Cortesía y Hospitalidad[1]: Estrategias en Español

Leanne Schreurs
Universidad de Groninga

Resumen

En este trabajo se estudia la relación entre la lengua y la hospitalidad. Por una parte, una perspectiva muy común de estudiar y enseñar la hospitalidad como fin profesional ha sido la de la gerencia. Por otra parte, aunque hay fuentes que indican la influencia del uso de la lengua en la experiencia de la hospitalidad, hasta el momento apenas se han realizado investigaciones desde una perspectiva lingüística. Para llenar esta laguna, se propone estudiar la hospitalidad desde el punto de vista de la teoría de la cortesía, partiendo de la hipótesis de que ser hospitalario implica evitar actos amenazadores de la imagen *(face-threatening acts)*. Se ha construido un modelo para estudiar las formas de tratamiento y los modos verbales como, respectivamente, una posible amenaza de la imagen positiva *(positive face)* y de la imagen negativa *(negative face)*. Con el fin de conocer algunas estrategias comunicativas en español, el modelo se aplica a un texto literario colombiano. Los resultados preliminares obtenidos del caso estudiado pueden servir para completar la enseñanza de la hospitalidad como fin profesional en el sector de la hostelería y del turismo, así como para optimizar la experiencia de hospitalidad en ambos sectores.

***Palabras clave*:** hospitalidad, cortesía, estrategia comunicativa, formas de tratamiento, modo verbal

1. Introducción

En las últimas décadas, el estudio y la enseñanza de la hospitalidad con fines profesionales en el ámbito de la hostelería y del turismo han sido abordados, sobre todo, desde la perspectiva de los estudios de gerencia y administración. Sin embargo, varias fuentes (p. ej., Lashley, Lynch, & Morrison, 2007; Robinson & Lynch, 2007) indican la necesidad de ampliar los métodos de recolección y análisis de datos en este ámbito profesional específico, para llegar a una noción de la hospitalidad que va más allá de ofrecer comida y cama a cambio de una contribución financiera. Aunque la experiencia de hospitalidad depende en gran parte de la interacción verbal (Robinson & Lynch, 2007), hasta el momento, las investigaciones de la relación entre la forma lingüística y la hospitalidad han sido escasas. El presente trabajo, por lo tanto, pretende estudiar la hospitalidad desde una perspectiva lingüística.

Se presentarán algunos resultados preliminares del análisis de las formas lingüísticas que aluden a la hospitalidad[2]. Con el objetivo de observar el uso de las formas de tratamiento y de los modos verbales en las situaciones que denominamos 'situaciones de hospitalidad'[3], además de describir algunas tendencias generales del uso de estas formas lingüísticas, en el presente artículo se analizará el uso de las formas lingüísticas que expresan la hospitalidad en la obra *La Marquesa de Yolombó* (Carrasquilla, 1974 [1928]). El motivo que explica la elección de esta obra literaria es doble. Así y en primer lugar, porque la obra presenta más de 1.400 enunciados que contienen una gran variedad de formas lingüísticas que son de nuestro interés, como, por ejemplo, cinco formas de tratamiento diferentes. En segundo lugar, en esta novela se describen varias situaciones de hospitalidad. La novela narra la vida de una marquesa que vive en un pueblo en Antioquia, Colombia, en los siglos XVIII y XIX. El corpus de formas lingüísticas, por lo tanto, se restringe al ámbito de la hospitalidad de la novela y el período estudiado y, en tanto que muestra, no representa una prueba independiente para los propósitos del presente estudio. No obstante, los resultados del mismo nos sirven para comprobar la hipótesis acerca de la influencia de las formas lingüísticas en la experiencia de hospitalidad.

Se usa la teoría de la cortesía (Brown & Levinson, 1987) para la interpretación de los resultados del análisis, tanto cualitativo como cuantitativo, con el objetivo de explicar la

distribución de algunas formas lingüísticas específicas en determinadas situaciones comunicativas. En la teoría de la cortesía, el concepto de 'imagen' *(face)*, definido por Haverkate (1994, p.18) como "la personalidad del hombre como miembro individual de la sociedad de la que forma parte" es fundamental. Se distingue entre la imagen positiva y la imagen negativa. La primera representa el deseo de cada individuo de ser reconocido y apreciado por el otro, mientras que la segunda representa el deseo de no ser constreñido por las acciones del otro, es decir, de tener libertad de acción. Evidentemente, el contenido de las dos imágenes diferirá en cada cultura; sin embargo, el concepto de imagen y la necesidad de respetarla mutuamente, son universales según estos autores (*mutual vulnerability of face*; Brown & Levinson, 1987, p.61).

La idea es que, basándose en la validez universal de la imagen, los hablantes tendrán que cooperar para mantener su imagen, por lo cual evitarán ciertos actos de habla (p. ej., dar una orden; Searle, 1969) que podrían amenazar la imagen positiva y/o negativa del interlocutor (*face-threatening acts*; Brown & Levinson, 1987, p.65). Además, es de esperar que los hablantes escojan estratégicamente las formas lingüísticas para construir el acto de habla en cuestión, reduciendo así en mayor o menor medida la amenaza de la imagen positiva. Por ejemplo, para dar una orden, los hablantes tienen varias alternativas, entre las cuales destaca el uso del imperativo, en el que el hablante tiene la elección entre formas de tratamiento más o menos formales, como *usted* o la segunda persona del singular.

Para ilustrar la supuesta relación entre las formas lingüísticas y la hospitalidad, primero, se estudiará un diálogo de una situación de hospitalidad procedente de la novela objeto de estudio aquí. Después, para estudiar sus efectos en español, se introducirá un modelo conceptual en que las formas de tratamiento y los modos verbales representan, respectivamente, una posible amenaza de la imagen positiva y otra negativa. Por último, se presentarán algunos datos cuantitativos, con el fin de comprobar las estrategias comunicativas (Diver, Huffman, & Davis, 2012) que subyacen en la distribución de las formas lingüísticas usadas en la novela analizada en el marco del presente estudio.

2. Metodología

Primero, se han identificado los personajes de la novela (unos 100 en total) así como sus características personales, como el género, la generación y el nivel sociocultural, ya que éstos son, entre otros, los factores que posiblemente influyen en la cortesía expresada en las relaciones sociales (Albelda Marco & Barros García, 2013). En concordancia con el árbol genealógico de los personajes principales de la novela[4], la generación es un parámetro relativo que consiste en tres categorías: los hablantes que pertenecen a una generación anterior a la generación de sus interlocutores (p. ej., los padres con respecto a sus hijos), los hablantes que son de la misma generación que sus interlocutores (p. ej., los esposos entre sí) y los hablantes que pertenecen a una generación posterior a la generación de sus interlocutores (p. ej., los hijos con respecto a sus padres). El nivel sociocultural de los personajes se ha determinado a partir de su etnia, su posición social y su profesión. Mediante estos criterios se ha fijado la clase social a la que pertenecen los personajes, distinguiendo tres categorías sociales: la clase alta (p. ej., los personajes de origen español), la clase media (p. ej., los personajes criollos) y la clase baja (p. ej., los personajes de origen africano).

En segundo lugar, se han seleccionado todos los enunciados (unos 1.400 en total) que contienen las variables lingüísticas relevantes, es decir, los pronombres personales de segunda y tercera persona del singular (*tú*, *vos*, *usted*, *usía* y *su merced*[5]), y los verbos conjugados en segunda y tercera persona del singular (en modo indicativo y subjuntivo). Como el presente estudio parte de la presuposición de que Yolombó es una comunidad de habla, se han seleccionado únicamente las formas usadas por los habitantes de Yolombó y sus interlocutores, sean residentes de Yolombó o no. Es decir, se han excluido en el análisis las formas usadas en aquellos diálogos en los que participan personajes procedentes de otros lugares en la novela. Luego, se han agrupado los enunciados según sea la relación social entre los personajes a partir de las categorías familiares o no familiares (p. ej., los amigos o los desconocidos). Por último, los

enunciados han sido categorizados según fuera una situación de conflicto (p. ej., una pelea o una discusión) o no (p. ej., una conversación agradable o un encuentro).

Siguiendo a Fitch (1998), se consideran las formas de tratamiento como unidades lingüísticas para dirigir asuntos interpersonales. Por eso, se han excluido del corpus todas las formas que no sirven para tal propósito. Este es el caso de (1), por ejemplo, en el que se observa el uso de la expresión *su merced*, pero en una intervención del autor que aparece fuera de un diálogo:

1. El Cuña ya no se ríe y su Merced se rasca la cabeza.

(Carrasquilla, 1974, p.135)

Las formas que aparecen en un poema tampoco han sido seleccionadas para el presente análisis, ya que las reglas del género de la poesía o el número de sílabas pueden ser un motivo para elegir una forma u otra, como en (2):

2. Yo le digo al Señor:

Guárdese la silla, Usía,

Que es mi cielo y es mi amor,

Esta Sevilla, que es mía.

(Carrasquilla, 1974, p.326)

También han sido excluidos del análisis usos de fórmulas de tratamiento restringidos a un único ámbito (p. ej., *su mercecita*) y usos aislados de fórmulas de tratamiento (p. ej., *vuestra excelencia*), por ser poco frecuentes[6], como se puede constatar en el ejemplo (3):

3. Sí, Marquesa: vuestra Excelencia merece el premio.

(Carrasquilla, 1974, p.419)

En tercer lugar, se ha hecho un estudio cualitativo de un diálogo en la novela en que aparece una situación de hospitalidad. Los actos de habla del anfitrión en el contexto estudiado han sido analizados para identificar las formas lingüísticas relevantes en los actos de habla del saludo y de la invitación en dicha situación comunicativa.

Por último, se han hecho algunas pruebas estadísticas para comprobar si existe una correlación entre las variables lingüísticas por un lado, y las situaciones comunicativas por el otro.

3. Resultados

Análisis Cualitativo

En (4) se presenta un diálogo en el que unos habitantes de Yolombó se saludan. Los hablantes son el huésped de clase alta, Don José María, y su anfitrión de clase media, Don Rufo:

4. —¡Ah de la casa! —grita en cuanto arrima.

—Buenos días, señor Don José María —contesta Don Rufo saliendo al corredor, muy hospitalario y atento—. ¿Por qué no se desmonta y se cuela?

—Con mucho gusto, si lo permite el amigo.

—¡Tanté no permitirle! Más que fuera...

(Carrasquilla, 1974, p.158)

Según el autor de la novela, el enunciado del anfitrión es considerado "muy hospitalario y atento". Con el propósito de conocer las características de este 'lenguaje hospitalario', es interesante saber cuáles son los actos de habla realizados y los elementos lingüísticos que los constituyen.

La situación de hospitalidad en (4) muestra dos actos de habla realizados por el anfitrión, a saber, un saludo y una invitación. Veamos, en primer lugar, el saludo "Buenos días, señor Don José María". Este saludo se compone de dos partes: una fórmula de saludo bastante común, deseando a la otra persona un buen día, y una sucesión de dos términos de tratamiento seguida por un nombre propio compuesto. Ambos elementos se pueden tomar como estrategias para favorecer la imagen positiva del interlocutor. Por otra parte, la invitación "¿Por qué no se desmonta y se cuela?" en principio implica una amenaza de la imagen negativa del interlocutor. Sin embargo, esta invitación se caracteriza por una estructura interrogativa, que contiene, además, una negación y unos verbos conjugados en tercera persona del singular, en el modo verbal indicativo, elementos que en algunos casos sirven para mitigar la amenaza, como se argumentará más adelante.

En resumen, las formas lingüísticas que constituyen los enunciados "muy hospitalario(s) y atento(s)" son: (1) una fórmula de saludo; (2) varios términos de tratamiento; (3) un nombre propio; (4) una invitación en forma de propuesta que contiene (5) una negación; (6) unos verbos conjugados en tercera persona singular y (7) el modo indicativo.

Tomando en cuenta que el ser humano tiende a comunicar de la forma más eficaz posible (*economy of effort principle*; Diver, Huffman, & Davis, 2012), se supone que el anfitrión podría haber elegido otra estrategia, usando otras formas lingüísticas para estructurar el saludo y la invitación; véase (5) como ejemplo:

5. Hola, señor. Desmóntese y cuélese.

Claramente, esta estructura es menos larga y compleja que la estructura presentada en (4). La pregunta es, no obstante, si los actos de habla en (5), en las mismas circunstancias, también hubiesen sido considerados "muy hospitalario(s) y atento(s)". Como se argumentará más adelante, la falta de elementos favorables para la imagen positiva, por un lado, y mitigante de la amenaza de la imagen negativa del interlocutor, por otro lado, parece constituir un factor importante que explicará las formas verbales presentadas en el diálogo (ver arriba 4) objeto de análisis.

Discusión

En el análisis cualitativo nos hemos enfocado en una situación de hospitalidad entre dos habitantes de Yolombó. Se han observado dos actos de habla realizados por el anfitrión, a saber, un saludo y una invitación. Los saludos son actos de habla corteses en el sentido de que expresan empatía con el interlocutor y sirven para confirmar la relación de interacción entre los hablantes (Haverkate, 1994). En (4), el efecto cortés del saludo "Buenos días", en contraste con "Hola" en (5), se intensifica mediante el uso de los términos de tratamiento formales "señor" y "Don". Visto que los hablantes no son familiares ni amigos y que el interlocutor tiene una posición social superior al anfitrión, se puede entender perfectamente el uso de estas formas lingüísticas en las circunstancias específicas del caso: tanto el deseo "buenos días" como las formas de tratamiento "señor" y "don" sirven para reforzar la imagen positiva del interlocutor. Sin embargo, en general, el uso de los términos de tratamiento puede ser problemático cuando el hablante identifica mal al interlocutor (cf. Brown & Levinson, 1987, p.67). El mal uso de los términos de tratamiento es, entonces, una posible amenaza de la imagen positiva del interlocutor, es decir, su deseo de ser aceptado y reconocido. En (4), sin embargo, la combinación de las dos formas indicadas parece evitar malentendidos y puede tomarse, por tanto, como refuerzo de la imagen positiva.

Las invitaciones son consideradas actos de habla corteses ya que expresan la intención del hablante de realizar una acción en beneficio del interlocutor (Haverkate, 1994). Por un lado, entonces, las invitaciones son actos de habla que sirven para hacerle un favor al interlocutor. Por otra parte, las invitaciones sugieren una posible acción futura por parte del interlocutor, por lo cual significan una amenaza de la imagen negativa de éste. En tal situación se presenta el

dilema de que, al rechazar la invitación, el invitado corre el riesgo de amenazar la imagen positiva del anfitrión, mientras que aceptar la invitación implica una amenaza de su propia imagen negativa, es decir, su deseo de tener libertad de acción. Entonces, para ser hospitalario, el anfitrión necesita reducir la amenaza de ambas imágenes. En (4), el hablante opta por el uso de una estructura interrogativa negativa, una pregunta, en vez de un imperativo, dejándole así espacio al interlocutor para decidir si quiere o no cambiar sus acciones. En esta construcción, el modo verbal usado es el indicativo, la forma no marcada[7], o la forma neutra, del verbo (Dreer, 2007). Luego, la conjugación de los verbos en tercera persona del singular denota, en tanto que forma marcada, la forma cortés del verbo.

Una conclusión preliminar que se puede sacar a base del análisis cualitativo es que ciertas estrategias comunicativas en español (p. ej., el uso de los términos de tratamiento y el modo verbal) favorecen en mayor o menor medida la experiencia de hospitalidad en ciertas circunstancias. Nuestra hipótesis de trabajo es que en situaciones de hospitalidad, ser hospitalario implica evitar actos amenazadores de la imagen, sea positiva o negativa. Es decir, las formas de tratamiento constituyen una posible amenaza de la imagen positiva, ya que por el uso de una forma y no la otra el hablante corre el riesgo de dirigirse mal al interlocutor, lo cual no favorecería la experiencia de hospitalidad. Además, el modo verbal puede representar una amenaza de la imagen negativa, ya que el uso de un modo y no otro delimita, hasta cierto punto, la libertad de acción del interlocutor, lo cual también puede influir en la experiencia de hospitalidad.

El Modelo Conceptual

Para elaborar la hipótesis de trabajo según la cual es necesario reducir los actos amenazadores de la imagen positiva y negativa para ser hospitalario, se ha construido un modelo conceptual en el que las formas de tratamiento (*tú*, *vos*, *usted*, *usía* y *su merced*) representan una posible amenaza de la imagen positiva, y los modos verbales (indicativo y subjuntivo) una posible amenaza de la imagen negativa. Primero, siguiendo a Brown & Gilman (1960, p.254), se ha hecho una distinción entre una forma familiar T que se expresa mediante la conjugación de los verbos en segunda persona del singular y que tiene el significado de desprecio (Ibíd., p.273) en situaciones de conflicto, y una forma cortés V en tercera persona singular que expresa respeto (Ibíd.) en situaciones no conflictivas. Se han clasificado las formas de tratamiento *tú* y *vos* como pertenecientes a la primera categoría (T), y las otras tres, a saber, *usted*, *usía* y *su merced*, a la segunda (V). En segundo lugar, el significado básico del modo indicativo es el de 'aserción' y no implica una posible influencia en el comportamiento del interlocutor, algo que sí implica el modo subjuntivo que, a su vez, tiene el significado general de 'alternativa' (De Jonge, 2004; Dreer, 2007).

Se ha introducido el uso de las formas de tratamiento como una posible amenaza de la imagen positiva, y el uso del modo verbal de la imagen negativa. Son las circunstancias del acto de habla que determinan si las formas lingüísticas representan una amenaza o no de uno de los dos tipos de imagen. Las circunstancias pueden ser benéficas o perjudiciales y varían según el tipo de la relación social entre los hablantes (p. ej., si son familiares o no) y el tipo de la situación en que se realiza el acto de habla (p. ej., si es una situación de conflicto o no). Por ejemplo, V normalmente es considerada una forma de respeto; sin embargo, entre familiares en situaciones de conflicto podría significar distancia. La figura 1 representa el modelo conceptual.

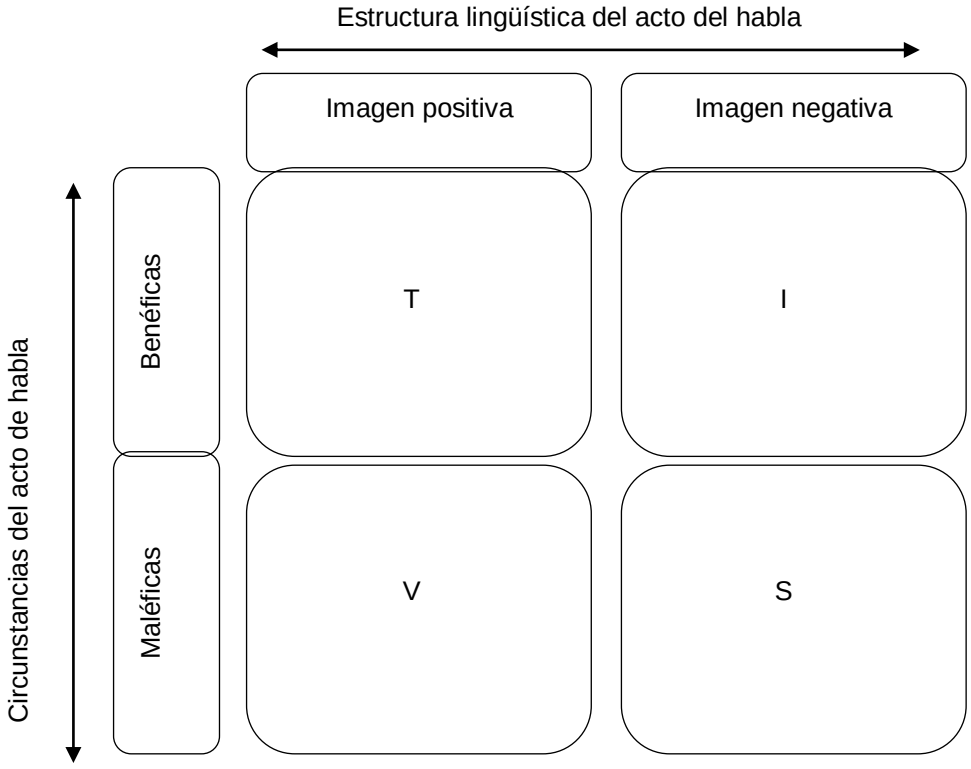


Figura 1. La relación entra las formas lingüísticas y la hospitalidad

Ahora que hemos visto cualitativamente qué combinación de las formas lingüísticas resulta ser hospitalaria y en qué circunstancias, a continuación se presentarán algunos datos cuantitativos del uso de las formas de tratamiento y los modos verbales para comprobar la validez del análisis cualitativo.

Análisis Cuantitativo

El corpus se compone de un total de 1.473 enunciados con un verbo conjugado. De cada enunciado, se ha clasificado la conjugación verbal tanto en la persona como en el modo del verbo. En (6) se ejemplifica la clasificación:

> 6. ¿Se va, Suegrito, sin bogarse tan siquiera un chocolatico?
>
> (Carrasquilla, 1974, p.151)

En (6), se observa una forma V en la terminación verbal *se va*, que está en modo indicativo. Así se ha procedido para llegar a una clasificación en formas T y V por un lado, e indicativo y subjuntivo por el otro.

En la tabla 1 se presenta la distribución de las formas T y V en el corpus. *N* es el total de los casos encontrados para cada forma y para el total de ambas formas de tratamiento, bajo % se encuentra el porcentaje correspondiente al total de ejemplos.

Tabla 1

Distribución de las formas de tratamiento (T y V) en el corpus

Forma de tratamiento	*N*	%
T	673	46
V	800	54
Total	1.473	100

De la tabla 1 se desprende que la distribución de las formas T y V es bastante simétrica, por lo cual se presta para un análisis más detallado. En la tabla 2 se muestra la distribución de los modos verbales:

Tabla 2

Distribución de los modos verbales en el corpus

Modo verbal	*N*	%
Indicativo	975	66
Subjuntivo	498	34
Total	1.473	100

No sorprende que la tabla 2 muestre que el indicativo, con dos terceras partes del total de casos encontrados, es el modo de uso más frecuente en el corpus estudiado, en vista de que el indicativo es la forma no marcada del verbo. Pero también en este caso, el número total de ejemplos es suficiente para proceder al análisis.

El próximo paso en el análisis es la clasificación de posibles factores contextos del corpus. Para el presente artículo, se han investigado las influencias de la situación comunicativa conflictiva o no conflictiva sobre familiares y no familiares. Como se puede desprender de la tabla 3, en el corpus de nuestra investigación hay mayor proporción de situaciones conflictivas entre familiares que entre no familiares, en principio comprensible ya que la familiaridad en muchas ocasiones permite hablar abiertamente:

Tabla 3

Distribución de las relaciones sociales sobre las situaciones comunicativas

		Situación comunicativa				
Relación social		Situación conflictiva	%	Situación no conflictiva	%	Total
	Familiares	65	66	542	39	607
	No familiares	33	34	833	61	866
	Total	98	100	1.375	100	1.473

Nota. X^2: 27,3 ($p < .001$)

Según se desprende de una prueba de chi cuadrado la asociación entre la relación social y las situaciones comunicativas es significativa (X^2: 27,3; $p < .001$). Es decir, las situaciones de conflicto se dan con más frecuencia entre los personajes con relaciones familiares (un 66%) que entre los personajes cuyas relaciones no son de familia (un 34%). Mientras que las situaciones no conflictivas se dan en mayor medida entre los personajes no familiares (un 61%) que los familiares (un 39%).

Por lo que se refiere a la influencia de la situación comunicativa en el uso de las formas de tratamiento, T o V y dado que el uso de T supone una mayor amenaza de la imagen positiva que el uso de V, es de esperar que T será la forma de preferencia en las situaciones de conflicto, ya que en estas situaciones el desprecio puede expresarse. La distribución de las formas de tratamiento sobre las situaciones comunicativas se encuentra en la tabla 4.

Tabla 4

Distribución de las formas de tratamiento (T y V) sobre situaciones (no) conflictivas

		Situación comunicativa				
Forma de tratamiento		*Situación conflictiva*	%	*Situación no conflictiva*	%	*Total*
	T	58	59	615	45	673
	V	40	41	760	55	800
	Total	98	100	1.375	100	1.473

Nota. X^2: 7,7 ($p < .01$)

Según se desprende de una prueba de chi cuadrado la asociación entre la forma de tratamiento y el tipo de situación comunicativa es significativa (X^2: 7,7; $p < .01$). En las situaciones conflictivas, las formas de tratamiento T se dan con mayor frecuencia con un 59%, que las formas del tipo V con un 41% en las situaciones. Mientras que en las situaciones no conflictivas, las formas de tratamiento T con un 45% de ocurrencias se dan en menor medida que las formas del tipo V con un 55%. De lo cual se desprende que los resultados obtenidos confirman significativamente y positivamente la expectativa expresada arriba.
Por último, presentamos los resultados de la posible relación entre el uso de los modos verbal (indicativo o subjuntivo) y la situación comunicativa. Según las expectativas que ofrece la teoría, se espera encontrar una preferencia por el subjuntivo en situaciones de conflicto, porque este modo implica una mayor amenaza de la imagen negativa que el indicativo, en vista del significado general de alternativa, que puede dar motivo a un cambio de comportamiento por parte del interlocutor. En la tabla 5, se presentan los resultados:

Tabla 5

Distribución de los modos verbales sobre las situaciones comunicativas

		Situación comunicativa				
Modo verbal		Situación conflictiva	%	Situación no conflictiva	%	Total
	Indicativo	60	61	915	67	975
	Subjuntivo	38	39	460	33	498
	Total	98	100	1.375	100	1.473

Nota. X^2: 1,1 (p = .282)

Según se desprende de una prueba de chi cuadrado la asociación entre el modo verbal y el tipo de situación no es significativa (X^2: 1,1; p =.282). Lo que indica que, en el corpus estudiado, el uso del modo verbal no depende del tipo de situación a pesar de que el subjuntivo con un 39% y 33% se use menos que el indicativo con un 61% y 67% en, respectivamente las situaciones conflictivas y no conflictivas. La distribución del uso de las dos formas verbales según situación comunicativa muestra una tendencia que concuerda con las expectativas formuladas arriba, aunque no de forma significativa. Ahora bien, una posible explicación de la falta de significancia de esta distribución es que la categoría Modo verbal en la tabla 5 no solamente recoge los verbos conjugados en indicativo y subjuntivo, sino también las formas imperativas que se han gramaticalizado en ambos modos verbales[8]. Por otra parte, tampoco está claro hasta qué punto el tipo de relación – familiar o no familiar – influye en estos resultados distributivos no significantes, a pesar de su tendencia favorable a la expectativa.

4. Conclusión y Discusión

En el presente trabajo se ha estudiado la relación entre la estructura y el significado correspondiente de las formas lingüísticas y la hospitalidad. El análisis cualitativo ha mostrado que en la novela aparecen varias estrategias comunicativas (en concreto, el uso de los términos de tratamiento y el modo verbal) que favorecen en mayor o menor medida la experiencia de hospitalidad según las circunstancias. Para elaborar la hipótesis de trabajo de que para ser hospitalario es necesario reducir las posibles amenazas de la imagen positiva y negativa del interlocutor, se ha presentado un modelo conceptual en que las formas de tratamiento representan una posible amenaza de la imagen positiva, y el modo verbal de la imagen negativa del interlocutor. Los datos cuantitativos han confirmado nuestras expectativas, si bien no siempre de manera significativa: el efecto amenazante a la imagen positiva de las formas de tratamiento clasificadas como T se muestra sobre todo en las situaciones de conflicto, mientras

que a la vez se ha observado una tendencia del efecto amenazante a la imagen negativa por parte del modo subjuntivo, inclusive el imperativo en las mismas situaciones.

Sin embargo, hay que tomar estos resultados con cautela, no solo por la falta de significancia en parte de ellos, sino también porque hay factores que merecen más estudio, como el tipo de relación entre los interlocutores, más allá de si son familiares o no y las representaciones de los actos de habla amenazadores de la imagen negativa (subjuntivo e imperativo).

Por otra parte, los datos presentados en el presente estudio no necesariamente son generalizables para la comunidad hispanohablante en la realidad, ya que han sido sacados de una novela colombiana de principios del siglo XX. Se necesitarán otros datos empíricos para poner a prueba nuestro modelo y para llegar a una conclusión satisfactoria sobre la relación entre las formas lingüísticas y los actos de habla en general y la experiencia de hospitalidad en particular. Esperamos poder presentar nuevos resultados en una próxima ocasión.

Notas

[1] Entendemos por 'hospitalidad' la "buena acogida y recibimiento que se hace a los extranjeros o visitantes" (DRAE, 2001) en el ámbito de la vida cotidiana, lo cual no implica que los resultados que se presentan no sean de interés para el sector de la hostelería. Esta definición sí excluye las otras dos que conlleva la noción de la hospitalidad, a saber, "Virtud que se ejercita con peregrinos, menesterosos y desvalidos, recogiéndolos y prestándoles la debida asistencia en sus necesidades" y "Estancia de los enfermos en el hospital" (Ibíd.).

[2] Es decir, no son formas específicas, pero que contienen indicaciones que permiten una interpretación de hospitalidad (hints; Diver, 1975).

[3] Nos referimos a las descripciones de las situaciones en que se acoge(n) o se recibe(n) a un(os) visitante(s) y que reflejan el diálogo entre visitante(s) y anfitrión(es).

[4] Véase el editor de la novela, Kurt L. Levy, en Carrasquilla (1974, p.58-59).

[5] La variante *su mercé* inclusive.

[6] Aunque poco significativo por tratarse de un caso aislado, sí es interesante observar con qué forma de tratamiento se suele tratar a los marqueses. Explica Tomás Carrasquilla: "Adjunto al nombramiento, viene un oficio para el señor Alcalde, en que se le ordena darle publicidad al marquesado, en toda su jurisdicción, al fin de que todos los vecinos le rindan a la Marquesa el respeto y acatamiento que ella se merece y le den el tratamiento de 'Vuestra Señoría' o de 'Vuestra Excelencia', entero o quitando o cambiando letras, por reverente metaplasmo." Carrasquilla (1974, p.416).
El uso de la forma de tratamiento su mercecita, a su vez, se restringe a algunos libertos para dirigirse a su ama, la marquesa de Yolombó, y parece expresar, aparte de cierto grado de respeto por ser una forma cortés, solidaridad por el sufijo diminutivo.

[7] Si el indicativo es el modo no marcado del verbo, el subjuntivo es el modo marcado y se utiliza, por ejemplo, para construir el imperativo en español.

[8] Las formas afirmativas de la segunda persona tienen su origen en el indicativo, mientras que las demás formas afirmativas y las negativas se han gramaticalizado en el subjuntivo.

Referencias bibliográficas

Albelda Marco, M., & Barros García, M. J. (2013). *La cortesía en la comunicación*. Madrid: Arco Libros.

Brown, R., & Gilman, A. (1960). The Pronouns of Power and Solidarity. En T.A. Sebeok (Ed.), *Style in Language* (pp. 253-276). Cambridge: MA, MIT Press.

Brown, P., & Levinson, S. C. (1987). *Politeness: Some universals in language usage* (2.ª ed.). New York: Cambridge University Press.

Carrasquilla, T. (1974 [1928]). *La Marquesa de Yolombó*. Bogotá: Instituto Caro y Cuervo.

De Jonge, B. (2004). The Relevance of Relevance in Linguistic Analysis: The Case of Spanish Subjunctive Mood. En E. Contini-Morava, R.S. Kirsner & B. Rodríguez Bachiller (Eds.), *Cognitive and Communicative Approaches to Linguistic Analysis* (pp. 205-218). Amsterdam: John Benjamins.

Diver, W. (1975). Introduction. En *Columbia University Working Papers in Linguistics* (*CUWPL)* 2 (pp. 1-20).

Diver, W., Huffman, A., & Davis, J. (2012). *Language: Communication and human behavior: The linguistic essays of William Diver*. Leiden: Brill.

Dreer, I. (2007). *Expressing the Same by the Different: The subjunctive vs the indicative in French.* Amsterdam: John Benjamins.

Fitch, K. L. (1998). *Speaking relationally: Culture, communication, and interpersonal connection*. New York: The Guilford Press.

Haverkate, H. (1994). *La cortesía verbal: Estudio pragmalingüístico.* Madrid: Gredos.

Lashley, C., Lynch, P., & Morrison, A. J. (2007). *Hospitality: A social lens*. Amsterdam; Oxford: Elsevier.

Real Academia Española. (2001). *Diccionario de la lengua española* (22.ª ed.). Madrid: Espasa Calpe.

Robinson, M. G., & Lynch, P. A. (2007). Hospitality through poetry: Control, fake solidarity, and breakdown. *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*, 1(3), 237-246.

Searle, J. R. (1969). *Speech acts: An essay in the philosophy of language*. Cambridge: Cambridge University Press.