



# Cortesía y hospitalidad. Estrategias en español





# “¿Qué es la hospitalidad?”

- Saxion Hospitality Business School:
  - ✓ Escuela de hostelería;
  - ✓ Gerencia de turismo.
- La experiencia de la hospitalidad depende en gran parte de la comunicación (Robinson & Lynch, 2007);
- Escasez de investigaciones de la relación entre las formas lingüísticas y la hospitalidad;
- Investigar la hospitalidad a partir de sus manifestaciones lingüísticas.



## Un ejemplo de una situación de hospitalidad

**“—¡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 cuele?**

**—Con mucho gusto, si lo permite el amigo.**

**—¡Tanté no permitirle! Más que fuera...”** (Carrasquilla, 1984 [1928], p.48)

TOMAS CARRASQUILLA

LA MARQUESA  
DE YOLOMBO





## La invitación y sus características lingüísticas

- *¿Por qué no se desmonta y se cuele?*
  - ✓ Estructura interrogativa;
  - ✓ Modo verbal en indicativo;
  - ✓ Conjugación de los verbos en 3ª persona singular.
- Cf. *Desmóntese y cuélese.*
- La teoría de los actos de habla (*speech acts*; Searle, 1969);
- La teoría de la imagen (*face*; Brown & Levinson, 1987).



# La invitación como acto de habla (1)

- Pertenece a la categoría de los actos de habla **comisivos** (Searle, 1969; 1976);
- Expresa la intención del hablante de realizar una acción en beneficio del oyente (Haverkate, 1994; 2006);
  - ✓ Comisivo → *commitment*;
  - ✓ Es un acto de habla cortés.



# La invitación como acto de habla (2)

- Sirve para hacer un favor al oyente;
- Denota una acción futura que realizará el oyente.
- El dilema:
  - ✓ Rechazar la invitación es una amenaza a **la imagen positiva**: el deseo de cada individuo de ser aceptado y reconocido por el otro (*positive face-want*; Brown & Levinson, 1987);
  - ✓ Aceptar la invitación es una amenaza a **la imagen negativa**: el deseo de cada individuo de tener libertad de acción (*negative face-want*; Brown & Levinson, 1987).



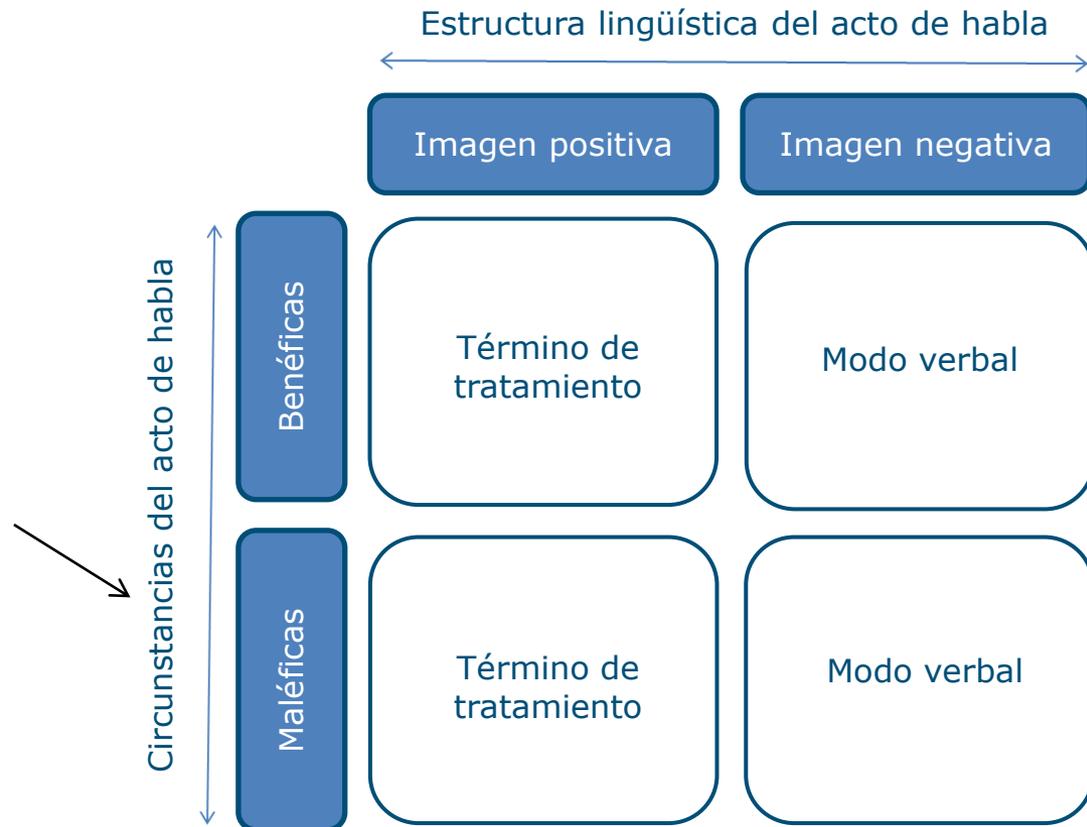
# El modo verbal y la imagen negativa

- Reducir el acto amenazador de la imagen negativa (*negative face-threatening act*; Brown & Levinson, 1987) para ser hospitalario;
- El efecto amenazador de la invitación es reducido por:
  - ✓ La estructura interrogativa;
  - ✓ La conjugación de los verbos en 3ª persona singular;
  - ✓ El modo verbal en indicativo.



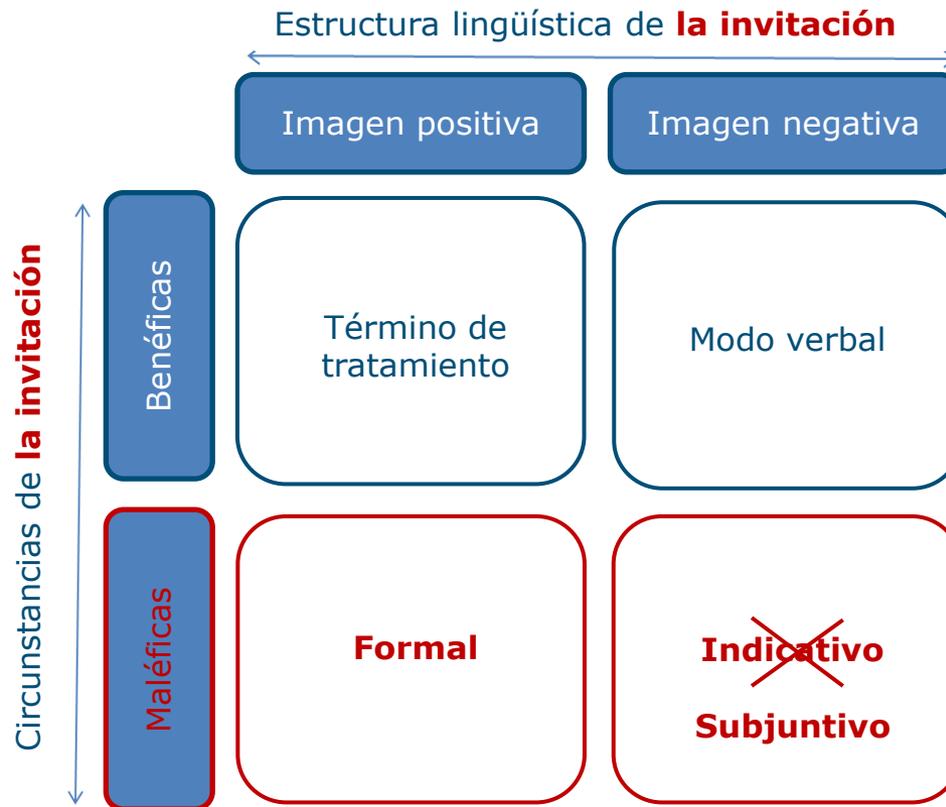
# Un modelo conceptual

- ✓ Posición social de los hablantes;
- ✓ Generación de los hablantes;
- ✓ Tipo de relación social entre los hablantes;
- ✓ ¿Otros factores?





# Insertar los datos de la invitación



**HOSPITALIDAD**  
**¿HOSPITALIDAD?**

## El subjuntivo como estrategia comunicativa

- *¿Por qué no se desmonta y se cuele? v. Desmóntese y cuélese.*
  - ✓ Las formas imperativas se han gramaticalizado en subjuntivo;
  - ✓ Dadas las circunstancias de la invitación, el hablante necesita reducir al máximo la amenaza a la imagen negativa;
  - ✓ El uso del imperativo sería descortés; no favorece la experiencia de la hospitalidad.

### FÓRMULAS DE CORTESÍA



# Proposiciones

- En situaciones de conflicto, esperamos encontrar una preferencia por:
  - ✓ El subjuntivo;
  - ✓ Relaciones sociales íntimas.





# Algunos datos: relación social

	<b>Pelea</b>	<b>Discusión</b>	<b>Reunión</b>	<b>Conversación agradable</b>	<b>Total</b>
<b>Familiares</b>	<b>52</b>	<b>302</b>	<b>256</b>	<b>210</b>	<b>820</b>
	<b>6%</b>	<b>37%</b>	<b>31%</b>	<b>26%</b>	<b>100%</b>
<b>Amistades</b>	<b>21</b>	<b>63</b>	<b>217</b>	<b>787</b>	<b>1088</b>
	<b>2%</b>	<b>6%</b>	<b>20%</b>	<b>72%</b>	<b>100%</b>
<b>Desconocidos</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>178</b>	<b>5</b>	<b>207</b>
	<b>6%</b>	<b>5%</b>	<b>86%</b>	<b>3%</b>	<b>100%</b>

Tabla 1. Distribución de situación comunicativa sobre relación social



# Algunos datos: modo verbal

	<b>Indicativo</b>	<b>Subjuntivo</b>	<b>Total</b>
<b>Pelea</b>	<b>31</b>	<b>32</b>	<b>63</b>
	<b>49%</b>	<b>51%</b>	<b>100%</b>
<b>Discusión</b>	<b>155</b>	<b>92</b>	<b>247</b>
	<b>63%</b>	<b>37%</b>	<b>100%</b>
<b>Reunión</b>	<b>224</b>	<b>180</b>	<b>404</b>
	<b>55%</b>	<b>45%</b>	<b>100%</b>
<b>Conversación agradable</b>	<b>372</b>	<b>194</b>	<b>566</b>
	<b>66%</b>	<b>34%</b>	<b>100,0%</b>

Tabla 2. Distribución de modo verbal sobre situación comunicativa

# Conclusión

- El modo verbal es una posible amenaza al deseo de cada individuo de tener libertad de acción (la imagen negativa);
- ¿Los términos de tratamiento como una amenaza al deseo de cada individuo de ser aceptado y reconocido por el otro (la imagen positiva)?
- La influencia de las formas lingüísticas en la experiencia de la hospitalidad.





# Referencias

- Brown, P. & Levinson, S. C. (1987). *Politeness: Some universals in language usage* (2<sup>da</sup> ed.). New York: Cambridge University Press.
- Carrasquilla, T. (1984 [1928]). *La Marquesa de Yolombó*. Eds. K. L. Levy y J. Mejía Duque. Caracas: Biblioteca Ayacucho.
- 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.
- Haverkate, H. (1994). *La cortesía verbal: Estudio pragmlingüístico*. Madrid: Gredos.
- Haverkate, H. (2006). *Zou ik misschien toch nog eventjes een klein vraagje mogen stellen?* Amsterdam: Rozenberg.
- 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.