

UN ASPECTO PRAGMÁTICO DEL LENGUAJE ADMINISTRATIVO: LA CORTESÍA

HERACLIA CASTELLÓN ALCALÁ

RESUMEN: Entre los elementos de carácter extralingüístico que mayor repercusión tienen en los textos se encuentra la cortesía, estrategia comunicativa que ha sido abordada especialmente por los estudios pragmáticos (Haverkate, Escandell, etc). Por otra parte, a los textos administrativos se les ha venido atribuyendo desde siempre una marcada tendencia al empleo de fórmulas corteses, hasta llegar en ocasiones al exceso, como en los casos de eufemismos y tratamientos honoríficos.

Pero junto al mantenimiento de los citados anacronismos interlocutivos, se observan también en los textos administrativos otras estrategias corteses a las que recurre el emisor, instilado en las instrucciones del poder, para presentar el mensaje normativo atenuando su carácter constrictivo. Se observan tales estrategias corteses de mitigación, por ejemplo, cuando el emisor atenúa a través de diversos procedimientos el carácter imperativo del mensaje, construido dentro de la serie de los actos directivos. Así, la norma que se formula viene precedida de un elemento textual que expresa la justificación del contenido prescriptivo, haciendo aparecer el mensaje imperativo como conveniente y lógico por sí mismo, como si no

RÉSUMÉ: La courtoisie se trouve parmi les éléments de nature extra-linguistique les plus importants des textes; c'est une stratégie communicative que surtout les auteurs pragmatiques (Haverkate, Escandell, etc) ont étudié. D'autre côté, on a toujours reconnu l'extrême tendance des textes administratifs à employer des tournures courtoises, même d'une façon excessive, comme les euphémismes et les titres honorifiques.

Compte tenue de la survivance de ces anacronismes du discours, on peut aussi signaler dans les textes administratifs d'autres stratégies courtoises déployées par le locuteur, placé dans les institutions du pouvoir, qui présente le message des normes en diminuant leur rigueur. Cela se produit quand le rédacteur réduit le caractère impératif du message, qui appartient à la catégorie des actes directifs. La norme donc est précédée d'un élément textual qui justifie le contenu prescriptif, en montrant que le message normatif est en soi même quelque chose de logique, de convenable, comme s'il ne correspondait pas à la décision de son rédacteur, mais au contraire il est justifié par sa propre valeur. C'est dans ce but qu'on emploie les stratégies de réduction pour faire

fuese atribuible a la decisión de su emisor, sino que se justifica por su propia validez. Se emplean así estrategias atenuadoras para adecuar el rigor imperativo a lo que la cortesía con el interlocutor requiere.

No hay que olvidar que los escritos administrativos se han asociado al empleo de fórmulas corteses, sobre todo determinados modelos textuales, como el *saluda*. Igualmente las soluciones eufemísticas son un intento de evitar el rechazo ante el mensaje por la mención de realidades que la autoridad administrativa interpreta como conflictivas.

Es claro, por otro lado que la tradición de preceptiva establecida del género administrativo (Catherine, Georgin,...) y los especialistas actuales (Calvo Ramos, González Navarro, Duarte) han recomendado que en su redacción deben darse muestras de consideración cortés y de "urbanidad" para con los administrados, ya que los órganos de poder no deben manifestarse despóticamente.

1. INTRODUCCIÓN

Este trabajo se centra en los textos administrativos que funcionan en los intercambios comunicativos en que participan como emisor, los centros y responsables administrativos, y como receptor, los ciudadanos, o bien, en algunas ocasiones, la propia Administración entre sus distintos órganos. La índole del emisor, su estatuto privilegiado como poder institucional, entraña necesariamente unas peculiares técnicas comunicativas que se revelan en los mensajes, al igual que la relación comunicativa de carácter "oficial" que establece con el receptor.

Ante esta evidencia, es conveniente recurrir a la perspectiva de estudio que ofrece la pragmática, por atender a la relevancia comunicativa de los elementos ligados a la realidad extralingüística. Es la dimensión pragmática la que explica las múltiples trazas de la realidad comunicativa incorporadas a los textos, que actúan sobre los propios textos y contribuyen a darles su sentido propio. Aunque son muy numerosos los fenómenos que se pudieran señalar desde la dimensión pragmática, este trabajo se ocupa fundamentalmente de un aspecto muy destacable

que la norma respete la courtoisie vers l'interlocuteur.

Il ne faut pas oublier que les documents administratifs ont été toujours liés à l'emploi des tournures courtoises, surtout certains modèles de textes, comme le *saluda*. Également l'apparition des euphémismes est un essai de faire disparaître du message tout cela qui peut être pas très bien accepté, par la mention de réalités considérées désagréables pour l'autorité administrative.

C'est évident que la tradition du genre administratif (Catherine, Georgin ...) et les spécialistes actuels (Calvo Ramos, González Navarro, Duarte) recommandent que la rédaction doit partir de la considération courtoise vers les citoyens administrés, car les institutions du pouvoir ne doivent pas s'exprimer avec une autorité absolue.

en los textos administrativos, la cortesía. El interés que tal fenómeno merece para los investigadores de la pragmalingüística se comprueba en el amplio tratamiento de que goza en sus obras, reflejado en los muchos estudios (Levinson, Haverkate, Escandell...) en que se aborda. En ellos, y en sus observaciones, se apoya este trabajo.

La cortesía siempre ha sido reconocida como una de las marcas propias del lenguaje administrativo, en tanto que la Administración ha de mostrar un talante correcto y respetuoso en su trato con el administrado. Por otro lado, uno de los autores que más se han dedicado al estudio pragmático de la cortesía, Haverkate, señalaba que fue precisamente en los ambientes del poder oficial donde se empezó a hablar de la "cortesía": "*Tal como sugiere la etimología del término, el origen de la cortesía hay que buscarlo en la vida de la corte. Por lo que a las culturas occidentales se refiere, es relevante el hecho de que a fines de la Edad Media los cortesanos empezaban a distinguirse del pueblo común creando un sistema de modales que sirvió de pauta oficial distintiva*" (Haverkate 1994: 11).

Hay ciertas fórmulas cortesés, típicamente administrativas (los tratamientos: *Excelentísimo Señor... Ilustrísimo Señor...*), que llegan a ser, sin embargo, excesivas para algunos. Pero en general, casi todos los tratadistas del lenguaje administrativo se refieren a la cortesía como una característica recomendable del lenguaje administrativo. Así, un jurista de derecho administrativo considera que "*el documento administrativo debe caracterizarse [...] por la cortesía de su estilo. Una Administración que busca la colaboración de los administrados [...] no puede incurrir en la inconsecuencia de emplear un tono desabrido, poco amable y, en definitiva, descortés cuando se dirige al particular. El poder no tiene por qué ejercerse despóticamente. Tampoco sarcásticamente. El prestigio del poder radica no sólo en su adecuación a la legalidad establecida –dando por buena la justicia de ésta–, sino también en la forma en que esa legalidad se aplica*" (González Navarro 1988: 598).

La cortesía es una muestra, en suma, del proceso interlocutivo y de las estrategias textuales por medio de los cuales se construye el intercambio comunicativo entre el emisor administrativo y el receptor administrado.

2. LA CORTESÍA EN LOS ACTOS DIRECTIVOS

Escandell ha señalado que para la elección de la forma y la estructura del enunciado por parte del emisor, el factor más determinante es, probablemente, la

identidad social del destinatario (Escandell 1995: 31). El emisor ha de aquilatar bien las posibilidades que la lengua le brinda en función del destinatario del mensaje.

No es de extrañar, por tanto, que los autores de pragmática hayan estudiado la cortesía como una estrategia discursiva de trascendencia textual, entendida, en palabras de Escandell, "*como fruto de la necesidad humana de mantener el equilibrio en las relaciones interpersonales y su manifestación externa sería el conjunto de 'maniobras lingüísticas' de las que puede valerse un hablante para evitar o reducir el conflicto con su interlocutor*" (Escandell 1995: 33).

En principio, pudiera parecer que la cortesía para con el receptor es poco operativa en los textos administrativos cuando la comunicación carece de formas de relación interpersonal, porque reviste la anónima voz de una institución administrativa que elabora un mensaje para unos administrados genéricos; el texto tiene un carácter normativo que el emisor, desde su instancia oficial, no aminora convencionalmente, y la fuerza constrictiva del texto no deja lugar a dudas. En esos casos, si es un texto normativo genérico, el mensaje se convierte en un acto de mandato, sin graduación de su carácter prescriptivo. De acuerdo con la escala de Haverkate de actos de mandato o petición que Escandell (1995: 51) reproduce, se situarían en el extremo opuesto al de los actos indirectos convencionales, mucho más corteses. Por el contrario, se construyen como actos de habla directos con especificación completa del acto exhortado:

Artículo 1. Delimitación de la zona de veda.

Queda prohibida la pesca de arrastre de fondo en la zona del litoral de Asturias hasta la línea delimitada por los siguientes puntos:[...].

En la zona definida en el artículo 1, hasta las 2,5 millas se prohíben de forma permanente, además del arrastre de fondo, los artes de rascó y volanta.

DISPONEMOS

Artículo 1. La situación de huelga que, en su caso, podrá afectar a todos los trabajadores del Ayuntamiento de Ayamonte [...] con carácter de indefinida, deberá ir acompañada del mantenimiento de los servicios mínimos, que figuran en el Anexo de la presente Orden.

Artículo 2. Los paros y alteraciones en el trabajo por parte del personal necesario para el mantenimiento de los servicios esenciales mínimos determinados serán considerados ilegales.

Responden a lo que se entiende por actos directivos según la definición, entre otras, dada por Moreno Cabrera: "*El punto interlocutor consiste en que el hablante quiere que el interlocutor haga algo. Por tanto, la dirección de ajuste [...] va del mundo a*

las palabras: el hablante quiere que el mundo sea de un modo determinado respecto de lo que depende del interlocutor" (Moreno Cabrera 1994: 358).

Este mismo enfoque ilocutivo, sin embargo, puede perder mucho de su rigor imperativo cuando los responsables de la Administración que emiten el mensaje normativo desean presentarlo como algo cuya necesidad es inherente a la realidad misma y no a sus decisiones concretas, como algo cuya conveniencia y necesidad lo imponen por sí mismo. Es entonces cuando hacen su aparición estos procedimientos atenuadores de la cortesía.

Tales textos, que se constituyen como actos directivos, "*en algunos casos pueden amenazar el equilibrio en la relación social*" dado que presentan, siguiendo a Escandell "*acciones que pueden entrar en conflicto con la cortesía*" (Escandell 1993: 171). Para obviar esta rigidez en la orientación del mensaje, cuando "*la intención del emisor esté dentro de las calificadas como inherentemente descorteses*", el texto recurre por el contrario a fórmulas expresivas que son manifestaciones corteses para mantener el equilibrio social entre los interlocutores, con "*estrategias dirigidas a reducir o evitar las tensiones en la interacción social*" (op. cit., 173).

También los textos administrativos se construyen teniendo en cuenta lo que en los estudios pragmáticos se denomina *face*, cara, concepto elaborado por Brown y Levinson, y que se entiende como "*la imagen pública que cada individuo tiene y reclama para sí [...]. La relación social puede representar una amenaza para la "face" de cada individuo*" (Escandell 1995: 35). Y, como las relaciones entre los interlocutores que se establecen a través de estos textos administrativos no son completamente ajenas a las pautas de los tipos de relaciones sociales que se verbalizan, se someten a las mismas influencias, señaladamente a la de la cortesía, para "*hacer que su enunciado sea recibido favorablemente por el destinatario; y además, debe observar las normas discursivas prescritas por la sociedad*" (op.cit., 54). La Administración de un estado democrático es respetuosa con los derechos de los ciudadanos, a los que debe por igual el mismo trato y consideración, sin arbitrariedades ni imposiciones injustas. Luciana Calvo Ramos, especialista indiscutible en lenguaje administrativo, destaca esta paradigmática línea de procedimiento democrático de las instituciones administrativas, que están obligadas a manifestarse con corrección en su relación con aquellos a los que administran: "*La corrección de estilo debería estar ligada al ejercicio de la autoridad, puesto que la educación y la cortesía no excluyen*

la firmeza. [...] Por otra parte, la forma en que las cosas se dicen ayuda a menudo a hacerlas aceptar mejor, aunque puedan ser ingratas para los administrados o funcionarios" (Calvo Ramos 1980: 242-243).

Robert Catherine, tratadista clásico del lenguaje administrativo, ponderaba la cortesía como requisito de los textos administrativos. Catherine postula entre las virtudes o valores del "buen estilo administrativo" justamente *la cortesía*, que "en todos los casos, debe marcar el estilo de la Administración" y reclamaba que los administradores del Estado manifiesten consideración hacia los administrados: "Los administrados deben ser considerados por el poder público como seres adultos, que gozan de todos los derechos de la ciudadanía, participan en las cargas del Estado y que, a fin de cuentas, están capacitados para exigir una particular urbanidad, que traduzca un cierto «sentido de lo humano» por parte de quienes están por definición al servicio de la comunidad" (Catherine 1968: 22). Para Duarte, uno de los mayores expertos en la actualidad, algunos de los rasgos del lenguaje administrativo son "en atención a la relación oficial en que se emplea, formalidad, impersonalidad y un cierto grado de frialdad (es decir un tono de neutralidad y de respeto, de corrección o civilidad en suma, que no da pie ni a una familiaridad impropia ni al uso de fórmulas halagadoras o humillantes)" (Duarte i Montserrat 1987: 2).

A esa intención responden las muestras de cortesía en los textos administrativos normativos o dispositivos, los que fijan unas directrices de actuación. El responsable de las reglas que el texto contiene, que es a la vez el emisor / enunciador, anuncia las decisiones adoptadas calificando en sí misma esta toma de decisión, que, antes de ser formulada en su contenido específico, es presentada y ponderada a los destinatarios. Se asume que la orientación normativa propia del texto es una decisión en sí misma necesaria, que quien tiene capacidad para disponer ha actuado en una línea de raciocinio, reflexivamente, en aras del bien colectivo. Por eso, antes de la parte imperativa del mensaje, se ofrece su justificación, con lo cual se pretende hacerlo ver como ineludible o conveniente en su obligatoriedad. El emisor, con autoridad sobre los destinatarios, no quiere esgrimir un poder absoluto y dominante; más bien elige el papel de quien rige con mesura y tino. Con este valor de autojustificación tenemos fórmulas varias:

La excepcionalidad de la situación exige extremar las medidas de conservación [...]. Por tanto, es necesario interrumpir el periodo hábil de caza de las aves acuáticas en Andalucía [...] No obstante es preciso, para prevenir posibles daños a los cultivos agrícolas, arbitrar un procedimiento excepcional que

permita resolver este problema. [...] En su virtud esta Consejería de Medio Ambiente [...] ha tenido a bien disponer ...

Teniendo en cuenta lo dispuesto en [...] resulta conveniente aplicar la regulación contenida en el mismo a todos los trabajadores perceptores del subsidio por desempleo ...

Otras circunstancias, recogidas en [...], son el bajo nivel de renta e índice de desempleo de la población, por lo que se hace aconsejable la intervención de la Administración Autónoma en estos Municipios, con objeto de aportar las ayudas financieras y técnicas.

Cuando el enunciador solapa el pronunciamiento personal bajo construcciones genéricas como es necesario, es preciso, resulta conveniente, se hace aconsejable, lo que está haciendo, tal como expone Escandell, es “*optar por una «estrategia encubierta»*». Con ella, el emisor pretende, en cierto modo, enmascarar o disimular su verdadera intención. El emisor quiere evitar que le sea atribuida la responsabilidad de haber realizado un acto amenazador.[...] De este modo, el emisor se reserva la posibilidad de no comprometerse con la interpretación más amenazadora del enunciado” (Escandell 1993: 180). Consigue así desvincular el contenido imperativo de posiciones más subjetivas en las que se hacen valer las prerrogativas de un poder categórico; las medidas y directrices adoptadas parecen imponerse por su validez intrínseca, no como producto de una decisión personal. Estas fórmulas atenuadoras de la autoridad administrativa suelen aparecer en el apartado de la justificación de los textos administrativos, pieza textual imprescindible desde el punto de vista de su validez y legitimidad. Es el bloque donde se aportan las razones que dan sentido al contenido normativo ulterior del texto. Según los preceptistas, “*la cortesía de la expresión es también para la Administración el arte de presentar unas decisiones que no son siempre conformes al interés personal de aquellos a quienes afectan*” (Catherine 1968: 22-23).

La propia autoría de la orden formulada se encubre en estos casos, como indica Mulder, por medio de la “*desfocalización o impersonalización, estrategia que sirve para suprimir la identidad del hablante y del oyente, con el objetivo de comunicar al oyente su renuencia a influir sobre él. La desfocalización se manifiesta por el uso de medios lingüísticos que expresan una referencia no específica*” (Mulder 1991: 76). Abunda en esta interpretación Escandell: “*El uso de un verbo impersonal desliga al emisor de la petición, que se hace no por deseo propio, sino como expresión de una necesidad superior*”, como una estrategia orientada a “*distanciarse de la responsabilidad de haber efectuado la petición*” (Escandell 1993: 180). La utilización de formas impersonales opera como forma de mitigación cortés, porque tiende a desdibujar la referencia explí-

cita a los interlocutores. No son precisamente escasas las construcciones impersonales -y pasivas reflejas- en los textos administrativos: *se concede la prestación, se dicta la siguiente resolución, se declara cerrada la lista*. Son mecanismos para "minimizar la descortesía de las ilocuciones descorteses" (op.cit., 171); como el contenido del texto es de obligado cumplimiento para unos determinados destinatarios, su emisor se propone darlo a conocer debilitando su rigor para que se adecue a lo que la cortesía propone. Es claro que, en tanto que acto de habla exhortativo, representa una amenaza para la "imagen negativa del oyente". El emisor, ante un mensaje de carácter exhortativo, puede entonces aminorar su dureza, valiéndose de la cortesía negativa, que "se basa, por tanto, en evitar" (Mulder 1991: 71). Aparecen las peticiones, ruegos o invitaciones tras los cuales en realidad se esconden órdenes o recomendaciones orientadas muy unidireccionalmente:

INVITACIÓN AL PAGO DE CUOTAS DEBIDAS

Por el presente se le invita a Vd. para que, en el plazo improrrogable de 30 días naturales justifique tener ingresadas las cuotas debidas en la sección [...] Si atendiendo la invitación ingresase las cuotas dentro del plazo señalado en el párrafo anterior, se le considerará al corriente en las mismas, a efectos de la prestación solicitada.

Se sitúan con certeza ejemplos como los anteriores entre las que Escandell cita como "acciones que entran en conflicto con la cortesía, esto es, que implican algún tipo de coste para el destinatario; si quiere mantenerse o mejorarse la relación con el interlocutor, es necesario compensar la "descortesía" intrínseca de estas acciones por medio de otras fórmulas de cortesía relativa que la mitiguen. En caso contrario, la relación corre el peligro de deteriorarse y aumentar la distancia entre los hablantes"(Escandell 1993: 170-171).

3. OTRAS MANIFESTACIONES CORTESES

Además de en los actos directivos que se cumplen en los textos normativos, la cortesía tiene otras apariciones administrativas, como la tendencia a los eufemismos, los tratamientos o algunos tipos particulares de textos administrativos, como el llamado *Saluda*. El eufemismo se produce, al igual que en la lengua común, como un procedimiento léxico de sustitución de términos que se quieren evitar, por resultar desagradables o malsonantes. Para ello se recurre a circunloquios, modificaciones y expresiones sustitutorias. A este respecto, Calvo Ramos

apunta que por ello, de modo tópico, *"así se denominaron 'reajustes' o 'revisiones' a las alzas de precios, 'económicamente débiles' a los pobres, 'comarcas de economía deprimida' a las regiones improductivas por abandono, etc."* Para ella, *"se diría que la Administración siente 'miedo' o 'pavor' al efecto que el nombre real de estos procesos pueda producir en los administrados"* (op.cit., 87). Incluye también Calvo Ramos como causas del eufemismo administrativo *"el desprestigio social en que ha caído la mención, a veces, de términos nobles, como podría ser el caso de la 'pobreza', de la 'ancianidad'"*, o *"la necesidad de atenuar evocaciones consideradas socialmente como penosas"* (op.cit., 88). Ya en trabajos anteriores sobre el lenguaje administrativo se subrayaba esta tendencia administrativa al eufemismo, como destacaba Georgin: *"La administración cultiva el prudente eufemismo que viste con palabras amables las noticias poco agradables"* (Georgin 1979: 246).

Para los responsables administrativos, es preferible referirse a *la "mejora de viviendas en municipios de actuación preferente"* o a *"personas en situación de precariedad, con riesgo de exclusión social o económica"* que a otras denominaciones menos encubridoras de una realidad social poco grata; o lo mismo *"ausencia de precipitaciones"* en lugar de *"sequía"*, en su deseo de camuflar por medios lingüísticos una situación que se pudiera considerar más o menos conflictiva. Se evita la mención más negativa, intentando aminorar el rechazo o la predisposición contraria al mensaje. Atenuaciones eufemísticas hay en los ejemplos:

El denunciante manifiesta que circulaba [...] siendo adelantado por el vehículo [...], el cual le rozó levemente con el espejo retrovisor derecho, lo que provocó un intercambio de palabras entre ambos. Denuncia formulada [...] por el hecho de no someterse a las pruebas reglamentariamente establecidas para comprobación del grado de intoxicación por alcohol. [...] El recurrente fue [...] invitado reiteradamente a efectuar la prueba de impregnación alcohólica en la sangre.

En ejemplos como éstos encuentra el académico Gregorio Salvador lo que para él constituye la tendencia lingüísticamente más dañina de las que caracterizan el lenguaje de la administración pública: *"Es algo más que una perfrasis, [...] y se convierte en el circunloquio llevado hasta el absurdo"* (Salvador 1990: 124). Se extiende Salvador en jocosas críticas a esta tendencia: *"El caso es que ya tenemos a nuestros tradicionales 'peritos', que habían especializado para su profesión un cultismo con cuatro siglos de antigüedad, [...] convertidos en 'ingenieros técnicos', ambiguo sintagma que a nadie, lingüísticamente hablando, puede convencer [...]. El último intento conocido es el de dejarnos sin 'carteros', transformados ya sistemáticamente, en la prosa del 'Boletín' e*

incluso en la sindical, en 'auxiliares técnicos de clasificación y reparto'. Imaginen qué puede ser el conocido título de una famosa película convertido en 'El auxiliar técnico de clasificación y reparto siempre llama dos veces'" (Salvador 1990:125).

Los tratamientos serían igualmente otras de las fórmulas cortesés bien habituales en los textos administrativos. Son procedimientos que marcan en la relación comunicativa un tipo de relación de respeto y extremadamente formal¹, oficial, provocada por el grado de máximo alejamiento entre los interlocutores. Duarte ha fijado el momento de su aparición histórica en la lengua: "*A finales de la Edad Media y como consecuencia de la penetración de un humanismo que en lo lingüístico tendía a ser latinizante, se incorpora una serie de tratamientos tomados del latín, como 'ilustrísimo', 'excelentísimo', 'magnífico', etc. Esto, que pudiera haber sido una moda pasajera, [...] se ha mantenido hasta hoy y supone una relativa contradicción con el principio de servicio que ha de regir toda relación administrativa. De hecho los mencionados tratamientos constituyen una forma de distanciamiento de los cargos públicos con relación a los ciudadanos [...]. En cualquier caso el reconocimiento social de un cargo ya viene dado por las funciones y el prestigio de ese cargo sin que parezca necesario recurrir a más adornos*" (Duarte 1987:14)².

Es innegable que los textos administrativos se han ido aligerando con el tiempo del lastre de largos tratamientos formularios que lo recargan pesadamente. Hay una disposición oficial bien conocida, denominada "Orden de San Fermín" por su fecha de publicación –7 de julio de 1986, BOE 22 de julio–, que ha supuesto una importante contribución para despojar de estas expresiones protocolarias los textos. Parte esta orden en el apartado de justificación del reconocimiento autocrítico al referirse al "*mantenimiento de formulismos sin significado alguno*". En la parte normativa determina: "*No se consignarán en las comunicaciones administrativas, o en los modelos de documentos que hayan de dirigirse a la Administración, fórmulas de salutación o despedida, ni expresiones o giros que no sean esenciales para la exposición del contenido del documento*". Y en lo relativo a los tratamientos, exclusivamente a "los

1 La definición de tratamiento del DRAE en la segunda acepción es: "*Título de cortesía que se da o con que se habla a una persona: como «merced», «señoría», «excelencia», etc.*".

2 El comentario que a esto añade Duarte es significativo: "*No deja de ser chocante que, por poner un ejemplo, el Presidente de la República Francesa reciba el tratamiento de Señor y un Rector de Universidad reciba en este lado de los Pirineos el tratamiento de Magnífico y Excelentísimo*" (Duarte i Montserrat 1987: 13).

órganos superiores de la Administración”, la expresión del tratamiento que corresponde *“se realizará al pie del escrito, omitiéndose en el encabezamiento del mismo”*.

Desde entonces, se percibe que se han ido reduciendo las fórmulas de tratamiento, si bien subsisten en algunos casos como un firme reducto. La posición oficial, normativa, tal como figura en el *Manual de estilo del lenguaje administrativo (MELA)*, es contraria a la inclusión en los textos del tratamiento. Esto es lo que postula: *“Las fórmulas de cortesía son muy usadas en el lenguaje administrativo. Desde el estilo persuasivo hasta el imperativo o el ruego cortés hay toda una gradación fácil de comprobar. La cortesía afectada, junto a la solemnidad huera en la prosa administrativa, son rasgos de estilo propios de una sociedad y unas formas de comportamiento que hace tiempo dejaron de existir en la realidad y que por su carácter arcaizante no casan hoy con las tendencias y modos modernos. Uno de los mundos donde las relaciones entre las personas alcanzan altas cotas de convención, de formalismo y, a veces, casi de ridículo es el de los tratamientos administrativos. Entre las distintas clases de tratamientos honoríficos tradicionales en la Administración Pública, los personales por razón del cargo han quedado totalmente anticuados con respecto a la vida y a la sociedad actuales. [...] Parece adecuado recomendar [...] la supresión de toda clase de tratamientos personales de carácter honorífico, desde Director General para abajo en la escala jerárquica, anteponiendo a la denominación de su empleo o cargo la fórmula normal de Señor [...], lo que refuerza de manera simbólica la idea de que los puestos de trabajo en la Administración Pública no poseen un carácter reverencial, sino que están servidos por hombres y mujeres a los que la colectividad remunera para que presten el mejor servicio posible a los ciudadanos y a los que hay que dar un trato normal de cortesía en consonancia con los modos sociales actuales”* (MELA 1991: 143-144).

Levinson se ocupa de este fenómeno, al hablar de los *honoríficos de hablante y destinatario*: *“Existen, por ejemplo, formas reservadas para ciertos hablantes, en cuyo caso podríamos hablar de hablantes autorizados [...] También existen en muchas lenguas formas reservadas para los receptores autorizados, incluyendo restricciones en la mayor parte de fórmulas de tratamiento”* (Levinson 1989: 82). Este fenómeno de los tratamientos honoríficos ha sido interpretado ya a la luz de la pragmática: *“El empleo honorífico del vocativo, que refleja asimetría social entre los interlocutores, queda condicionado por la norma de que al dirigirse a un interlocutor superior, el hablante inferior manifiesta una forma de comportamiento verbal cortés. Dicha norma corresponde a la siguiente correlación: cuanto más específico sea el carácter de la institución social en la que participan los*

interlocutores, tanto más se le impone al hablante inferior la necesidad de hacer uso de un vocativo honorífico. Así se explica el uso obligatorio del vocativo en la realización de determinados actos de habla rituales o ceremoniosos. [...] Ejemplos de vocativos usados en contextos institucionales estrictamente definidos son 'Su Majestad', 'Su Santidad' y 'Excelentísimo Señor'. Es evidente que la forma petrificada de los vocativos honoríficos proviene del carácter ritual o ceremonioso de los actos de habla que acompañan" (Haverkate 1991:112).

Cuando el tratamiento se aplica al destinatario puede figurar como fórmula de encabezamiento o, más frecuentemente, al pie del escrito. Constituye una evidencia de la solemnidad y ritualidad con que se produce el intercambio comunicativo. El emisor hace patente la condición de representante de la autoridad del que recibe el tratamiento, para hacer ver que su cargo lo convierte en merecedor de tales honores lingüísticos. Pero esta pleitesía va en desuso, y cada vez son más los partidarios de la abolición de lo que se consideran restos anacrónicos de un concepto desfasado de los poderes públicos.

Por otra parte, un ejemplo clásico de texto administrativo concebido deliberadamente como muestra de cortesía es el tradicional *Saluda*. De sus tres bloques estructurales, el primero y último responden con exclusividad a fórmulas estereotipadas de salutación y despedida, análogas a las que Escandell menciona al hablar de que "*cada sociedad ha especializado algunas expresiones como formas corteses de realizar ciertos actos*" (Escandell 1995: 53). El bloque central es el destinado en realidad al contenido concreto y específico del texto:

La Decana de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de ...

Saluda

a su estimada amiga y compañera y le invita a [...].

[...] aprovecha gustosa esta ocasión para reiterarle la seguridad de su más distinguida consideración.

El Subsecretario de Transportes, Turismo y Comunicaciones

Saluda

A su querido amigo el Ilustre Sr.D. [...], Director General de [...], y tiene el placer de comunicarle que [...]; sugiriéndole la conveniencia [...], de que se ponga en contacto con la Secretaría General Técnica

[...] le ofrece el testimonio de su sincera consideración.

Lo que sería en realidad la parte más relevante del mensaje se encuadra entre expresiones del todo convencionales. Es de las escasas ocasiones en que el responsable

de la Administración no esgrime la autoridad con respecto al interlocutor, incluso la encubre bajo unos ropajes corteses que manifiestan un tratamiento de cierta consideración apreciativa. Pese a esto, sí se preserva la distancia social a través del tono de una relación puramente formal. El emisor adopta una posición deferente, bien distinta a la propia de la mayoría de los tipos de textos administrativos. De ahí que recurra a incluir en la despedida expresiones como: "*el testimonio de su sincera consideración*", "*la seguridad de su más distinguida consideración*", que contrarrestan la orientación del mensaje como intervención en la actividad del receptor. En su funcionamiento comunicativo, el *saluda* es interpretable como una de las que Escandell cita como "*acciones que apoyan la cortesía, es decir [...] mantienen o mejoran la relación social existente entre ellos. Se trata de acciones como 'agradecer', 'saludar', 'ofrecer'...*" (Escandell 1993:170).

No es precisamente elogiosa la apreciación que merece el *saluda* como tipo de texto para algunos. Más bien interpretan que se aviene al prurito formalista y vacío de la actividad administrativa; Amando de Miguel en especial no vierte juicios muy benignos al referirse a él, y lo considera la verdadera expresión nacional de la jerga curialesca, una "*extraña forma de comunicación interpersonal que no lleva firma, no espera contestación, se escribe en tercera persona y se formula en los términos más barrocos. "Aprovecha gustoso esta ocasión para expresarle el testimonio de su consideración más distinguida". Todo en letra bastardilla. Con todo ello se logra el objetivo final de impresionar al ciudadano ignaro*" (de Miguel 1994: 81). El carácter formulario de la expresión de despedida —que aparece impresa al final al igual que el nombre del cargo administrativo que lo remite al principio— merma el hipotético reconocimiento afectivo hacia el destinatario. La fórmula de despedida es del todo convencional y formularia, y está impregnada del cariz ceremonioso y solemne a que los textos administrativos son a veces tan proclives. De ello se han quejado la mayoría de los especialistas, alguno de los cuales se ha referido a las "*sólidas raíces*" que tienen en vocabulario administrativo "*los tratamientos, los giros altisonantes, las salutations y fórmulas de reverente gravedad*" (Blanco de Tella 1968: 74).

Con el loable propósito de facilitar la comunicación con los ciudadanos, la orden ministerial antes citada recomendaba la supresión de este tipo de fórmulas en las comunicaciones administrativas. Ello merecía la chanza del académico Gregorio Salvador: "*O sea que para facilitar las relaciones entre la Administración y los*

ciudadanos lo que hay es que prescindir de ceremonias, entrar en el asunto a la pata la llana y despedirse luego a la francesa" (Salvador 1990: 120).

BIBLIOGRAFÍA

- BLANCO de TELLA, Luis (1968): "Reflexiones sobre el lenguaje administrativo", en *Documentación administrativa*, n° 122, Marzo-Abril 1968, págs. 73-88. Madrid.
- CALVO RAMOS, Luciana (1980): *Introducción al estudio del lenguaje administrativo*. Madrid. Gredos.
- CATHERINE, Robert (1968): *Le style administratif*, 8ª ed. París. Albin Michel.
- DUARTE i MONTSERRAT, Carles (1987): "La modernización del lenguaje jurídico y administrativo", ponencia presentada en el *II Ciclo sobre Administración y Lenguaje*. Instituto Nacional de la Administración Pública. Madrid.
- ESCANDELL VIDAL, Mª Victoria (1993): *Introducción a la pragmática*. Barcelona. Anthropos.
- ESCANDELL VIDAL, Mª Victoria (1995): "Cortesía, fórmulas convencionales y estrategias indirectas", en *Revista Española de Lingüística*, n° 25,1, 1995, págs. 31-66. Madrid.
- GEORGIN, René (1979): *Le code du bon langage. Le langage de l'administration et des affaires*, 9ª ed. París. Les éditions ESF.
- GONZÁLEZ NAVARRO, Francisco (1988): *Derecho Administrativo Español*, t.II. Pamplona. Eúnsa.
- HAVERKATE, Hans (1991): "Una conversación entre Calisto, Pármeno y Sempronio. Perspectivas pragmáticas", en *Exploraciones semánticas y pragmáticas del español*. Foro Hispánico 2, págs. 109-119. Editions Rodopi. Amsterdam.
- LEVINSON, Stephen C. (1989): *Pragmática*. Barcelona. Teide.
- Manual de estilo del lenguaje administrativo* (1991). Ministerio para las Administraciones Públicas. Madrid.
- MIGUEL, Amando de (1994): *La pervisión del lenguaje*. Madrid. Espasa Calpe, col. Austral.

- MULDER, Gijs (1991): "Aproximarse y evitar: estrategias de cortesía en castellano", en *Exploraciones semánticas y pragmáticas del español*. Foro Hispánico 2, págs. 69-79. Amsterdam. Editions Rodopi.
- SALVADOR, Gregorio (1990): "Observaciones sobre el lenguaje de la Administración Pública", en *EPOS*, vol. VI, págs. 115-127. Madrid.