



DISCURSO & SOCIEDAD

Copyright © 2015
ISSN 1887-4606
Vol. 9(4), 370-398
www.dissoc.org

Artículo

**“Respetuoso saludo. Gracias por su
interés”.**

**La cortesía lingüística como estrategia en las
relaciones agónicas de interlocutores en
conflicto**

***“Respectful greeting. Thanks you for your
interest.” Linguistic politeness as a strategy in
relationships between conflicting speakers***

Natalia Biffi

*Doctorado Comunicación lingüística y mediación multilingüe
Universidad Pompeu Fabra (Barcelona)*

Resumen

En este artículo estudiamos la cortesía lingüística en una interacción epistolar en la que los participantes tienen posiciones ideológicas antagónicas¹. Concretamente, analizamos las estrategias de cortesía en las denuncias por violaciones a los derechos humanos en Colombia, que realiza la Red Italiana de Solidaridad con las comunidades de paz de Colombia, y las respuestas que suministra el gobierno colombiano al respecto. El análisis cubre el primer periodo presidencial de Álvaro Uribe Vélez (2002 – 2006), en el que aumentaron las denuncias por violación de derechos humanos a la población civil, debido al carácter represivo de su gobierno y la Política de Seguridad y Defensa Democrática con la cual se incrementó la acción militar como mecanismo de control social, argumentando como trasfondo la lucha al narcotráfico y la guerrilla. Las denuncias visibilizan, sobre todo, las acciones militares contra la población civil y la connivencia entre fuerzas del Estado y los paramilitares (grupos de extrema derecha). La metodología de tipo inductivo la aplicamos en el análisis socio-cognitivo del discurso (Van Dijk, 2003), dentro del cual analizamos diferentes niveles discursivos en el conjunto de una investigación más amplia². En este artículo nos concentramos tan solo en el análisis de la cortesía en perspectiva pragmática, siguiendo la propuesta teórica de Brown y Levinson (1987). En el análisis demostramos que, en las respuestas del Gobierno, la cortesía es utilizada estratégicamente para evitar dar explicaciones sobre los hechos que denuncia la Red; mientras que por parte de ésta, la cortesía se usa con fines relacionales para compensar, desde el discurso, la intromisión de una organización internacional en asuntos que incumben la dinámica interna de un país.

Palabras clave: *Cortesía lingüística, imagen, interacción epistolar, conflicto*

Abstract

In this paper we study the linguistic politeness in an epistolary interaction in which participants have opposing ideological positions. Specifically, we analyze the strategies of politeness in complaints of human rights violations in Colombia, sent by the Italian Network of Solidarity with the peace communities of Colombia, and the answers provided by the Colombian government. The analysis covers the first presidential term of Alvaro Uribe Velez (2002 – 2006), which increased complaints of violation of human rights of civilians, due to the repressive nature of the government and its security policy with which it increased military action as a means of social control, arguing as a backdrop the fight against drug traffic and guerrillas. Allegations make visible, mainly military actions against civilians and collusion between Government forces and paramilitaries (extreme right groups). Inductive methodology is applied in the socio- cognitive discourse analysis (Van Dijk, 2003), in which we analyze different discursive levels in the whole of a wider investigation. In this article we focus only on the analysis of politeness in pragmatic perspective, following the theoretical proposal of Brown and Levinson (1987). The analysis showed that, in the Government's letters, linguistic politeness used strategically to avoid giving explanations about facts that Network denounces; while by the latter, politeness is used to compensate discursively the intrusion of an international organization in matters pertaining to the internal dynamics of a country.

Keywords: *Linguistic politeness, face, epistolary interaction, conflict*

En su calidad de actuantes, los individuos se preocuparán por mantener la impresión de que actúan de conformidad con las numerosas normas por las cuales son juzgados ellos y sus productos. ... Pero *qua actuantes*, los individuos no están preocupados por el problema moral de cumplir con esas normas sino con el problema amoral de construir la impresión convincente de que satisfacen dichas normas (Goffman, 1959:267).

1. Introducción

Brown y Levinson (1987) asignan dos tipos de imagen a los sujetos: *la imagen positiva*, que presentan como la necesidad de toda persona de ser apreciada, y por otra parte, *la imagen negativa*, definida como la necesidad que tiene cualquier persona de no ser limitada en su campo de acción. Éstos se fundamentan en Goffman, quien a su vez define la imagen o *face* como "el valor social positivo que una persona [sujeto social] reclama para sí misma a partir de la posición que otros asumen que éste ha tomado en un contacto determinado" (Goffman, 1967: 13).

En este artículo presentamos el análisis de la cortesía lingüística y la función que desempeña en la interacción epistolar entre la Red Italiana de Solidaridad con las Comunidades de Paz de Colombia (en adelante la Red) y el Gobierno de ese país entre los años 2002 y 2006³. La característica principal del evento comunicativo es la oposición y la denuncia de una organización internacional que apoya a comunidades campesinas ante instituciones gubernamentales por violación de los derechos humanos en Colombia. Por tanto, la interacción se enmarca en una relación conflictual en la que los interlocutores parten de posiciones ideológicas antagónicas y enfrentadas.

En consecuencia, la cortesía lingüística cumple una función fundamental en la correspondencia para compensar, discursivamente, el enfrentamiento. Al tratarse, por un lado, de cartas de denuncia con respecto a la actuación de funcionarios y fuerzas estatales en detrimento del campesinado y solicitudes que implican una perturbación para el destinatario y, por otro, de respuestas que se orientan a gestionar la intromisión de la Red en asuntos estatales; el análisis de la cortesía supuso

un paso fundamental para entender qué tipo de interacción es la que se establece y cuáles actitudes la fundamentan.

La cortesía positiva consiste en fórmulas, expresiones o estrategias dirigidas a incidir sobre el deseo de aprecio y reconocimiento de los interlocutores. Otros autores también la llaman cortesía solidaria. Para Brown y Levinson (1987: 70, trad. de la autora) la cortesía positiva se basa en 'ungir' la imagen del destinatario. Por ejemplo, tratándolo como un miembro del grupo, un amigo, una persona cuyos deseos y rasgos de personalidad se conocen y gustan.

Por su parte, la cortesía negativa tiende a compensar o a reafirmar la imagen negativa o deseo de autoafirmación y libertad de los sujetos. Se conoce también con el nombre de cortesía de respeto, la cual incluye: disculpas, agradecimientos, atenuadores, entre otras operaciones. La cortesía negativa contiene una acción reparadora dirigida a los deseos de libertad del destinatario. Ésta representa el comportamiento respetuoso de quien desea minimizar los efectos negativos que suponen ciertos actos de habla, sin renunciar a su emisión.

Por último, encontramos la cortesía encubierta que consiste en expresiones indirectas mediante las cuales se realizan los actos de habla que atentan contra la imagen del interlocutor. En éstas se echa mano de las implicaciones o la ambigüedad con el fin de generar diferentes interpretaciones para disimular la carga negativa de la enunciación.

Así pues, los usuarios del discurso realizan su intervención cumpliendo papeles y asumiendo identidades preestablecidas por la institución y sus correspondientes funciones con el rol asignado: "El análisis del diálogo institucional involucra la investigación del modo como la orientación de los participantes hacia sus roles e identidades institucionales y su participación en los mismos se manifiesta en los detalles de su lenguaje, y en su utilización para perseguir las metas institucionales" (Drew & Sorjonen, 2000:145). Esta consideración, tal vez obvia, pero desatendida en muchos casos en el momento de interpretar y estudiar textos institucionales, nos permitió descubrir que el objetivo transversal de las cartas del Gobierno es disuadir a la Red para que desista de su empeño de denunciar las violaciones de los derechos humanos y, sobre todo, de responsabilizar al Estado colombiano de las mismas.

En esta línea, el Gobierno usa la cortesía positiva como estrategia discursiva para distanciarse de los hechos que denuncia la Red. Es decir, en las cartas de respuesta los remitentes no niegan directamente las violaciones sobre los cuales habla la Red ni tampoco se recrimina a ésta por señalarlos. Por el contrario, las instituciones estatales se alinean en el eje de acción de la Red, salvo en muy pocos casos en los que se utiliza el implícito y la ironía para contradecirla, con operaciones que Brown y Levinson (1987)

denominan de cortesía encubierta, como ya hemos expuesto. Por tanto, reconocer el efecto de la cortesía lingüística en la interacción ha sido un logro central de esta investigación porque se demuestra que muchas de las respuestas institucionales no transmiten contenidos y que, más bien, corresponden a textos cuyo propósito es gestionar la imagen ante el destinatario.

De hecho, inicialmente, en el marco de la investigación no teníamos contemplado analizar la cortesía lingüística, pero, después de muchas lecturas de la correspondencia entre ambas partes, al no comprender la función de ciertas estructuras lingüísticas en las cartas optamos por su estudio, cuyos resultados han sido relevantes para entender contextualmente la interacción y el uso del lenguaje en ésta.

En otras palabras, en este artículo presentamos los resultados del análisis de la cortesía lingüística como expresión de los modelos comunicacionales asumidos por los participantes en la interacción y, basados en la teoría de Brown y Levinson (1987), identificamos el uso de la cortesía con una función más disuasiva que comunicativa.

En la siguiente tabla presentamos un esquema de las imágenes que ambos interlocutores tratan de preservar en la interacción⁴.

Tabla 1. Imágenes en juego en la interacción Red-Gobierno

Locutor	Imagen positiva	Imagen negativa	Interlocutor
Red	-Reconocimiento del gobierno -Referente internacional -Defensora de los DDHH	-Ser respetuosa -No ser impositiva	Gobierno
Gobierno	-Buen gobierno -Autoridad -Democrático	-Legítimo -Soberano	Red

Como se evidencia en la tabla anterior, ambas partes tienen una imagen social que quieren mantener en la dinámica de la interacción. La Red, por un lado, pretende ser reconocida como un interlocutor internacional ante el Gobierno y como una organización de defensa de los derechos humanos; el Gobierno, por otro, busca que se le reconozca como una institución que se preocupa y defiende los derechos e intereses de los ciudadanos, que tiene autoridad para gestionar sus políticas y, sobre todo, que es democrático. Por ello, teniendo en cuenta la teoría de Brown y Levinson (1987), también defendemos que la cortesía lingüística en dicha interacción está condicionada por la intensidad de los actos amenazadores de la imagen (AAI) y la realización efectiva de éstos (cfr. Brown & Levinson, 1987: 65).

Los actos amenazadores de la imagen (AAI) afectan el deseo de reconocimiento que tienen las personas de sí (imagen positiva) y el deseo de

éstas de no ser limitadas en su libertad (imagen negativa). Según la intención, éstos pueden ser expresados con o sin cortesía. Cuanto más directo se realice el acto amenazador de la imagen (AAI) mayor riesgo hay de atentar contra los deseos de reconocimiento o libertad de acción que se espera el interlocutor y, por tanto, habrá más posibilidad de romper con la dinámica de la interacción.

De ahí que, la cortesía lingüística utilizada para contrarrestar los AAI va de menor a mayor grado en el siguiente orden: enunciados directos y llanos sin acciones reparadoras, enunciados con acciones reparadoras (cortesía positiva y/o negativa) y enunciados indirectos (cortesía encubierta) (cfr. Renkema, 1999:29). Del mismo modo, Kerbrat Orecchioni (2004) incluye los actos reforzadores de la imagen (ARI), los cuales tienen por objetivo destacar la imagen del otro, sin que por ello exista un acto amenazador que lo motive, sino que por el contrario, son actos lingüísticos que estimulan la relación según esta autora.

Teniendo como fundamento las anteriores reflexiones pretendemos esclarecer criterios para identificar situaciones discursivas en las que la cortesía, en vez de servir de mecanismo de cooperación, lo es de manipulación (Chilton, 1999). Esto es, estructuras lingüísticas como los saludos, las disculpas, los compromisos, los cumplidos utilizados como elementos de disuasión y preservación de la imagen más que como estructuras lingüísticas transmisoras de contenidos.

2. Corpus de estudio y pistas metodológicas para el análisis

El interés por analizar la cortesía lingüística como fenómeno socio-pragmático emergió por las características propias del corpus. Después de leer muchas veces la correspondencia, observamos que la cortesía desempeñaba un papel fundamental en las cartas, por lo que su estudio nos daría pistas para interpretar las representaciones que se activan de los derechos humanos en la interacción y, sobre todo, en desvelar los modelos contextuales de los participantes de una interacción caracterizada por la oposición y el conflicto.

El material de análisis lo conforman 27 cartas (acciones urgentes, pronunciamientos, solicitudes y denuncias) enviadas por la Red al Gobierno colombiano (Presidente, Vicepresidente, Fiscal, Ministra de Defensa entre otros), que fueron contestadas por funcionarios públicos del Estado y representantes políticos del Gobierno colombiano en el periodo comprendido entre el 2002 y el 2006, y sus correspondientes respuestas por parte de los representantes del Estado colombiano.

Entre las estructuras lingüísticas identificadas encontramos las denominadas fórmulas de cortesía, es decir, partículas preestablecidas cuyo sentido se transmite por convención. En éstas se incluyen: los saludos, las despedidas, los agradecimientos, los usos verbales mitigadores, las formas personales de deferencia y los atenuadores, entre otros. Sin embargo, también identificamos otras operaciones cuya concreción lingüística responde a expresiones que no están catalogadas y cuyo sentido o significado puede ser interpretado solo a la luz de la situación comunicativa y de las variables que inciden en ésta como: las intenciones del emisor, la distancia social entre los interlocutores, la problematicidad de los temas y los roles que desempeñan los sujetos en la interacción.

Para el análisis de la cortesía es fundamental tener en cuenta el tipo de relación objeto de estudio, las relaciones de poder entre los interlocutores, los actos de habla que se realizan y los temas que se abordan (Brown & Levinson, 1987; Calsamiglia & Tusón, 2007; Landone, 2009; Placencia & Bravo, 2002; Renkema, 1999). Específicamente, Brown y Levinson (1987) atribuyen un peso importante para la elección de las estrategias de cortesía, a la relación de poder entre los interlocutores, a la distancia social entre éstos y a los actos de habla. Por ello, en la siguiente tabla presentamos un esquema comparativo de dichas variables en la correspondencia entre la Red y el Gobierno:

Tabla 2. Variables relacionadas con la cortesía en la interacción en estudio

Variables	Red locutor /Gobierno destinatario	Gobierno locutor/Red destinatario
Distancia social	Alta	Alta
Relación de poder	Medio	Alta
Macro actos de habla	Denuncia Petición Acusación	Información Agradecimientos Promesas
Tema	Violación de derechos humanos Agresiones Abusos de poder Amenazas Masacres Detenciones	Protección Políticas de gobierno Garantías de seguridad
Acciones	AAI	ARI > AAI

En cuanto a la distancia social, la misma está marcada por la lejanía social e ideológica entre los interlocutores, puesto que se trata de una relación entre una organización de tipo social inscrita en el movimiento de la defensa de

los derechos humanos y la paz internacional y un gobierno en representación de un Estado soberano. La distancia entre ambas partes es alta, lo cual influye en la opción de utilizar expresiones establecidas, más de tipo formal, aptas para este tipo de relación.

Igualmente, la relación de poder entre los interlocutores es asimétrica. Es decir, el Gobierno cuenta con más poder, tanto institucional como de medios y recursos con respecto a la Red Italiana de Solidaridad. Ésta se basa en el compromiso de sus integrantes y en recursos que consigue a través de financiación italiana y europea para emprender sus acciones. Sin embargo, el hecho de que sea una organización internacional europea la que emita las denuncias frente a un estado latinoamericano compensa, de cierta manera, dicha asimetría porque en el ámbito de los derechos humanos es importante tener el reconocimiento de la comunidad internacional, sobre todo de países del continente europeo.

Otras dos variables fundamentales que inciden en el uso de la cortesía lingüística son los macro actos de habla y los temas. En cuanto a los macro actos, éstos son los que condicionan el tipo de cortesía utilizada. Como hemos explicado, de los AAI depende el nivel de cortesía por el que se opta, por ello, si la Red realiza actos relacionados con la denuncia, las peticiones y la acusación, es decir, actos directivos, el tipo de cortesía utilizada para equilibrar su intromisión en terreno del Gobierno es la que hemos definido como cortesía negativa. Mientras que el Gobierno intentará mitigar con cortesía positiva los reproches y las imposiciones que recibe de la Red (Calsamiglia & Tusón, 2007; Renkema, 1999). En cuanto a los temas en cuestión, observamos que por parte de la Red van en línea con sus denuncias y por parte del Gobierno son acordes con su defensa ante las denuncias.

Explicado de otra forma: la acción social que realiza la Red al enviar sus comunicaciones al Gobierno es la denuncia, cuyo objetivo es evidenciar ante las instituciones estatales su conocimiento de la precaria situación de los derechos humanos en el país. Concretamente de las violaciones contra la Comunidad de Paz de San José de Apartadó. Por tanto, lo que pretende es propiciar un cambio de actitud por parte del Gobierno a favor del respeto y la defensa de los derechos humanos.

En este sentido, la Red utiliza la cortesía lingüística para presentarse como respetuosa ante las instituciones colombianas y compensar la intromisión en sus asuntos estatales. Por el otro, los representantes estatales utilizan la cortesía positiva para proyectar una imagen de buen gobierno, legítimo, soberano y democrático, alineándose discursivamente en el mismo eje de acción que le solicita la Red, como veremos en líneas posteriores.

Ahora bien, a pesar de las críticas a la teoría de Brown y Levinson (1987) por la pretensión universalista de ésta y porque no se consideran las

diferencias culturales que condicionan la interpretación de las convenciones sociales en cuanto a distancia social, jerarquía de poder y manejo de imagen, y, además, por omitir las diferentes interpretaciones que subyacen en los actos amenazadores de la imagen en las respectivas culturas (Bravo & Briz, 2004; Bravo, 2003a, 2003b; Charaudeau, 2012; Kulka, 2000; Le Pair, 1999; Wierzbicka, 1985), hemos optado por este enfoque porque respondía más a las características contextuales del evento comunicativo de nuestro interés. Esto es, más que estudiar la cortesía como fenómeno en sí, nuestro objetivo es estudiarla como un fenómeno utilizado en el dominio de la política y de comunicación diplomática. Fenómeno que, si no se tiene en cuenta en este tipo de comunicación, puede distorsionar la interpretación de lo que realmente se realiza y se transmite en la interacción.

Por consiguiente, la cortesía lingüística en el marco de este estudio se entiende como una acción comunicativa que tiene que ver con la elección de formas lingüísticas que contribuyen a la construcción cualificada de la imagen a fin de afectar lo menos posible, aunque aparentemente, la armonía de la interacción. De este modo, los interlocutores se inclinan más por la función relacional que por la misma función representativa o informativa del lenguaje. Por tanto, la cortesía lingüística no implica necesariamente un comportamiento comunicativo regido por imperativos de claridad y cordialidad.

Explicado de otra forma, la cortesía lingüística no siempre es sinónimo de predisposición conciliadora hacia el interlocutor; más bien, la definimos como un regulador lingüístico escogido racionalmente para gestionar la interacción, sin que dicha elección implique una intención pacífica de quien la pone en práctica ya que puede contribuir a una acción comunicativa con fines consensuales o, por el contrario, como una acción instrumental, entendida como un comportamiento comunicativo con tendencia persuasiva o manipulativa.

Chilton (1990), a propósito de la cortesía en los discursos políticos, retoma la distinción entre acción comunicativa y acción instrumental, distinción definida originalmente por Habermas (2001). A través de dichos conceptos, Chilton (1990) explica que la cortesía lingüística puede ser usada como acción estratégica instrumental, con lo cual su función consiste en lograr los objetivos propuestos en la interacción más que un entendimiento argumentado entre las partes.

Teniendo en cuenta las anteriores consideraciones y el contexto de la correspondencia analizamos, en primer lugar, las fórmulas de apertura y cierre de las cartas; en segundo lugar, las estrategias de la Red y la función que desempeñan en el discurso y, por último, presentamos las estrategias más utilizadas por el Gobierno en sus respuestas y la función de éstas en la interacción.

3. Saludos

Los saludos son una clase de locuciones o expresiones preestablecidas desde un punto de vista pragmático. Esto quiere decir que dichas expresiones se caracterizan porque su formulación es estandarizada y en el plano proposicional carecen de contenido (Seara Roboredo, 2008). Éstas, al ser estructuras lingüísticas definidas socialmente, son útiles para identificar el grado de formalidad de la comunicación (informal/formal), la relación de los interlocutores (superior/inferior) y el grado de proximidad (cercano/lejano) (Glover, 1999; Nickerson, 1999).

De hecho, uno de los aspectos más relevantes del estudio de la cortesía desde un estudio crítico es la identificación de mecanismos discursivos que funcionan como reproductores del sistema social establecido (Fairclough, 1989: 66), pero también, como observaremos en nuestro análisis, mecanismos que pueden servir para enmascarar las posiciones ideológicas que sostienen la relación (Clark & Ivanic, 1997).

3.1. Saludos de la Red

En cuanto a las comunicaciones de la Red identificamos cinco tipos de saludos, en los que incluimos también la ausencia de saludo, tal y como se observa en la siguiente tabla.

Tabla 3. Tipos de saludo de la Red según destinatario

Tipo Saludo	Destinatario	Ejemplos	Jerarquía
Protocolario	Presidente Embajador en Italia	Excelentísimo señor Presidente	Red↓ Destinatario↑
Respetuoso no protocolario	Presidente Vicepresidente Fiscal Comandante de la Policía de Urabá Embajador	-Respetado señor Presidente ⁵ -Respetuoso saludo -Reciba mi respetuoso saludo -Lo saludo respetuosamente -Respetado señor	Red← →Destinatario
Formal	Comandantes Policía y Brigada XXVII Embajador Colombia en Italia	Cordial saludo, saluto all'ambasciatore	Red→ Destinatario
Expresivo	Alcalde de San José Apartadó	Estimado Alcalde	Red = Destinatario
Ausencia de saludo	Presidente, Fiscal, y Embajador Embajador		Red¿? Destinatario

↓Inferior, ↑Superior, ← →Distancia social amplia, →Distancia social media, =Distancia social nula, ¿? Desconocimiento del interlocutor.

De los datos anteriores interpretamos que la Red, a pesar de mantener un tono en el límite del respeto, no se atiene a las normas protocolarias del trato epistolar y de la posición social de los sujetos a los que se dirige, porque éstos ocupan cargos institucionales de relevancia que demandan un tratamiento especial según los protocolos establecidos, por ejemplo, el uso de saludos honoríficos de acuerdo con la posición política y el rango de las instituciones (Calsamiglia & Tusón, 2007).

En este sentido, entendemos que las fórmulas protocolarias, como dictan los manuales de correspondencia, cuando se usaron fueron para llamar la atención de los destinatarios indirectos más que para cumplir las mismas normas. Es decir, las escasas veces en que se utilizaron fue para darle más relevancia a las comunicaciones que al destinatario.

El saludo respetuoso no protocolario, usado con mayor frecuencia, es un saludo en el que no se utilizan los honoríficos específicos que dictan los manuales de protocolo para dirigirse a un jefe de estado o personas con cargos de alto nivel político. Nosotros inferimos que dicha opción señala una postura de cortesía orientada a menguar la carga de intromisión hacia el

campo del otro, pero sin utilizar convencionalismos de deferencia, es decir, en este saludo se reconoce el respeto sin establecer una relación con el destinatario de inferior/superior o superior/inferior.

Por tanto, esta clase de saludos corresponde a lo que se puede esperar de una organización que trabaja precisamente en el ámbito de los derechos humanos y de la justicia social, muy atenta a la no reproducción de las relaciones asimétricas de poder, aún en acciones tan desapercibidas como es la asunción natural de las convenciones sociales a través de las fórmulas de tratamiento preestablecidas.

La opción de este tipo de fórmulas de saludo, nada convencionales en una correspondencia dirigida a jefes de estado o políticos que ocupan altos cargos de estado, podríamos entenderla, además, como una manera de transformación de la realidad, puesto que pone en escena otras formas de tratamiento, sin que por ello se incurra en la agresión.

El saludo formal solo se usa en dos comunicaciones. La primera carta dirigida al Comandante de la Policía de Urabá y al Comandante de la Brigada XVII con "Cordial saludo". El saludo corresponde a un saludo normal de cartas en las que los destinatarios pueden estar en un nivel superior, equivalente o inferior, por ello, no evidencia relaciones de poder y es utilizado en toda clase de correspondencia. Sin embargo, en este caso particular, las cartas dirigidas a altos cargos militares, por no ajustarse a las normas convencionales de tratamiento, pueden sugerir una intención de horizontalidad forzada, acción que puede chocar ante el destinatario habituado a fórmulas de tratamiento honoríficas para sí.

La segunda carta es una comunicación enviada al Embajador entrante de Colombia en Italia, cuyo saludo, a pesar de seguir en la línea de formalidad, "Saluto all'Ambasciatore" (saludo al Embajador), corresponde a una expresión de desconocimiento del interlocutor al no tener marcas de interacción ni de deferencia.

Por último, la ausencia de saludo indica una señal de desesperación de la Red y de su impotencia para lograr una comunicación fluida con el Gobierno. Las dos cartas en las que no se saluda expresan de alguna manera un reclamo directo frente a la gestión que el Gobierno hace de los derechos humanos y su negligencia para responder sinceramente a las solicitudes realizadas. En dichas cartas es evidente la inconformidad de la Red ante la pasividad de los destinatarios en lo referente a sus interpelaciones.

3.2. Saludos del Gobierno

El no saludo (o ausencia de saludo), es el acto inicial más frecuente en las respuestas del Gobierno, es decir, entran directamente en materia sin realizar la apertura requerida en la comunicación. En la siguiente tabla observamos en orden de uso los tipos de saludo identificados en las respuestas del Gobierno.

Tabla 4. Tipos de saludo del Gobierno según destinatario

Tipo Saludo	Destinatario	Fórmulas	Jerarquía
Ausencia de saludo	Alcalde de Narni y Coordinador de la Red		Gob.¿? Destinatario
Formal	-Alcalde de Narni y Coordinador de la Red. -Presidente Colombia Vive!	-Respetado Doctor -Respetado Señor -Señor Alcalde -Atento saludo -Buenas tardes, Doctor Proietti	Gob.➔ Destinatario
Expresivo	-Alcalde de Narni y Coordinador de la Red -Miembros individuales de la Red	-Apreciado señor Alcalde -Estimado Señor Alcalde -Estimado Señor Bigaroni -Apreciadas y Apreciados peticionarios -Apreciada Doctora	Gob.= Destinatario
Respetuoso no protocolario	Alcalde de Narni y Coordinador de la Red	-Respetado Doctor Bigaroni -Respetado Señor Bigaroni -Respetado Señor Alcalde -Respetado Señor Alcalde BIGARONI	Gob.← ➔Destinatario
Protocolario	Alcalde de Narni y Coordinador de la Red	Excelentísimo Señor Alcalde	Gob.↓ Destinatario↑

↓Inferior, ↑Superior, ← ➔Distancia social amplia, ➔Distancia social media, =Distancia social nula, ¿? Desconocimiento del interlocutor.

El *no saludo* representa diferentes actitudes, dependiendo del objetivo de la carta y del remitente que la firma. En todas las respuestas provenientes del Ministerio de Defensa y la Policía de Urabá se omite el saludo, lo que puede reflejar una práctica discursiva de las fuerzas militares o policiales en donde las relaciones se establecen en un eje de jerarquía de inferior a superior y no viceversa. Esto es, mayor cortesía del subalterno a la jerarquía, sin que los altos mandos militares deban responder del mismo modo.

El *saludo formal*, segundo en uso, indica la horizontalidad de la relación aunque evidencia que se trata de una relación institucional. Observamos que este tipo de saludo es consecuente con el tipo de interacción porque no exagera en la expresividad y mantiene una cortesía neutra que corresponde a quien va dirigida la comunicación.

En tercer lugar, encontramos los *saludos expresivos*, en contraste con la Red que solo los utiliza una vez. El Gobierno al utilizar expresiones de reconocimiento afectivo, más de tipo familiar que institucional, tiende a minimizar la distancia social e ideológica entre la Red y el remitente o, más bien, connota una negación de la confrontación. En efecto, la mayoría de cartas que contienen los saludos expresivos son las catalogadas como burocráticas en las que no se responde concretamente a los requerimientos que la Red realiza ya que solo expresan, una y otra vez, la remisión de las denuncias a otras dependencias, como si la manifestación de cordialidad y la familiaridad en el saludo sustituyeran la falta de respuesta concreta y efectiva solicitada por el destinatario.

Los *saludos respetuosos no protocolarios*, identificados en cuatro cartas, corresponden sobre todo a las cartas del inicio, es decir, entre el 2004 y 2005 y las fórmulas protocolarias atañen también a dos de las primeras respuestas emitidas por el Gobierno, firmadas por la Secretaria de la Presidencia. De hecho, interpretamos que tanta deferencia al principio de la relación podría haber sido una estrategia de disuasión, la cual, con el paso de los años, se transforma en cortesía expresiva, a pesar de que la Red en sus cartas tiende a ser más incisiva y directa en la asignación de responsabilidades.

4. Despedidas

La despedida o final de la carta está compuesta por uno o dos actos discursivos: la pre-despedida, que suele contener expresiones de reafirmación de la relación, conclusión del tópico o reafirmación de lo dicho, y el saludo de despedida a través de fórmulas convencionales o rutinas lingüísticas tipificadas.

4.1. Pre-despedidas y despedidas de la Red

Las pre-despedidas de la Red incluyen demandas de compromiso para el destinatario, reiteración de las solicitudes y agradecimientos a través de la cortesía negativa, tal como vemos en el ejemplo.

(1) Carta T1(9CR27-01-04)

[...]

Seguro que hará todo lo posible por tutelar estos procesos de resistencia civil a la guerra y los derechos fundamentales de sus integrantes, le pido mantenerme al corriente de las decisiones que al respecto tomará y de responder por escrito este modesto mensaje a la siguiente dirección postal: Sindaco del Comune di Narni, P.zza dei Priori, 1 - 05035.

NARNI (Terni) - ITALIA - tel. ++ 390744747200.

Respetuosamente,
Alcalde de la Ciudad de Narni
Firma

En (1) observamos que el enunciado está compuesto por dos acciones discursivas: la primera, generar compromiso del interlocutor a través de la expresión "Seguro que hará todo lo posible por..."; y la segunda, mantener informado al locutor sobre las posibles decisiones. Ambas acciones resumen pragmáticamente lo dicho en las líneas anteriores y suponen, siguiendo a Brown y Levinson (1987), un alto nivel de amenaza para la imagen negativa del destinatario quien, en este caso concreto, es el Presidente de Colombia.

En efecto, el acto compromisorio es la estrategia cortés más utilizada por la Red para solicitarle al Gobierno que intervenga a favor del campesinado. Este tipo de pre-despedidas es utilizado por la Red para promover una acción por parte del destinatario acorde con lo que se solicita en el cuerpo de la carta, o, lo que es lo mismo, para promover en las instituciones estatales una disposición ética frente a los hechos. En este sentido, la Red utiliza la cortesía negativa para denunciar con contundencia las violaciones a los derechos humanos, pero como estrategia reguladora en el momento de imponer o solicitar. En las otras cartas, en las que no identificamos pre-despedidas, se pasa directamente del cuerpo de la carta al saludo final o despedida, expresados a través de las así llamadas rutinas verbales.

4.2. Pre-despedidas y despedidas del Gobierno

El Gobierno en las estructuras de cierre de las cartas pretende transmitir una imagen de diligencia y atención con respecto a las demandas de la Red. Estructuras que a pesar de su aparente originalidad responden a patrones pragmáticos constantes. Por ejemplo, la imagen positiva del remitente se despliega a través de expresiones de agradecimiento por el interés hacia Colombia, enunciados en los que se promete dar más información y párrafos de conclusión en los que se reitera, a través de aserciones, el compromiso del remitente o del Estado colombiano hacia el respeto de los derechos humanos. En la siguiente tabla presentamos algunos ejemplos de las pre-despedidas que se repiten y sus correspondientes actos de habla.

Tabla 5. Actos de habla y pre-despedidas en las cartas del Gobierno

Actos de habla	Ejemplos
Agradecer	-Agradezco su interés en el tema -Le agradecemos la atención prestada -De otra parte, agradecemos al señor alcalde el interés que muestra por los problemas de nuestro país
Prometer (suministrar más información)	-Cualquier información específica puede solicitarla a este email -Finalmente, esta Embajada reitera la disponibilidad ante cualquier duda y requerimiento
Prometer (Manifestación de buenas intenciones)	-Nuestro deseo es dar con los responsables de los hechos y judicializarlos conforme a derecho corresponda -En espera de haber satisfecho su requerimiento -Espero dar trámite a sus inquietudes y consideraciones
Enviar información (Remisión de información)	-Para mayor ilustración se le adjunta fotocopia de las respuestas emitidas por los despachos requeridos -De igual forma anexamos los diferentes documentos que el Ministerio de Defensa y el Ejército Nacional han emitido frente a esta situación

Las expresiones de agradecimiento convencionales por el interés en los asuntos de Colombia junto a la promesa de suministrar más información son las pre-despedidas que más se utilizan. En cuanto a los agradecimientos, el Gobierno, en vez de demostrar explícitamente su malestar por la intromisión de la Red, desactiva, a través de éstos, cualquier tipo de relación o responsabilidad que se le adjudica y posiciona las intenciones gubernamentales en el mismo eje de acción al de la Red, lo que Brown y Levinson (1987) llaman apelar al terreno común.

Con respecto a la disposición para suministrar más información y la manifestación de buenas intenciones, es decir, promesas que no se cumplen con el pasar del tiempo, parecen ser proporcionales con las acciones violentas contra el campesinado: a más compromiso en materia de respeto de los derechos humanos en las respuestas, mayor intensidad de las agresiones en el terreno por parte de las Fuerzas Militares y Paramilitares.

Por último, con una presencia menor, encontramos expresiones que indican que se adjunta información adicional. En dichas cartas los anexos son cartas de remisión de documentos de una dependencia a otra.

Ahora bien, en cuanto a las despedidas, por parte del Gobierno se observa mayor variedad de expresiones y el uso de partículas que refuerzan la carga emotiva de las mismas como "Muy cordialmente", "Reciba un saludo cordial" o "Con sentimientos de consideración y aprecio".

Resumiendo, mientras que la Red en sus saludos y despedidas hace uso de la cortesía con una función más de contención para mitigar los actos amenazadores que supone su actuación, el Gobierno responde con expresiones que manifiestan diligencia, atención e interés hacia las demandas de la Red. Los aparentes agradecimientos demostrados en las despedidas a la comunidad internacional por el interés en el caso colombiano contrastan con los contenidos que se omiten en el cuerpo de las cartas en las cuales, a pesar de ésta, no se da respuesta concreta y efectiva a las agresiones que se denuncian.

5. Cortesía por parte de la Red

La Red utiliza estrategias de atenuación y compensación, orientadas a contrarrestar la carga impositiva de las demandas y las críticas que esta organización emite hacia el Gobierno colombiano. A continuación observamos las estrategias identificadas:

Tabla 6. Tipo de cortesía y estrategias utilizadas por la Red Italiana de Solidaridad

Cortesía Negativa	
Estrategias	Estrategias y operaciones discursivas
Atenuación	- Desactualizadores *Elisión de marcas enunciativas de los locutores *Uso de Eufemismos
	- Acompañantes * Minimizadores * Modalizadores
Compensación	-Expresiones compromisorias *Partículas reforzadoras *Alusión a cargo, estatus o capacidad *Expresiones convencionalmente indirectas

En el conjunto de estrategias de *atenuación*, identificamos los *desarticuladores*, es decir, operaciones de sustitución léxica que crean distancia entre el locutor y el acto amenazador del enunciado activados a través de la elisión de *marcas enunciativas de los locutores* y los *eufemismos*. Asimismo, identificamos los *acompañantes*, que son fórmulas convencionales que acompañan al enunciado para disminuir su carga ilocutiva de imposición o el acto amenazador que éste contiene, en este subconjunto incluimos, los *minimizadores* y los *modalizadores*.

En el ejemplo (2) vemos un caso de elisión de marcas enunciativas que consiste en crear distancia entre el sujeto enunciador y el AAI, lo cual es materializado lingüísticamente a través del uso del impersonal, la tercera persona y la voz pasiva para menguar la afectación sin renunciar al AAI.

(2) Carta T11(52CR/10-06-05)

[...]
Señor Vicepresidente, las noticias que continúan a llegar desde el Urabá chocoano y antioqueño respecto a la situación actual de las Comunidades de Paz siguen siendo preocupantes. Concretamente la Comunidad de Paz de San José de Apartadó, denuncia hechos de atropello, detenciones ilegales y amenazas por parte de miembros de la Policía y el Ejército entre los días 16 de mayo al 2 de junio del presente año. Los hechos denunciados son: la detención arbitraria en Apartadó del miembro de la Comunidad de Paz Aldemar Vasco, [...]

Con respecto a los *eufemismos*, identificamos expresiones de atenuación o palabras (verbos, sustantivos) que se utilizan para no expresar todo lo que se quiere dar a entender, pero que permiten deducir la intención y el sentido de lo que se quiere transmitir. Su función sigue siendo la de disminuir el efecto negativo de la petición. Para ello, utiliza partículas léxicas con connotación neutra para demandar acciones concretas al Gobierno. Caso concreto es la utilización de algunos verbos en infinitivo, con los cuales debilita la imposición de la solicitud como en el siguiente ejemplo. Las proposiciones que aparecen entre corchetes y en cursiva, al final de cada párrafo, es el sentido de lo que se transmite en realidad.

(3) Carta T04(32CR/08-02-05) - Verbo intervenir

[...]
Comedidamente solicitamos al señor Vicepresidente:
- intervenir para aclarar a la luz de la justicia, los hechos en los que perdió la vida el señor PEDRO MURILLO;
[explicar los hechos del asesinato del señor PEDRO MURILLO]

- **intervenir** para que las operaciones militares se desarrollen observando el estricto respeto de los Derechos Humanos, del Derecho Internacional Humanitario y de las medidas provisionales dictadas por la Corte Interamericana de Derechos Humanos a favor de las zonas humanitarias del Jiguamiandó y de sus acompañantes;
[ordenar a las fuerzas militares que acaten las medidas provisionales dictadas por la Corte Interamericana...]

- **intervenir** para frenar la tala y despojo del territorio colectivo del Jiguamiandó y Curvaradó por parte de quienes están interesados en el cultivo ilegal de la palma de aceite. Solicitar a la Procuraduría General de la Nación investigar y sancionar a los funcionarios estatales que por acción y/u omisión estén involucrados o permitiendo el cultivo de palma aceitera dentro del Territorio Colectivo;
[Evitar la tala y despojo del territorio colectivo...]

- **intervenir** para lograr una mayor presencia de funcionarios de la Defensoría del Pueblo en el territorio Colectivo del Jiguamiandó y Curvaradó, con el propósito de realizar actividades de prevención de violaciones y protección de la población civil...
[Enviar funcionarios de la Defensoría del Pueblo para que realicen actividades de control...]

- **intervenir** para que la operación militar en curso, incluya también el desmantelamiento de las estructuras paramilitares que operan en la zona...
[desmantelar las estructuras paramilitares que operan en la zona] [...]

Como hemos adelantado, los *Acompañantes* son expresiones yuxtapuestas antes o después del enunciado. Su función es reducir la fuerza de la amenaza de lo que se solicita o de lo que se afirma. Estrategia que se concreta por medio de *los minimizadores y modalizadores*.

Los minimizadores son expresiones adverbiales o calificativos que moderan el acto de la solicitud. Por ejemplo: "Solicitamos comedidamente al señor Presidente", "...responder por escrito este modesto mensaje"; "Pedimos de manera especial" y los modalizadores acompañan el acto de habla y su función es distanciar la implicación del locutor frente a las afirmaciones amenazadoras de la imagen o solicitudes que realiza⁶.

Por otro lado, las expresiones compensatorias se orientan al reconocimiento positivo de algún aspecto del interlocutor para demostrar que la solicitud está en consecuencia con características que le son propias. Su función también consiste en minimizar la imposición y la exigencia a través de expresiones que magnifican o cualifican un aspecto concreto del destinatario. No se puede hablar de cortesía positiva porque dicho reconocimiento solo se hace en función de compensar la intromisión (Brown & Levinson, 1987). En este conjunto, también identificamos las expresiones que comprometen al interlocutor, las cuales se realizan a partir de partículas reforzadoras de la actitud del peticionario en sentido más

emocional, de manera que el énfasis de la petición recae sobre el mismo locutor, y no sobre el destinatario, como en el siguiente ejemplo:

(4) Carta T18 (71CR/19-11-2005)

Solicitamos vivamente al señor Presidente de la República, su intervención efectiva para prevenir nuevas situaciones de agresión por parte de agentes estatales y para identificar y castigar ejemplaramente a los responsables de estos censurables hechos [...]

En el ejemplo observamos que el adverbio *vivamente* crea un vínculo entre lo que se pide y el peticionario, sin que evidentemente la acción recaiga en el destinatario; antes bien, con dicha partícula el peso de imposición ante el Gobierno se disimula. Igualmente, el adverbio *ejemplaramente*, compensa la carga de la solicitud en el sentido ético, puesto que la manera ejemplar hace un llamado a la dimensión positiva de la solicitud en correspondencia con el papel del destinatario.

Otra estrategia discursiva de tipo compromisorio son las expresiones en las que se evidencia alguna característica especial del interlocutor en razón de su capacidad de gestión del cargo que desempeña. Así, las acciones que se solicitan se presentan como algo inherente al destinatario o consecuencia natural de su estatus o cargo. Por ejemplo: "A usted señor Presidente le pedimos que en ejercicio de sus deberes constitucionales, garantice la realización de una investigación que conduzca a la captura y condena de las personas responsables de tan abominable hecho;...".

El otro tipo de estrategia compromisorio es la utilización de expresiones convencionales de solicitud o de refuerzo de una petición que connotan una efectiva respuesta a lo solicitado, con lo cual se espera una acción concreta del destinatario en caso de que no quiera defraudar al locutor. Como vimos, este tipo de estrategia se utiliza sobre todo en las despedidas.

En definitiva, las comunicaciones de la Red, precisamente por ser transmisoras de críticas y asignaciones de responsabilidades incómodas para el destinatario, contienen fórmulas de cortesía orientadas a mantener la disposición del Gobierno al diálogo y evitar la imposición, sin detrimento de la firmeza y convicción con las que denuncian los hechos.

6. Cortesía por parte del Gobierno

Por parte del Gobierno el uso de la cortesía se orienta a reparar su imagen ante la Red y a defender su libertad de acción respondiendo con fórmulas o expresiones de cortesía positiva. Dicho de otra forma, el Gobierno utiliza

estrategias de cortesía para responder a las expectativas del destinatario a través de expresiones que indican su disposición y trabajo en línea con lo que se solicita, más que con explicaciones y argumentaciones concretas sobre los hechos denunciados. En la siguiente tabla presentamos las estrategias y operaciones discursivas utilizadas por el Gobierno para hacer frente a las denuncias y solicitudes de la Red:

Tabla 7 - Tipo de cortesía y estrategias utilizadas por el Gobierno

Cortesía positiva y/o Actos reforzadores de la imagen (ARI)	
Estrategia	Estrategias y operaciones discursivas
Apelar al terreno común	- Expresar interés *Diligencia ante las solicitudes de la Red *Interés ante la Red
	-Expresar comunión *Buscar acuerdo/evitar el desacuerdo
Manifestar Cooperación	-Expresar Reflexividad (Gobierno desea lo que la Red desea) *Incluirse en la misma actividad *Ofrecer, prometer
Cortesía Encubierta	
Estrategia	Estrategias y operaciones discursivas
Cortesía encubierta	- Implícitos *Por sugerencias *Por asociación

Apelar al terreno común ubica al Gobierno y a la Red en la misma posición o conjunto de valores y objetivos, con lo cual se oculta la confrontación. Esto se realiza, por un lado, a través de la *expresión de diligencia ante las solicitudes de la Red*, lo cual supone la utilización de adverbios de modo: "de manera atenta", "con atención", "cordialmente" y "oportunamente". Partículas que reflejan una disposición positiva hacia la acción que reclama el interlocutor, aunque en la práctica dicha atención no se concreta. Igualmente, se utiliza el complemento de finalidad "para su consideración y fines pertinentes" con el que se acompaña la información sobre el traslado de las peticiones a otras instancias. Sin embargo, se observa que las respuestas, una y otra vez, no responden a los asuntos que se denuncian e, igualmente, las políticas a favor de los derechos humanos de los campesinos no se verifican. A continuación presentamos algunos ejemplos de este tipo de expresiones:

(5)

Expresiones de diligencia del Gobierno ante las solicitudes de la Red
Con relación a sus planteamientos, <u>le informo que han sido remitidos a la Oficina del Alto Comisionado para la Paz...., para su consideración y fines pertinentes.</u> (o

similares)
<u>Por instrucciones del Alto Comisionado para la Paz, ..., en razón de la competencia y de conformidad con el artículo 33 del Código Contencioso Administrativo, se ha dado traslado al, con la solicitud que adelanten las gestiones pertinentes en busca de los fines a que se refiere su comunicación</u>
<u>Le informo que las peticiones que realizan los integrantes de la comunidad de San José de Apartadó a la Defensoría del Pueblo, se han puesto en conocimiento oportunamente ante las entidades competentes, con el fin de que se adopten las medidas tendientes a garantizar los derechos fundamentales de la comunidad de Paz de San José de Apartadó</u>
<u>Por tal motivo, todas las denuncias que se han presentado por las presuntas irregularidades de la fuerza pública han sido puestas en conocimiento de los organismos de control e investigación, con el fin de que se adelanten investigaciones serias y transparentes</u>
<u>El Gobierno Nacional ha señalado que de llegarse a establecer la responsabilidad de agentes estatales, estos serán sancionados con todo rigor.</u>

De 45 respuestas analizadas, 16 incluyen este tipo de proposiciones o similares, con las cuales se expresa que se realizarán las acciones pertinentes. Es fundamental entender que en este tipo de cartas se suele citar el Artículo 33 del Código Contencioso Administrativo como un mecanismo de delegación de competencias. Es decir, como una argucia legal mediante la cual el remitente se declara incompetente (no apto) para responder al asunto en cuestión y, de esta manera, trasladar la comunicación a otras instancias para no responder concretamente.

Por otro lado, también identificamos las *expresiones de interés ante el interlocutor*, las cuales son expresiones que demuestran apertura y gentileza ante el destinatario y atención a lo que éste solicita. Dichas fórmulas dan cuenta de la recepción de las cartas reflejando disposición política. La diferencia entre éstas y las anteriores, *expresión de diligencia ante las solicitudes*, es que las expresiones de interés ante el interlocutor, más que manifestar acción o aparentar una respuesta activa ante la solicitud, procuran expresar respeto o dar importancia al interlocutor o a lo que éste manifiesta, como se observa en el siguiente cuadro.

(6)

Expresiones de interés del Gobierno hacia la Red
Por instrucciones del señor Presidente, <u>con toda atención</u> acuso recibo de su carta

de la referencia mediante la cual solicita se adopten las medidas necesarias para asegurar los procesos de neutralidad activa y de los derechos humanos en la Comunidad de Paz de San José de Apartadó.
<u>En atención a su oficio</u> dirigido al señor Presidente de la República, el día 27 de enero de 2004, <u>me dirijo a Usted con el fin de informarle</u> que nuestro Gobierno está tomando todas las medidas que están a su alcance para proteger a la Comunidad de Paz de San José de Apartadó...
<u>Me es grato avisar recibo de su carta</u> del 24 de noviembre en la que expresa sus puntos de vista sobre la situación en la población de San José de Apartadó, así como por el informe de la Misión Internacional adelantada por la Red Italiana de Solidaridad con las Comunidades de Paz Colombianas. <u>He leído ambos documentos con mucho interés</u> y agradezco tanto la información allí contenida, como las opiniones suyas y de la Red italiana de Solidaridad acerca de lo que ocurre en esta apartada región de Colombia...

El Gobierno intenta neutralizar las críticas, denuncias y solicitudes que realiza la Red y, con estas estrategias de cortesía, hace caso omiso de la crítica o solicitudes que le realizan para recolocarse, más bien, en la misma línea de acción de su opositor. Con ello se economiza la confrontación, lo cual le supondría afectar tanto los deseos de reconocimiento de la Red - consideración de sus peticiones-, como ir en contra de su propio interés - quedar bien ante una organización internacional-.

Asimismo, en el conjunto de estrategias de *apelar al terreno común* también encontramos expresiones que *manifiestan comunión* ya sea de ideas, opiniones y actitudes. En este grupo incluimos expresiones que expresan acuerdo y/o disimulan el desacuerdo. Acción que se lleva a cabo a través de los *agradecimientos*. Con éstos, el Gobierno se presenta en deuda con la Red, como si la acción de la Red redundara en su beneficio, tal como se observa a continuación.

(7)

Expresiones que evidencian acuerdo o disimulan el desacuerdo
De otra parte, <u>agradecemos al señor alcalde</u> el interés que muestra por los problemas de nuestro país.
Aprovecho la oportunidad para <u>agradecer su interés</u> en la situación de la Comunidad de Paz de San José de Apartadó y <u>reiterarle que el Gobierno Nacional en cumplimiento de sus deberes constitucionales adelanta esfuerzos con el fin de garantizar la vida e integridad de los miembros de la comunidad.</u>
<u>Nos alegra saber que Colombia cuenta con la atención de la comunidad internacional</u> y que escenarios tan importantes como los que propicia la Alcaldía de Roma, abran sus puertas para la discusión y estudio de los problemas colombianos.
<u>Valoramos el homenaje que rinde la comunidad italiana</u> a nuestros conciudadanos brutalmente asesinados...

En relación con su comunicación de fecha enero 16 de 2006, dirigida al señor Presidente de la República de Colombia, en primer lugar <u>me permito agradecer su preocupación por la situación derivada de la agresión terrorista que enfrenta la nación colombiana...</u>
<u>Colombia agradece el interés de la comunidad internacional en el problema de violencia que ofrecen los grupos terroristas y se siente estimulada en su compromiso de consolidar la paz y la tranquilidad en todo el territorio nacional.</u>
Como lo ha reiterado varias veces esta Embajada, <u>es un honor para el Gobierno colombiano contar con el apoyo de la comunidad internacional</u> para solucionar los problemas que aquejan a los colombianos.
<u>Agradezco nuevamente</u> el esfuerzo que la Alcaldía de Narni, la Red de Solidaridad Italiana y otros organismos de la sociedad civil adelantan para apoyar los esfuerzos de paz que se realizan...

Observamos pues que el Gobierno tiende a alejarse de cualquier responsabilidad que se le pueda atribuir frente a los hechos e, incluso, dar la impresión de cercanía con la Comunidad de Paz. Éste, al expresar aprecio por lo que manifiesta la Red, crea el efecto de aprobar su intromisión. Así, se alinea en el mismo campo ético del interlocutor para demostrar complicidad.

Las expresiones en las que se incluye el Gobierno y la Red en la misma actividad son afirmaciones que dejan, aparentemente, sin argumentos a la Red porque no niegan ni confirman los hechos que ésta denuncia. Como vemos en los ejemplos, el Gobierno expresa, de manera general, que su línea de trabajo es precisamente la misma que solicita la Red en sus comunicaciones. Por el contrario, si los representantes estatales rechazasen las acusaciones tendrían que comprobar y evidenciar que la Red no dice la verdad y esto los obligaría a explicar, dar excusas o justificar los hechos que se denuncian; ejercicio que no realizan, tampoco, en ninguna de sus respuestas. A continuación vemos algunas expresiones que manifiestan cooperación.

(8)

Expresiones de cooperación del Gobierno hacia la Red
Me permito manifestarle que <u>el programa de Gobierno del Primer Mandatario está orientado a lograr que en Colombia no vuelvan a ocurrir hechos como los que menciona en su carta...</u>
<u>... es de anotar que entre la comunidad, sus asesores, representantes y el Estado colombiano existe un escenario de interlocución -el cual es liderado por la Vicepresidencia de la República, Programa Presidencial para los Derechos Humanos y el DIH- en este espacio se han concertado diversas acciones en desarrollo de las Medidas Provisionales decretadas por la Corte Interamericano de Derechos Humanos.</u>
<u>... reiterarle que el Gobierno Nacional en cumplimiento de sus deberes constitucionales adelanta esfuerzos con el fin de garantizar la vida e integridad de</u>

los miembros de la comunidad.

Otro mecanismo de cortesía muy utilizado por el Gobierno son las *promesas* en las que aseguran que darán cauce a las reclamaciones, que informarán sobre el estado de las investigaciones una vez se hayan realizado o que trabajarán en función de los derechos humanos. Dichas expresiones son actos lingüísticos orientados a satisfacer las demandas del interlocutor solo como acción locutiva, sin tener efectos perlocutivos en la realidad.

Para finalizar, el Gobierno utiliza la *cortesía encubierta*⁸ como único medio para expresar su rechazo ante el interlocutor, para lo cual utiliza el implícito y la ironía. Ésta se realiza a través de los actos indirectos que suscitan más de una intención válida en su interpretación, a fin de que el enunciador no pueda ser comprometido con un mensaje o propósito específico.

7. A modo de conclusión

Podemos afirmar que las estrategias de cortesía entre la Red y el Gobierno son inversamente proporcionales. Mientras que la Red denuncia valiéndose de estrategias compensatorias en el marco de la cortesía negativa sin reducir la convicción de los hechos; el Gobierno, por el contrario, pone en acción la cortesía positiva, no solo en función de su interlocutor, sino como mecanismo de reparación de su imagen ante éste. Los remitentes estatales, a través de estrategias de cortesía positiva, se alinean discursivamente con la Red, con lo cual, no niegan ni rechazan explícitamente los hechos de las denuncias, pero tampoco transmiten abiertamente sus intenciones. En sus respuestas, se abstienen de realizar AAI, y las pocas veces que lo hacen, utilizan la cortesía encubierta o los actos indirectos.

En la correspondencia en estudio, la cortesía lingüística cumple un papel fundamental para compensar el antagonismo ideológico. Es decir, las formas y/o fórmulas de cortesía, además de colaborar con el mantenimiento en el límite agónico de la interacción, -por su función reparadora y protectora de la imagen- se orientan a convencer al interlocutor de que se actúa en la línea del deber ser.

Notas

¹ Adaptación del quinto capítulo de la tesis doctoral "Prácticas y discurso de los derechos humanos en Colombia. Análisis de la correspondencia entre la Red Italiana de Solidaridad

y el Gobierno colombiano del 2002 al 2006" dirigida por el profesor Teun van Dijk y la investigadora Isabella Paoletti.

² En la tesis en cuestión se realiza el análisis de la correspondencia en dos perspectivas: la pragmática y la socio-semántica. En cuanto a la perspectiva pragmática, se aborda el estudio de la cortesía y el posicionamiento y desde la perspectiva socio-semántica, se analizan la representación de los actores sociales y los macro significados.

³ La interacción consiste en el envío de acciones urgentes o denuncias de violaciones a los derechos humanos de las personas que integran la Comunidad de Paz de San José de Apartadó en Colombia por parte de la Red Italiana de Solidaridad al Gobierno colombiano y las respuestas suministradas por éste.

⁴ Sobre el contexto socio político y el contexto de la situación comunicativa ver en la tesis los capítulos 1 y 3, respectivamente. Tras la lectura de dichos capítulos se entenderá el contexto del intercambio, tanto en lo que atañe a los hechos que motivan la interacción como a los roles relativos de las instituciones que interactúan y sus características.

⁵ La fórmula se mantiene, pero cambia el sujeto según el destinatario respetado Señor Presidente, Respetado Señor Vicepresidente, etc.

⁶ Su utilización como operador de cortesía no limita su amplio rango en perspectiva pragmática. Es decir, los modalizadores son partículas que trascienden la función de la cortesía, sin embargo en nuestros datos hemos encontrado con alta frecuencia su uso como atenuador y regulador de los AAI.

⁷ Tales afirmaciones podrían obtener el efecto esperado en el destinatario si no fuera porque después de dicha afirmación continuaron sucediendo hechos similares o peores.

⁸ Si alguien necesita o desea realizar un AAI, pero no quiere responsabilizarse del mismo o no quiere hacerlo de manera evidente o directa, los actos indirectos son una excelente salida para tal situación puesto que permite un amplio margen de interpretación (Brown y Levinson, 1987).

Referencias

- Bolívar, A. (2005).** Descortesía y confrontación política. Un análisis crítico. In D. Bravo (Ed.), *Estudios de la (des)cortesía en español. Categorías conceptuales y aplicaciones a corpora orales y escritos* (pp. 273–297). Buenos Aires: Dunken.
- Bravo, D. (2003a).** Actividades de cortesía, imagen social y contextos socioculturales: una introducción. In *Actas del Primer Coloquio Edice. La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: Identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes*. (pp. 96–108). Stockholm: University of Stockholm.

-
- Bravo, D. (Ed.). (2003b).** La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes. In *Actas del Primer Coloquio Edice*. Stockholm: University of Stockholm.
- Bravo, D. (2004).** Panorámica breve acerca del marco teórico y metodológico. In D. Bravo & A. Briz (Eds.), *Pragmática sociocultural: Estudios sobre el discurso de cortesía en Español* (pp. 5–11). Barcelona: Ariel.
- Bravo, D., & Briz, A. (Eds.). (2004).** *Pragmática sociocultural: Estudios sobre el discurso de cortesía en Español*. Barcelona: Ariel.
- Briz, A. (2004).** Cortesía verbal codificada y cortesía verbal interpretada en la conversación. In D. Bravo & A. Briz (Eds.), *Pragmática Socio cultural: estudios sobre el discurso de cortesía en Español* (pp. 67–93). Barcelona: Ariel.
- Briz, A. (2012).** La (no) atenuación y la (des) cortesía, lo lingüístico y lo social: ¿son pareja?. In *Miradas multidisciplinares a los fenómenos de cortesía y descortesía en el mundo hispano* (pp. 33–75). Barranquilla, Estocolmo: Universidad del Atlántico, Universidad de Estocolmo.
- Brown, P., & Levinson, S. (1987).** *Politeness. Some universals in language usage* (1992nd ed.). Cambridge: University Press.
- Calsamiglia, H., & Tusón, A. (2007).** *Las cosas del decir, Manual del discurso*. Barcelona: Ariel.
- Charaudeau, P. (2012).** Problemas teóricos y metodológicos en los estudios de la oralidad aplicados a la cortesía: Aspectos lingüísticos, pragmáticos y discursivos. In J. Escamilla Morales & G. Henry Vega (Eds.), *Miradas multidisciplinares a los fenómenos de cortesía y descortesía en el mundo hispánico* (pp. 13– 32). Barranquilla: Universidad del Atlántico-Programa EDICE.
- Chilton, P. (1990).** Politeness, Politics and Diplomacy. *Discourse & Society*, 1(2), 201–224.
- Clark, R., & Ivanic, R. (1997).** *The politics of writing*. New York: Routledge.
- Escandell, M. V. (1996).** *Introducción a la pragmática*. Barcelona: Ariel.
- Fairclough, N. (1989).** *Language and Power*. London: Longman.
- Fernandes Rodrigues, D. (2002).** *Cortesía lingüística. Uma competência discursivo-textual (Formas verbais corteses e descorteses em Português)*. Universidade Nova de Lisboa.
- Glover, K. (1999).** Indexing Power-Distance in Work-related Negotiation. In R. Geluyens & K. Pelsmaekers (Eds.), *Discourse in Professional Contexts* (pp. 109–125). München; Newcastle: Lincom Europa.
- Goffman, E. (1959).** *La presentación de la persona en la vida cotidiana* (6^a ed.). Buenos Aires: Amorrortu.
- Goffman, E. (1967).** *Ritual de la interacción. Ensayos sobre el comportamiento cara a cara*. Buenos Aires: Tiempo Contemporáneo.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (2004).** ¿Es Universal la Cortesía? In *Pragmática Socio cultural: estudios sobre el discurso de cortesía en Español* (pp. 39–53). Barcelona: Ariel.

- Kulka, S. B. (2000).** Pragmática del discurso. In T. Van Dijk (Ed.), *El discurso como interacción social: estudios del discurso, introducción multidisciplinaria* (pp. 67–100). Barcelona: Gedisa.
- Landone, E. (2009).** *Los marcadores del discurso y cortesía verbal en español*. Berna: Peter Lang.
- Le Pair, R. (1999).** Communication Strategies: Politeness in Spanish requests. In R. Geluyens & K. Pelsmaekers (Eds.), *Discourse in Professional Contexts* (pp. 143–165). München/Newcastle: Lincom Europa.
- Nickerson, C. (1999).** The use of Politeness Strategies in Business letters written by Native Speakers of English. In R. Geluyens & K. Pelsmaekers (Eds.), *Discourse in Professional Contexts* (pp. 127–142). München/ Newcastle: Lincom Europa.
- Placencia, M. E., & Bravo, D. (2002).** *Actos de habla y cortesía en Español* (München). Lincom Europa.
- Renkema, J. (1999).** *Introducción a los estudios sobre el discurso*. Barcelona: Gedisa.
- Seara Roboredo, I. (2008).** A Palabra Nómada. Contributos para o estudio do género Epistolar. In *Estudios Lingüísticos/Linguistic Studies* (pp. 121–144). Lisboa: CLUNL/Colibri.
- Van Dijk, T. A. (2003).** La multidisciplinarietà del análisis crítico del discurso: un alegato en favor de la diversidad. In R. Wodak & M. Meyer (Eds.), *Métodos de análisis crítico del discurso* (pp. 143–177). Barcelona: Gedisa.
- Wierzbicka, A. (1985).** Different cultures, different languages, different speech acts. *Journal of Pragmatics*, (9), 145–178.

Nota Biográfica



Natalia Biffi acaba de finalizar su tesis doctoral en Comunicación Lingüística y Mediación Multilingüe de la Universidad Pompeu Fabra (Barcelona). Graduada en Cooperación Internacional para el Desarrollo y la Paz por la Universidad de Perugia (Italia). Licenciada en Comunicación Social- Periodismo por la Universidad Pontificia Bolivariana (Colombia). Investigadora del Observatorio de los Derechos Humanos de la Red Italiana de Solidaridad con las Comunidades de Paz de Colombia. Ha trabajado como coordinadora y técnica de proyectos sociales en diferentes organizaciones de Colombia, Italia y España. Ha sido docente de la Facultad de Comunicación Social de la Universidad Pontificia Bolivariana (Colombia). Sus líneas de investigación incluyen: Análisis Crítico del Discurso, construcción social de la realidad, discurso y derechos humanos, resistencia civil, decolonialidad y etnografía de Estado.
E-mail: nabiffi@hotmail.com