



Lingüística y Literatura

ISSN: 0120-5587

revistalinylit@udea.edu.co

Universidad de Antioquia

Colombia

Castellano Ascencio, Milton Daniel

CORTESÍA VERBAL Y FÓRMULAS DE TRATAMIENTO NOMINALES EN EL HABLA DE
MEDELLÍN

Lingüística y Literatura, núm. 62, julio-diciembre, 2012, pp. 123-139

Universidad de Antioquia

Medellín, Colombia

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=476548730009>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica

Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal

Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

CORTESÍA VERBAL Y FÓRMULAS DE TRATAMIENTO NOMINALES EN EL HABLA DE MEDELLÍN*

Milton Daniel Castellano Ascencio
Universidad de Antioquia

Recibido: 10/07/2012 Aceptado: 27/08/2012

Resumen: este artículo analiza la relación entre cortesía verbal y fórmulas de tratamiento nominales (FTN) en el habla de Medellín. Se empleó una metodología lexicográfica, a partir de la cual se estableció una serie de criterios que explican el proceso seguido en la recolección de la información, la elaboración de los instrumentos de la investigación, el proceso de sistematización y el análisis pragmático de las FTN. Se resalta en este artículo que las FTN no se pueden encasillar en una única forma de cortesía, pues una misma FTN puede aparecer en contextos de cortesía negativa, positiva e incluso en enunciados descortesos.

Palabras clave: cortesía verbal, fórmulas de tratamiento nominales, habla de Medellín, pragmática.

POLITENESS AND NOMINAL FORMS OF ADDRESS USED BY PEOPLE IN MEDELLIN

Abstract: this article studies the relationship between politeness and nominal forms of address (NFA) used by people in Medellin. A lexicographic methodology is used, in order to create a number of methodological criteria that explain the process adopted for information collection, implementation of the research tools, systematization and pragmatic analysis of NFA. The article also remarks that the same NFA may appear in contexts of negative politeness, positive politeness and discourteous statements.

Keywords: nominal forms of address, Medellin people's talk, politeness, pragmatic.

* Este artículo, vinculado al grupo de investigación *Grupo de Estudios Lingüísticos Regionales* de la Universidad de Antioquia, se deriva del proyecto de investigación de la Maestría en Lingüística *Estudio lexicológico y lexicográfico de las formas de tratamiento nominales en el habla de Medellín*.

1. Introducción

La mayoría de los idiomas tienen medios para referirse a las tres personas del discurso: primera persona (el emisor), segunda persona (el destinatario) y tercera persona (tema del discurso o referente). En el español, la segunda persona se expresa principalmente mediante pronombres y sustantivos y, en ciertas circunstancias, mediante las desinencias verbales. Lo común a estas formas de expresión de la segunda persona es que, en todos los casos, se utilizan para llamar la atención del interlocutor, es decir, la segunda persona del discurso desarrolla una función apelativa en el español.

La expresión de la segunda persona pone de manifiesto la capacidad de los hablantes para crear términos y expresiones que indican diferentes significados atendiendo a los contextos comunicativos en que se producen y a los tipos de relaciones que establecen los hablantes. Estas palabras y expresiones, que sirven para apelar a las personas con las que los hablantes establecen diferentes tipos de relaciones, reciben el nombre de *fórmulas de tratamiento* (FT).

Para iniciar, definimos las FT como estructuras basadas en la combinación de elementos léxicos y gramaticales que los hablantes utilizan para apelar a sus interlocutores (Molina, 2002: 97). Así mismo, debemos decir que el sistema de tratamientos del español está compuesto por dos subsistemas: uno pronominal y uno nominal. En este artículo nos interesamos por el segundo, el de las fórmulas de tratamiento nominales (FTN).

Hay que aclarar que esta definición inicial resulta muy general, en la medida en que las FT se definen desde la función que desempeñan en el discurso: apelar. De esta forma, las FT se muestran como recursos lingüísticos con que nos referimos a la segunda persona, sin que se tengan por fin primordial comunicar ideas sino más bien indicar, señalar al interlocutor, darle un lugar en el discurso. Desde esta postura, la segunda persona (destinatario) se señala no solo mediante expresiones indiciales o pronombres, sino también recurriendo a diversas unidades lingüísticas que van desde nombres comunes hasta nombres propios. Sin embargo, consideramos que las FT no se agotan en una mera función deíctica y apelativa, pues también aportan otro tipo de información pragmática y sociolingüística, en la medida en que dan cuenta de las estrategias comunicativas que emplean los hablantes de acuerdo al tipo de relaciones que establecen entre sí.

Así, a la definición propuesta por Molina, que nos sirve para resaltar las FT como estructuras lingüísticas con una finalidad pragmática apelativa, hay que añadir que son estructuras que aportan información sociolingüística y una serie de valores

pragmáticos. En ese sentido, las fórmulas de tratamiento nominales (FTN) reflejan el tipo de relación que se tiene con el interlocutor y al mismo tiempo vehiculan un sinnúmero de valores semántico-pragmáticos¹ que están en relación con el efecto que se quiere producir en el interlocutor. Dentro de los valores pragmáticos, cabe señalar la relación directa entre FT y estrategias de cortesía verbal.

Atendiendo a lo anterior, y considerando lo propuesto por Escandell (1993) al abordar el tema de la cortesía verbal, hay que mencionar que uno de los aspectos en los que se ve de manera más clara la relación entre la cortesía y el uso lingüístico es en las FT. Atendiendo, entonces, a que las FT reflejan en buena medida la relación entre el uso lingüístico y la cortesía, en este artículo analizamos las relaciones que se establecen entre FTN y cortesía.

Debemos decir, desde el principio, que para el análisis de la relación entre cortesía y FTN hemos mantenido la clasificación de las FTN en FTN de cortesía positiva y de cortesía negativa; sin embargo, dentro del análisis mostramos ejemplos en los que una FTN, que en principio se puede clasificar como tratamiento de cortesía positiva o negativa, puede desempeñar un tipo de cortesía diferente o incluso puede aparecer acompañando actos descorteses.

Para este propósito, en principio, planteamos algunas consideraciones metodológicas que hemos seguido en el estudio que hemos realizado, particularmente las relacionadas con el análisis pragmático de las FTN. Posteriormente, presentamos el análisis de la relación cortesía positiva y FTN, y cortesía negativa y FTN, a partir de la formulación de algunos ejemplos de uso real de habla. Finalmente, presentamos algunas conclusiones sobre el análisis realizado.

2. Metodología empleada en el análisis de los datos lingüísticos

Un primer momento de la metodología consistió en el establecimiento de las fuentes. Clasificamos las fuentes en orales y escritas; ambas contribuyeron a la recolección de las unidades léxicas consideradas. En cuanto a las fuentes orales tuvimos en cuenta principalmente las conversaciones espontáneas que pudimos escuchar en diferentes espacios (en la calle, restaurantes, parques, universidades, sitios de trabajo, buses y metro). También destacamos dentro de las fuentes orales algunos programas radiales regionales, programas televisivos regionales, y comerciales radiales y televisivos. Dentro de las fuentes escritas seleccionamos y consultamos un número significativo de

1 Los valores semántico-pragmáticos tienen que ver con las distintas asociaciones de tipo afectivo, despectivo, etc., que evoca en el hablante y el oyente una palabra determinada, en este caso con lo que evocan las FTN.

novelas, cuentos y crónicas de temáticas diferentes, escritas por autores antioqueños contemporáneos, así como fuentes escritas informativas (periódico *El Colombiano*). Como instrumento de la investigación se diseñó un cuestionario con dos finalidades: la primera, recoger FTN, y la segunda, constatar entre los informantes la difusión y uso de algunas FTN recogidas en las fuentes antes mencionadas.

Un segundo momento de la metodología se relaciona con el diseño del instrumento de la investigación y con los criterios aplicados en la selección de los informantes. Para la selección de los informantes a los que se aplicaron los cuestionarios se establecieron dos variables: estrato socioeconómico y sexo. La elección de estas variables atiende, en cuanto al estrato socioeconómico, a considerar distintos contextos socioeconómicos claramente diferenciados que permitan establecer y analizar las características que tienen las FTN en los intercambios comunicativos que sostienen los hablantes de Medellín en los diferentes estratos socioeconómicos; así, hemos considerado tres estratos para simplificar metodológicamente la investigación, distribuidos de la siguiente forma: alto (estratos 5 y 6), medio (estratos 3 y 4) y bajo (estratos 1 y 2). De igual forma, la selección de los hablantes a partir del sexo permite describir los procesos de creación léxica y de variación en las FTN entre hombres y mujeres. En la selección de los informantes no consideramos la variable de edad, atendiendo a disposiciones metodológicas, pues la inclusión de una tercera variable suponía una multiplicación de los informantes que se iban a considerar y de los cuestionarios que se debían aplicar, lo cual desbordaba los límites de tiempo establecidos para la investigación.

El tercer momento de la investigación consistió en la recolección, sistematización de la información, el registro de los datos y la constitución del corpus de la investigación. De esta forma, para la recolección y registro de los datos construimos un fichero lexicográfico en formato Excel donde se registraron los datos que se recogieron; el fichero contribuyó enormemente a la organización, sistematización y caracterización de los datos, lo cual fue un aspecto de suma importancia al momento de elaborar el corpus de la investigación.

Por su lado, en el corpus incluimos las FTN extraídas de las bases de datos del proyecto *Diccionario descriptivo del español del Valle de Aburrá (DEVA)*, del *Corpus sociolingüístico de Medellín*, y de la información recogida a través del cuestionario que se les aplicó a los informantes. El corpus de esta investigación está constituido por el conjunto de FTN que se registró en el fichero lexicográfico. Para la constitución final del corpus sometimos los datos a dos revisiones con el fin de agrupar unidades léxicas (UL) repetidas y descartar aquellas palabras que no tenían mucha representatividad dentro del mismo. En la primera revisión agrupamos UL repetidas; para este fin establecimos categorías como nombre propio (NP), nombres comunes

(NNCC), apodos, gentilicios; de esa forma, clasificamos las FTN y cuando una UL tenía varias ocurrencias las simplificamos en una sola categoría, indicando siempre el número de ocurrencias en el *corpus* y también indicando –en caso de que se presentara – los diferentes contextos lingüísticos (ejemplos) donde aparecía la UL.

En la primera revisión, atendiendo a cuestiones metodológicas, optamos por centrar el análisis solo en NNCC y decidimos dejar para un estudio posterior el análisis del NP; sin embargo, esto no implica que en algunos puntos del análisis retomemos ejemplos de NP para explicar mejor los fenómenos lingüísticos asociados a las FTN, pues desde este ámbito NNPP y NNCC comparten ciertas características, al menos en lo relacionado con procedimientos de derivación morfológica. En la segunda revisión descartamos aquellas unidades que tenían poca representatividad en el corpus; para esto teníamos en cuenta el número de ocurrencias de cada unidad considerada: aquellas que tenían una o dos ocurrencias o que correspondían a formas *ad hoc* fueron descartadas por ser producto de contextos muy particulares y restringidos.

Así, entonces, el corpus definitivo se compone de las FTN que se seleccionaron luego de la aplicación de las encuestas a los informantes. En este corpus también se procedió a revisar las implicaciones de uso que podía presentar la flexión de género en algunas FTN. De esta forma, aquellas FTN que en el corpus no suponían ninguna diferencia en el uso fueron agrupadas en una sola FTN, indicando siempre que presentaban la terminación masculina y femenina. En el caso de que el género de una FTN implicara una variación en el uso o en la apelación, se consideraba como FTN diferente: es el caso de *hermano* (familiar) y *hermana* (monja). Después de esta revisión, el corpus definitivo quedó conformado por 129 FTN.

A partir del corpus definitivo se realizó el análisis de diferentes aspectos lexicológicos que se consideraron, dentro de los cuales cabe destacarse el análisis pragmático que presentamos a continuación.

Respecto al análisis pragmático, se analiza desde el corpus el tipo de cortesía presente en las FTN. El análisis de la relación cortesía y FTN lo dividimos en dos apartados, atendiendo al tipo de cortesía que se podía expresar desde el uso de una FTN en particular: 1. Análisis de las FTN de cortesía positiva y 2. Análisis de las FTN de cortesía negativa.

Para este análisis se indicaron las siguientes informaciones:

1. *Información morfológica*: en el caso de que el procedimiento morfológico participara de la expresión de distintos valores pragmáticos, se recurría a la consideración del aspecto morfológico; así, la presencia de sufijación apreciativa establece puntos de contactos entre la morfología y la pragmática.

2. *Contexto lingüístico de la FTN* (ejemplo de uso): con el fin de diferenciar claramente los distintos usos que podía tener una FTN, el análisis de la cortesía en las FTN se llevó a cabo desde la consideración de una serie de ejemplos tomados del corpus. Ejemplos que iban desde diálogos tomados de conversaciones espontáneas a partes de obras literarias.
3. *Información sociolingüística*: se ofrecía información sobre el sexo y el estrato (cuando se podía indicar) de los interlocutores, pues en ocasiones es este tipo de informaciones el que permite establecer aspectos que determinan el tipo de interacción que se establece.
4. *Información sobre el tipo de relación*: por lo general, consideramos cada FTN atendiendo al tipo de relación que se establecía entre los interlocutores, pues este aspecto informa sobre un asunto determinante para el análisis de la cortesía: la información sobre la distancia social existente entre hablante y oyente.

Para esta parte del análisis fue necesario presentar las FTN en el contexto lingüístico, pues se intentaba, por medio del análisis de la cortesía, explicar las distintas funciones o usos que pueden tener las FTN en los procesos de interacción comunicativa.

3. La cortesía a través de las FTN

Definimos la cortesía como un conjunto de estrategias conversacionales destinadas a evitar o mitigar los conflictos que se puedan presentar entre los interlocutores producto de factores sociales como la edad, la posición social, el sexo, la jerarquía, los niveles de educación, etc. Así, la cortesía no debe entenderse solo desde el plano de las normas sociales, sino también desde las implicaciones que tiene en el plano lingüístico. En todo caso, cuando nos referimos a la cortesía como un conjunto de estrategias conversacionales estamos poniendo el acento en la cortesía verbal, término propuesto por Brown y Levinson (1978) y que se basa en el concepto de imagen².

La relación entre las FTN y la cortesía se establece desde el hecho de que uno de los usos discursivos que tienen las FTN es el de servir como medio para transmitir la cortesía (Edeso, 2005: 129). Es decir, las FTN pueden aparecer reforzando

2 El concepto de imagen “consiste en dos clases específicas de deseos (“face-wants”), que los interactuantes se atribuyen mutuamente, el deseo de que uno no vea impedidos sus actos (“negative face”) y el deseo de que los actos de uno sean aprobados (hasta cierto punto) (“positive face”)” (Brown y Levinson, 1978: 13).

actos corteses (actos reforzadores de la imagen positiva), o bien atenuando actos no corteses (actos amenazadores de la imagen negativa), a través de los cuales se transmite cortesía positiva y negativa, respectivamente. Sin embargo, consideramos, en consonancia con lo propuesto por Blas Arroyo (1995), que el tipo de cortesía que puede aparecer en una determinada FTN depende en gran medida de las valoraciones que los hablantes hacen de las diferentes situaciones a las que se enfrentan y de las relaciones que establecen con sus interlocutores, donde el contexto cumple un papel relevante sobre todo en los procesos de comprensión e interpretación de los usos de las FTN. Es decir, una FTN no está determinada, necesariamente, por connotaciones ni por condiciones de formalidad o informalidad comunicativa, sino que su aparición depende de las diversas valoraciones socioculturales que hacen los hablantes, lo cual no siempre corresponde con los comportamientos esperados pues la cortesía verbal está determinada por el carácter específico del contexto y de la situación comunicativa (Haverkate, 1994: 109).

3.1. *Cortesía positiva y FTN*

La cortesía positiva está representada por una serie de estrategias que tienen como finalidad potenciar las facetas positivas del oyente. Para materializar este objetivo, los hablantes pueden incluir a sus oyentes en su esfera de interés, lo que origina estrategias parciales como las muestra de un interés determinado, la exaltación de habilidades, etc., en las que el uso de determinadas fórmulas de tratamiento es determinante (Pedroviejo Esteruelas, 2004: 247).

De esta forma, las FTN sirven como marcadores de proximidad o de solidaridad; así, el uso de una determinada FTN tiene en cuenta las características que definen al interlocutor. Es por ello que las FTN no tienen únicamente un valor referencial sino que también cuentan con significados sociales y psicológicos asociados a la elección de una determinada FTN. A continuación analizamos algunos ejemplos en los que las FTN participan en la manifestación de la cortesía positiva; en algunos casos consideramos los ejemplos por separado y en otros hacemos un análisis conjunto de un grupo de ellos.

- (1) *Mi amor*, entonces ¿no sabes cuándo nos vemos? (conversación espontánea).
- (2) *Amor, amor*, te estoy hablando, ¿qué me prometió ayer? (conversación espontánea).
- (3) Es que a ella, *amor*, porque le falta disciplina, pero a esa vieja se le mete todo por ósmosis (conversación espontánea).

En (1), (2) y (3) el hablante emplea una FTN abstracta que indica el efecto psicológico que el oyente produce en el hablante. Además, la FTN *amor* expresa una exaltación del interlocutor. En esa medida, a pesar de que la FTN acompaña un acto exhortativo como en (2), un acto interrogativo en (1) y un acto expresivo en (3), ubica la relación entre los interlocutores en el plano de la afectividad (eje horizontal), lo cual da cuenta de cortesía positiva.

(4) *Mamazota*, mona, te adoro. Att: David (graffiti).

(5) Sí, *mamita*, en este momento yo necesito mucho más que eso (conversación espontánea).

(6) *Mami*, me fajé un viaje más bacano. Me fue muy bien (conversación espontánea).

En (4), (5) y (6) el hablante toma FTN propias del campo de las relaciones familiares y las emplea en el ámbito de las relaciones amorosas con la intención de manifestar afecto a su interlocutor. De esta forma, la FTN *mamazota* indica un valor exaltativo, lo cual se ve reflejado en el uso del sufijo aumentativo; las FTN *mamita* y *mami* indican valor de protección.

Lo común a todos estos ejemplos es que el uso de FTN pertenecientes al campo de las relaciones amorosas y familiares da cuenta de una cortesía positiva. De igual forma, la mayoría de los actos de habla que son acompañados por estas FTN son expresivos, los cuales facilitan la aparición de una estrategia de cortesía positiva. Cabe decir que los ejemplos que hemos comentado se ubican en el marco de relaciones de intimidad. Consideramos estas FTN como fórmulas de trato íntimo en la medida en que son indicadores de una relación muy cercana y afectiva.

Los ejemplos siguientes refuerzan esta última afirmación; sin embargo, también encontramos algunos casos en los que una FTN de cortesía positiva sirve a la manifestación de descortesía, y otras en las que hace aparecer algunas implicaturas conversacionales. Veamos los ejemplos:

(7) a. *Mija*, soy yo!!... es que llevo dos horas chupándome este aguacero!!!

(*El Colombiano*, 28-08-08).

b. ¡*Mija!*, ...llévate ese jarrón que es que veo flores y ahí mismo se me sube un guayabo ni el tenaz (*El Colombiano*, 10-08-08).

En los ejemplos (7a) y (7b) vemos que la FTN *mija* da cuenta de una relación de intimidad entre el hablante y su oyente; en ambos casos el esposo se dirige a la esposa. Así, no se ven tan claras las condiciones de poder y distancia entre los interlocutores pues, debido al tipo de relación que hay entre ellos, estas condiciones se ven minimizadas en gran medida. También, a pesar de que el peso del acto de

habla presente es diferente en ambos ejemplos, pues en (7a) estamos ante un acto afirmativo y en (7b) ante uno exhortativo, la FTN empleada tiene la función de atenuación, que está presente sobre todo en el ejemplo (7a). Ahora bien, esta FTN no se podría catalogar como un tratamiento propio de relaciones de intimidad, dado que también puede aparecer en situaciones en las que está presente la solidaridad como se puede observar en el ejemplo c; sin embargo, se puede decir que lo común entre los ejemplos 7a, 7b y 7c es que las FTN son enunciadas dentro de una cortesía positiva.

(7) c. A: qué hubo *mija*, ¿cómo empezaron el año?

B: con una lluvia de sobres...el sobre con la factura de los servicios, el de la tarjeta de crédito, el de los celulares, el de la aseguradora, el de... (*El Colombiano*, 03-01-08).

Por otro lado, cabe resaltar que la FTN tiene un uso general en enunciados que manifiestan una cortesía positiva; sin embargo, también puede aparecer en otros enunciados descorteses, como se puede apreciar en la siguiente conversación.

(7) d. A: Q'hubo *mija*, ¿no cabe o qué?

B: No, *mija*, ¿por qué?, le molestó...

A: Sí.

B: Ah, de malas, *mija*, pa' que está en la mitad (conversación espontánea).

(7d) es un caso muy diferente, pues a diferencia de 7a, 7b y 7c, que corresponden a una cortesía positiva, la FTN *mija* empleada en esta situación de comunicación no comunica cortesía, pues el hablante A formula un reclamo y la réplica a este, por parte del hablante B, es un reto, lo cual marca una situación de descortesía; en ese sentido, esta situación se puede tipificar como un caso de conflicto. Para determinar con más precisión el tipo de interacción que se da, se debe saber qué vínculo hay (o no) entre A y B; también se debe tener en cuenta información sobre el espacio físico y la ubicación de los interlocutores, así como información sobre cuál es la intención del acto de habla formulado por A, pues es la que posiblemente origina el conflicto. De esta forma, hay que decir que A y B corresponden a pasajeros (desconocidos) de un bus de servicio público que van de pie porque los asientos del bus están ocupados por otros pasajeros. De esta forma, cuando B intenta dirigirse hacia la puerta de salida, empuja a A sin la intención de agredirla; sin embargo, A reacciona ante el contacto y formula una pregunta retórica: ¿no cabe o qué?, que lo único que busca es manifestar su inconformidad ante lo que acaba de hacer B. A partir de este punto, los enunciados de A y B tienen como intención retar al interlocutor: ¿por qué?, le molestó..., Sí. Finalmente B, mediante un acto descortés le atribuye la responsabilidad del conflicto a A: *Ah, de malas, mija, pa' que está en la mitad...*

Frente a lo expuesto, vemos que el uso de la FTN *mija* en ningún punto mitiga los actos descortesés, sino que al igual que los actos descortesés emitidos, la FTN manifiesta un sentido despectivo.

También hemos identificado algunas situaciones que inicialmente correspondían a actos de habla no cortesés e incluso descortesés, pero que el hecho de emplear una FTN de cortesía positiva nos puede llevar a interpretarlas como intentos del hablante por establecer vínculos de confianza con su interlocutor. Intención que puede tener o no un resultado satisfactorio. En los ejemplos que hemos considerado para esta parte del análisis podemos destacar varias intenciones que se añaden a la intención de establecer vínculos de solidaridad entre los interlocutores. Consideremos los siguientes ejemplos para explicar cada efecto adicional.

(8) *Hijo*, me deja en la esquina, por favor (conversación espontánea).

(9) A: - ¿Cuánto vale?

B: - Son mil pesitos, *vecino* (conversación espontánea).

(10) A: ¿Usted pasa por la clínica vida?

B: - Sí, *mi amor* (conversación espontánea).

(11) A: *Niña* ¿qué va a llevar?

B: Dos arepas y una leche (conversación espontánea).

(12) A: Buenas noches, *niña* ¿en qué le puedo servir?

B: Me da un pan de mil, por favor (conversación espontánea).

En (8), (9), (12) los hablantes acatan la tercera máxima de cortesía establecida por Lakoff (1975): *sé amable*. Hay que decir que estas FTN que expresan solidaridad aparecen en el marco de actos de habla directos; sin embargo, no pretender mitigar la cortesía negativa, en la medida en que las situaciones comunicativas ejemplificadas corresponden a situaciones rutinarias donde la presencia de actos directos es la conducta esperada, lo cual no significa que dichos actos amenacen la imagen del interlocutor. En (8), por ejemplo, corresponde a una relación de pasajero y conductor de bus de servicio público, donde si el pasajero pretende bajarse en el sitio que él ha establecido debe pedirle al conductor del bus que se detenga y debe hacerlo de manera directa, lo cual no supone ninguna descortesía³. En (9)

3 Por lo general, cuando se solicita la parada del bus no se pide verbalmente, sino que se recurre a tocar el timbre asignado para dicha función. Esto reafirma que pedir la parada del bus de manera directa no supone ninguna descortesía.

sucede algo parecido a la situación anterior, pues en este se da una relación entre un cliente (A) y un vendedor (B), donde el vendedor, ante la pregunta directa del cliente, responde de manera también directa y emplea adicionalmente una FTN de solidaridad *vecino* para indicar amabilidad o hacer que el oyente se sienta bien ante la atención de su hablante.

En (11) y (12) las FTN se utilizan para mostrar una cortesía positiva con el oyente, en este caso ser amable, pues el marco de la relación supone que el oyente tiene la intención de solicitar algo (comprar algo), por lo cual el hablante no necesita utilizar ningún tipo de estrategia para persuadir al oyente de que compre. Por ello, las preguntas que formulan los hablantes son preguntas que solicitan una información y se hacen de manera directa.

En el establecimiento de vínculos de confianza entre interlocutores desconocidos vemos que el uso de las FTN crea como efecto la exaltación del oyente, para lo cual se emplean FTN cariñosas que, en principio, corresponden a relaciones de intimidad.

(13) *Biscocho*, lindo, ¿bien o no? (programa radial).

(14) Juan, *mi amor*, ¿bien o no?, *mamor*, ¿por qué canción vas a votar? (programa radial).

(15) *Nenita*, ¿qué canción vas a programar? (programa radial).

(13), (14) y (15) se pueden considerar actos corteses en la medida en que el coste verbal que el interlocutor debe utilizar para cumplir la intención del hablante es mínimo. Además, la relación establecida entre los interlocutores (hablante: locutora de programa radial, oyente: escuchas del programa) hace que los enunciados emitidos por el hablante sean considerados enunciados rutinarios, en la medida en que hacen parte de las interacciones verbales o situaciones comunicativas cotidianas.

El hecho rutinario en (13) corresponde al saludo “¿bien o no?”⁴. En (14) el hecho rutinario tiene que ver con que en los programas radiales se hacen concursos para que los oyentes elijan cuál es la canción de su preferencia, y en (15) la situación rutinaria está representada en el hecho de que una de las conductas esperadas en el marco de los programas radiales es que los oyentes del programa llamen para pedir una canción que quieren escuchar.

Atendiendo a las consideraciones anteriores, podemos decir que en el contexto de las interacciones verbales propuestas en algunos programas radiales (locutores y oyentes del programa), las FTN se emplean para hacer que el oyente se sienta bien e importante, a fin de que este siga escuchando y participando del programa radial.

4 Antes hemos mencionado que el saludo formado por preguntas que aluden al bienestar del oyente corresponden a fórmulas rutinarias.

Podemos decir, entonces, que el uso de estas FTN, que intentan agradar al oyente a través de la exaltación, vehiculan una estrategia de persuasión: hacer que el oyente siga escuchando el programa radial diariamente.

Podemos concluir esta parte del análisis afirmando que los ejemplos de FTN que intentan establecer vínculos de confianza se presentan, principalmente, cuando el hablante demanda algo del oyente o ha recibido un beneficio. Así, por ejemplo, cuando hay una petición aparece esta forma de cortesía positiva que, como vemos en los ejemplos, también es retomada por los medios de comunicación. Sin embargo, los alcances de estrategia de cortesía no se limitan a la petición. En los ejemplos analizados hemos identificado por lo menos tres intenciones adicionales a la intención de establecer un vínculo de confianza:

1. El hablante intenta agradar o exaltar al oyente, tal como se ve en (13), (14) y (15).
2. El hablante acata la máxima tres de cortesía propuesta por Lakoff: ser amable con el interlocutor, como en (8), (9), (10), (11) y (12).
3. El hablante intenta mitigar el acto no cortés, como ocurre en otros casos.

3.2. *Cortesía negativa y FTN*

La cortesía negativa⁵ representa el grado más alto de elaboración y convencionalismo lingüístico para atenuar o mitigar el riesgo de actos que amenazan contra la imagen del interlocutor y es considerada como la forma de cortesía por excelencia. La cortesía negativa incluye la presencia de estrategias de deferencia o de distancia (Haverkate, 1994).

La estrategia de cortesía negativa surge cuando el hablante debe formular actos de habla no corteses o actos que amenazan la imagen del interlocutor, como por ejemplo actos exhortativos o afirmaciones directas. Con relación a esto, Haverkate (1994: 22) destaca cuatro estrategias para realizar un acto de habla que amenaza potencialmente la libertad de acción del interlocutor: 1. Se realiza el acto directamente sin mostrar cortesía, 2. Se realiza el acto mostrando cortesía positiva, 3. Se realiza el acto mostrando cortesía negativa, y 4. Se realiza el acto indirectamente.

5 Según Alonso-Cortés (1999) la cortesía negativa está representada por las palabras o nombres que transmiten e inducen respeto y están directamente relacionados con el estatus del interlocutor. De esta forma, el estatus se refiere a los valores que la comunidad de hablantes considera de calidad, como la cultura o la riqueza. La norma del estatus es asimétrica entre hablantes de distinto estatus, entre hablantes que corresponden al mismo estatus se puede presentar una norma simétrica.

En los ejemplos que aparecen a continuación vemos que los hablantes hacen uso de alguna de estas estrategias señaladas por Haverkate. Consideremos el siguiente ejemplo:

(16) A: ¿Su razón principal para solicitar el crédito?

B: ...ay, *dotor*, pues será por exceso de liquidez... (*El Colombiano*, 30-05-2008).

Lo que vemos en estos ejemplos es que hay presencia de una cortesía negativa, pues existe una diferencia de estatus⁶ o poder entre los interlocutores, y esta se evidencia en el uso de tratamientos asimétricos. El uso del *usted* por parte de la persona que posee un estatus mayor que su interlocutor corresponde a que este está acatando la primera máxima de cortesía propuesta por Lakoff (1975): “*no te impongas*”;



6 En lo que respecta a la dimensión sociocultural, estudios como el de Brown y Levinson (1978) y el de Haverkate (2004), han demostrado que, por regla general, los hablantes pertenecientes a las clases socioeconómicas bajas muestran una predilección por la cortesía positiva inclinándose a establecer lazos de solidaridad grupal, mientras que los hablantes de las clases altas tienden a orientarse hacia el distanciamiento interpersonal, concediendo valor especial a la cortesía negativa.

así, mediante el uso del *usted* en lugar del *tú* o el *vos*, el hablante de mayor estatus está evitando mostrar una imagen autoritaria que podría desprenderse de normas de tratamientos más conservadoras, mientras que el interlocutor situado en una posición jerárquicamente inferior se ve impelido a cumplir con la primera máxima de cortesía y mostrar su respeto hacia el hablante superior a través de una FTN de respeto *doctor*; incluso en (16) se puede apreciar una variación fonética en la FTN (*dotor*) que implica una distancia, en este caso sociocultural y económica, entre los hablantes. La FTN *dotor* es un ejemplo de los procesos de estereotipación para crear distintos efectos, entre ellos el humorístico. Así, la elisión del fonema [k] no implica un aspecto idiolectal sino que connota una serie de rasgos sociales que establecen la condición de inferioridad del hablante frente a su interlocutor; esta condición de inferioridad, por lo general, se asocia con analfabetismo o con la pertenencia a una clase social baja.

Otro grupo de ejemplos muestra una inclinación del hablante por el uso de otras de las estrategias mencionadas por Haverkate. Una de ellas es otorgarle reconocimiento al oyente a través de una FTN honorífica o por medio de una FTN exaltativa, tal como se muestra en los ejemplos que aparecen a continuación:

(17) *Mi señora*, ¿desea donar \$40 al minuto de Dios? (conversación espontánea).

(18) *Caballero*, ¿lleva algún equipo para registrar? (conversación espontánea).

Los ejemplos se consideran como actos de cortesía negativa en la medida en que corresponden a actos no corteses, específicamente actos exhortativos, ya que todos ellos invaden el espacio del interlocutor y además la exhortación emitida por el hablante tiene como intención que el oyente realice la acción manifiesta en el contenido proposicional. Ahora, en relación con las FTN que acompañan a estos actos, vemos que funcionan como la presecuencia⁷ del acto exhortativo y que tienen como función mitigar el acto exhortativo directo⁸. Sin embargo, esta atenuación de la imposición es posible gracias al efecto creado por las FTN, pues las FTN de los ejemplos que estamos considerando tienen como fin otorgar un reconocimiento (exaltar) al oyente. Esta exaltación se logra empleando títulos honoríficos, que incluso se pueden considerar FTN en desuso o arcaicas, pero que solo son admisibles

7 Haverkate considera los actos exhortativos como macroactos, puesto que están representados por “un patrón tri-membre, compuesto por una presecuencia, un núcleo exhortativo y una postesequencia” (Haverkate, 1994: 149).

8 Consideramos estos actos de habla exhortativos como directos en la medida en que, según los propuestos por Haverkate (1994: 159), contienen una exhortación completa del acto exhortado, así como una referencia explícita al interlocutor. Esta referencia explícita está marcada por el uso de las FTN.

en el marco de actos exhortativos o cuando se establecen relaciones de demanda de servicios entre los interlocutores, como en el siguiente ejemplo:

(19) A: -Bienvenido, *caballero*, bien pueda siéntese.

B: -*Señorita*, me hace el favor y me da un café (conversación espontánea).

(19) tiene como marco una relación entre cliente y mesera; es decir, hay una relación asimétrica donde el hablante B, debido a la relación establecida, tiene una condición de poder, lo cual justifica el uso del honorífico por parte de la mesera (hablante A); sin embargo, el interlocutor mantiene la cortesía de distanciamiento al emplear un tratamiento también de reconocimiento.

En otras situaciones, el uso de la FTN no supone un trato cortés propiamente dicho. Todo lo contrario, hay FTN que aparecen porque el hablante desconoce o ha olvidado el nombre de su interlocutor. Así, la FTN elegida por el hablante para hacer la apelación, por lo general, se adapta a una de las características sociales que definen al oyente: edad, rasgo físico, etc. En el caso de (20) el hablante desconoce el nombre de su interlocutor por lo cual recurre a una FTN que está determinada por la edad del oyente (persona mayor), lo cual supone en cierta medida un trato respetuoso, correspondiente a una estrategia de cortesía negativa.

(20) A: -Venga, *don*, me da ese este chorizo⁹.

B: - ¿Para llevar? (conversación espontánea).

En (21) el hablante olvida también el nombre del oyente y recurre a una especie de proforma léxica para realizar la apelación. Sin embargo, la FTN connota algunos valores, uno de ellos es afectivo representado en el sufijo apreciativo, además porque esta FTN establece una relación de coocurrencia con el pronombre de tratamiento *Tú*, en *ve*, y *Vos*, en *servile*, que en este contexto también manifiesta afecto:

(21) *Ve*, *Cosíampirita*, *servile* el algo a Pacheco (Orduña et al., 2012).

Para concluir este apartado, hay que decir que la expresión de la cortesía negativa en actos directos e indirectos está determinada por una serie de condiciones que el hablante establece. Así, por ejemplo la alusión a la capacidad y la voluntad del oyente para realizar la intención del hablante permite la expresión de cortesía negativa en actos directos. Por su parte, la condición de obviedad y razonabilidad permiten la aparición de la cortesía en actos exhortativos indirectos. Cabe también resaltar que en el marco de la cortesía negativa las FTN tienen como función principal la

9 En este ejemplo evidenciamos nuevamente la coocurrencia de FTP y FTN; en este caso, ambas FT corresponden a tratamientos de respeto o de distanciamiento.

atenuación de la amenaza que supone para la imagen del oyente la formulación de un enunciado exhortativo, ya sea de forma directa o indirecta.

Así mismo, podemos decir que algunas de las FTN hacen una exaltación del oyente, pero a diferencia de la exaltación por medio de estrategias de cortesía positiva, la realizada en la cortesía negativa marca la distancia entre los interlocutores.

4. Conclusiones

A lo largo del análisis de los aspectos relacionados con la cortesía y las FTN hemos intentado mostrar las diferentes formas de relación que se pueden establecer entre la cortesía y las FTN. En ese sentido, entre FTP y FTN ha existido una tendencia generalizada, a nivel de los pronombres de tratamiento, por clasificarlas a partir de relaciones excluyentes u oposiciones; así, se ha considerado a la forma *Usted* como el tratamiento por excelencia de la cortesía, mientras que la forma *Tú* es encasillada como un tratamiento de confianza. Sin embargo, como se ha mostrado, ambos pronombres de tratamiento están implicados en la cortesía, la diferencia que se podría establecer apunta más al tipo de cortesía que comportan.

Con relación a las FTN vemos que el encasillamiento en FTN de cortesía negativa o de cortesía positiva, en muchas ocasiones, no es tan claro, pues una misma FTN establece relaciones tanto con enunciados de cortesía negativa como con enunciados de cortesía positiva, y también con enunciados descortesés. Lo que se evidencia, entonces, es que en el plano de las FTN, la cortesía está directamente relacionada con las condiciones lingüísticas y contextuales en que son enunciadas. Es decir, la cortesía es producto del contrato conversacional que se establece entre el hablante y el oyente en una situación de comunicación específica.

El uso de una FTN en el contexto de un acto de habla no cortés, o entre hablantes que guardan una distancia social importante, tiene como intención crear una solidaridad simbólica con el oyente borrando la distancia social que los separa. En el establecimiento de vínculos de confianza entre interlocutores desconocidos vemos que el uso de las FTN crea como efecto la exaltación del oyente, para lo cual se emplean FTN cariñosas que, en principio, corresponden a relaciones de intimidad. Podemos decir también que el uso de estas FTN, que intentan agradar al oyente a través de la exaltación, vehiculan una estrategia de persuasión. Así mismo, podemos decir que algunas de las FTN hacen una exaltación del oyente, pero a diferencia de la exaltación en las estrategias de cortesía positiva, la realizada en la cortesía negativa marca la distancia entre los interlocutores.

Obras citadas

- Alonso-Cortés, Ángel. (1999). “Las construcciones exclamativas. La interjección y las expresiones vocativas”. En: Bosque, I. y Demonte, V. (dirs). *Gramática descriptiva de la lengua española* (Tomo III). Madrid: Espasa, 4037-4050.
- Blas Arroyo, José Luís. (1995). “Los pronombres de tratamiento y la cortesía”, *Revista de Estudios Hispánicos*, 22, 439-466.
- Brown, Penelope y Levinson, Stephen. (1978) *Politeness. Some Universals in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Edeso, Verónica. (2005). “Usos discursivos del vocativo en español”, *Revista Español Actual*, 84, 123-141.
- Escandel Vidal, M^a Victoria. (1993). *Introducción a la pragmática*. Barcelona: Ariel.
- Haverkate, Henk. (1994). *La cortesía verbal: estudio pragmalinguístico*. Madrid: Gredos.
- . (2004). “El análisis de la cortesía comunicativa: categorización pragmalingüística de la cultura española”. En: Bravo, Diana y Briz, Antonio. *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel, 55-66.
- Lakoff, Robin. (1975). “The Logic of politeness”, *Papers from the Ninth Regional Meeting of the Chicago Linguistic Society*, Chicago, 42-58.
- Molina, Isabel. (2002). “Evolución de las formulas de tratamiento en la juventud madrileña a lo largo del siglo XX: un estudio en tiempo real”. En: Rodríguez, F. (coord.). *El lenguaje de los jóvenes*. Barcelona: Editorial Ariel social, 97-135.
- Orduña López, José Luis et al. (2012). *Diccionario descriptivo del Valle de Aburrá (DEVA)*. Medellín.
- Pedroviejo Esteruelas, Juan Manuel. (2004). “Formas de tratamiento en dos obras de teatro del siglo XX: Historia de una escalera y Bajarse al moro”. En: Bravo, D. y Briz, A. *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel, 245-264.