.17), Castro le advierte que si la llega a formular, va a ser rechazada, (10.18), invirtiendo así los términos: de ser el amenazado, pasa a ser él quien amenaza. La insistencia de Fox por mantener vigente, aunque nunca formulada abiertamente, la petición develada en (10.16), lleva a Castro, (10.32), a rehusarse categóricamente a “ayudarme [a Fox] como amigo en ese sentido...”, (10.31).

(10) a. Rechazo a través de anticipación y advertencia

- 15.Fox : Pero, mira, Fidel, yo te hablo primero *como amigo*.
- 16.Castro :Si me habla primero *como amigo, espero que no me diga que no vaya*.
- 17.Fox : Bueno, vamos a ver, déjame platicarte, a ver tú que opinas.

18. Castro : *Yo lo escucho, pero se lo advierto de antemano. Muy bien.*

b. Rechazo expreso

31. Fox : Bueno, (...)

Pero, mira, de plano *yo sé que no sólo tienes el derecho, sino, si no te es posible ayudarme como amigo en ese sentido y te es indispensable...*

32. Castro : Sí. *Dígame en qué puedo ayudarlo, menos en eso.*

IV. Conclusiones

Investigar los rituales lingüísticos de cortesía de un pueblo hasta hace apenas un par de décadas, no parecería necesario. Aquí sólo hemos visto cómo se utilizan las formas lingüísticas que interpelan directamente al interlocutor y cómo con estos recursos se preserva o se amenaza la cara del otro, la posición relativa que se asignan, los efectos que tiene en la interacción y cómo se mantienen o se rompen los equilibrios.

Confiamos que una primera descripción de algunas características y criterios que orientan el comportamiento al interior de la comunidad lingüística mexicana puede permitir luego reconocer los malentendidos derivados de prácticas comunicativas distintas.

Confrontar estas formas de apelación y cooperación en cada comunidad lingüística tiene relevancia en la enseñanza del español, puesto que el objetivo de la enseñanza de una lengua extranjera no consiste solamente en enseñar la gramática sino las formas de comunicación de los hablantes nativos, junto con la posibilidad de crear la capacidad de discernimiento y deferencia, de educación y respeto en las respectivas formas de cooperación comunicativa.

Bibliography

- Bosque, Ignacio y Violeta Demonte, (eds.)(1999), *Gramática descriptiva de la lengua española*, Vol. 3, Madrid: Espasa Calpe.
- Brown R. y A. Guilman(1972), "The Pronouns of Power and Solidarity", 1960, en Pier Paolo GUIGLIOLI, ed., *Language and Social Context: Selected Readings*, New York: Penguin, pp. 87-101.
- Brown, Penelope y Stephen C. Levinson(1987), *Politeness. Some universals in language usage*, Cambridge: Cambridge University Press (Studies in Interactional Linguistics, No. 4).
- Castro, Amanda(2001), *Los pronombres de tratamiento en el español de Honduras*, München: Lincom Europa (Studies in Romance Linguistics No. 32).
- Fernández-Ordóñez(1999), Inés. "Leísmo, laísmo y loísmo", en I. BOSQUE y V. DEMONTE, (eds.), Vol. 1, pp. 1317-1397.
- Fontanella de Weinberg, Ma. Beatriz(1999), "Sistemas pronominales de tratamiento usados en el mundo hispánico.", 1999, en Ignacio BOSQUE y Violeta DEMONTE, (eds.), *Gramática descriptiva de la lengua española*, Vol. 1, Madrid: Espasa Calpe, pp. 1399-1425.
- Goffman, Erving(1967), *Interaction Ritual. Essays on Face-to-Face Behavior*, New York: Pantheon Books.
- Moreno de Alba, José G. (1988), *El español en América*, México: FCE.
- Placencia, María E. y Diana Bravo (eds.)(2002), *Actos de habla y cortesía en español*, München: Lincom Europa (Studies in Pragmatics No. 5)
- Shibatani, M.(1998), "Honorifics" en *Concise Encyclopedia of Pragmatics*, Jacob L. Mey, (ed.), Oxford: Elsevier, pp. 341-350.