



BIROn - Birkbeck Institutional Research Online

Enabling open access to Birkbeck's published research output

(Des)cortesía, migración y comunicación intercultural

Book chapter (Published draft)

<http://eprints.bbk.ac.uk/4694>

Citation:

Placencia, M.E. (2010)
(Des)cortesía, migración y comunicación intercultural
Orletti, F.; Mariottini, L. (Eds.) - **(Des)cortesía en español. Espacios
teóricos y metodológicos para su estudio**, pp.399-430 (ISBN:
9789197452151)

© 2010 Universidad Roma Tre - EDICE

[Publisher version](#)

All articles available through Birkbeck ePrints are protected by intellectual property law, including copyright law. Any use made of the contents should comply with the relevant law.

[Deposit Guide](#)

Contact: lib-eprints@bbk.ac.uk

Placencia, M. E. (2010). (Des)cortesía, migración y comunicación intercultural. In F. Orletti & L. Mariottini (Eds.), (Des)cortesía en español. Espacios teóricos y metodológicos para su estudio (pp. 399-430). Roma: Universidad Roma Tre - Programa EDICE.

(Des)Cortesía, Migración y Comunicación Intercultural*

María Elena Placencia
Birkbeck, Universidad de Londres

Resumen

En el marco de procesos de migración y globalización que se han acentuado en la última década, en este trabajo abogo por el estudio de fenómenos de (des)cortesía en la comunicación *intercultural*, que atiendan a problemas o conflictos en la comunicación relacionados no sólo con variación en ideologías interpersonales / valores de grupos culturales divergentes que entran en interacción, por ejemplo, en el mundo laboral o el de los negocios, sino también con problemas sociales como la discriminación motivada por prejuicios étnico-raciales en el contacto interétnico, producto de migraciones locales o externas. Es decir, abogo por el desarrollo tanto de estudios de (des)cortesía aplicados al mundo laboral / de los negocios en contextos multilingües/multiculturales que son cada vez más frecuentes, como de estudios críticos de (des)cortesía en un mundo donde el racismo y la xenofobia constituyen una realidad de todos los días para algunos sectores de la población hispanohablante. Empiezo el trabajo con un recuento de estudios transculturales / contrastivos, destacando el hecho de que la comunicación *intercultural* propiamente dicha ha recibido relativamente poca atención en el mundo hispanohablante, y subrayo, por tanto, la necesidad de ampliar su estudio; paso luego a ilustrar el interés de esta área, con una orientación social, mediante una consideración de aspectos de descortesía en la comunicación interétnica en Quito, fruto de migraciones internas.

Palabras clave

(des)cortesía, migración, comunicación intercultural, fórmulas de tratamiento

* Agradezco a José María Jiménez Cano y Xose Padilla por sus valiosos comentarios sobre una versión anterior de este trabajo.

1 Introducción

En el marco de procesos de migración y globalización que se han acentuado en los últimos 10 ó 15 años, en este trabajo abogo por extender el foco de atención en estudios de (des)cortesía hacia contextos multilingües, multiculturales que son cada vez más frecuentes, es decir, abogo por el estudio de fenómenos de (des)cortesía en la interacción *intercultural* como tal, que atiendan a problemas o conflictos en la comunicación relacionados no sólo con variación en estilo comunicativo, ideologías interpersonales o valores divergentes de grupos culturales que entran en interacción, por ejemplo, en el mundo laboral o el de los negocios, sino también con problemas sociales como la discriminación motivada por prejuicios étnico-raciales en el contacto interétnico, producto de migraciones locales o externas¹. Esto es algo que propongo en trabajos anteriores (v. por ej., Placencia, 2001a, 2007a) y que extiendo aquí con referencia a un estudio en curso sobre la comunicación interétnica en Quito².

Empiezo con un breve recuento del desarrollo de estudios sobre comunicación intercultural en general, y, a continuación, entre hispanistas, desde la perspectiva de la pragmática contrastiva principalmente, pero también me refiero a algunos trabajos en lingüística aplicada a la traducción / la enseñanza de ELE que se ocupan de comunicación intercultural. Destaco el hecho de que la (des)cortesía en la comunicación *intercultural* propiamente dicha ha recibido relativamente poca atención desde la perspectiva de la pragmática y, por tanto, subrayo la necesidad de ampliar su estudio; entro luego a ilustrar el interés de esta área, con una orientación social, mediante una consideración de aspectos de descortesía en la interacción interétnica en Quito, fruto de migraciones internas.

Antes de entrar en el tema creo necesario, sin embargo, decir algo sobre la noción de cultura con la que opero. Todos sabemos que ésta es una noción compleja, un tanto contenciosa, que se ha puesto en crisis en muchos ámbitos, dada la fluidez que hay en las sociedades contemporáneas, con patrones de comportamiento cada vez menos fijos, menos determinados, fruto de la globalización, que va de la mano con desarrollos tecnológicos y comunicación sin

¹ En el estudio de la comunicación intercultural no se asume que toda interacción intercultural es problemática, pero está claro, por ejemplo, que el conflicto caracteriza muchas relaciones interétnicas; de ahí que el racismo y la xenofobia sean en la actualidad fenómenos extendidos alrededor del mundo.

² Una orientación social en el estudio de la (des)cortesía aparece también en el interesante proyecto 'La violencia verbal y sus consecuencias sociales', coordinado por Catalina Fuentes Rodríguez y Esperanza Alcaide Lara desde la Universidad de Sevilla (v., por ej. Alcaide Lara, 2008; Brenes, 2008; Fuentes Rodríguez & Alcaide, 2008), que no se enfoca, sin embargo, en la comunicación intercultural.

fronteras (v. por ej. Xiaoping Jiang, 2006), y fruto de los grandes movimientos poblacionales de los últimos tiempos.

Entre hispanistas, Martinell Gifre (2007), con relación a la noción de competencia intercultural en la enseñanza de comunicación no verbal en ELE, se cuestiona, por ejemplo, si será necesario seguir investigando la comunicación no verbal de diferentes culturas o si “convendrá seguir otros caminos, más basados en el análisis del comportamiento compartido, en los signos coincidentes” (p.71).

Yo me he hecho también similares cuestionamientos al ver, por ejemplo, los resultados de estudios en ciertos ámbitos como la televisión, o el comercio en la internet, como en el trabajo reciente de Garcés-Conejos Blitvich y Bou Franch (2008) en el que examinan páginas web de comercio electrónico en España y Estados Unidos y en el que encontraron que las convenciones del género del comercio electrónico parecen ejercer mayor influencia en el uso de estrategias de cortesía que las convenciones de las culturas nacionales. Sin embargo, los resultados de estudios recientes en otros ámbitos ofrecen un panorama diferente. Por ejemplo, los trabajos de Raga Gimeno y el grupo CRIT (v. apartado 2) muestran que hay diferencias importantes en prácticas comunicativas entre algunas culturas, al menos cuando las culturas son distantes y ha habido poco contacto entre las mismas. Así, en un estudio en un contexto sanitario, Raga Gimeno (2005) apunta a diferencias bastante marcadas entre Senegal y España en la concepción del rol del sanador o médico –se refiere al rol del sanador tradicional en Senegal, el *marabout*– y las expectativas que tienen los usuarios de cómo debe desarrollarse la interacción, que tienen que ver con diferentes aspectos de comportamiento verbal y no verbal, y que están relacionadas con diferentes creencias y valores. Estos son algunos rasgos que describe de cómo son las interacciones en Senegal entre *marabouts* y pacientes:

- La actitud normal del paciente es la de ser muy escaso y muy vago en su información al sanador. El paciente deja que sea el *marabout* el que averigüe el origen del mal por medios más o menos indirectos.
- El *marabout* debe aceptar todo lo que le diga el paciente y preguntar poco.
- En general no se da un intercambio ‘normal’ de turnos de palabra; la interacción está marcada por constantes silencios.
- Durante la interacción, los pacientes bajan la cabeza, adoptando una postura de sumisión; no miran al *marabout*.
- Tanto el paciente como el *marabout* son muy indirectos al hablar de temas comprometidos.

(Adaptado de Raga Gimeno, 2005: 127)

De estos rasgos se puede anticipar la ocurrencia de fricción en la relación y otros problemas de comunicación en la interacción entre pacientes senegaleses acostumbrados a un tipo de medicina tradicional y médicos españoles que practican la medicina occidental.

Revisando estos trabajos y diversos estudios contrastivos recientes como el de Choi (2008) sobre el cumplimiento en Corea y España, y reflexionando sobre mi propia experiencia intercultural, me ha parecido que en muchos contextos, a pesar de la globalización, estamos todavía lejos de poder hablar de comportamientos uniformes o relativamente uniformes, o sea que el estudio de patrones de comportamiento de diferentes grupos culturales asociados con culturas (sub)nacionales sigue siendo todavía muy pertinente y necesario³. Es así que con respecto al mundo de los negocios, Guillén Nieto (2007: 104) hace notar que “hoy en día, a principios del siglo XXI” y a pesar del cada vez mayor contacto intercultural, las “barreras comunicativas y culturales” todavía, parecen tener efectos negativos en las negociaciones. Se apoya en sus afirmaciones en resultados de estudios a finales de la década de los años 90 como los de los proyectos europeos Leonardo da Vinci... y ELUCIDATE que “dieron a conocer que el Reino Unido y España son dos de los países que mayor porcentaje de pérdida de volumen de negocio experimentan a causa de barreras comunicativas y culturales” (p. 104).

Entonces, me parece que es todavía apropiado hablar de patrones (*regularities*) que co-ocurren dentro de un determinado grupo social como lo hace Spencer-Oatey (2008a: 4) cuando dice que

“la cultura se manifiesta a través de patrones que co-ocurren dentro de un grupo social. Se puede encontrar estos patrones en una amplia gama de elementos que incluyen asunciones básicas, valores fundamentales, orientaciones a la vida que están muy arraigadas, actitudes, creencias, políticas, procedimientos y convenciones de comportamiento” (trad. mía)⁴

O de formas compartidas de vivir, hablar, pensar y sentir de una sociedad que es como Anna Wierzbicka (v. por ej., Wierzbicka, 2005) concibe la

³ En apoyo de esto estarían también, por ejemplo, las múltiples autobiografías de autores que han traspasado fronteras culturales de las que habla Wierzbicka (2005) y en las que las experiencias que se describen resaltan muchas veces diferencias entre culturas en formas de hablar, pensar y sentir, relacionadas con formas distintas de comportamiento, que le llevan a Wierzbicka (2005) a escribir ‘en defensa’ de la noción de cultura.

⁴ “*culture is manifested through co-occurring regularities within the social group. These regularities can be found in a wide range of elements, including basic assumptions, fundamental values, deep-seated orientations to life, attitudes, beliefs, policies, procedures and behavioural conventions?*”

noción de cultura, que emerge en sus estudios a través de una serie de términos culturales.

Hablar de patrones no implica que no haya variación individual; es decir, no significa que todos los miembros de un determinado grupo compartan valores y por tanto patrones de comportamiento de igual manera pues, como sugieren Gudykunst y Nishida (1999/2000), entre otros, se espera que dentro de un mismo grupo cultural no todos se adhieran a los mismos valores con la misma fuerza, e inclusive, es posible que algunos adopten otros valores, es decir, se espera que haya cierta variación individual⁵. Sin embargo, aunque algunos miembros de un grupo no se adhieran a determinados valores, tienen un conocimiento compartido que permite comprender dichos valores y formas de comportamiento asociadas con los mismos (v. también Goddard & Wierzbicka, 2004; Wierzbicka, 2005).

Tampoco implica que se considere que la cultura es estática. Como apunta Castelan Cargile (2006: 20), los grupos sociales están localizados en un mundo material cambiante, y a medida que cambia el mundo, lo que define al grupo también va cambiando. Para ejemplificar esto, comenta el mismo autor, que antes del desarrollo de las naciones-estado, por ejemplo, no había culturas nacionales y la gente se identificaba con el grupo local con el que vivían. Sugiere que quizás en un futuro no muy lejano, con los cambios acelerados de los últimos tiempos, la noción de cultura nacional se convierta en una categoría sin sentido si la gente pasa a socializar principalmente mediante grupos transnacionales (p. 20); sin embargo, no hemos llegado a esta situación todavía o no por entero.

Relacionado con lo anterior, el hablar de patrones tampoco quiere decir que no haya variación intracultural, de acuerdo a la situación comunicativa. Esto también se da ya por sentado⁶. También se da por sentado que la identidad cultural asociada con culturas nacionales o subnacionales (las “co-culturas domésticas”, de las que hablan Samovar, Porter, & McDaniel (2006: 1), relacionadas, por ejemplo, con la procedencia regional) interactúa con otras

⁵ Esto está relacionado con la “disputa discursiva” (*discursive struggle*) de la que habla Watts (2003) sobre qué constituye la (des)cortesía de “primer orden” (*first order*), es decir la disputa sobre qué es comportamiento (in)apropiado que Watts formula como la disputa sobre la reproducción y reconstrucción de los valores de comportamientos socialmente aceptables y no aceptables (p. 11).

⁶ Al respecto, v. Spencer-Oatey (2000, 2008). Entre hispanistas, aunque no con referencia a la cortesía en particular, v. por ej. Raga Gimeno y Sales Salvador (2004) quienes consideran modelos “próximos” (culturas mediterráneas) y “distantes” (norte de Europa, Asia) de interacción y quienes dicen lo siguiente: “En general, podemos afirmar que dentro de una misma cultura hay situaciones comunicativas que se aproximan más al modelo próximo (normalmente las más informales) y otras que se aproximan más al modelo distante (las más formales). Pero al mismo tiempo ... hay culturas cuyas conversaciones coloquiales se aproximan más al modelo próximo y culturas cuyas conversaciones coloquiales se aproximan más al modelo distante” (pp. 5-6).

identidades como las provenientes de subculturas en comunidades de práctica que algunos hispanistas estudian en el contexto de la cultura más amplia (v. por ej. Lorenzo-Dus, 2007). Por eso, en estudios contrastivos se busca comparar el comportamiento de individuos con características similares, en situaciones con características también similares.

Sin embargo, a lo que va mi propuesta es que, en el contexto de un mayor multiculturalismo en el que se vive en muchas sociedades del mundo hispanohablante, es de interés dar más atención al estudio de la (des)cortesía en interacciones interculturales o multiculturales propiamente dichas, y dentro de esta área, atender a problemas sociales como los que he mencionado. Consecuentemente, mi propuesta va también a poner mayor atención a aspectos del macro-contexto, como las relaciones de poder que en estudios de (des)cortesía (entre hispanistas) tienden a considerarse solamente con respecto al contexto local de la interacción⁷.

2 Desarrollo de estudios trans e interculturales (y (des)cortesía)

El interés en la comunicación intercultural, como es sabido, no es un fenómeno reciente. Con respecto al mundo anglosajón, sus inicios como campo de investigación sistemático pueden ubicarse a finales de la década de 1950⁸. Se vio impulsado en un principio con los trabajos del antropólogo Edward T. Hall (v. por ej. Hall, 1959) todavía muy influyentes, y luego con contribuciones de diferentes disciplinas como la etnografía de la comunicación y la psicología social, constituyendo en la actualidad una subdisciplina de diferentes ramas como estudios de comunicación, gerencia de empresas, educación, psicología y otras.

Entre las disciplinas que se enfocan al estudio de habla y cultura en interacciones interculturales están, como también sabemos, la sociolingüística interaccional con los trabajos pioneros de John Gumperz en la comunicación interétnica (v. por ej. Gumperz, 1978), y la sociopragmática y pragmática sociocultural o intercultural. Por otro lado, la comunicación intercultural está también estrechamente vinculada con la pragmática variacionista, de más reciente constitución (Schneider & Barron, 2008), y con la lingüística aplicada a la enseñanza de lenguas extranjeras y la traducción e interpretación, áreas que, a su

⁷ La falta de atención al macro-contexto en estudios de comunicación intercultural es algo que se ha resaltado en otras áreas como educación (v. Xiaoping Jiang, 2006) y que en estudios de comunicación intercultural entre hispanistas se podría explicar tal vez teniendo en cuenta que la mayoría de trabajos han sido de carácter contrastivo y, si bien el poder es una de las variables que se maneja, su estudio tiende a restringirse a los roles de los participantes en el contexto local.

⁸ V. Leeds-Hurwitz (1990) sobre la historia del desarrollo de la comunicación intercultural como campo de estudio.

vez están ligadas a la mediación (inter)cultural. Dentro de la pragmática, la consideración de posibles conflictos en la comunicación intercultural ha sido, de hecho, la motivación o justificación de un gran número de estudios transculturales /contrastivos que se han realizado desde finales de la década del 80, y continúa siéndolo hasta hoy. Lo mismo se puede decir de muchos trabajos en pragmática variacionista.

En lo concerniente al estudio de la comunicación intercultural entre hispanistas, se ha llevado a cabo desde la perspectiva de diferentes disciplinas y enfoques. Aquí, como he indicado, me concentro en estudios que vienen de la pragmática principalmente pero me referiré también a algunos estudios en lingüística aplicada de los últimos años que se ocupan de la comunicación intercultural, que han surgido en España en particular, en buena parte como respuesta a las nuevas realidades de inmigración que ha tenido que enfrentar la sociedad española. Con respecto a este último punto, tal como observan Gràcia y Bou (2006) sobre Cataluña, algunas regiones de España en la última década, han pasado de ser territorios esencialmente bilingües a ser territorios multilingües. Es interesante saber, por ejemplo, que sólo en Cataluña, de acuerdo al estudio de Eva Monrós (2005) que ellas citan (p. 61), para el 2005 se hablaban cerca de 300 lenguas. Así pues, con los movimientos poblacionales de los últimos años, hoy en día en España aunque también en muchos lugares en el resto del mundo hispánico, usando las palabras de Rodríguez Abella (2007: 2), “para descubrir nuevos mundos y nuevas realidades ... no es necesario ni embarcarse ni entrar en una madriguera” (refiriéndose a *Alicia en el país de las maravillas*), “basta salir a la calle y mirar alrededor”.

Con esta situación de gran diversidad lingüística y cultural, no es sorprendente el interés que el estudio de fenómenos interculturales ha estado generando en los últimos años en España desde diferentes perspectivas y disciplinas⁹. Sin embargo, se puede observar que este interés, no parece estar

⁹ Una búsqueda rápida en DIALNET (Universidad de La Rioja) bajo ‘comunicación intercultural’ arrojó 9 números especiales de revistas con publicaciones en español en diferentes disciplinas en los últimos 5 años, que tienen que ver con el campo de la comunicación intercultural: *Revista CIDOB d'afers internacionals* N°. 61-62, 2003 (ejemplar dedicado a: Interculturalidad y confianza); N°. 66-67, 2004 (ejemplar dedicado a: Representaciones e interculturalidad); N°. 73-74, 2006 (ejemplar dedicado a: Lo intercultural en acción, identidades y emancipaciones); *Signo y pensamiento* N°. 46, 2005 (ejemplar dedicado a: Espacios, tiempos y sujetos de la multi(inter)culturalidad); *Revista española de lingüística aplicada*, Vol. 1, 2006 (ejemplar dedicado a: Retos del siglo XXI en comunicación intercultural : nuevo mapa lingüístico y cultural de España); *Comunicación: Revista Internacional de Comunicación Audiovisual, Publicidad y Estudios Culturales*, N°. 4, 2006 (ejemplar dedicado a: Comunicación intercultural); *Portularia: Revista de Trabajo Social* ; Vol. 4, 2004 (ejemplar dedicado a: ¿Es posible otro mundo?); Vol. 5, 2, 2005 (ejemplar dedicado a: Interculturalidad y medios); *Cultura, lenguaje y representación / Culture, language and representation: revista de estudios culturales de la Universitat Jaume I*, N°. 4, 2007 (ejemplar dedicado a: La comunicación intercultural).

reflejado de la misma manera en estudios de cortesía que provienen de la pragmática.

Igualmente, el gran interés que hay actualmente en Latinoamérica por fenómenos interculturales, dada la diversidad lingüística y cultural existente dentro de muchas sociedades, hasta donde conocemos, está también poco reflejado en estudios de cortesía en la comunicación intercultural.

Pasando a una revisión breve del desarrollo de estudios transculturales / contrastivos e interculturales que se ocupan de (des)cortesía en español bajo la perspectiva de la pragmática, entre los primeros trabajos y en el área de los negocios, hay que destacar los estudios impulsados por Lars Fant a partir de finales de la década de 1980 sobre las negociaciones en el mundo escandinavo en contraste con el mundo hispanohablante que todos conocemos (v., entre otros, Fant, 1989, 1992, 1995; Grindsted, 1995, 1997; Villemoes, 1995), y entre los que se encuentran también los trabajos de Diana Bravo (v. por ej., Bravo, 1993, 1996, 1998a), que, como sabemos, tienen la cortesía como una preocupación central.

Entre los primeros trabajos de carácter contrastivo, cabe destacar también los estudios de Carmen García en el mundo académico anglosajón sobre diferentes actos de habla, aparecidos también desde finales de la década de 1980 (García, 1989a, 1989b), y en los que la cortesía asimismo es una preocupación central.

En el área de pragmática variacionista, por otro lado se vienen realizando estudios contrastivos de variación pragmática en español desde mediados de los años 90, en los que figura también la cortesía, y que resaltan variación regional, entre otros tipos de variación, en el empleo de cortesía, anticipando en muchos casos posibles problemas en la comunicación intercultural. Entre los primeros, están por ejemplo los trabajos de Placencia (1994, 1998), Fant (1996), Puga Larraín (1997) y Bravo (1998a).

Desde finales de la década del 90 hasta el presente, los trabajos contrastivos / transculturales, se han multiplicado y se requeriría mucho espacio para cubrir la gran gama de estudios que se han realizado que contrastan aspectos de cortesía en variedades del español de América con el español peninsular especialmente, con otras variedades del español de América, y con otros idiomas¹⁰. Pero vale la pena mencionar sólo algunos estudios recientes para ilustrar el interés que sigue habiendo y el hecho muy positivo de que los contextos de análisis siguen expandiéndose para incluir más variedades del español, como, por ejemplo, en el trabajo reciente de Félix-Brasdefer (2008), que examina variación pragmática regional entre México y la República Dominicana, y poblaciones poco estudiadas en cortesía en español como la de los adolescentes en Madrid, y Santiago de Chile que aparecen en Jørgensen (2008), o el de

¹⁰ Véase Márquez Reiter y Placencia (2005) y Placencia y García (2007).

Albelda Marco (2008) sobre atenuación en Valencia y Santiago de Chile. Algunos de estos estudios ponen de manifiesto diferencias que podrían ser fuente de conflicto en la comunicación entre hablantes de diferentes variedades del español, aunque otros resaltan más bien ciertas similitudes en usos de (des)cortesía como el trabajo de Alba-Juez (2008). Entre otros estudios contrastivos recientes, se puede mencionar también el de Siebold (2007) sobre disculpas en alemán y español, y el de Dumitrescu (en prensa) sobre atenuación en rumano y español.

Todos estos trabajos representan el estudio de interacciones cara-a-cara, pero también van aumentando los trabajos contrastivos sobre interacciones mediadas por la tecnología, como el de Mariottini (2006) sobre el uso de diminutivos en los *chats* en comunidades virtuales españolas e italianas, al igual que aquellos estudios que examinan contrastivamente aspectos de cortesía en los medios de comunicación como el de Martínez Camino (2008) sobre la gestión interpersonal en publicidad en la televisión mexicana y española.

Ubicada entre la pragmática y estudios de comunicación intercultural en el mundo anglosajón están también los estudios contrastivos recientes de Guillén Nieto (2005, 2006) quien examina patrones comunicativos de negociadores españoles y británicos, atendiendo necesariamente a algunos aspectos de cortesía. Sus trabajos podrían considerarse como una segunda vertiente de estudios que provienen en este caso de un departamento de filología inglesa.

Una tercera vertiente vendría a ser la de estudios de lingüística aplicada a la traducción, interpretación y mediación intercultural entrelazados en unos casos con la enseñanza de ELE. Como he dicho, la creciente inmigración externa en España parece haber contribuido a dar un gran impulso en la última década al desarrollo de estas áreas.

Sobre el estudio de la comunicación intercultural relacionado con estas áreas, se han ocupado diferentes investigadores y grupos de investigación en España. Para empezar es necesario resaltar el trabajo del Grupo CRIT al que me referí anteriormente, que ha realizado análisis contrastivos e interculturales propiamente dichos entre hablantes españoles y hablantes de un sinnúmero de otros idiomas de África, Asia y Europa del Este. Su libro de 2003, titulado *Claves para la comunicación intercultural*, reúne varios estudios que examinan aspectos verbales y no verbales en la comunicación intercultural como silencios y la toma de turnos, distribución espacial, paralenguaje y otros. La cortesía aparece mencionada en algunos de estos estudios pero en general no es realmente objeto de análisis explícito con respecto a teorías de cortesía. La relevancia de los trabajos del Grupo CRIT para la cortesía, sin embargo, es clara en los análisis

que ofrecen¹¹ y las interpretaciones que los autores hacen, por ejemplo, de posibles efectos de minorización (Py y Jeanneret, 1989) que llevan a evaluaciones negativas del Otro y a la formación de estereotipos¹². Dichos efectos resultarían de diferencias en los modelos culturales con los que operan españoles e inmigrantes de diferentes nacionalidades y culturas, mostrando unas más que otras mayor semejanza con los patrones de la cultura española.

La atención del grupo CRIT en años más recientes se ha enfocado en el contexto de la atención sanitaria y el desarrollo de programas de formación de mediadores interculturales. A través de entrevistas a usuarios y proveedores del servicio han identificado una serie de problemas de comunicación, como por ejemplo, que a los proveedores del servicio les molesta lo que ellos describen como una excesiva cortesía o tono excesivamente enfático de algunos grupos, y que algunos pacientes se quejan de la “frialidad” y “deshumanización” del trato que reciben; aspectos que están claramente vinculados a la cortesía (v. Raga Gimeno, 2006: 225).

En cuanto a la mediación intercultural en diferentes contextos (ej. sanitario, educativo, etc.) en España se han ocupado también, entre otros, Laghrich (2004), Alonso Araguás (2006), Guerrero Villalba (2006), Valero Garcés (2006), Iliescu Gheorghiu (2007), El-Madkouri Maataoui (2008) y García Pastor (2008). La mayoría de estos autores resaltan en sus trabajos la importancia de tener en cuenta diferencias en normas de cortesía entre españoles y hablantes de español procedentes de otras culturas; sin embargo, no es un tema en el que se enfoquen en detalle. Es decir, ésta es un área de interés por desarrollarse para estudiosos de la cortesía en el contexto de la inmigración.

Laghrich (2004: s/n) da un ejemplo, tomado de su experiencia como mediadora intercultural, sobre la importancia de tener conciencia de diferencias culturales en patrones de interacción que ilustra el efecto de descortesía que cierto comportamiento que es normal en España, puede tener en otra cultura:

“Por una mirada normal para muchas personas de aquí [en España], una mirada directa de un profesional de los servicios sociales a un inmigrante, tuve que mediar entre los dos y explicarle al inmigrante que la intención no era ofenderle sino escucharle con más atención”.

¹¹ Ortí Teruel (2003), por ejemplo, destaca la preferencia de los árabes por formas indirectas para la realización de diversas actividades comunicativas.

¹² Por ejemplo, en cuanto al estilo comunicativo de hablantes chinos, Sales Salvador (2003: 126) observa lo siguiente: “Se puede decir que el estilo de interacción chino favorece que los participantes no interfieran en el turno de los otros, lo que se considera presuntuoso, o incluso rudo o descortés”.

Finalmente, en cuanto al área de lingüística aplicada a la enseñanza de E/LE, en los últimos años, el desarrollo de la competencia (o de competencias) intercultural(es) (que incluye la cortesía), ha generado un interés muy grande, como subraya Barros García (2006), en un panorama que ofrece en el que se refiere a propuestas múltiples de enseñanza que se han desarrollado en España en años recientes, jornadas y congresos que se han realizado, y en el que lista, equipos de trabajo, publicaciones en la web, etc. que se ocupan del tema. Es interesante ver la atención que se está dando no solo a aspectos verbales de la competencia intercultural sino también a los no verbales (v. por ej. Cestero Mancera, 2004; Martinell Gifre, 2007; Padilla García, 2008, entre otros) en los que asimismo juega un papel importante la cortesía, y que se promueve la adopción de una pedagogía intercultural en el aula, que respete la diversidad, y se podría decir, los sistemas de cortesía de los Otros (v. Balmaseda Maestu, 2007; Verde Peleato, 2007; entre otros).

Con respecto a Latinoamérica, hay mucho interés en fenómenos de interculturalidad, pero dicho interés, parece orientarse principalmente al campo de la educación intercultural bilingüe en escuelas y colegios, en el contexto del plurilingüismo y plurinacionalismo de diversos estados (v. por ej. el Programa Regional Andino de Educación Intercultural Bilingüe de la Región Amazónica, EibAMAZ) que cubre Ecuador, Perú y Bolivia). Estos programas están encaminados mayormente a rescatar, preservar y fortalecer las lenguas y culturas de los indígenas. Sin embargo, y hasta donde sabemos, se ha dado muy poca atención al estudio de la *interacción* en la comunicación intercultural o transcultural desde la perspectiva de la sociolingüística interaccional o la pragmática (v. más abajo)¹³.

Volviendo a los trabajos contrastivos en pragmática sociocultural o intercultural que se han realizado y los que se siguen realizando, no hay duda que continúan haciendo un aporte muy importante al conocimiento del rol de la cortesía en la estructuración de diferentes tipos de actividades y la negociación de identidades y metas interaccionales en diferentes contextos culturales, generalmente con implicaciones importantes para la comunicación intercultural y otras áreas.

Sin embargo, mientras abundan los estudios contrastivos, son escasos los estudios que se concentran en la interacción *intercultural* propiamente dicha. Aparte de los trabajos interculturales del grupo CRIT, hay unos pocos estudios pragmáticos que se ocupan de la (des)cortesía en la comunicación intercultural propiamente dicha, con respecto a migraciones internas o externas en la mayoría de los casos. Incluyen los trabajos de Placencia (2001a, 2008) en interacciones de

¹³ V. el trabajo de Gugenberger (1997) en el Perú que no es un estudio pragmático pero cuyos resultados son de interés para el estudio de la (des)cortesía en la comunicación interétnica.

servicio entre proveedores blanco-mestizos y usuarios indígenas en La Paz y en Quito respectivamente; Schrader-Kniffki (2004, 2007) sobre peticiones y promesas, y el uso del silencio, respectivamente, en interacciones entre zapotecas e hispanófonos en Oaxaca, México; Carmona (2006) sobre las funciones del habla de contacto en interacciones entre personal sanitario español y usuarios inmigrantes en Barcelona; Herrero Muñoz-Cobo (2007) sobre el uso del silencio entre españoles e inmigrantes hablantes de árabe marroquí; y Valero Garcés (2008) sobre formas y funciones del habla de contacto en interacciones entre pacientes extranjeros y médicos españoles en la comunidad de Madrid.

Mi propuesta de extender esta área de estudios está motivada, como he dicho, por el contexto social vigente de multilingüismo y multiculturalismo en muchas regiones del mundo hispanohablante. Otra motivación es el hecho de que, si bien los aportes de estudios contrastivos o monoculturales ofrecen una base, y son esenciales en este sentido para dar cuenta, por ejemplo, de conflictos que surgen en una interacción intercultural, como dice (Spencer-Oatey, [2000] 2008b: 72), “los estudios transculturales (i.e., comparativos) no nos dicen necesariamente cómo las personas se van a comportar o van a reaccionar al tomar parte en interacciones interculturales” (trad. mía)¹⁴. Esta observación la habían hecho ya Scollon y Scollon (1995) dentro de estudios del discurso y viene también de otras disciplinas que se ocupan de la comunicación intercultural. Cray y Mallory (1998: 90) en gerencia de empresas, por ejemplo, sugieren lo mismo cuando dicen que “es posible que la observación de cómo las personas interactúan con sus compatriotas en su propio país no ofrezca una guía útil sobre cómo se van a comportar las mismas personas con visitantes extranjeros” (trad. nuestra)¹⁵. En efecto, lo que algunos investigadores han encontrado es que en interacciones interculturales se puede identificar el uso de nuevas estrategias o quizás estrategias híbridas. Por ejemplo, en un estudio de respuestas del oyente en una conversación intercultural en inglés entre un español y un británico, Bou Franch y Gregori Signes (1999) encontraron que los dos participantes empleaban más respuestas del oyente que en interacciones monoculturales en inglés o español. Atribuyen esto al “mayor esfuerzo comunicativo y la necesidad de negociar el significado de forma más consciente y explícita que en conversaciones entre nativos que conduce a ambos interlocutores a un uso mayor de emisiones, para marcar acuerdo y animar a proseguir” (p. 132).

Häggkvist y Fant (2000) por otro lado, analizaron cómo españoles y suecos inician discusiones informales en interacciones monolingües y

¹⁴ “cross-cultural (i.e., comparative) studies do not tell us how people will necessarily behave or react when they take part in intercultural interactions”

¹⁵ “observations about how individuals interact with one another in their home country may not provide useful guidance of how the same people behave towards foreign visitors”

monoculturales y en interacciones interculturales. Con respecto a las últimas, encontraron que algunas estrategias coinciden con las de las interacciones monoculturales pero otras no; esto confirma nuevamente la idea de que la comunicación intercultural no puede predecirse (por entero al menos) de los patrones socioculturales propios de los participantes (v. también Häggkvist, 2002; Mueller, 2008). Entrarían otros factores como el hecho que identifica Bravo (1998b) de que ciertas estrategias que emplean hablantes nativos en interacciones con no nativos pueden atribuirse, por ejemplo, a su rol de anfitrión en la interacción.

En la comunicación intercultural, la (des)cortesía puede ser vista también en términos de procesos de acomodación (v. por ej. Giles & Ogay, 2006) relacionados con el uso de estrategias encaminadas a reducir la distancia social (estrategias de convergencia), a crearla (estrategias de divergencia) o a mantenerla (estrategias de mantenimiento)¹⁶. Entre hispanistas, hay unos pocos estudios interculturales recientes que examinan estos procesos como el de Barrancos (2008) y Sinner (en prensa) que se enfocan principalmente en el estudio de formas de tratamiento en la interacción de Argentinos con españoles.

Es innegable que la dificultad de obtener datos de interacciones espontáneas está siempre presente en estudios de comunicación *intercultural* y pragmática en general (v. Kasper, 2000); sin embargo, la gama de contextos que pueden ser explorados es cada vez más extensa y por tanto el obtener datos, posiblemente más factible. Como apuntan Gràcia y Bou sobre Cataluña (2006, p. 61) la diversidad existente en la actualidad en España, por ejemplo, “es fácilmente perceptible en la inmensa mayoría de los ámbitos en los que transcurre nuestra vida cotidiana: la calle, el trabajo, el mercado, los comercios, la administración, etc.”. Lo mismo se puede decir de muchas ciudades de la América hispanohablante.

Además, no es necesario restringirse a datos de grabaciones de interacciones sino que se pueden emplear otros métodos como la observación, y entrevistas como en los estudios de Francisco Raga Gimeno y el Grupo CRIT en el contexto sanitario (v. Raga Gimeno, 2006) que les ha permitido identificar una serie de problemas que experimentan los proveedores de servicio y usuarios autóctonos e inmigrantes. En cualquier caso, como se ha visto, es importante complementar datos de observación o grabaciones con datos que ofrezcan la perspectiva de los usuarios como datos provenientes de cuestionarios de *hábitos sociales* (Hernández Flores, 2002) que diversos investigadores asociados con EDICE han encontrado útiles (v. por ej., Bernal, 2007), al igual que diarios sobre

¹⁶ Sobre la consideración del nivel pragmático en el estudio de la acomodación lingüística, en el que entran fenómenos de (des)cortesía, véase Kluge (2007).

incidentes críticos (Spencer-Oatey, 2002), y datos provenientes de entrevistas (v. Placencia, 2001b, en el contexto de la atención al público).

No obstante, a lo que voy también es a señalar que lo que ocurre en la interacción intercultural no necesariamente puede explicarse como suele hacerse, o no por entero, con respecto a ‘regularidades’ de comportamiento, como tendencias de cortesía, que se pueden observar en interacciones monoculturales, y que están relacionadas con ciertas preferencias culturales, sino que pueden entrar también aspectos del macro-contexto, entre otros aspectos, como ideologías dominantes que ubican a ciertos grupos en posición inferior frente a otros, por prejuicios con base étnica y racial u otras razones¹⁷. Si bien en los datos examinados en el estudio sobre la comunicación interétnica en Quito al que me refiero en el presente trabajo, se puede identificar en ciertos casos un choque de normas culturales (por ejemplo, en el empleo de saludos con beso que son frecuentes entre familiares y amigos entre blanco-mestizos, pero no así entre indígenas), en muchos otros casos, sin embargo, las divergencias de normas y valores culturales que puede haber y que ciertamente hay no son útiles para explicar el conflicto que surge, que no parece yacer en diferencias de estilos comunicativos (o no por entero) sino en prejuicios. Esto es lo que paso a ilustrar ahora con ejemplos de formas de tratamiento de un estudio en marcha sobre (des)cortesía en la comunicación intercultural interétnica en Quito, en el contexto de migraciones internas, en donde el prejuicio étnico-racial parece jugar un papel importante en el uso de las estrategias de descortesía identificadas.

3 Descortesía en la interacción intercultural en Quito

Al hablar de comunicación intercultural en Quito, me refiero a interacciones entre indígenas de diferentes nacionalidades, principalmente la nacionalidad kichwa, y blanco-mestizos. La nacionalidad kichwa es una de las 13 nacionalidades que reconoce CODENPE, el Consejo de Desarrollo de Nacionalidades y Pueblos del Ecuador. Para esta nacionalidad, se han identificado 13 pueblos localizados a lo largo de los Andes ecuatorianos en su mayoría. Sin embargo, en mi estudio participan también indígenas achuar, huaorani y kichwa de la Amazonía (v. Placencia, 2008).

No tengo espacio para entrar ahora en detalles del contexto socio-histórico de mi estudio (v. Placencia, 2008), pero quiero señalar que el prejuicio

¹⁷ La importancia de considerar el macro contexto en el análisis de la (des)cortesía aparece ya en otros trabajos sobre el discurso en español como el estudio de Carranza (2007) en un contexto legal.

étnico-racial, que se entiende como representaciones mentales socialmente compartidas, de carácter negativo sobre el Otro (van Dijk, 2002: 146), y la discriminación en contra de los indígenas (y afroecuatorianos) son fenómenos muy conocidos y documentados en la historia de las relaciones interétnicas en la sociedad ecuatoriana. Según Almeida Vinuesa (1999), la discriminación asociada con el prejuicio étnico-racial es en efecto “un fenómeno constitutivo de la nacionalidad ecuatoriana” (p. 203), una tendencia con un mensaje claro, que “lo ‘blanco’ es superior y lo negro e indio lo despreciable” (p. 210).

Esta mentalidad se puede ver, por ejemplo, en usos verbales que se han incrustado en el habla como la expresión *hacer la del indio*, que quiere decir ser ingrato o no tener maneras, como aparece en una interacción entre blanco-mestizos en la que una señora habla de X, un hombre que dejó a su mujer, sobrina de la señora, por irse con otra mujer:

(1)

Contexto: *Interacción entre familiares*

Señora: Sí que X nos hizo la del indio ... ¡qué cosa!

O la palabra *runa* que significa ser humano en kichwa y que se emplea en el español ecuatoriano coloquial con el significado de ‘algo de calidad inferior’ o ‘de raza inferior’ como cuando se habla de *un perro runa*, que sería un perro cruzado, y que se emplea también como forma de tratamiento o término de referencia despectivo para los indígenas. Y esta mentalidad emerge también en conversaciones informales entre blanco-mestizos que he recopilado en diferentes contextos, como en el siguiente ejemplo en una peluquería de mujeres de clase media, que deja ver en este caso una falta de tolerancia e ignorancia sobre costumbres indígenas como la de llevar un sombrero que es un símbolo importante de la identidad indígena.

La clienta 1 en la línea 62 habla de un político indígena (*Vargas*) que no suele llevar sombrero, y esto les lleva a otras clientas a especular en son de burla sobre la función del sombrero (líneas 66-67; 69-72):

(2)

Contexto: *Interacción en peluquería (C1/2/3 – clientas; P – peluquera)*

62C1 y esto eeh el lo único que me gusta del Vargas es que no es
 63 ensombrerado
 64P diez minutitos y le lavamos señora Glorita
 65C1 porque todititos [(())]
 66C3 [porque] dicen que se les enfría la cabeza (RISAS)
 67C1 no y se les vuelan los piojos (RISAS)

- 68C1 quisiera saber por qué se ponen sombrero yo quisiera [(())]
 69C3 [porque dicen]
 70 que se les enfría la cabeza
 71C1 oiga pero si todo el mundo anda con la cabeza /
 72P1 (RISAS) al aire (RISAS)
 73C3 pero dicen que tienen esas ideas↑ [que es] que se les enfría la cabeza
 74C1 [qué va]
 75C2 ¿esa costumbre tienen?
 76C3 dicen que tienen esa costumbre
 77C1 no tiene que ser otro significado tiene [que ser alguna tradición]
 78C3 [pero no dejan ni muertos]
 79 porque vean en las reuniones y todo que les dicen tiene que sacarse el
 80 sombrero ¡cómo van a estar en una reunión con sombrero!
 81 [que dicen] que no
 82C1 [es falta de] educación

(Adaptado de Placencia, 2007b: 155-156)

Los intercambios finales (líneas 79-82) ilustran la expectativa de muchos blanco-mestizos de que los indígenas se adapten a sus normas de interacción, que en este caso sería que se quiten el sombrero en reuniones formales, pues quitarse el sombrero es lo que se considera tener ‘educación’ o ‘buenas maneras’.

Pasando a mi estudio propiamente dicho, exploro (des)cortesía y discriminación con base en prejuicios étnico-raciales en la interacción interétnica desde tres perspectivas, tal como explico en Placencia (2008): la de los indígenas mediante entrevistas a profundidad y discusiones de grupos focales dado que la discriminación en el trato en la vida cotidiana es algo que muchas veces se experimenta de manera sutil y es importante ver cómo perciben los indígenas el uso de ciertas prácticas comunicativas de los mestizos puesto que la (des)cortesía está en la evaluación del oyente o el afectado (v. Eelen, 2001); la de los blanco-mestizos, también mediante entrevistas, en cuanto es de interés comprender como es que conciben a los indígenas como diferentes; y, por último, la que me da el análisis de interacciones interculturales que he recogido a través de observación y grabaciones de interacciones espontáneas particularmente en contextos de servicio como en mercados, tiendas de barrio y centros comerciales.

Por cuestiones de espacio, me voy a enfocar aquí en el uso de formas de tratamiento, que en el contexto en que se dan constituyen mecanismos con los que se ataca, intencionalmente o no, la imagen individual y grupal del interlocutor, y que, como subrayo, parecen estar asociados con una serie de prejuicios con base étnico-racial. Digo intencionalmente o no, pues como sugiere van Dijk (2002, p. 146), la discriminación no es siempre intencional sino

que constituye una articulación en el discurso del conjunto de creencias subyacentes compartidas sobre los Otros, que configuran la ideología dominante, en este caso, la de los blanco-mestizos.

Las fórmulas de tratamiento, como sabemos, se consideran esenciales en la construcción de las relaciones interpersonales. Tal como Knapp (1978: 158), entre otros, ha señalado, “la forma cómo nos dirigimos a una persona puede ser cuantitativamente breve, pero puede decir muchísimo sobre la relación que tenemos con esa persona. Podemos comunicar ... el grado de relación que tenemos, si estamos enojados con la persona o si queremos manifestar afecto, y si la situación es formal o informal”¹⁸.

Mediante las fórmulas de tratamiento se pueden comunicar una serie de significados sociales. A manera de ilustración, la siguiente es una lista de significados asociados con 4 pronombres –*tu, vos, usted y su merced*– que emergieron en un panorama de formas de tratamiento en Colombia y Ecuador (Placencia, en prensa): respeto, cercanía, confianza, distancia, familiaridad, solidaridad, intimidad, (des)igualdad, jerarquía, impaciencia, enojo, paternalismo, servilismo, desprecio, humillación, calor humano, etc. Esta variedad de significados resaltan el hecho de que las fórmulas de tratamiento pueden emplearse en la gestión interrelacional (Spencer-Oatey, 2000, 2008c), junto con otras formas, para crear, mantener, realzar o dañar las buenas relaciones sociales. Justamente lo que he encontrado en mi estudio es un uso por parte de los blanco-mestizos que amenaza la imagen individual y de grupo de los indígenas y por tanto crea conflicto¹⁹.

En Placencia (2008) doy numerosos ejemplos de formas de tratamiento nominales discriminatorias tales como términos genéricos como *María* o *Manuel*, que algunos mestizos emplean para dirigirse a mujeres u hombres indígenas a quienes no conocen y que llevan implícitos una serie de prejuicios negativos sobre los indígenas; términos de parentesco como *hijito/a* o *primo/a* que adquieren un significado negativo en la interacción interétnica al infantilizar a la persona (de la Torre, 1999), o hacerla sentir diferente; términos que juegan con los apellidos autóctonos de los indígenas como *Changa* para alguien de apellido *Chongo*, y apodos y vocativos varios que los indígenas resienten pues los

¹⁸ “[t]he way we address another person may be quantitatively brief, but it may say volumes about the relationship we have with that person. We are able to communicate ... how well we are acquainted with them, whether we are angry or affectionate toward them, and whether the situation is a formal or informal one”

¹⁹ Tengo que aclarar que este uso obviamente no es uniforme, que hay una serie de factores que entran en juego, como el nivel de educación de los indígenas y de los blanco-mestizos, y otros; sin embargo, la mayoría de indígenas que tomaron parte en mi estudio manifiestan experimentar discriminación en la vida cotidiana, relacionada con su etnicidad (v. Placencia, 2008).

perciben como ataques a su identidad étnica. Aquí, sin embargo, daré unos pocos ejemplos del empleo de formas pronominales.

En el español quiteño se ha identificado el uso de *tú*, *usted* y *vos* como formas de tratamiento pronominal en el singular, las dos primeras de empleo más extendido (Placencia, 1997). *Tú* y *vos* tienden a asociarse con cercanía y confianza, y *usted* con respeto y distancia; sin embargo, según el contexto, pueden comunicar, como hemos dicho, otros significados.

En interacciones comerciales / de servicio entre blanco-mestizos en Quito, según estudios anteriores (Placencia, 1998, 2001b, 2004) se emplea *usted* de manera recíproca para marcar respeto y/o cierta distancia comunicativa, sea con conocidos o extraños (exceptuando niños y adolescentes que tienden a recibir la forma familiar *tú* y emplear *usted* con los proveedores del servicio). Sin embargo, en los datos de este estudio aparecen usos asimétricos en diferentes contextos de servicio como en el siguiente ejemplo en una tienda de barrio, donde la vendedora es una mujer indígena y el cliente un hombre blanco-mestizo de mediana edad:

(3)

Contexto: *Tienda de barrio* (C- comprador blanco-mestizo; V – vendedora indígena)

- 01 C: ¿Tiene melón?
 02 V: Sí [le muestra dónde están los melones]
 03 C: ¿Cuánto cuesta éste?
 04 V: Un dólar veinte.
 05 C: Ya me vas a hacer que me de colerín.
 06 V: Vea está bueno.

Se puede ver aquí que si bien el cliente empieza con *usted* cuando dice *¿Tiene melón?* (línea 01), cuando entra en el regateo (*Ya me vas a hacer que me de colerín*) (línea 05) pasa a la forma familiar de *tú*. Este acto es un reproche, que parece en son de broma pero que no genera risa en la vendedora, y que junto con el *tú* se puede describir como una forma agresiva de regateo, que evoca relaciones de servidumbre de tiempos anteriores, y que se observa en otras interacciones con indígenas. La vendedora indígena, como se puede ver en la última línea, se restringe al trato formal de *usted*.

Justamente varios de los indígenas entrevistados observan que se espera que ellos empleen *usted* en una interacción de servicio o en interacciones en el trabajo con blanco mestizos, pero que tienden a recibir *tú* y en ocasiones *vos* (otra forma familiar de uso menos extendido). Resienten este trato ya que lo interpretan como un tipo de paternalismo o al menos una descortesía, como en este caso, de una estudiante universitaria que dice que:

“En varios centros comerciales he notado que a mí me tratan de *tú*, pero a los mestizos de *usted*. Es, para mí es como que una falta de cordialidad o de o de respeto porque no puedes decir a quién sea *tú* o sea tratarle de *tú*; de primera, no me parece aceptable”.

(Estudiante universitaria)

Comenta un contador, de la nacionalidad achuar, cómo los blanco-mestizos intentan ‘ponerle en el puesto’ si él les tutea, y cómo él acaba en constante enfrentamiento, recordando a los mestizos que los tiempos han cambiado:

“Y cuando a un mestizo digo, a veces se me va, y digo *tú*. ‘¡Cómo que tú!’ ‘Pues ¿cómo quiere que (le) trate?’ ‘Usted’. El español no es mi idioma. Tengo que tratar con *usted*. *Tú* para ellos [los mestizos] es minimizar a la persona, pero ellos me tratan de *tú* o *vos*: ‘*Tú* haz esto’. ‘No, ésta no es tu hacienda’. Tenemos que parar duro”.

(Contador)

Estos comentarios se repiten con relación a diferentes contextos y sugieren también que el trato discriminatorio no proviene solamente de proveedores de servicio, o de clientes cuando los indígenas están en el rol de vendedores, sino también de otros usuarios del servicio en cuestión, como este ejemplo que proporciona un estudiante universitario, que ilustra también el constante enfrentamiento de los indígenas con los blanco-mestizos para ser tratados con el respeto que se merecen.

“En el trolebús me dice un mestizo, ‘¿por qué te paras?’ ‘¿Cuál tú?’ le digo”.

(Estudiante universitario)

El bagaje de discriminación que lleva el tutear en las relaciones interétnicas en Ecuador, que ha sido documentado en algunos estudios antropológicos en otras localidades en los Andes ecuatorianos (v. por ej. Cervone, 1999), aparece claramente expresado en una entrevista que concedió en 2004 Auki Tituaña, alcalde indígena en una ciudad al norte de Quito, que aparece en una nota de prensa titulada “Cuando un ecuatoriano me tutea siento que hay racismo”. El titular es la respuesta que el alcalde da en una entrevista a la pregunta si le gusta que le tuteen. Dice: “Cuando me tutea un venezolano, un cubano o un dominicano no me molesta. Es distinto cuando lo hace un ecuatoriano: siento que hay una carga de racismo y discriminación” (El Comercio, 7 Días, p. 14). Se refiere en su respuesta a culturas *de confianza* como

la cubana, donde el trato recíproco de *tú* es lo común (v. Lipski, 1996), a diferencia del contexto Quiteño.

El uso de *tú* por supuesto no es siempre recibido como algo negativo. Hay contextos donde es apropiado emplearlo y en los que puede comunicar significados positivos y contribuir al realce de las buenas relaciones sociales. La estudiante universitaria citada anteriormente, por ejemplo, comenta sobre su uso, de manera recíproca, en la universidad donde ella estudia, tanto entre compañeros como con profesores, como algo muy positivo. Como sucede con otras formas, el contexto determina si es apropiado emplear esta forma. Su significado depende también del tono del enunciado, tal como hace notar uno de nuestros entrevistados, al igual que del tipo de enunciado en el que ocurre y de otras formas (no) verbales con las que ocurre como los tratamientos nominales. *Tú* aparece en nuestros datos con otras formas como *hijito/a* que están asociadas con paternalismo, rezago de épocas anteriores, y por tanto suele ser interpretado como una forma de agresión.

El siguiente ejemplo ilustra este uso combinado de *tú* + *hijita*. Ocurre en una interacción en una tienda de barrio en la que la vendedora es también una indígena, y el comprador, un hombre blanco-mestizo de mediana edad. El cliente está comprando fruta y le reclama a la vendedora sobre una compra anterior; la vendedora rechaza su reclamo y el comprador insiste y dice:

(4)

Contexto: *Tienda de barrio (C- comprador blanco-mestizo; V- vendedora indígena)*

07 C: para qué te voy a decir hijita

Un albañil que ha experimentado este trato dice lo siguiente sobre esta forma: “*Hijito* es como una forma de decir ‘éste todavía no entiende’, como a un niño, ‘le falta madurar’ o sea que como todavía estamos atrasados”.

Así, se puede ver a través de los ejemplos que hemos proporcionado, cómo diferentes formas de tratamiento pueden ser empleadas en la interacción interétnica para amenazar la imagen individual y grupal de los indígenas y dañar las buenas relaciones con ellos, al recrear prejuicios étnicos y discriminación mediante prácticas de la vida cotidiana.

4 Resumen y observaciones finales

En breve, lo que he querido enfatizar en este trabajo es el interés y la necesidad de orientar el estudio de la (des)cortesía a la comunicación

intercultural en el contexto de migraciones internas y externas que están creando, usando las palabras de Raga Gimeno y Valero Garcés (2006), “nuevos mapas lingüísticos y culturales”²⁰. Ellos se refieren a España específicamente, pero estos ‘nuevos’ mapas vienen también perfilándose en otras regiones del mundo hispanohablante, desde hace mucho tiempo ya en algunos casos (sobre América Latina, v., por ej. Zimmerman & Bierbach, 1997).

Con los movimientos poblacionales son inevitables ciertos problemas sociales. La dificultad en el acceso de inmigrantes a servicios básicos como la atención médica es un problema que Francisco Raga Gimeno y el Grupo CRIT y otros investigadores como Carmen Valero Garcés han identificado y al que están orientando sus investigaciones en el área de mediación intercultural, y en mi caso, a la situación de discriminación en contra de los indígenas en la sociedad ecuatoriana. Es decir, los estudios de cortesía en la comunicación intercultural pueden hacer también una contribución social en el área de acceso a servicios y otras.

Con todo esto, sin embargo, no quiero restar la importancia que tiene el estudio de la (des)cortesía en otros ámbitos, pero estoy señalando un área que requiere mayor atención. Y esto va de la mano con lo que mencione anteriormente, que los resultados de estudios interculturales apuntan a que lo que sucede en la interacción intercultural no es necesariamente predecible del estudio de interacciones monoculturales o estudios contrastivos; es decir que es importante también estudiar lo que pasa en la interacción *intercultural* propiamente dicha.

Y para terminar quisiera resaltar también la necesidad de mayor interacción entre quienes se ocupan de comunicación intercultural con relación al área de mediación intercultural, por ejemplo, y estudiosos de cortesía dentro de pragmática, ya que parece que, sin saberlo, estamos trabajando sobre lo mismo en buena medida, es decir sobre diferencias en los modos de conducir las relaciones sociales en diversos contextos socioculturales y los efectos que estrategias o prácticas divergentes pueden tener en la gestión interrelacional (Spencer-Oatey, 2000, 2008c), es decir en el mantenimiento, realce o la puesta en peligro de las buenas relaciones, al igual que en la consecución efectiva de las metas que se persiguen en diferentes contextos. Los beneficios de mayor interacción sin duda serían mutuos. EDICE constituye un foro idóneo para esto. De hecho, las actas del congreso anterior de EDICE en Valencia (Briz, Hidalgo, Albelda, Contreras y Hernández Flores, 2008) muestran que EDICE está atrayendo cada vez más a investigadores que trabajan en ELE, por ejemplo,

²⁰ Me refiero al título del volumen especial que editaron en el 2006 en la *Revista Española de Lingüística Aplicada*: “Retos del siglo XXI en comunicación intercultural: nuevo mapa lingüístico y cultural de España”.

que viven la interculturalidad en el día a día en el aula, y esto es algo muy positivo.

Referencias

- Alba-Juez, L. (2008). Sobre algunas estrategias y marcadores de descortesía en español peninsular y argentino: ¿Son españoles y argentinos igualmente descorteses? En A. Briz, A. Hidalgo, M. Albelda, J. Contreras & N. Hernández Flores (Eds.), *Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral. III Coloquio Internacional del Programa EDICE (CD-ROM)* (pp. 80-97). Valencia: Universitat de València.
- Albelda Marco, M. (2008). Atenuantes en Chile y en España: distancia o acercamiento. En A. Briz, A. Hidalgo, M. Albelda, J. Contreras & N. Hernández Flores (Eds.), *Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral. III Coloquio Internacional del Programa EDICE (CD-ROM)* (pp. 98-113). Valencia: Universitat de València.
- Alcaide Lara, E. (2008). *La agresividad verbal en las publicaciones juveniles españolas: ¿anticortesía o marketing?* Trabajo presentado en El Español: Herramienta de Trabajo. IV Congreso de la Asociación Internacional para el Estudio del Español en la Sociedad (SIS/EES), Swansea, Gales, marzo de 2008.
- Almeida Vinuesa, J. (1999). Racismo, construcción nacional y mestizaje. En J. Almeida Vinuesa (Ed.), *El racismo en las Américas y el Caribe* (pp. 189-217). Quito: Abya-Yala.
- Alonso Araguás, I. (2006). Nuevos desafíos y viejos problemas: algunos antecedentes históricos de la mediación lingüística y la interculturalidad en la España contemporánea. *Revista Española de Lingüística Aplicada, Volumen monográfico dedicado a: Retos del siglo XXI en comunicación intercultural: nuevo mapa lingüístico y cultural de España, coord. por F. Raga Gimeno & C. Valero Garcés*, 15-28.
- Balmaseda Maestu, E. (2007). *Callando se entiende la gente*. La interacción comunicativa con los estudiantes japoneses de español. En E. Balmaseda Maestu (Ed.), *Las destrezas orales en la enseñanza del español L2-LE: Logroño, 27-30 de septiembre de 2006* (pp. 281-297). La Rioja: Universidad de la Rioja.
- Barrancos, A. (2008). Linguistic accommodation by Argentinian immigrants in Spain: The case of the pronoun 'vos' and other features. *Birkbeck Studies in Applied Linguistics*, 3, 27-51.

- Barros García, P. (2006). La competencia intercultural en la enseñanza de lenguas. En P. Barros García & K. Van Esch (Eds.), *Diseños didácticos interculturales. La competencia intercultural en la enseñanza del español* (pp. 11-23). Granada: Universidad de Granada.
- Bernal, M. (2007). *Categorización sociopragmática de la cortesía y de la descortesía*. Stockholm: Department of Spanish, Portuguese and Latin American Studies, Stockholm University.
- Bettina Kluge, B. (2007). La acomodación lingüística en la migración: el nivel pragmático. *Revista Internacional de Lingüística Iberoamericana (RIII)*, *V*, 2 (10), 69-92.
- Bou Franch, P., & Gregori Signes, C. (1999). Pragmática intercultural: emisiones del oyente en inglés británico y español peninsular. *Quaderns de Filologia Estudis Lingüístics*, *4*, 123-134.
- Bravo, D. (1993). La atenuación de las divergencias mediante la risa en negociaciones españolas y suecas. Manuscrito no publicado.
- Bravo, D. (1996). *La risa en el regateo: Estudio sobre el estilo comunicativo de negociadores españoles y suecos*. Estocolmo: Universidad de Estocolmo.
- Bravo, D. (1998a). ¿Reírse juntos? Un estudio de las imágenes sociales de hablantes españoles, mexicanos y suecos. En H. Haverkate, K. Hengeveld & G. Mulder (Eds.), *La pragmática lingüística del español. Recientes desarrollos, Diálogos Hispánicos 22* (pp. 315-364). Amsterdam: Rodopi.
- Bravo, D. (1998b). *Face* y rol social: eficiencia comunicativa en encuentro entre hablantes nativos y no nativos de español. *Revista de Estudios de Adquisición de la Lengua Española*, *9-10*, 11-41.
- Brenes, E. (2008). "Te voy a matar cabrón de mierda": expresiones amenazantes en el lenguaje juvenil. Trabajo presentado en El español: herramienta de trabajo. IV Congreso de la Asociación para el Estudio del Español en la Sociedad (SIS/EES), Swansea, Gales, marzo de 2008.
- Briz, A., Hidalgo, A., Albelda, M. Contreras, J. & Hernández Flores, N. (Eds.), *Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral. III Coloquio Internacional del Programa EDICE (CD-ROM)*. Valencia: Universitat de València.
- Carmona, J. P. (2006). *La comunicación de contacto en encuentros interculturales en un contexto sanitario*. Trabajo presentado en el III Congreso Internacional sobre Lengua y Sociedad (Panel: La conversación de contacto en la vida cotidiana en el mundo hispánico, coordinado por M. E. Placencia y C. García); Universidad Jaume 1, septiembre de 2006.
- Carranza, I. (2007). *Face*, social practices, and ideologies in the courtroom. En M. E. Placencia & C. García (Eds.), *Research on Politeness in the Spanish-speaking World* (pp. 167-190). Mahwah, N.J: Lawrence Erlbaum.

- Castelan Cargile, A. (2006). Imagining culture with a little help from the pushmi-pullyu. En L. A. Samovar, R. E. Porter & E. R. McDaniel (Eds.), *Intercultural Communication: A Reader* (pp. 16-21). London: Thomson Learning.
- Cervone, E. (1999). Racismo y vida cotidiana: Las tácticas de la defensa étnica. En E. Cervone & F. Rivera (eds.), *Ecuador racista. Imágenes e identidades* (pp.137-156). Quito: FLACSO-Sede Ecuador.
- Cestero Mancera, A. M. (2004). La comunicación no verbal. En J. Sánchez Lobato & I. Santos Gargallo (eds.), *Vademécum para la formación de profesores. Enseñar español como segunda lengua (L2) / lengua extranjera (LE)* (pp. 593-616). Madrid: SGEL.
- Choi, H. J. (2008). *Pragmática intercultural: el acto de habla del cumplido en las culturas española y coreana. Tesis Doctoral*, Universidad Complutense de Madrid, Madrid.
- CODENPE. (Consejo de Desarrollo de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador) <http://www.codenpe.gov.ec/npe.htm> (página accedida, 20 de marzo de 2008).
- Cray, D., & Mallory, G. (1998). *Making Sense of Managing Culture*. London: International Thomson Business.
- Cuando un ecuatoriano me tutea siento que hay racismo (2004, 25 de abril). *El Comercio*, 7 Días.
- de la Torre Espinosa, C. (1999). Everyday forms of racism in contemporary Ecuador: the experiences of middle-class Indians. *Ethnic and Racial Studies* 22(1), 92-112.
- Dumitrescu, D. (en prensa). *Sobre la atenuación cortés en español y rumano: unas estrategias comunes*. Proceedings of the 25th Congress of Romance Linguistics and Philology, September 2-7, 2007.
- EibAMAZ (Bilingual Education in the Amazon region of Ecuador, Peru and Bolivia). Página consultada el 20 de marzo de 2008) en http://www.unicef.org/ecuador/education_child_development_6754.htm.
- Eelen, G. (2001). *A critique of politeness theories*. Manchester: St. Jerome Pub.
- El-Madkouri Maataoui, M. (2008). Lengua oral y lengua escrita en la traducción e interpretación en los servicios públicos. *Tonos Digital*, 15, 1-28. Consultado el 2 de julio de 2008 en <http://www.tonosdigital.com/ojs/index.php/tonos/article/view/183/143>.
- Fant, L. (1989). Cultural mismatch in conversation: Spanish and Scandinavian communicative behaviour in negotiation settings. *Hermes Journal of Linguistics*, 3, 247-265.

- Fant, L. (1992). Scandinavians and Spaniards in negotiation. En I. A. Sjögren & L. Janson (Eds.), *Culture and Management in the Field of Ethnology and Business Administration* (pp. 125–153). Stockholm: Stockholm School of Economics; Swedish Immigration Institute and Museum.
- Fant, L. (1995). Negotiation discourse and interaction in a cross-cultural perspective: the case of Sweden and Spain. En K. Ehlich & J. Wagner (Eds.), *The Discourse of Business Negotiation* (pp. 177–201). Berlin/New York: Mouton de Gruyter.
- Fant, L. (1996). Regulación conversacional en la negociación: una comparación entre pautas mexicanas y peninsulares. En T. Kotschi, W. Oesterreicher & K. Zimmerman (Eds.), *El español hablado y la cultura oral en España e Hispanoamérica* (pp. 147–183): Vervuert-Iberoamericana.
- Félix-Brasdefer, C. (2008). *Peticiones y prosodia: variación pragmática regional en México y la República Dominicana*. Trabajo presentado en el XV Congreso Internacional de la Asociación de Lingüística y Filología de América Latina, 18-21 de agosto de 2008.
- Fuentes Rodríguez, C., & Alcaide Lara, E. (2008). *(Des)cortesía, agresividad y violencia verbal en la sociedad actual*. Sevilla: Universidad Internacional de Andalucía.
- Giles, H., & Ogay, T. (2006). Communication accommodation theory. En B. Whalen & W. Samter (Eds.), *Explaining communication: Contemporary theories and exemplars* (pp. 293-310). Mahwah, NJ.: Erlbaum.
- Garcés-Conejos Blitvich, P., & Bou Franch, P. (2008). Cortesía en las páginas web interactivas. El comercio electrónico. En A. Briz, A. Hidalgo, M. Albelda, J. Contreras & N. Hernández Flores (Eds.), *Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral. Actas del III Coloquio Internacional del Programa EDICE (CD)* (pp. 468-488). Valencia: Universitat de València.
- García, C. (1989a). Disagreeing and requesting by Americans and Venezuelans. *Linguistics and Education*, 1, 299–322.
- García, C. (1989b). Apologizing in English: Politeness strategies used by native and non-native speakers. *Multilingua*, 8, 3–20.
- García Pastor, B. (2008). Introducción a la mediación intercultural en el ámbito educativo *Tonos Digital*, 15, 1-7. Consultado el 2 de julio de 2008 en <http://www.tonosdigital.com/ojs/index.php/tonos/article/view/182/142>.
- Goddard, C., & Wierzbicka, A. (2004). Cultural scripts: What are they and what are they good for? *Intercultural Pragmatics*, 1(2), 167-187.
- Gràcia, L., & Bou, C. (2006). Lenguas, inmigración y comunicación en los centros de salud. En B. Gallardo, C. Hernández & V. Moreno (Eds.), *Actas del Primer Congreso Nacional de Lingüística Clínica: Lingüística Clínica y Neuropsicología Cognitiva* (pp. 60-82). Valencia: Universitat de Valencia.

- Grindsted, A. (1995). Dyadic and polyadic sequencing patterns in Spanish and Danish negotiation interaction. En K. Ehlich & J. Wagner (Eds.), *The Discourse of Business Negotiation* (pp. 203–221). Berlin/New York: Mouton de Gruyter.
- Grindsted, A. (1997). Joking as a strategy in Spanish and Danish negotiations. En F. Bargiela-Chiappini & S. Harris (Eds.), *The Languages of Business: An International Perspective* (pp. 159–181). Edinburgh: Edinburgh University Press.
- Grupo CRIT (2003). *Claves para la comunicación intercultural*. Castelló de la Plana: Universitat Jaume I.
- Gudykunst, W. B., & Nishida, T. (1999/2000). The influence of culture and strength of cultural identity on individual values in Japan and the United States. *Intercultural Communication Studies*, IX(1), 1-18.
- Guerrero Villalba, J. A., & Universidad de Almería. (2006). *Estudios sobre la mediación intercultural*. Almería: Universidad de Almería.
- Gugenberger, E. (1997). “Incomunicación” y discriminación lingüística en el contexto intercultural (Perú). En K. Zimmerman & C. Bierbach (Eds.), *Lenguaje y comunicación intercultural en el mundo hispánico* (pp. 151-165). Frankfurt am Main: Ibero-Americana / Vervuert.
- Guillén Nieto, V. (2005). The invisible face of culture: Why do Spanish toy manufacturers believe the British are *most peculiar* in business? En J. Mateo & F. Yus (Eds.), *Thistles (Vol 2) Ensayos in memoriam de Brian Hughes* (pp. 95-127). Alicante: Departamento de Filología Inglesa, Universidad de Alicante.
- Guillén Nieto, V. (2006). Understanding *social distance* in intercultural communication. En M. I. González Cruz (Ed.), *Lengua, sociedad y cultura. Estudios interdisciplinarios* (pp. 99-117). Las Palmas de Gran Canaria: Universidad, Servicio de Publicaciones.
- Guillén Nieto, V. (2007). La comunicación intercultural en los negocios. En E. Alcaraz Varó, J. Mateo Martínez & F. Yus Ramos (Eds.), *Las Lenguas profesionales y académicas* (pp. 93-105). Barcelona: Ariel.
- Gumperz, J. J. (1978). The conversational analysis of interethnic communication. In E. L. Ross (Ed.), *Interethnic Communication*. Athens, GA: University of Georgia Press.
- Hägkvist, C. (2002). *Ya hemos pasado deportes y estudios. . . ' La gestión temática en el diálogo intercultural* Stockholm: University of Stockholm.
- Hägkvist, C., & Fant, L. (2000). El intercambio de opiniones en conversaciones intra e interculturales. *Oralia*, 3, 95–111.
- Hall, E. T. (1959). *The Silent Language*. Greenwich, Conn.: Fawcett Publications.
- Hernández Flores, N. (2002). *La cortesía en la conversación española de familiares y amigos: la búsqueda del equilibrio entre la imagen del hablante y la imagen del*

- destinatario*. Aalborg: Institut for Sprog og Internationale Kurturstudier, Aalborg Universitet, Vol 37.
- Herrero Muñoz-Cobo, B. (2007). Silencio *versus* palabra. Dos paradigmas de cortesía: el árabe y el español. En L. Cortés Rodríguez, A. M. Bañón Hernández, M. d. M. Espejo Muriel & J. L. Muñío Valverde (Eds.), *Discurso y oralidad: homenaje al profesor José Jesús de Bustos Tovar* (Vol. Anejo 3 (2), pp. 703-708). Madrid: ArcoLibros.
- Iliescu Gheorghiu, C. (2007). La mediación interlingüística e intercultural en contextos especializados. En E. Alcaraz Varó, J. Mateo Martínez & F. Yus Ramos (Eds.), *Las lenguas profesionales y académicas* (pp. 107-118). Barcelona: Ariel.
- Jørgensen, A. M. (2008). *Similitudes y diferencias en el uso de marcadores de control de contacto en el lenguaje juvenil de Santiago de Chile y de Madrid*. Trabajo presentado en el XV Congreso Internacional de la Asociación de Lingüística y Filología de América Latina (Montevideo, 18-21 de agosto de 2008).
- Kasper, G. (2000). Data collection in pragmatics research. En H. Spencer-Oatey (Ed.), *Culturally Speaking. Managing Rapport through Talk across Cultures* (pp. 316–341). London: Continuum.
- Kluge, B. (2007). La acomodación lingüística en la migración: el nivel pragmático. *Revista Internacional de Lingüística Iberoamericana (RILI)*, V, 2 (10), 69-92.
- Knapp, M. L. (1978). *Social Intercourse: From Greeting to Goodbye*. Boston: Allyn and Bacon.
- Laghrich, S. (2004). Reflexiones sobre la mediación intercultural y experiencias desde la Comunidad Valenciana *Tonos Digital*, 8, 1-19. Consultado el 10 de marzo de 2008 en <http://www.um.es/tonosdigital/znum8/estudios/11-Salou.htm>.
- Leeds-Hurwitz, W. L. (1990). Notes on the history of intercultural communication: the foreign service institute mandate for intercultural training. *Quarterly Journal of Speech*, 76(3), 280-298.
- Lipski, J. M. (1996). *El español de América*. Madrid: Ediciones Cátedra.
- Lorenzo-Dus, N. (2007). (Im)Politeness and the Spanish media: The case of audience participation debates. En M. E. Placencia & C. García (Eds.), *Research on Politeness in the Spanish-speaking World* (pp. 145-166). Mahwah, N.J: Lawrence Erlbaum.
- Marco de referencia europeo del Consejo de Europa 2002-2008* [2001]). Centro Virtual Instituto Cervantes (<http://cvc.cervantes.es/obref/marco/indice.htm>).
- Mariottini, L. (2006). El uso de los diminutivos y su relación con la cortesía lingüística en los "chats": análisis contrastivo de comunidades virtuales

- españolas e italianas. *Cultura, Lenguaje y Representación = Culture, Language and Representation: Revista de Estudios Culturales de la Universitat Jaume I = Cultural Studies Journal of Universitat Jaume I*, 3, 103-131.
- Martinell Gifre, E. (2007). La gestualidad hoy, en el marco de la competencia intercultural y de la tendencia a la globalización. En E. Balmaseda Maestu (Ed.), *Las destrezas orales en la enseñanza del español L2-LE: Logroño, 27-30 de septiembre de 2006* (pp. 65-82). La Rioja: Universidad de La Rioja.
- Martínez Camino, G. (2008). *Análisis contrastivo de la gestión interpersonal llevada a cabo mediante los eslóganes de la publicidad televisiva mexicana y española*. Trabajo presentado en El español: herramienta de trabajo. IV Congreso de la Asociación para el Estudio del Español en la Sociedad (SIS/EES), Swansea, Gales, marzo de 2008.
- Mueller, E. K. (2008). *Ser cortés en la lengua del otro: reflexiones sobre el estudio de la cortesía en un contexto intercultural*. Trabajo presentado en el XV Congreso Internacional de la Asociación de Lingüística y Filología de América Latina, 18-21 de agosto.
- Ortí Teruel, R. (2003). Análisis de interacciones comunicativas interculturales entre hablantes árabes e hispanohablantes desde una perspectiva didáctica de E/LE. En Grupo CRIT (Ed.), *Claves para la comunicación intercultural* (pp. 89-122). Castelló de la Plana: Universitat Jaume I.
- Padilla García, X. (2008). Claves para abordar la ironía en programas de ELE. De la competencia comunicativa a la competencia intercultural. *Verba*, 35, 130-157.
- Placencia, M. E. (1994). Pragmatics across varieties of Spanish. *Donaire*, 2, 65-77.
- Placencia, M. E. (1997). Address forms in Ecuadorian Spanish. *Hispanic Linguistics*, 9, 165-202.
- Placencia, M. E. (1998). Pragmatic variation: Ecuadorian Spanish vs Peninsular Spanish. *Spanish Applied Linguistics*, 2, 71-106.
- Placencia, M. E. (2001a). Inequality in address behavior at public institutions in La Paz, Bolivia. *Anthropological Linguistics*, 43, 198-217.
- Placencia, M. E. (2001b). Percepciones y manifestaciones de la (des)cortesía en la atención al público: El caso de una institución pública ecuatoriana. *Oralia*, 4, 177-212.
- Placencia, M. E. (2004). Rapport-building activities in corner shop interactions. *Journal of Sociolinguistics*, 8, 215-245.
- Placencia, M. E. (2007a). Estudios de cortesía en español: presente y futuro En L. Cortés Rodríguez, A. M. Bañón Hernández, M. d. M. Espejo Muriel & J. L. Muñío Valverde (Eds.), *Discurso y oralidad. Homenaje al Prof. José*

- Jesús de Bustos Tovar* (Vol. Anejo 3 (1), pp. 113-136). Madrid: ArcoLibros.
- Placencia, M. E. (2007b). Entre lo institucional y lo sociable: conversación de contacto, identidades y metas múltiples en interacciones en la peluquería. *Revista Internacional de Lingüística Iberoamericana (RILI)*, *V*, *1(9)*, 139-161.
- Placencia, M. E. (2008). "Hola María": racismo y discriminación en la interacción interétnica cotidiana en Quito. *Discurso y Sociedad*, *2(3)*, 573-608.
- Placencia, M. E. (en prensa). El estudio de formas de tratamiento en Colombia y Ecuador. En M. Hummel, B. Klugge & M. E. Vázquez L. (Eds.), *Formas y fórmulas de tratamiento en el mundo hispanohablante*. México D.F.: Colegio de México.
- Puga Larrain, J. (1997). *La atenuación en el castellano de Chile: un enfoque pragmalingüístico*. Valencia: Tirant Lo Blanch Libros, Universitat de València.
- Py, B., & Jeanneret, R. (1989). *Minorization linguistique et interaction*. Geneve: Droz.
- Raga Gimeno, F. (2005). Médicos, *marabouts* y mediadores: problemas de comunicación intercultural en la atención sanitaria a los inmigrantes de origen senegalés. En C. Valero Garcés (Ed.), *Traducción como mediación entre lenguas y culturas* (pp. 123-133). Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá de Henares.
- Raga Gimeno, F. (2006). Comunicación intercultural y mediación en el ámbito sanitario *Revista Española de Lingüística Aplicada*, *1 Volumen monográfico: Retos del siglo XXI en comunicación intercultural: nuevo mapa lingüístico y cultural de España*, coord. por Francisco Raga Gimeno, Carmen Valero Garcés, 217-230.
- Raga Gimeno, F., & Sales Salvador, D. (2004). Grupo CRIT: inmigración y comunicación intercultural. *Revista de la Facultad de Lenguas Modernas*, *7*, 1-14.
- Raga Gimeno, F., & Valero Garcés, C. (2006). Volumen monográfico: Retos del siglo XXI en comunicación intercultural: nuevo mapa lingüístico y cultural de España. *Revista Española de Lingüística Aplicada*, *1*.
- Rodríguez Abella, R. M. (2007). Lengua, cultura y conflicto (o cómo afrontar la alteridad) *Tonos Digital*, *13*, 1-25. Consultado el 2 de julio de 2008 en <http://www.tonosdigital.com/ojs/index.php/tonos/article/view/123/127>.
- Sales Salvador, D. (2003). Interacción comunicativa intercultural con inmigrantes procedentes de la cultura china. En Grupo CRIT (Ed.),

- Claves para la comunicación intercultural* (pp. 123-148). Castelló de la Plana: Universitat Jaume I.
- Samovar, L. A., Porter, R. E., & McDaniel, E. R. (2006). Approaches to intercultural communication. En L. A. Samovar, R. E. Porter & E. R. McDaniel (Eds.), *Intercultural Communication: A Reader* (pp. 1-5). London: Thomson Learning.
- Schneider, K. P., & Barron, A. (2008). *Variational Pragmatics: A focus on Regional Varieties in Pluricentric Languages*. Amsterdam ; Philadelphia: John Benjamins.
- Schrader-Kniffki, M. (2004). Speaking Spanish with Zapotec meaning. Requests and promises in intercultural communication in Oaxaca, Mexico. En R. M. Reiter & M. E. Placencia (Eds.), *Current Trends in the Pragmatics of Spanish* (pp. 157-174). Amsterdam: John Benjamins.
- Schrader-Kniffki, M. (2007). Silence and politeness in Spanish and Zapotec interactions. En M. E. Placencia & C. García (Eds.), *Research on Politeness in the Spanish-speaking World* (pp. 305-332). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Scollon, R., & Scollon, S. B. K. (1995). *Intercultural Communication: A Discourse Approach*. Oxford: Blackwell.
- Siebold, K. (2007). La cortesía verbal: estudio contrastivo de la disculpa en español y alemán. En L. Cortés Rodríguez, A. M. Bañón Hernández, M. d. M. Espejo Muriel & J. L. Muñío Valverde (Eds.), *Discurso y oralidad: homenaje al profesor José Jesús de Bustos Tovar* (Vol. Anejo 3 (2), pp. 759-768). Madrid: ArcoLibros.
- Sinner, C. (en prensa). ¿Cómo te hablé, de vos o de tú? Adaptación lingüística de emigrantes y turistas argentinos.
- Spencer-Oatey, H. (2000). Rapport management: A framework for analysis. En H. Spencer-Oatey (Ed.), *Culturally Speaking: Managing Rapport through Talk across Cultures* (pp. 11-46). London: Continuum.
- Spencer-Oatey, H. (2002). Managing rapport in talk: Using rapport sensitive incidents to explore the motivational concerns underlying the management of relations. *Journal of Pragmatics*, 34, 529-545.
- Spencer-Oatey, H. (2008a). Introduction. In H. Spencer-Oatey (Ed.), *Culturally Speaking. Culture, Communication and Politeness Theory* (pp. 1-8). London: Continuum.
- Spencer-Oatey, H. (2008b). Cross-cultural pragmatics: Empirical studies. Editor's introduction. En H. Spencer-Oatey (Ed.), *Culturally Speaking. Culture, Communication and Politeness Theory* (pp. 71-72). London: Continuum.

- Spencer-Oatey, H. (2008c). Face, (im)politeness and rapport. En H. Spencer-Oatey (Ed.), *Culturally Speaking. Culture, Communication and Politeness Theory* (2nd ed., pp. 11-47). London: Continuum.
- Valero Garcés, C. (2006). Las instituciones oficiales y sus soluciones a los problemas de comunicación. *Revista Española de Lingüística Aplicada, 1 Volumen monográfico dedicado a: Retos del siglo XXI en comunicación intercultural: nuevo mapa lingüístico y cultural de España / coord. por F. Raga Gimeno & C. Valero Garcés*, 29-48.
- Valero Garcés, C. (2008). La conversación de contacto en contextos institucionales: la consulta médica. *Oralia*, 11, 107-131.
- van Dijk, T. A. (2002). Discourse and racism. En D. T. Goldberg & J. Solomos (Eds.), *A Companion to Racial and Ethnic Studies* (pp. 145-159). Oxford: Blackwell.
- Verde Peleato, I. (2007). Claves para lograr una comunicación intercultural adecuada en el aula de E/LE. En J. Martí Contreras (Ed.), *Didáctica de la enseñanza para extranjeros: Actas del I Congreso Internacional de Lengua, Literatura y Cultura Española* (pp. 465-474). Valencia.
- Villemoes, A. (1995). Culturally determined facework priorities in Danish and Spanish business negotiation. En K. Ehlich & J. Wagner (Eds.), *The Discourse of Business Negotiation* (pp. 291-312). Berlin: Mouton de Gruyter.
- Wierzbicka, A. (2005). In defense of 'culture'. *Theory & Psychology*, 15(4), 575-597.
- Watts, R. J. (2003). *Politeness*. Cambridge ; New York: Cambridge University Press.
- Xiaoping Jiang (2006). Towards intercultural communication: From micro to macro perspectives. *Intercultural Education*, 17(4), 407-419.
- Zimmermann, K., & Bierbach, C. (1997). Prólogo. En K. Zimmermann & C. Bierbach (Eds.), *Lenguaje y comunicación intercultural en el mundo hispánico* (pp. 7-12). Frankfurt am Main: Ibero-Americana / Vervuert.