

**Universidad de Puerto Rico
Recinto de Río Piedras
Facultad de Humanidades
Programa Graduado de Lingüística**

**ESTRATEGIAS DE CORTESÍA UTILIZADAS EN ALGUNAS DEPOSICIONES
LEGALES EN SAN JUAN, PUERTO RICO**

**YADIRA ENID SANTIAGO RÍOS
(B.A. de Universidad de Puerto Rico)**

Derecho de Autor Reservado 2001

**Tesis presentada como requisito para obtener el grado de
Maestría en Lingüística,
Programa Graduado de Lingüística**

17 de mayo de 2001

RESUMEN

Esta tesis presenta la transcripción de textos orales producidos en una deposición legal con miras a identificar y describir algunas estrategias de cortesía utilizadas en la misma, en el contexto de la ciudad de San Juan, Puerto Rico.

Este estudio utiliza como base para el análisis, el marco teórico de Brown y Levinson (1978,1987) enfocado dentro del evento comunicativo, según Hymes (1962). Este modelo describe el uso de la cortesía tomando en cuenta dos aspectos del rostro del individuo, según lo concibe Goffman (1967): el negativo y el positivo.

Para llevar a cabo este estudio se escogieron 50 deposiciones de 70 observadas entre los meses de noviembre a diciembre de 1999 y de enero a septiembre de 2000, como las más representativas, según la experiencia de la investigadora, de lo que ocurre en una deposición legal (Por razones de privacidad se eliminó toda referencia a personas e instituciones).

Luego de ser escuchadas y transcritas por la investigadora se identificaron y categorizaron las estrategias positivas y negativas utilizadas en las deposiciones, siguiendo las clasificaciones discutidas por Brown y Levinson (1978, 1987). Además presenta algunas gráficas que ilustran que las mujeres utilizan un mayor número de estrategias negativas que los hombres y que los hombres, por su parte, utilizan mayor número de estrategias positivas que las mujeres. Lo que demuestra que las mujeres son más corteses que los hombres

en el evento comunicativo de la deposición legal, en el contexto de San Juan,
Puerto Rico.

AUTOBIOGRAFIA

Yadira Enid Santiago Ríos nació en Ponce, Puerto Rico el 27 de enero de 1973. Son sus padres Miguel Santiago Irizarry y Cristina Ríos Collazo. Ingresó a la Pontificia Universidad Católica de Puerto Rico en 1990. Estuvo en la lista de honor del decano por dos años consecutivos y luego formó parte del "National Dean List". Posteriormente se trasladó a la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras donde se graduó de bachillerato en Artes con concentración en Estudios Hispánicos. En agosto de ese año fue aceptada en el Departamento Graduado de Lingüística.

En enero de 2000 trabajo como voluntaria con la Dra. Idalia Cordero Cuevas en su proyecto "Incorporación de Competencias Lingüísticas en los cursos de Bachillerato" donde brindó tutorías a estudiantes de bachillerato.

Durante el semestre de agosto a diciembre de 2000, presentó su propuesta de tesis bajo la dirección de la Dra. Alma Simounet, bajo el título Estrategias de Cortesía en Algunas Depositiones Legales en San Juan, Puerto Rico. El 17 de mayo de 2001 presentó su tesis, la cual fue considerada por el comité como una aportación especial en el campo del análisis del discurso en contextos legales. Por lo que fue recomendada para presentar este trabajo en distintos foros relacionados al tema de análisis del discurso.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios por las lecciones vividas. A mis padres Miguel y Cristina por enseñarme la perseverancia, el amor y la paciencia necesaria para transitar el camino de la vida. Finalmente, dedico este trabajo a mi amigo y esposo Luis A. Calahorrano Revelo por su apoyo y amor incondicional.

“Un guerrero responsable no es el que coloca sobre sus hombros el peso del mundo, sino aquel que aprendió a luchar contra los desafíos del mundo”.

-Paulo Coelho-

RECONOCIMIENTO

Agradezco a la doctora Alma Simounet por haber guiado mis pasos en la realización de esta tesis y por darme la oportunidad de trabajar con una persona de tan alta calidad humana y profesional. ¡Mil Gracias!

TABLA DE CONTENIDO

HOJA DE APROBACIÓN	ii
RESUMEN	iii
AUTOBIOGRAFÍA	v
DEDICATORIA	vi
RECONOCIMIENTO	vii
LISTA DE TABLAS Y GRÁFICAS	x
CAPÍTULO 1	
Introducción	1
Justificación	4
Propósito	5
Preguntas de Investigación	6
CAPÍTULO 2	
Estado de la Cuestión	7
Marco Teórico	15
CAPÍTULO 3	
Metodología	22
CAPÍTULO 4	
Presentación y Análisis de los Hallazgos	24
CAPÍTULO 5	
Conclusiones y Recomendaciones	52
BIBLIOGRAFÍA	56

Tar

La

Tar

Gr

Or

LISTA DE TABLAS Y GRÁFICAS

Tabla 1	39
Tabla 2	42
Tabla 3	45
Gráfica 1	43
Gráfica 2	44

**ESTRATEGIAS DE CORTESÍA UTILIZADAS EN ALGUNAS DEPOSICIONES
LEGALES EN SAN JUAN, PUERTO RICO**

CAPÍTULO 1

Introducción

En la interacción social existen muchas herramientas para llevar a cabo exitosamente la comunicación entre las personas. Una de esas herramientas lo es las fórmulas de cortesía. Según Brown y Levinson (1978, 1987), este fenómeno es universal, pues se ha comprobado que en todas las sociedades los hablantes y oyentes comparten unas fórmulas de tratamiento o estrategias de cortesía en su interacción diaria, no importa cuán compleja sea la sociedad económica, política o socialmente.

En un estudio que comprendía el análisis de varios idiomas, Brown y Levinson (1978, 1987) pudieron comprobar la diferencia que existe entre culturas. Identificaron la diferencia en términos de las estrategias y su contenido. Más aún, apuntaron que el modo de manifestarse de este fenómeno depende de las reglas y normas de conducta que rigen en determinada comunidad de habla. Ferguson (1981) llevó a cabo un estudio muy importante en el cual halló, por medio de la comparación de diferentes lenguas, que no hay diferencias en el concepto básico de la cortesía, ya que es un fenómeno que se encuentra en las comunidades de habla de todas las culturas.

Este estudio sentó las bases para la creación de un interés especial en esta área. A la misma vez sentó las bases para la realización de estudios posteriores sobre el tema, siendo esto una contribución al estudio de la sociolingüística ya que les apuntó a los estudiosos de este campo un área de investigación que no se

había analizado con detenimiento anteriormente.

Anterior a este y otros estudios, el interés por los aspectos relacionados con la cultura y el lenguaje se había limitado a aquellos realizados dentro del campo de la lingüística antropológica (Duranti, 1997). Sin embargo, a raíz de la publicación del estudio de Ferguson en el 1981, comenzó a crecer el interés por estos temas. Dentro de los estudios del lenguaje y la cultura, el estudio de la cortesía toma un lugar importante, pues según Gumperz (1999) la cortesía es una fórmula básica de la interacción para la producción del orden social. Además, según Grice (1975), existe una precondition humana de cooperación para el logro exitoso de la conversación. De manera que el entendimiento de este fenómeno nos lleva al entendimiento de la vida social humana.

En su modelo para la etnografía de la comunicación, originalmente denominada etnografía del habla, Hymes (1962) habla de tres unidades en que se divide la interacción: la situación o contexto de la situación, el evento comunicativo y el acto comunicativo. Hymes señala que es el evento comunicativo la unidad básica para el análisis de la interacción. Explica que el evento comunicativo posee un comienzo y una terminación, lo cual limita las fronteras de esta unidad de análisis.

Al considerar la importancia de este fenómeno de la cortesía fue que nació el interés por estudiar este aspecto de la cortesía, específicamente el uso de estas fórmulas en las deposiciones legales, las cuales se definen más adelante. El desempeño de la investigadora como taquígrafa de récord le dio la oportunidad de

estar en contacto diario con el instrumento legal de la deposición y le permitió un acercamiento muy especial al estudio de la cortesía.

Una deposición es un instrumento legal utilizado por los juristas como parte del descubrimiento de prueba que ocurre antes de una vista o de un juicio en su fondo. Este proceso de deposición es uno en el cual la interacción social es constante además de que su formato permite la identificación clara y precisa de su inicio y de su terminación, aspectos importantes para el análisis de un evento comunicativo (Gumperz, 1999).

Hay una parte demandada y una demandante, y durante ese proceso existe un interés de ambas partes: la búsqueda de información que logre proveer detalles críticos para la preparación del caso. Durante ese proceso el abogado que depone le toma una declaración jurada al entrevistado o deponente mediante el uso de preguntas. Los abogados utilizan distintas herramientas para lograr su cometido. La cortesía es una de ellas. Es importante añadir que el otro abogado presente en la deposición, el del deponente, puede objetar las preguntas hechas, lo cual genera una interacción que por lo general es fuente adicional de información sobre las estrategias de cortesía.

Así que el trabajo actual se delimita al estudio de la cortesía en el contexto de algunas deposiciones legales como eventos comunicativos en la comunidad de habla de abogados en el ámbito legal de San Juan, Puerto Rico. Es en estos eventos donde ocurre un intercambio importante entre la parte demandante y demandada.

1995. La deposición es un proceso que despierta mucha inquietud entre sus participantes, y la interacción entre ellos no siempre es completamente positiva o completamente negativa para las partes involucradas. Por lo tanto, la manera en cómo se dirija el abogado hacia el deponente determinará, en gran parte, el éxito de este procedimiento legal, tomando en cuenta que su fin es la búsqueda de información. Para llevar a cabo el análisis de la cortesía en las deposiciones se utilizó como marco teórico el trabajo hecho por Brown y Levinson (1978, 1987), pues son ellos quienes han sentado las bases tras un análisis del fenómeno de la cortesía en la interacción social.

Propósito

Justificación

cortesía Desde la perspectiva del campo de la sociolingüística, Ferguson (1981) señala la importancia de una mejor descripción y un análisis de las fórmulas de cortesía en las gramáticas de las lenguas y la etnografía de la comunicación.

que Respondiendo a este interés, Brown y Levinson (1978, 1987) elaboraron un modelo para analizar el fenómeno de la cortesía en su obra Politeness: Some universals in usage. Este marco sirvió de base para estudios posteriores, los cuales se discuten en el próximo Capítulo.

discutió Durante la década de los 80 y 90 se publicaron varios estudios, muchos de ellos siguiendo el modelo de Brown y Levinson (1978, 1987). (Berk-Seligson, 1990; Fraser y Nolen, 1981; García, 1993; Gilbert, 1992; Holmes, 1995; Jaramillo, 1990; Koine, 1994; Placencia, 1994 y 1995; Simounet, 1990; Smith,

1995; Stewart, 1999; Tannen, 1990). El tema de la cortesía adquirió tanta importancia entre los sociolingüistas que la Asociación Internacional de Pragmática creó una sección dedicada al estudio sobre la cortesía en sus conferencias bianuales (comunicación personal de la Profesora Alma Simounet en el año 2000). Además, vale la pena mencionar la edición especial de la revista International Journal of the Sociology of Language (1981), editada por Joshua Fishman y dedicada al tema de la cortesía. En ella aparece un artículo de Fraser y Nolan que desglosa desde una perspectiva estructural las estrategias de cortesía utilizadas por los así llamados grupos hispanos.

Propósito

El propósito de este trabajo es identificar y describir algunas estrategias de cortesía utilizadas por las partes involucradas en deposiciones legales en el contexto de la ciudad de San Juan, Puerto Rico.

Las investigaciones realizadas hasta el momento han limitado su estudio a lo que acontece en las salas de los tribunales. No hay, hasta el momento, ningún estudio que analice el evento comunicativo, según lo define Hymes, de la deposición legal.

Existen otros acercamientos al uso de la cortesía según el género como los discutidos en Holmes (1995), pero estos no están directamente relacionados con el evento comunicativo que se presenta en este trabajo. Por lo que parece ser que el análisis del uso de la cortesía en las deposiciones legales sería una pequeña contribución al estudio de este fenómeno en un contexto específico, el de San Juan,

Puerto Rico.

En este trabajo se intenta contestar las siguientes preguntas:

En términos del contexto cultural de San Juan, Puerto Rico:

1. ¿Cuál es la estructura de las deposiciones legales desde la perspectiva comunicativa?

2. ¿Cuáles son algunas estrategias de cortesía, positivas y negativas, utilizadas en deposiciones legales? ¿Cuál se refleja como la de mayor frecuencia?

3. ¿Existen diferencias entre hombres y mujeres en términos de las estrategias de cortesía utilizadas y recibidas?

4. De ser afirmativa la respuesta a la pregunta anterior, ¿en qué consisten estas diferencias?

5. ¿Qué factores, tales como tema, normas de interpretación, y otros componentes del evento comunicativo influyen en el uso de las estrategias de cortesía en la deposición legal?

6. ¿En qué forma ayudan las estrategias de cortesía a lograr que el interlocutor logre exitosamente su cometido de obtener información?

7. ¿Se violenta, en ocasiones, el uso de las estrategias de cortesía? Si es así, ¿cuáles son las circunstancias que promueven este comportamiento?

En el capítulo siguiente se presenta el estado de la cuestión con relación a los estudios realizados sobre la cortesía y el marco teórico que sirve de base para este estudio.

CAPÍTULO 2

Estado de la Cuestión y Marco Teórico

Ante el interés que despertaban estudios antropológicos como los de Boas (en Saville-Troike, 1989), cuyas observaciones sobre culturas nativas de América eran relevantes para entender los modelos de comunicación, continuó desarrollándose la lingüística descriptiva junto con la antropología. Surge entonces la sociolingüística interesada en estudiar la relación entre la sociedad y el lenguaje. Esta disciplina intenta explicar, entre otras cosas, por qué hablamos de una manera diferente en contextos sociales diferentes ya que de esta manera se puede conocer cómo funcionan las relaciones sociales en una comunidad. Figuras como Sapir (1915) y Hymes (1962), entre otros, realizaron importantes estudios en los cuales la lingüística descriptiva y la antropología se unen para describir el lenguaje en su contexto.

En 1962 Hymes propone por primera vez su modelo para la etnografía de la comunicación en la que hace una descripción y un análisis de la cultura que según Saville-Troike (1989, p.1) “enfoca los modelos de comportamiento comunicativo y cómo éstos constituyen un sistema de la cultura.”

Lo que le interesa a la etnografía de la comunicación es saber qué necesita el hablante para comunicarse apropiadamente dentro de una comunidad de habla en particular y cómo aprenderlo. Esto es lo que se conoce como competencia comunicativa, es decir, no sólo conocer las reglas del lenguaje sino las que rigen la

interacción con los miembros de la comunidad. Hymes(1962) sugiere tres unidades importantes para la descripción y el análisis en la comunidad de habla. Saville-Troike (1989, p.26-28) en traducción por la autora las describe de la siguiente manera:

1. Situación comunicativa--es el contexto en el cual se realiza la comunicación. Este contexto mantiene una configuración de actividades que es consistente. Un ejemplo es una fiesta.
2. Evento comunicativo-- es la unidad básica del análisis. En esta unidad hay actividades directamente gobernadas por reglas o normas usadas en el habla. Como ejemplo se puede mencionar una conversación.
3. Acto comunicativo o función interaccional-- como un requerimiento o una promesa.

Hymes (1962) señala que el evento comunicativo consiste en dieciséis componentes de la comunicación, los cuales Saville-Troike (1989) combina y reduce a los once siguientes:

1. Género o tipo de evento-- puede ser un chiste, una historia.
2. Tema o foco referencial-- de qué se trata el evento.
3. Propósito o función-- del evento en general y en términos de la interacción de los participantes.
4. Lugar-- incluye localización, hora, estación del año y aspectos físicos de la situación como el tamaño del salón, tipo

de muebles, etc.

5. Tono emocional del evento-- si es serio, sarcástico, secular.
6. Participantes-- incluye edad de éstos, sexo, etnicidad, status social y otras categorías relevantes en la relación con los demás.
7. Forma del mensaje-- incluye canales orales/no orales, la naturaleza del código utilizado.
8. Contenido del mensaje-- qué se comunica.
9. Secuencia de acto-- el orden en que se habla.
10. Reglas de interacción-- qué reglas rigen la conversación.
11. Normas de interpretación-- principios culturales; incluye conocimiento común.

Si uno de estos componentes cambia, el evento comunicativo puede cambiar. Un ejemplo sería la introducción de un nuevo tema en la interacción.

En el contexto social, sea cual sea, hay variaciones sociolingüísticas que pueden explicar por qué una persona le contesta de una manera a una persona y de otra a otra persona. Holmes (1992) menciona dos pasos importantes para dar una explicación a esas variaciones. En primer lugar, se debe identificar claramente la variación, como por ejemplo, el vocabulario y la construcción gramatical. En segundo lugar, será necesario identificar claramente las diferencias sociales o los factores no lingüísticos por los que el hablante usa una forma u otra.

¿Cómo decide el hablante cuál es la forma apropiada? Un factor importante

es la cortesía. La cortesía lingüística difiere de una comunidad de habla a otra y es determinada culturalmente. No todo el mundo expresa gratitud de la misma manera, por ejemplo. Sin embargo, la cortesía es un universal lingüístico, pues se ha comprobado que en todas las sociedades existe la cortesía aunque se plasma en diferentes estrategias.

Ferguson (1981) discutió el tema de la cortesía como universal lingüístico así como su importancia. Este autor realizó experimentos informales en los que no contestaba un "buenos días" a su secretaria. En su lugar le sonreía de manera amigable. De manera que se fue creando tensión entre ambos. Esa frase aparentemente trivial resultó ser muy importante y capaz de provocar un efecto de tensión. Esta misma situación ocurrió en un mercado árabe en Jerusalén, donde un vendedor dijo "feliz día" a lo que el vendedor esperaba que el comprador respondiera "Dios lo bendiga" y no lo hizo. Ferguson concluye que la fórmula de la cortesía es universal en las sociedades humanas e insta a otros investigadores a continuar el estudio de la misma.

Brown y Levinson (1978, 1987) formularon una teoría para el estudio del fenómeno de la cortesía y desarrollaron un marco referencial de análisis de las estructuras de cortesía utilizadas en la interacción social. En su teoría indican que la cortesía conlleva tomar en cuenta los sentimientos de los demás. Hay factores importantes que influyen en la interacción social como la distancia social o solidaridad y el poder relativo o status.

Estas dos dimensiones proveen una distinción básica entre dos tipos de

cortesía: cortesía positiva y cortesía negativa. La cortesía positiva está orientada a la solidaridad, pues enfatiza actitudes y valores compartidos. Por ejemplo, un jefe le dice a un subordinado que puede llamarlo por su primer nombre (PN). Aquí el jefe expresa solidaridad minimizando la diferencia de status.

Por otro lado, en la cortesía negativa el hablante evita imponerse ante los demás, lo que implica expresarse apropiadamente en términos de distancia social y así respetar la diferencia de status. En este caso se utiliza el título y el apellido (TA). Un ejemplo es: Dr. Rojas.

Coulmas (1981), por su parte, dice que la conversación es una actividad estructurada e indica que en todas las sociedades sus miembros reaccionan de manera automática ante situaciones de comunicación. Por lo tanto, la rutina es una herramienta con la cual el individuo se relaciona con otros de una manera aceptable. Además dice que la rutina es un eslabón entre las circunstancias situacionales y las expresiones lingüísticas y está fuertemente desarrollada en todas las sociedades.

Laver (1981) discute también las rutinas lingüísticas y su importancia en las relaciones sociales de negociación. Esto sirve para reducir los riesgos de un "Face Threatening Act" o un acto que atenta contra la faz de la persona, según lo explican Goffman (1967) y Brown y Levinson (1978, 1987) en su voluminoso estudio. La faz de la persona se refiere a la imagen que todo individuo proyecta en su rostro y que representa su ser o su "yo". En otros contextos como el literario se le conoce como "la máscara" o la "persona". Laver menciona que las fórmulas utilizadas por

el hablante dependen de las características del mismo acto. Por ejemplo, la frase "Cheers", "saludos," de manera jovial, es más usada por hablantes masculinos que femeninos mientras que "hi" es más frecuente entre los jóvenes que entre los adultos mayores.

Factores como rango y el status social influyen a la hora de pronunciar una frase o un saludo; como por ejemplo, en el idioma inglés la utilización de "hi" se usaría para saludar a otras personas del mismo rango. En el caso de la diferencia de rango un ejemplo podría ser un subordinado y su superior. Ellos pueden llamarse por el nombre si se conocen y se tienen confianza, por el contrario podría ser visto como inapropiado. Esto podemos verlo en la cultura occidental.

Coupland (1988) discute la importancia de la teoría de Brown y Levinson (1978, 1987); sin embargo, hace una crítica a esta teoría. Indica que Brown y Levinson hacen un análisis que conduce a un nivel individual, por lo que Coupland entiende que los autores se resisten a observar que las estrategias pueden estar mezcladas en el discurso. Según Coupland, las estrategias positivas y negativas pueden encontrarse en un mismo discurso.

En su estudio sobre el uso del "tú" y el "usted," Jaramillo (1990) nos dice que el uso de estas fórmulas de tratamiento está relacionado a posturas afectivas. En su estudio de 50 adultos de habla hispana, residentes de una comunidad rural en Nuevo México, utilizó los siguientes criterios para seleccionar a los participantes:

1. Que tuvieran entre 17 y 50 años y que fuesen nacidos y criados en esa comunidad.

2. Los que tuvieran más de 50 años y no fueran nativos del lugar, por lo menos debían haberse mudado al área entre las edades de 15 a 20 años.

3. Los padres de los participantes debían haber nacido en el lugar.

Luego se dividieron en 25 hombres y 25 mujeres, dividiéndolos en tres grupos de 16 personas: de 17-30 años, 31-50 años y de 51 en adelante.

Entre sus hallazgos se encontró que "usted" es más usado que "tú" en la relación de compadrazgo, ya que la relación que comparten los compadres a partir de la ceremonia religiosa es una de compromiso y respeto que ellos demuestran hablándoles de "usted." También utilizan "usted" en el trabajo porque entienden que debe haber distancia entre jefe y empleado. El "tú" se usa con personas de status profesional bajo.

Holmes (1995) también discute la cortesía en el modo de dirigirse entre los hombres y mujeres. Esta autora tiene entre sus hallazgos el hecho de que las mujeres demuestran usar más la cortesía que los hombres, lo cual confirma los mismos hallazgos en estudios anteriores. Claro, se deben tomar en cuenta factores como solidaridad y distancia social. En su libro, la autora menciona a Wolfson (1994) quien dice que el hecho de que las mujeres reciban más cumplidos y saludos que los hombres es una señal del status subordinado de la mujer.

En sus estudios, mayormente hechos en Nueva Zelanda, Holmes encontró que hay cuatro funciones para las preguntas en las que se utilizan "tags" o expresiones cortas que se añaden al final de una oración en inglés como, por ejemplo, "isn't it?, aren't we?" (¿No?, ¿No es cierto?) Dos de estos son: el

facilitador y el epistémico. Este último tiene una función primaria más referencial que afectiva, como por ejemplo, "The classifieds are on page eight, aren't they? (Los clasificados están en la página ocho, ¿no?) Esta clase de "tags" es más utilizado por hombres que por mujeres, mientras que el "tag" facilitador invita al destinatario a contribuir en el discurso. Veamos: "Tú tienes un nuevo trabajo, ¿no es cierto?" Esta fórmula es más utilizada por las mujeres ya que toda la evidencia es consistente con el hecho de que la mujer adopta un papel facilitador y de apoyo en la conversación.

En cuanto al contexto cultural de Puerto Rico, Rezzi (1987) nos presenta un estudio cuyo propósito es determinar las formas de tratamiento nominales y pronominales usadas en la comunidad lingüística de San Juan de Puerto Rico y en zonas circundantes. Para llevar a cabo este estudio, el autor administró un cuestionario lingüístico a una muestra representativa de 145 informantes, de los cuales se excluyeron a los extranjeros y los menores de 15 años. Incluyeron grupos de 15 a 25 años, 26 a 40 años y 40 años o más, tomando en cuenta las variables de sexo y edad. Una vez realizados los cuestionarios el autor tomó en cuenta otras variables como la escolaridad, la profesión y los ingresos.

Los cuestionarios utilizados se dividieron en dos partes: el tratamiento pronominal y el tratamiento nominal. Ambos renglones se dividen, a su vez, en ámbitos familiares, escolares y de solidaridad, que incluye personas del mismo partido político, la misma iglesia o el mismo equipo de deportes. Por último está el ámbito social compuesto por los encuentros en la calle (ámbito informal) y los

encuentros ante un tribunal (ámbito formal). De este último, el autor no da detalles, pues se limita a estudiarlo como ejemplo de contexto formal.

Rezzi (1987) señala en sus conclusiones que el índice de informalidad en la mujer resultó ser más elevado que el de los hombres en ámbitos marcados por un alto grado de solidaridad y más bajo que el de los hombres en un ámbito marcado por un alto grado de poder.

Por otro lado, sería interesante llevar a cabo esta investigación por medio de la observación, pues en ocasiones las personas señalan posibles respuestas a ciertas situaciones y cuando ejecutan una u otra forma dicen algo completamente diferente a lo señalado. Sin embargo, por medio de la observación podemos tener más seguridad de lo que está pasando en un evento comunicativo.

Los autores de los estudios mencionados concurren en que la cortesía es universal y que la diferencia estriba en cómo se manifiesta. En sus estudios ellos han discutido la cortesía en contextos de trabajo, en la casa y en el tribunal. Sin embargo, no se encontraron trabajos que describieran la situación en una deposición. Es por eso que se estima importante el objeto de este estudio.

Marco Teórico

En este estudio sobre la cortesía se utiliza como base para el análisis, el marco teórico de Brown y Levinson (1978, 1987), enfocado dentro del evento comunicativo, según Hymes (1962). En este modelo se describe el uso de la cortesía tomando en cuenta dos aspectos del rostro o faz de todo individuo, según

lo concibe Goffman (1967): el negativo y el positivo. Así los autores desarrollan este modelo basándose en lo que ellos llaman "Face Threatening Act (FTA)." Brown y Levinson mencionan dos dimensiones que proveen una distinción básica entre dos tipos de cortesía: la cortesía positiva y la cortesía negativa.

Por un lado, la cortesía positiva está orientada hacia la solidaridad, enfatizando actitudes y valores compartidos, mientras que la cortesía negativa evita imponerse ante los demás distinguiendo la distancia social y la diferencia de status.

Por ser éste un modelo universal de análisis del fenómeno de la cortesía, es aplicable a cualquier lengua o cultura. También tomaremos en cuenta, para el análisis de los eventos de deposiciones legales, los componentes comunicativos propuestos por Hymes (1967) y modificados por Saville-Troike (1989).

A continuación se presentan los diagramas desarrollados por Brown y Levinson (1978, 1987 pp 101-210) y traducidos por la investigadora. Estos aparecen en los apéndices en su forma original.

CORTESIA POSITIVA

Mecanismos:

- A- Enfatizar el trasfondo común-- El hablante puede convenir que algunos de los deseos o metas del oyente sean compartidos por el hablante.
- B- Transmitir un sentimiento de cooperación entre el oyente y el hablante.
- C- Cumplir con las necesidades del oyente.

Dentro del primer mecanismo están las siguientes estrategias:

1- Prestar atención a las necesidades, metas e intereses del oyente.

2- Exagerar el interés hacia el oyente y así crear simpatía entre el hablante y el oyente. Ésto está caracterizado por una entonación exagerada además del uso de modificadores.

3- Intensificar el interés por el oyente. Ésto se logra a través del uso de "tags" o facilitadores, Holmes (1995).

4- Hacer que el oyente se sienta parte de un grupo utilizando marcadores que lo caracterice como parte de un grupo. Ésto se logra utilizando jergas, nombres o dialectos, diminutivos y marcas de productos.

5- Buscar estar de acuerdo con el oyente. Esta estrategia se caracteriza por la repetición del oyente de parte de lo que dice el hablante.

6- Evitar el desacuerdo con el oyente. En este caso se utiliza la ironía, las llamadas mentiras piadosas y los "hedges", que aunque son una característica de la cortesía negativa en este caso se consideran negativas siempre y cuando eviten expresar la actitud del hablante.

(Los "hedges" son palabras, expresiones o frases que evitan la especificación precisa, como por ejemplo: "más o menos.")

7- Presumir, afirmar, enfatizar el trasfondo en común. Aquí se utiliza el "tag" epistémico y el demostrativo como "eso, esto." Además se

utilizan las preguntas negativas y de esta manera el hablante presupone las actitudes del oyente. Otra característica es la que presupone familiaridad entre el hablante y el oyente.

8- Usar chistes. Los chistes son considerados parte de la base de un trasfondo en común y pueden ser utilizados para enfatizarlo.

En el segundo mecanismo están incluidos las siguientes estrategias:

9- Afirmar o presuponer el interés que tiene el oyente. Aquí se pueden observar oraciones que expresen requerimiento, requerimiento y oferta, y ofrecimiento y disculpa.

10- Ofrecer y prometer. Si el hablante falla en la promesa, le hace una oferta al oyente nuevamente y así el hablante demuestra su buena intención.

11- Ser optimista. El hablante puede cooperar con el oyente y el oyente con el hablante porque hay mutuo interés. Al ser optimista se reduce el riesgo a la faz.

12- Incluir tanto al oyente como al hablante en las actividades. Ésto lo logran cuando utilizan la forma "nosotros" en lugar de decir "tú y yo."

13- Dar o solicitar razones. El hablante le explica al oyente por qué quiere algo, pues dar una razón implica "tú puedes ayudarme" y "yo puedo ayudarte."

14- Asumir o afirmar reciprocidad. La cooperación entre hablante y

oyente puede ser explicada dando evidencia de los derechos y obligaciones obtenidos entre el hablante y el oyente.

15- Dar regalos al oyente. Esto incluye simpatía, entendimiento y cooperación. El hablante puede satisfacer la faz positiva del oyente satisfaciendo los deseos, necesidades o metas del hablante.

CORTESIA NEGATIVA

Mecanismos:

A- Ser directo-- El hablante quiere minimizar la imposición y utiliza frases como "sería posible que..."

B- No presumir/asumir-- evita presunciones sobre lo que quiere el oyente y mantiene distancia entre el hablante y el oyente.

C- No coaccionar al oyente-- Esto puede darse cuando el hablante pide ayuda al oyente de manera que el oyente no pueda negarse.

D- No chocar con la comunicación del oyente. El hablante le comunica al oyente cualquier invasión o violación del terreno del oyente.

E- Ofrecer compensación al oyente.

Dentro del primer mecanismo se encuentran las siguientes estrategias:

1- Ser indirecto-- El hablante debe ser indirecto si no quiere coaccionar al oyente. Ésto lo logra haciendo preguntas con inserciones como "por favor."

2- Utilizar preguntas, "hedges"-- El hablante no quiere forzar al oyente y utiliza "hedges." ("Normalmente, aproximadamente.")

En el segundo mecanismo están incluidas las siguientes estrategias:

3- Ser pesimista-- En este caso se utiliza el "tag." El hablante le hace una pregunta al oyente de manera negativa y así el oyente no se siente obligado de hacer algo.

4- Minimizar la imposición-- El hablante utiliza palabras como "solo" y "meramente," entre otras, para evitar confrontación con el oyente sobre temas tabú.

5- Expresar deferencia-- El hablante se dirige al oyente por medio de títulos, uso de apellido, uso de nombre, uso de "Mr. o Mrs." (En el caso del español sería uso de "don" o "doña.") Casi siempre, en este caso el oyente tiene status alto.

En el tercer mecanismo están las siguientes estrategias:

6- Disculparse-- El hablante puede disculparse por olvidar algo o por interrumpir. Así el oyente se sentirá más cómodo con el hablante.

7- Referirse al hablante o al oyente de manera impersonal-- Evitar los pronombres "tú" y "yo." En cambio utiliza verbos impersonales. Un ejemplo podría ser "es necesario que..." También el hablante utiliza la pluralización de "tú" y "yo." O sea, utiliza "nosotros" e incluye al hablante en la conversación.

8- Establecer reglas generales-- Para no imponerse al oyente, el hablante articula reglas u obligaciones de conocimiento general.

9- Nominalizar-- Se utilizan los pronombres y da un sentido de

formalidad.

10- Cumplir con un deber-- En este caso el hablante hace un requerimiento al oyente y utiliza frases como "te agradecería que..."

Se ha podido observar, entonces, que esta clasificación de estrategias de cortesía por parte de Brown y Levinson ofrece una herramienta práctica al investigador interesado en el fenómeno ya que plasma su marco referencial en categorías específicas observables.

En el capítulo siguiente se explica la metodología utilizada para llevar a cabo este estudio.

CAPÍTULO 3

Metodología

Para llevar a cabo este estudio se escogieron 50 deposiciones de 70 observadas entre los meses de noviembre a diciembre de 1999 y de enero a septiembre de 2000, como las más representativas, según la experiencia de la investigadora, de lo que ocurre en una deposición legal. Esto representa un total de alrededor de 25 horas dedicadas al análisis posterior a la observación. Aproximadamente la mitad de las deposiciones fueron tomadas por la investigadora en su capacidad oficial y la otra mitad por otros taquígrafos. Sin embargo, estas últimas fueron transcritas por la propia investigadora. En algunas deposiciones, si la situación era propicia, se apuntaba en tarjetitas información pertinente que podría quedar fuera de la transcripción. Aquí se incluiría tono de voz, volumen, énfasis especial o gesto. Es importante señalar que los casos incluidos provienen de diferentes ramas del derecho.

Luego de escoger las deposiciones y escuchar las cintas en las cuales se grabaron, la investigadora transcribió las mismas. Se pudieron identificar y categorizar las estrategias positivas y negativas utilizadas de forma regular en las deposiciones legales, siguiendo las clasificaciones discutidas por Brown y Levinson (1978, 1987).

La clasificación de cortesía negativa y positiva se incluyó en la Tabla 1 preparada por la autora (pp. 37-39), en la cual aparecen enumeradas las

estrategias de la 1-15 y marcadas con el signo de (+) para indicar la estrategia positiva y el signo de (-) para indicar la estrategia negativa. Además se incluyó el sexo del abogado o hablante y del deponente u oyente. Por otro lado, cuando una estrategia tenía más frecuencia de uso, se le marcaba con un asterisco.

La Tabla 2 (p.40) presenta el uso de estrategias en términos del género. Finalmente, se preparó una tercera tabla (Tabla 3, pp- 43-49) que contiene ejemplos de las 50 deposiciones, así como de cada una de las estrategias identificadas en la deposición. Estas estrategias se analizaron y discutieron dentro del contexto de las preguntas de investigación.

Cabe señalar que la investigadora tiene a su haber tres años de trabajo y observación continua como taquígrafa de récord, lo cual entendemos aporta en el proceso de selección de eventos comunicativos recurrentes y representativos (Saville-Troike, 1989).

Por razones de privacidad, se eliminó toda referencia a nombres de personas e instituciones, a pesar de que estos documentos son públicos al radicárseles en la secretaría de los tribunales de Puerto Rico.

CAPÍTULO 4

Presentación y Análisis de los Hallazgos

El propósito de este capítulo es presentar y analizar los hallazgos más importantes de la investigación. En esta discusión se utilizará como guía organizativa las preguntas de investigación que aparecen al principio de este trabajo.

La primera pregunta de investigación era la siguiente:

¿Cuál es la estructura de las deposiciones legales desde la perspectiva comunicativa?

Antes de presentar el esquema estructural de la deposición legal, se hará una explicación más detallada de la misma en cuanto al ordenamiento de su contenido. Parte de esta explicación apareció en el Capítulo 1, pero para poder entender la estructura de las deposiciones es necesario repasar el concepto de la deposición con mayor detenimiento.

Una deposición es un testimonio escrito de una persona, el cual le brinda a la parte contraria la oportunidad de conainterrogarla. Este instrumento legal se utiliza para descubrir prueba o para perpetuar un testimonio (Hernández Colón, 1987).

La deposición es un instrumento legal que se caracteriza por un ordenamiento cuidadosamente estructurado. En la primera parte o comienzo, el abogado que toma la deposición, es decir, el abogado deponente, se identifica y se presenta a todas las personas que integran la deposición. Luego, el abogado

deponente y el abogado de la parte contraria estipulan o acuerdan las reglas que se seguirán en la deposición. Existen varias opciones para estas reglas las cuales son las siguientes: El deponente tendrá 30 días para revisar la transcripción de la deposición y verificar si hay algún error. Aunque el deponente tiene la opción de firmar la transcripción, el abogado de la parte contraria puede estipular o acordar que si no se firma la transcripción, ésta se daría por correcta.

Otra estipulación de la deposición es la que está relacionada con las objeciones. Los abogados presentes deciden si hacen sus objeciones durante la deposición o si las dejan para el día del juicio en su fondo. La tendencia en cuanto a este punto es de no hacerse todas las objeciones durante la deposición. Así, pues dejan a su alcance las objeciones conocidas como de forma y privilegio. Esto significa que pueden objetar la forma de la pregunta por encontrarla confusa o que ésta no sienta las bases para establecer una situación.

Una vez llegan los abogados a unos acuerdos en cuanto a las estipulaciones, el abogado deponente comienza su interrogatorio llamado examen directo. Este examen comienza con unas preguntas introductorias que incluyen información personal del deponente como nombre, edad, número de seguro social, dirección, estado civil, número de hijos, cuando esto aplica, historial educativo e historial de trabajo. Al terminar las preguntas personales, comienzan las preguntas relacionadas con el caso, y es en esta etapa que pueden aparecer las objeciones, un hecho que ocurre siempre.

Al finalizar el examen directo, el abogado de la parte contraria comienza lo

que se llama el contrainterrogatorio. En esta etapa las preguntas están dirigidas a aclarar algunos aspectos que el otro abogado no haya dejado claro, no por equivocación sino porque esto es parte del examen directo. Así el abogado de la parte contraria enfatizará en los temas en los cuales el otro abogado no entró en detalle, pues son aspectos en los que se basa la demanda. Por ejemplo, una persona alega daños emocionales y económicos en un caso y en el examen directo no se toca mucho el tema. Así el abogado contrario recalca el hecho de que la persona ha sufrido angustias que le conllevan gastos médicos.

También se da el caso del abogado que en el examen directo quiere plantear que esa persona realmente no sufrió angustias mentales. Puede preguntarle si hace ciertas actividades que no haría alguien con angustias mentales. Así el abogado de la parte contraria, en su contrainterrogatorio, debe recalcar todo lo que esa persona no podía hacer a causa de esos daños.

Después del contrainterrogatorio, el abogado deponente puede hacer un redirecto y refutar, así, las argumentaciones del abogado de la parte contraria. Si es necesario, el abogado de la parte contraria, hará un recontrainterrogatorio refutando las argumentaciones del redirecto. Esto depende de las preguntas del redirecto. Es en este flujo de interrogar y contrainterrogar que se observan las preguntas y aseveraciones que sirven de corpus para el análisis de las fórmulas de cortesía que aquí se propone.

Finalmente, la deposición llega a la parte del cierre. Aquí, generalmente se le agradece al deponente por su presencia, así como a los demás comparecientes.

También los abogados intercambian documentos esenciales para el caso, pues todos los abogados deben entregar a la otra parte toda la prueba documental que tengan en su posesión.

A continuación se presenta la deposición en su esquema estructural, de acuerdo con la bibliografía relacionada al tema, según se puede constatar en las bibliotecas de las escuelas de derecho, y según la experiencia de la investigadora como taquígrafa de récord durante tres años.

Esquema Estructural de la Deposición

INTRODUCCION-----

Presentación de los comparecientes.

Estipulaciones y toma de juramentos.

Ejemplos:

Abogado: Muy buenas tardes a todos. Nos encontramos en el bufete... Para efectos de récord, se identifica el licenciado... en representación de la parte demandante. También se encuentra la licenciada... en representación de la parte demandada... Además está el deponente... Vamos a tomarle el juramento al deponente y a la taquígrafa. En

cuanto a las estipulaciones, las objeciones se reservan para...

EXAMEN DIRECTO-----

Preguntas al deponente.

Ejemplos:

Abogado: Señora (Apellido), ¿cuál es su nombre completo? ¿Cuál es su estado civil?

Bien. Vamos a los hechos del caso.

CONTRainterrogatorio-----Aclara aspectos que el otro abogado haya

dejado confuso.

Son aspectos que le pueden causar confusión al testigo o que en una futura vista del caso en el tribunal presentarían problemas.

Ejemplos:

Abogado: Sí. Buenos días, doña... En relación a la pregunta que le hizo el compañero sobre si... ¿Lo podría explicar para beneficio del compañero y los aquí presentes?

CIERRE-----

Agradecimiento*

Ejemplos:

Abogado: - Le damos las gracias por su colaboración...

Sin agradecimiento

Abogado: Pues yo no tengo más preguntas.

Damos por terminada la deposición a las...

Buenas tardes.

* El abogado no está obligado a hacer esto.

La segunda pregunta de investigación es la siguiente:

¿Cuáles son algunas de las estrategias de cortesía, positivas y negativas, utilizadas en deposiciones legales?

Ya que la respuesta a esta pregunta abarca la información que da margen al análisis en su fondo se utilizan como marco de referencia las tablas que aparecen al final de este capítulo.

En primer lugar la Tabla 1 presenta la lista de las deposiciones seleccionadas en las cuales se indica las estrategias que tiene cada una. Cada estrategia se identifica como positiva o negativa, tomando como referencia los signos (+) y (-). Luego, aparece la información sobre el género del abogado deponente así como del deponente. Los asteriscos en la tabla indican que esa estrategia fue utilizada en más de tres ocasiones en una misma deposición. Las equis señalan que la estrategia se usó una o dos veces. Los espacios en blanco

significan la ausencia de las estrategias. La Tabla 3 contiene ejemplos de las estrategias que se encontraron en las deposiciones.

Las estrategias de mayor frecuencia utilizadas en estas 50 deposiciones fueron las estrategias positivas 1,5,6 y 7, así como las estrategias negativas 1,5 y 6.

Según Brown y Levinson (1978, 1987), las estrategias positivas se caracterizan por el intento de satisfacer el deseo comunicativo de los hablantes y oyentes. Ésto podemos verlo en términos generales en la estrategia positiva 1 en la cual el hablante se preocupa por las necesidades y los intereses del oyente. El hablante logra su cometido preguntándole al oyente qué necesita, como lo indica el siguiente ejemplo:

Abogado: Si necesita ir al baño, hacer una llamada, tomar agua, siéntase en la libertad de así decirlo.

El hablante busca otra manera de satisfacer las necesidades del oyente, utilizando estrategias como la estrategia positiva 5, en la cual el hablante busca estar de acuerdo con el oyente. Con el uso de esta estrategia y mediante repeticiones de la misma, el hablante satisface el sentimiento del oyente de estar en lo correcto. Mientras que en la estrategia positiva 6, el hablante evita el desacuerdo al pretender hacerle creer al oyente que está de acuerdo como lo ilustra el siguiente ejemplo:

Abogado: ¿Y usted lo hizo?

Deponente: Lo hice.

De esta manera el hablante pregunta y el oyente contesta siguiendo el contenido de la pregunta hecha por el hablante.

En cuanto a la estrategia positiva 7, el hablante presupone lo que el oyente le dice, demostrando así que hay un trasfondo en común. En este caso se utilizan con frecuencia las expresiones conocidas como "tags." Un ejemplo de ellas sería la palabra "¿verdad?" al final de la aseveración. En esta estrategia el hablante se comporta como si tuviera el mismo conocimiento del oyente. De esta manera se reduce la distancia entre el hablante y el oyente. Otro ejemplo de la estrategia positiva 7 es:

Abogado: Esa es la intervención, ¿verdad que sí?

Existen otras estrategias positivas utilizadas con menos frecuencia en este trabajo como por ejemplo las estrategias positivas 2 y 4.

En la estrategia positiva 2, el hablante demuestra interés y simpatía hacia el oyente al utilizar modificadores o intensificar el uso de estos. Veamos el siguiente ejemplo:

Abogado: Nosotros **gustosamente** le hacemos la pregunta de manera que la pueda entender.

La cortesía negativa, por otro lado, pretende minimizar la imposición del hablante al oyente. En la estrategia negativa 1, el hablante hace preguntas de forma indirecta. En ella utiliza “Por favor” en medio de la oración o “Usted podría...”

De esta manera el hablante evita imponerse al oyente. Los siguientes ejemplos ilustran esta estrategia:

Abogado: ¿Le puedo preguntar...?

¿Usted podría decirme, por favor, si...?

Si es posible, le voy a solicitar...

En la estrategia negativa 5, por ejemplo, se muestra deferencia al oyente con el uso de títulos como “señor, señora, doctor, señor presidente.” Los ejemplos que siguen ilustran este punto:

Abogado: Señor (Apellido), le pregunto...

Doctor, dígame si...

Doña (Nombre) por qué...

En la estrategia negativa 6, el hablante se disculpa con el oyente, evitando así un confrontamiento con el mismo. En este caso el hablante utiliza expresiones como:

Abogado: Perdone mi desconocimiento...

Disculpe que...

Perdónenme los compañeros...

Otras estrategias utilizadas con menos frecuencia en las deposiciones analizadas en este trabajo son las estrategias negativas 2 y 8.

En la estrategia negativa 2, el hablante utiliza las expresiones conocidas como "hedges," pues el hablante no quiere asumir los deseos del oyente.

Abogado: Eso es **normalmente** lo que pasa...

Hace, **aproximadamente**...

En la estrategia negativa 8, el hablante no se impone con la mención de reglas, obligaciones o reglamentaciones sociales. Un ejemplo puede ser:

Abogado: Los abogados presentes hemos llegado a las siguientes estipulaciones...

Así el abogado menciona una serie de reglas que rigen la deposición sin imponerse, pues son reglas generales que los abogados aceptan por ser de uso y costumbre.

Siguiendo la discusión de las preguntas de investigación, se discutirán las preguntas 3 y 4 en conjunto, pues éstas están íntimamente relacionadas. La tercera pregunta era:

¿Existen diferencias entre hombres y mujeres en términos de las estrategias de cortesía utilizadas y recibidas?

Mientras que la cuarta pregunta intentaba contestar lo siguiente:

De ser afirmativa la respuesta, en la pregunta anterior, ¿en qué consisten esas diferencias?

Existe una diferencia entre hombres y mujeres, pero no es tan amplia en este corpus. Contrario a los estudios de Holmes (1985) mencionados anteriormente, las mujeres utilizan las expresiones conocidas como "tag softening." Por ejemplo: "¿No es cierto?" Estas estrategias, elementos que minimizan lo expresado, son parte de la cortesía negativa, mientras que los hombres tienden a satisfacer más el deseo del oyente mediante la utilización de estrategias como la estrategia positiva 5, en la cual el hablante repite lo que el oyente dice. Como, por ejemplo:

Deponente: Tenía mucho sueño.

Abogado: Mucho sueño.

Además, tienden a indagar sobre las necesidades e intereses del oyente utilizando estrategias como la positiva 1:

Abogado: Si necesita ir al baño, me lo dice...

Por otro lado, las mujeres tienden a no imponerse al oyente utilizando frases como: "Sería tan amable de..." Estas estrategias son conocidas como estrategias negativas. Por lo tanto, las mujeres utilizan mucha más cortesía que los hombres,

pues a mayor uso de estrategias negativas, mayor grado de cortesía y viceversa. La Tabla 2 provee información cuantitativa sobre el uso de estrategias de acuerdo al género. Esta aparece al final del capítulo. Para ver qué factores influyen en esto, se examinará la quinta pregunta.

¿Qué factores tales como tema, normas de interpretación y otros componentes del evento comunicativo influyen en el uso de las estrategias de cortesía en la deposición legal?

Hay temas que hacen que el hablante o la hablante utilice más una estrategia que otra. Casos como divorcio o cualquier tema relacionado con derecho de familia, son casos que tienden a despertar una llama de sensibilidad que se refleja en el uso de una estrategia u otra. Más aún, si el hablante está representando la parte demandante, que suele ser la mujer, el ambiente es uno de controversia y tensión. Por otro lado, el lugar donde se celebra la deposición no tiene tanta influencia como el tema que se esté discutiendo.

En cuanto a los participantes, éstos tienen más influencia en la realización de una estrategia u otra. El hecho de que sea una persona mayor, sobre todo si es mujer, hace que el abogado deponente o la abogada trate a la persona con diminutivos, que es una estrategia positiva, pero con deferencia, que es una estrategia negativa. Así, que se da el caso de estrategias mezcladas, sobre todo estas dos.

En general, los abogados tratan al deponente de "usted," pero los deponentes tienden a decir "tú" y luego se corrigen diciendo "usted." El tratar al

oyente de “usted” es una manera de mantener distancia y señalar diferencia de status. Esta estrategia es parte de las estrategias utilizadas en la cortesía negativa. El uso de una forma u otra ayuda al abogado deponente a llegar a su meta: obtener información. Para considerar este comportamiento pasaremos a la sexta pregunta.

¿En qué forma ayudan las estrategias de cortesía a lograr que el interlocutor logre exitosamente su cometido de obtener información?

Hay deposiciones que comienzan en tensión y el abogado hace una pregunta utilizando una estrategia negativa como: “¿Sería usted tan amable de decirme cuándo....?” De esta manera el deponente se siente cómodo y contesta con mucha disposición. Sin embargo, cuando mayor disposición hay de parte del hablante es cuando el abogado o la abogada comienzan por atender las necesidades y los intereses del deponente.

También influye la manera en que se llama al deponente. Cuando se les llama “testigo” los deponentes reaccionan mal y les ocasiona mucho nerviosismo, pues no quieren entender que pueden ser citados a declarar en el tribunal. Prefieren ser llamados “Don Pedro,” en el caso de una persona mayor, o “Carmen” en el caso de una joven adulta. Así que a mayor cortesía, mayor información obtienen, sobre todo en casos de derecho de familia o laboral.

Para ampliar este tema, se pasará de inmediato a la séptima y última pregunta.

¿Se violenta, en ocasiones, el uso de las estrategias de cortesía? Si es así, ¿cuáles son las circunstancias que promueven este comportamiento?

Hay momentos en que se violenta el uso de las estrategias de cortesía, sobre todo si son temas conflictivos como los relacionados con derecho de familia, hostigamiento y discriminación en el empleo. En estos casos los abogados tienden a subir el tono de voz, por ende el deponente alza su voz, lo que ocasiona la suspensión de la deposición o la llamada al juez del caso para que emita una opinión.

En resumen, las estrategias de cortesía negativa son más utilizadas por las mujeres, por lo que éstas tienden a ser más corteses que los hombres. En casos de controversia, las mujeres tienden a utilizar más esas estrategias que los hombres. Así, las mujeres logran obtener mayor información en esos casos difíciles. De otra parte, los hombres no toman esta postura en casos difíciles ya que tienden a ser agresivos y a no utilizar tanto la cortesía, de manera que el deponente comienza a sentirse incómodo y molesto.

En el último capítulo se hará un resumen general del trabajo realizado y de los hallazgos importantes. Se concluirá con las implicaciones que esta investigación representa para otros estudios y para la preparación profesional de los especialistas en derecho.

A continuación aparece la Tabla 1. De la misma se puede resumir que de las 50 deposiciones, hay 28 en las que el hablante pertenece al género masculino y 22 al femenino. Para ver con más detalles el uso de las estrategias clasificadas por género, se puede pasar a la Tabla 2. Esta tabla indica que en el caso de las mujeres, hay un mayor uso de estrategias negativas que positivas, lo cual se refleja en un 58 %. Mientras que en el caso del género masculino, el uso de estrategias

negativas es menor para un total de 53%. En cuanto a las estrategias positivas, el género masculino utilizó el mayor número para un 47%, mientras que el femenino, un 42% de estrategias positivas. Esta información se puede apreciar a grandes rasgos en las Gráficas 1 y 2 que aparecen después de la Tabla 2. Esto demuestra, una vez más, lo apuntado por Holmes (1995), de que la cortesía se utiliza a un mayor grado por las mujeres que por los hombres.

Tabla 1

TABLA DE ESTRATEGIAS

Dep	Tip	Estrategias															Deposición	Abogado		Deponent	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15		mas	fem	mas	fem
1	+															X	031600		X		X
	-																				
2	+																030200	X			X
	-	X																			
3	+															X	0215001	X		X	
	-		*		X						X										
4	+					X				X							0223001	X		X	
	-		*		X	*				X											
5	+					*				*							0512000	X		X	
	-																				
6	+	*			X	*	*										021600	X		X	
	-	*	*	X		X				X											
7	+					*	*										1101991		X		X
	-	X	*																		
8	+					*	*	X									0901001	X			X
	-		*																		
9	+					*	*										0203001	X		X	
	-	*	*			*	X														
10	+				*	*	*	X									0630000		X		X
	-		*			*	*	X	X												
11	+				*	*	X		*	*							1109991		X		X
	-	X	*		X	X	X		X												
12	+				*	*	X	X									0127000		X		X
	-	X	*		*	*	*	*													
13	+				*	*		*									1227991	X		X	
	-	X	*			X				X											
14	+					*											1222991	X		X	
	-		*			X															

# Dep	Tip	Estrategias															Deposición	Abogado		Deponent	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15		mas	fem	mas	fem
15	+				*												0613000		X		X
	-		*		X	*				*											
16	+		X		*	X		X									0811000		X		X
	-	*	*		*	*	X	X													
17	+	X	X			*		X									0622000	X			X
	-		X							*											
18	+		X			*											1025000	X		X	
	-	*	X		*	*		X	X												
19	+				*	*											0530001	X		X	
	-		X			*															
20	+				*	*											0705000		X		X
	-		X		*	X	X				X										
21	+	*			*	*		*									0824000	X		X	
	-																				

# Dep	Tip	Estrategias															Deposición	Abogado		Deponent		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15		mas	fem	mas	fem	
43	+					X	X										0127001		X	X		
	-		*																			
44	+					*	*										0127001a		X	X		
	-		*																			
45	+				*		X										0127001b		X	X		
	-		X																			
46	+					*											0127001c		X	X		
	-		*					X														
47	+					X											103000		X	X		
	-		*			X		X		X												
48	+						X										030700		X			X
	-		X			X				X												
49	+					X	X										0315002	X			X	
	-		*			X																
50	+		X	*													0901991		X	X		
	-				X	*																

Leyenda:

Dep = Deposición

Mas. = Masculino

Fem. = Femenino

* = Estrategias usadas con mas frecuencia

X = Estrategias usadas con menos frecuencia

Tabla 2

Estrategias utilizadas por género

Estrategia	Fem				Mas				total
	+	%	-	%	+	%	-	%	
1			6	32%	4	21%	9	47%	19
2	3	7%	17	39%	3	7%	21	48%	44
3	1	13%			4	50%	3	38%	8
4	7	26%	6	22%	10	37%	4	15%	27
5	13	20%	13	20%	22	33%	18	27%	66
6	11	37%	6	20%	8	27%	5	17%	30
7	6	25%	6	25%	9	38%	3	13%	24
8	1	7%	4	29%	1	7%	8	57%	14
9	1	50%			1	50%			2
10			3	100%					3
11									0
12									0
13									0
14									0
15	1	100%							1
Totales	44	18%	61	26%	62	26%	71	30%	238

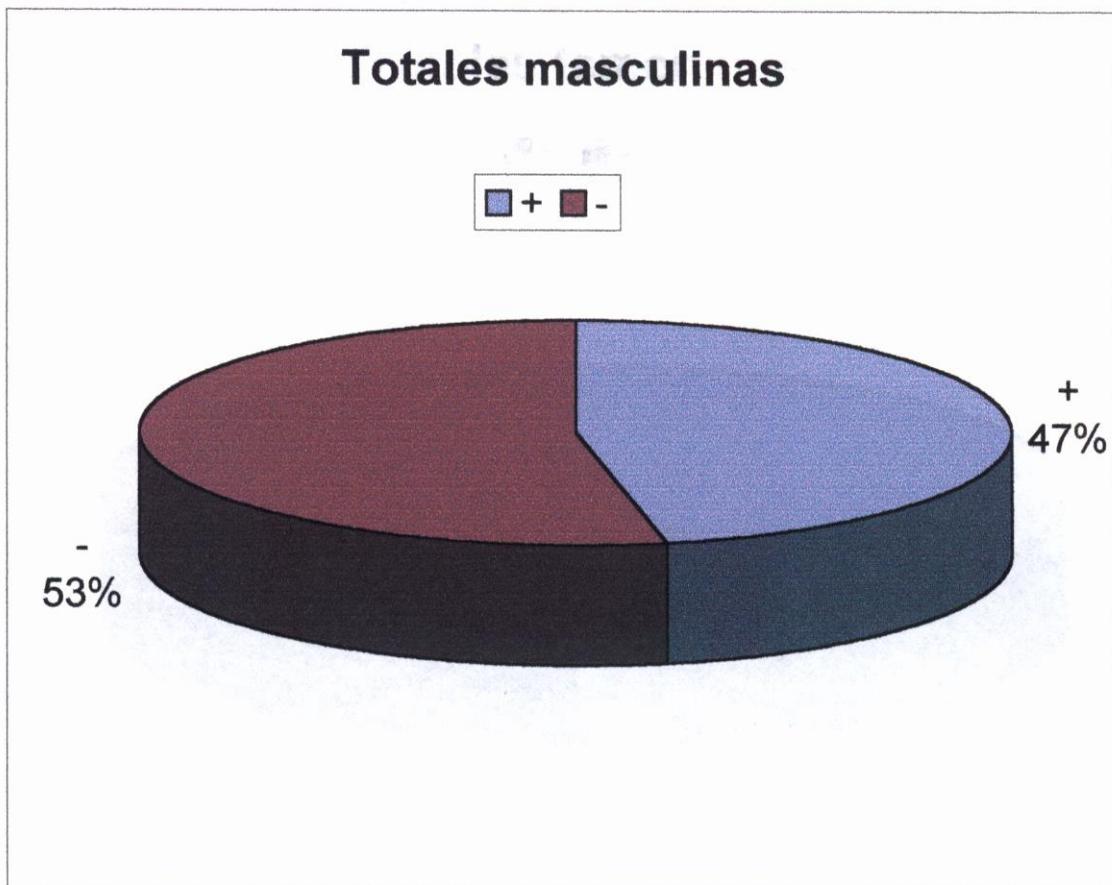
Totales según género

Fem				total
+	%	-	%	
44	42%	61	58%	105

Mas				Total
+	%	-	%	
62	47%	71	53%	133

GRÁFICA 1

Uso de estrategias positivas y negativas



GRÁFICA 2

Uso de estrategias positivas y negativas

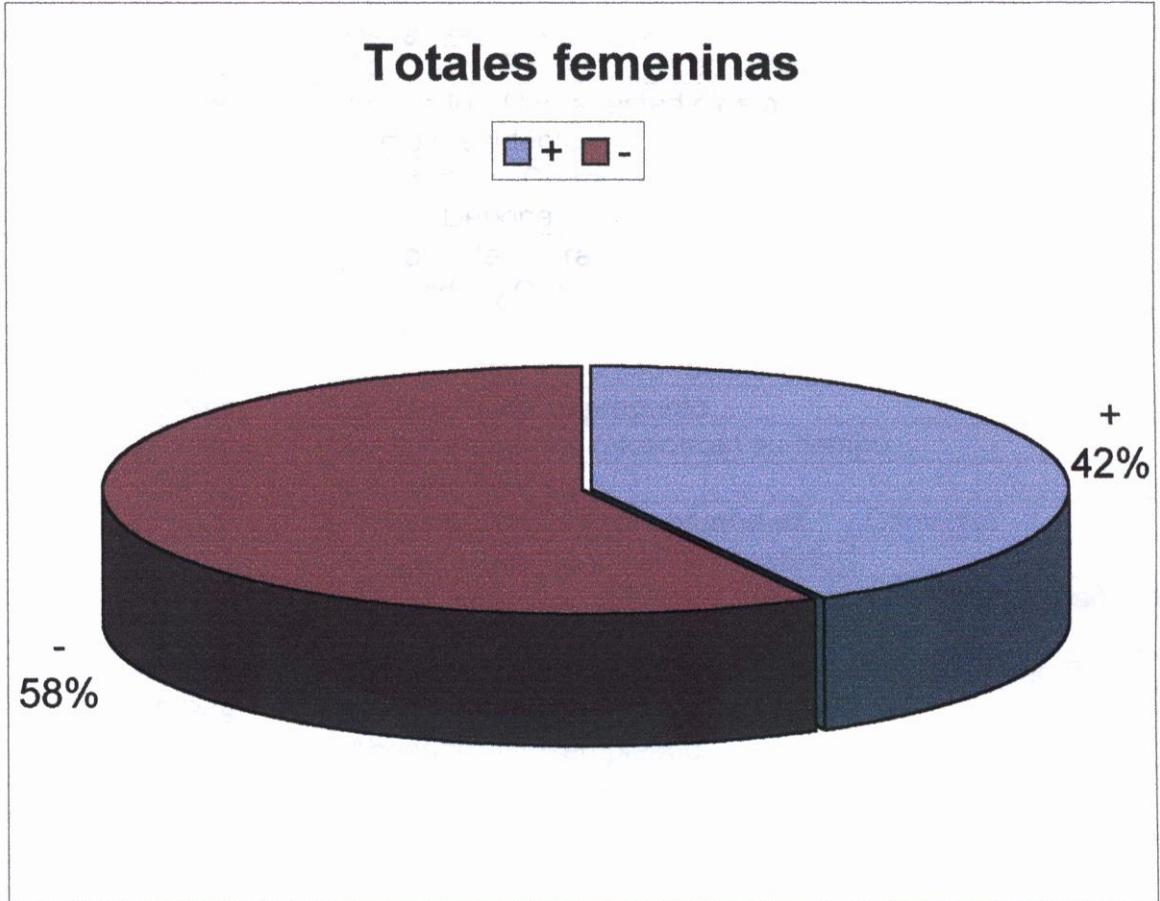


Tabla 3

Ejemplos de las Estrategias

Depo #	Estrategia	Diálogo
1	15 Pos	Abogada - ... después que se había indicado que no la iban a usar, nos la pusieron a nuestra disposición.
2	1 Neg	Abogado - ... si es posible que lleguemos a un acuerdo de transacción....
3	4 Neg	Abogado - Si es tan amable, nos dice su nombre completo.
	7 Pos	Abogado - Testigo, ¿usted lo había visto anteriormente, ¿no?
	2 Neg	Abogado - O sea, usted dice bajo juramento.... Le pregunto, como presidente...
	5 Pos	Abogado - ¿Correcto? Deponente- Correcto.
4	5 Pos	Deponente-Correcto. Abogado- ¿Correcto?
	7 Pos	Lo que usted conoce es lo que usted firmó, ¿sí?
	2 Neg	Le pregunto, según su recuerdo....
	5 Neg	Sr. (Apellido), le pregunto...
	7 Neg	Le agradecemos (Nosotros) su tiempo...
	2 Pos	Le agradecemos...
5	7 Pos	Tengo entendido esta prueba es... ¿Correcto?
	5 Neg	¿Usted examinó al señor (Apellido)?
6	1 Pos	Si necesita que tomemos un receso para ir al baño, tomar agua...
	4 Pos	¿Algún comentario que quiera hacer el compañero?
	5 Pos	Deponente – Estoy desempleado. Abogado – desempleado
	6 Pos	Abogado - ¿Desde cuándo? Deponente - Desde mayo...
	1 Neg	¿Nos puede decir cuál...?
	5 Neg	Bueno, señor (Apellido), yo...

Depo #	Estrategia	Diálogo
7	5 Pos	Deponente – Curso básico Abogado – ¿Curso básico?
	6 Pos	Abogado - ¿Obtuvo algún grado? Deponente – Enfermera Práctica
	1 Neg	¿Le puedo preguntar por qué...?
	2 Neg	Aparte de eso, ¿usted...?
8	5 Pos	Deponente – O a la hija... Abogado – O a la hija...
	6 Pos	Abogado - ¿Y usted lo hizo? Deponente – Lo hice.
	7 Pos	¿Eso se debe reflejar, me imagino yo, en la planilla, verdad?
	2 Neg	O sea, que...
9	5 Pos	Deponente – En Vega Baja. Abogado – En Vega Baja.
	6 Pos	Abogado - ¿En qué fecha nació usted? Deponente – En mayo...
	2 Neg	¿Y desde ahí en adelante la ha practicado continuamente?
	5 Neg	Señor, por favor...
10	5 Pos	Deponente – Pérez Abogado – Pérez
	6 Pos	¿Siempre ha tenido negocio allí? Sí.
	2 Neg	Igualmente su esposo...
	7 Neg	Nosotros vamos a hacer constar...
	5 Neg	Doña María...
	4 Pos	¿Le dieron algún “brochure”...
	6 Neg	Perdóne mi desconocimiento...
	4 Pos	Permítame un minutito.
11	8 Neg	Usted entiende que yo le voy a hacer unas preguntas...
	5 Neg	Doña (Nombre)...
	2 Neg	Recuerde que todo lo que le voy a preguntar es relacionado a ese tiempo. ¿ok?
	1 Neg	¿Usted me puede decir cuándo...?
	5 Pos	Deponente – Como antes de la 1:00. Abogado - ¿Antes de la 1:00?
	9 Pos	Yo necesito que me explique...
	4 Pos	¿Pero usted hace las cosas más rapidito?
	8 Pos	Abogado - ¿Usted padece de algo que yo no haya mencionado? Deponente - De amor

Depo #	Estrategia	Diálogo
12	7 Neg	Entendemos que si ella puede declarar...
	4 Pos	Deseamos hacer un breve "voir dire"...
	6 Neg	Sí, disculpe...
	2 Neg	De qué mes y año exactamente...
	5 Neg	Doctora (apellido)...
	5 Pos	Deponente - Eso es así en la medida en que el empleado sea un empleado permanente. Abogado - Permanente.
	4 Neg	Si se nos permite entonces preguntarle...
13	5 Pos	Deponente - Las dos anclas. Abogado - Las dos anclas.
	2 Neg	¿Pero eso se lo rebajó específicamente...
	8 Neg	Le tiene que decir con la boca porque de lo contrario...
14	5 Pos	Deponente - Bueno, yo soy oficial. Abogado - Oficial.
	2 Neg	Osea que esa es la primera posición...
15	4 Pos	Una última preguntita.
	4 Neg	Me puede describir un día cotidiano.
	8 Neg	Luego de notificada la transcripción de la deposición la deponente tendrá 30 días para revisarlo...
16	5 Neg	Señora (apellido)
	1 Pos	Si usted quiere tomar un receso, siéntase en la confianza de así solicitarlo.
	7 Pos	Me imagino que usted los tiene, se lo hicieron llegar ¿No?
	4 Neg	Yo le invito a que examine...
	4 Pos	Un momentito...
	2 Neg	Se está instruyendo específicamente...
	4 Pos	Usted está "coaching" a la testigo.
17	1 Pos	Si hay alguna pregunta que usted no entiende, usted me lo dice...
	2 Pos	Nosotros gustosamente le hacemos la pregunta de forma y manera que usted la pueda entender.
	5 Pos	Deponente - Tuve un accidente hace 17 años Abogado - Hace 17 años.
	8 Neg	El abogado que se dirige, que también es notario, servirá como notario solamente para los efectos...
	7 Pos	... Algún accidente que haya requerido tratamiento a través del Fondo del Seguro del Estado.

Depo #	Estrategia	Diálogo
18	5 Pos	Deponente – Dos años. Abogado - ¿Dos años?
	1 Neg	¿Me puede contestar?
	5 Neg	¿Me puede contestar? por favor.
	4 Neg	Si tiene la amabilidad de analizarlo...
	1 Pos	De interesar un receso para ir al baño, hacer una llamada telefónica...
	8 Neg	Una vez concluida la toma de juramento, cesarán sus funciones de notario...
19	2 Neg	Nuevamente...
	5 Neg	Doctor, si a grandes rasgos...
	5 Pos	Deponente – La totalidad. Abogado – ¿La totalidad?
	4 Pos	Lo que podemos hacer... lo llevo al "Doubleday".
	8 Pos	Estamos un poquito apretados.
20	10 Neg	Le voy a agradecer que si tiene alguna duda...
	2 Neg	Finalmente...
	4 Pos	Un tajito grande o chiquito.
	6 Neg	No es mi intención molestarla en incomodarla...
	8 Neg	Hemos acordado que la señora demandante tenga 30 días...
21	2 Neg	...Por la cual posiblemente
	3 Neg	No tiene ninguna otra razón...
	1 Pos	Si surge algo durante la deposición, siéntase en la comodidad...
	5 Neg	Señor (apellido) ¿usted recuerda haber leído?...
	4 Neg	Le estoy solicitando...
	1 Neg	Si es posible, le voy a solicitar que pase...
	4 Pos	Vamos a eso un poquito después...
	5 Pos	Deponente – En mi escritorio. Abogado - ¿En su escritorio?
	7 Pos	Entonces si entra Juan del Pueblo, ustedes lo tramitan de la misma manera...

Depo #	Estrategia	Diálogo
22	7 Pos	Esa es la intervención, dentro de esta investigación de su abogado, ¿verdad que sí?
	6 Neg	Perdónenme, perdónenme los compañeros.
	2 Neg	Pero con antelación usted había tenido experiencia aproximadamente...
23	5 Neg	Doña María...
	5 Pos	Deponente - Hostil Abogado - ¿Hostil?
	7 Neg	¿Podríamos decir también?
	8 Pos	Abogado Deponente - 20 días yo creo que es muy poco... Estamos en semana santa. Abogado Contrario - ¿Va a estar fuera o en la iglesia? Abogado Deponente - En la basílica de San Luquillo (playa).
24	5 Pos	Deponente - En agosto. Abogado - ¿En agosto?
	9 Pos	Yo quiero que usted me ayude a interpretar estos resultados...
	7 Pos	Yo creo que lo más prudente es que se fotocopian y se unan a la deposición, ¿verdad?
	5 Neg	Doctor, de la misma manera...
25	5 Neg	Señor (apellido)...
	1 Neg	Si usted es tan gentil, me puede dar su nombre...
	5 Neg	Continúe, por favor.
	2 Neg	¿Cuándo específicamente llegó?...
	5 Pos	Deponente - Nunca he visto una evaluación. Abogado - Nunca ha visto una evaluación.
26	5 Pos	Deponente - Por hora. Abogado - ¿Por hora?
	5 Pos	Abogado - ¿Su esposo trabaja también?... Deponente - Mi esposo trabaja...
27	7 Pos	Y ese fue por concepto de reclamación del señor (apellido) ¿verdad?
	4 Pos	Usted dice que era una listita, que usted tenía unas cositas...
	2 Neg	O sea, eso le ayudó...
	5 Pos	Doña (nombre) ¿por qué?...
28	2 Neg	Bueno, eso lo podemos...
	4 Pos	En la medida en que es "leading".
29	4 Pos	Otra cosita que...

Depo #	Estrategia	Diálogo
30	2 Neg	Le pregunto...
	5 Neg	Don (apellido)...
31	8 Neg	Si en el término de 30 días...
	4 Pos	Pues yo le voy a explicar un poquito...
	6 Pos	Deponente – Hace muchos años. Abogado - ¿Hara más de 10 años?
	5 Pos	Deponente – Vioxx Abogado – Vioxx
	2 Neg	O sea, que sería...
32	8 Neg	... su abogado objetará la pregunta...
	2 Neg	Hace aproximadamente...
	4 Pos	... trabajan en otros trabajos adicionales o "part-times"
33	1 Pos	Si tenemos que parar la deposición para usted tener que tomar agua o ir al baño...
	5 Neg	Sí, señor...
	4 Pos	Del "penthouse"...
34	8 Neg	En cuanto a las objeciones...
	5 Pos	Deponente – Día en semana. Abogado - ¿Día en semana?
	8 Pos	Deponente – son 20 pisos Abogado – Son 20 pisos de historia (chiste) se refiere a un programa de T.V.
35	8 Neg	Entiéndase que las estipulaciones...
	5 Pos	Deponente – Hace 36 años. Abogado – 36 años.
	2 Neg	¿No tiene absolutamente...?
36	8 Neg	El abogado que se dirige tomará el juramento,...
	2 Neg	Exactamente, dice...
	5 Pos	Deponente – Yo diría que diariamente. Abogado – Diariamente.
37	5 Neg	Lo importante, don (nombre) es...
	4 y 5 Pos	Deponente – Panadol Abogado - ¿Panadol?
38	5 Neg	Bien señora (apellido)...
	2 Neg	Le pregunto...
	5 Pos	Deponente – El CRIM Abogado – El CRIM
39	5 Neg	Señor (apellido) una vez...
	2 Neg	Le pregunto, ¿entiende...?
	5 Pos	Deponente – Participó Abogado - ¿Participó?

Depo #	Estrategia	Diálogo
40	2 Neg	Le pregunto ¿Por qué...?
	5 Pos	Deponente – La misma medicación. Abogado – La misma medicación
41	2 Neg	O sea que usted...
	5 Pos	Señor (apellido)
42	2 Neg	Le pregunto...
	5 Pos	Deponente – Del Gobierno Federal Abogado - ¿Del Gobierno Federal?
43	5 Neg	Le pregunto, doctor...
	5 Pos	Deponente – Creo que sí Abogado – Cree que sí
44	2 Neg	O sea que usted...
	5 Pos	Deponente - Estudié medicina Abogado – Medicina
45	2 Neg	Le pregunto si...
	4 Pos	Era "Naive"...
46	2 Neg	Era absolutamente...
	7 Neg	Entendemos que...
47	2 Neg	Básicamente...
	5 Neg	Señor (apellido)...
	10 Neg	Le agradeceré si...
48	2 Neg	Efectivamente usted...
49	2 Neg	O sea que...
	5 Neg	Señor...
50	1 Pos	Si usted no entiende mi pregunta así me lo dice...
	5 Neg	Señor (apellido)...

CAPÍTULO 5

Conclusiones y Recomendaciones

La investigación que se presentó en este trabajo tenía como propósito identificar y describir algunas estrategias de cortesía utilizadas por las partes involucradas en deposiciones legales en el contexto de la ciudad de San Juan, Puerto Rico. Las deposiciones estudiadas se sustrajeron de aquellas en las cuales la investigadora participó como taquígrafa oficial. Se analizaron 50 deposiciones con el propósito de buscar respuesta a las siguientes preguntas investigativas:

- 1- ¿Cuál es la estructura de las deposiciones legales desde la perspectiva comunicativa?
- 2- ¿Cuáles son algunas de las estrategias de cortesía, positivas y negativas, utilizadas en deposiciones legales?
- 3- ¿Existen diferencias entre hombres y mujeres en términos de las estrategias utilizadas y recibidas?
- 4- De ser afirmativa la respuesta a la pregunta anterior, ¿en qué consisten esas diferencias?
- 5- ¿Qué factores tales como tema, normas de interpretación y otros componentes del evento comunicativo influyen en el uso de las estrategias de cortesía en la deposición legal?
- 6- ¿En qué forma ayudan las estrategias de cortesía a lograr que el interlocutor logre exitosamente su cometido de obtener información?
- 7- ¿Se violenta, en ocasiones, el uso de las estrategias de cortesía? Si es así, ¿cuáles son las circunstancias que promueven ese comportamiento?

Después de analizar las 50 deposiciones, tomando en cuenta estas preguntas, se presentaron los datos en tres tablas. En la primera tabla aparecen todas las deposiciones, así como las estrategias debidamente clasificadas en positivas o negativas.

Luego de haber analizado las deposiciones escogidas, se pudo observar en la Tabla 2 una tendencia al uso de la cortesía negativa, mayormente por parte de las mujeres, mientras que los hombres utilizaron más la cortesía positiva que la negativa. Se puede apreciar, entonces, como señala Rezzi (1987), que las mujeres, en este caso, tienden a ser más formales en una situación de poder como lo es una vista ante el tribunal o una deposición. Por otro lado, señala Rezzi que los hombres tienden a ser más informales que las mujeres en ámbitos de poder. Esto ha sido confirmado en los hallazgos del estudio actual, los cuales concurren, además, con los estudios hechos por Holmes (1995) en los que señala que las mujeres son más corteses.

El uso de estrategias negativas facilitaba muchas veces la meta de la deposición de conseguir información. Sin embargo, este hecho depende de otros factores como la naturaleza del caso, las personas y el lugar.

Por otro lado, vale la pena mencionar el hecho de que las estrategias negativas y positivas no siempre ocurren de manera independiente. Es decir, se puede dar el caso de que una persona utilice una estrategia negativa, y a la misma vez utilice una positiva. Este punto fue señalado por Coupland (1988) en una crítica a la teoría desarrollada por Brown y Levinson (1978, 1987).

El estudio actual se concentró en las deposiciones en el contexto de San

Juan, pero sería interesante estudiar los casos en cada una de sus etapas, desde la toma de deposición hasta la vista en su fondo. De esta manera se podría analizar si existen cambios, dependiendo de la naturaleza del caso, del lugar y la etapa del caso. También sería interesante investigar las deposiciones tomando en cuenta otros lugares de Puerto Rico en una muestra mayor.

Quizás la naturaleza de la deposición influye en el comportamiento, lo que lleva a la mujer a ser más deferente. Sin embargo, hay mucha evidencia, como se cita al principio de este trabajo (Holmes, 1995), que indica que la mujer es más deferente en general que el hombre. Se debe también considerar el contexto de situación como factor significativo en la utilización de estrategias de cortesía. Este último punto es el que plasma Wasson (diciembre 2000) en su estudio sobre la cautela y el consenso en las reuniones de negocio estadounidenses.

En este trabajo se ha visto la transcripción de textos orales producidos en una deposición legal con miras a estudiar las estrategias de cortesía utilizadas en la misma. Se ha podido observar que el análisis realizado en este trabajo constituye una aportación especial en un contexto de situación que por su naturaleza es difícil de investigar. De hecho, no se conoce de ningún otro estudio de esta naturaleza que se haya hecho.

La investigadora espera que los hallazgos aquí presentados sean una contribución especial en el campo del análisis del discurso en contextos legales. Cabe recalcar la importancia de estos hallazgos en la preparación profesional de futuros abogados. Si el propósito de una deposición es obtener la mayor cantidad de información sobre el caso bajo consideración y ésto se logra con un mayor

número de estrategias de cortesía positivas o negativas, entonces los responsables de la formación de abogados en las escuelas de derecho deberían tomar estos hallazgos bajo su consideración. Esto podría hacerse en forma de conferencias especiales o seminarios en los cuales se les haría conscientes a los futuros abogados sobre la importancia de estos hallazgos.

Queda en manos de futuros estudiantes del análisis del discurso el enriquecer la información aquí obtenida, ya sea a través de la expansión de los datos, como por el enfoque especial del análisis hacia otras áreas del quehacer humano. Todavía queda mucho camino por recorrer.

Bibliografía

Berk-Seligson, S. (1990). The bilingual courtroom: Court interpreters in the judicial process. Chicago: University of Chicago Press.

Brown, P. y Levinson, S.C. (1978, 1987). Politeness: Some universals in language usage. Cambridge: Cambridge University Press.

Brown, R & Gilman, A. (1960). The pronouns of power and solidarity. En P.P. Giglioli (Ed.), Language and social context: Selected readings (pp. 252-282). Harmondworth: Penguin Books.

Cole, P. y Morgan, J. (1975). Speech acts (Syntax and semantics, vol 3). New York: Academic Press.

Coulmas, F. (Ed.). (1981). Conversational routine: Explorations in prepatterned speech and standardized communication situations. La Haya: Mouton.

Coulmas, F. (1981). Introduction. En F. Coulmas (Ed.), Conversational routine: Explorations in prepatterned speech and standardized communication situations. (pp. 1-17). La Haya: Mouton.

Coupland, N., Grainger, K. y Coupland, J. (1988). Politeness in context: Intergenerational issues. Language in Society, 17, 253-262.

Duranti, A. (1997). Linguistic anthropology. Cambridge: Cambridge University Press.

Ferguson, C. A. (1981). The structure and use of politeness formulas." En F. Coulmas (Ed.), Conversational routine: Explorations in Prepatterned speech and standardized communication situations. (pp. 14-17). La Haya: Mouton.

Fraser, B. y Nolen, W. (1981). The association of deference with linguistic

form. Journal of the Sociology of Language, 27, 93-109.

García, C. (1993). Making a request and responding to it: A case study of Peruvian Spanish speakers. Journal of Pragmatics, 19, 127-32.

Goffman, E. (1967). Interaction ritual, Garden City, New York: Doubleday.

Grice, H.P. (1975). Logic and conversation. En P.Cole y J. Morgan (Eds), Speech acts (Syntax & Semantics, vol. 3). (pp 41-58). New York: Academic Press.

Gumperz, J. (1999). Prólogo. En P. Brown y S.C. Levinson. Politeness: Some universals in language usage. (pp. xiii, xiv). Cambridge: Cambridge University Press.

Hymes, D. (1962). Ethnography of speaking. En E. T. Gladwin y W. C. Sturtevant, (Eds.), Anthropology and human behavior (pp. 13-53). Washington, D.C. Anthropological Society of Washington.

Hernández Colón, R. (1987). Manual de derecho procesal civil. San Juan: Equity de Puerto Rico.

Holmes, J. (1992). An introduction to sociolinguistics. New York: Longman.

Holmes, J. (1995). Women, men and politeness. New York: Addison Wesley Longman.

Jaramillo, J. (1990). Domain constraints on the use of "Tú" and "Usted" Spanish in the U.S: Sociolinguistic Issues, 15-22.

Koike, D.A. (1994). Negation in Spanish and English suggestions and requests: Mitigating effects. Journal of Pragmatics, 21, 513-26.

Kong, K. C. (1988). Politeness of service encounters in Hong Kong. Pragmatics, 4, 555-575.

Laver, J. (1981). Linguistic routines and politeness in greeting and parting. En F. Coulmas (Ed.), Conversational routine: explorations in prepatterned speech and standardized communication situations. (pp. 289-304). La Haya: Mouton.

Placencia, M. E. (1994). Pragmatics across varieties of Spanish. Donaire, 2, 65-76.

Rezzi, W. (1987). Formas de tratamiento en el español de San Juan de Puerto Rico. Tesis de maestría sin publicar, Universidad de Puerto Rico. Río Piedras, Puerto Rico.

Saville-Troike, M. (1989). The ethnography of communication: An introduction. (2^{da}. Ed.) Cambridge, Massachusetts: Blackwell Publishers, Inc.

Sapir, E. (1921). Language. New York: Harcourt Brace and World.

Simounet, A. (1990). The analysis of sales encounters on the island of St. Croix: An ethnographic approach. En M.A.K Halliday, J. Gibbons y H. Nicholas (Eds.), Learning, keeping & using language (pp. 445-491). Amsterdam: John Benjamins Publishing Company.

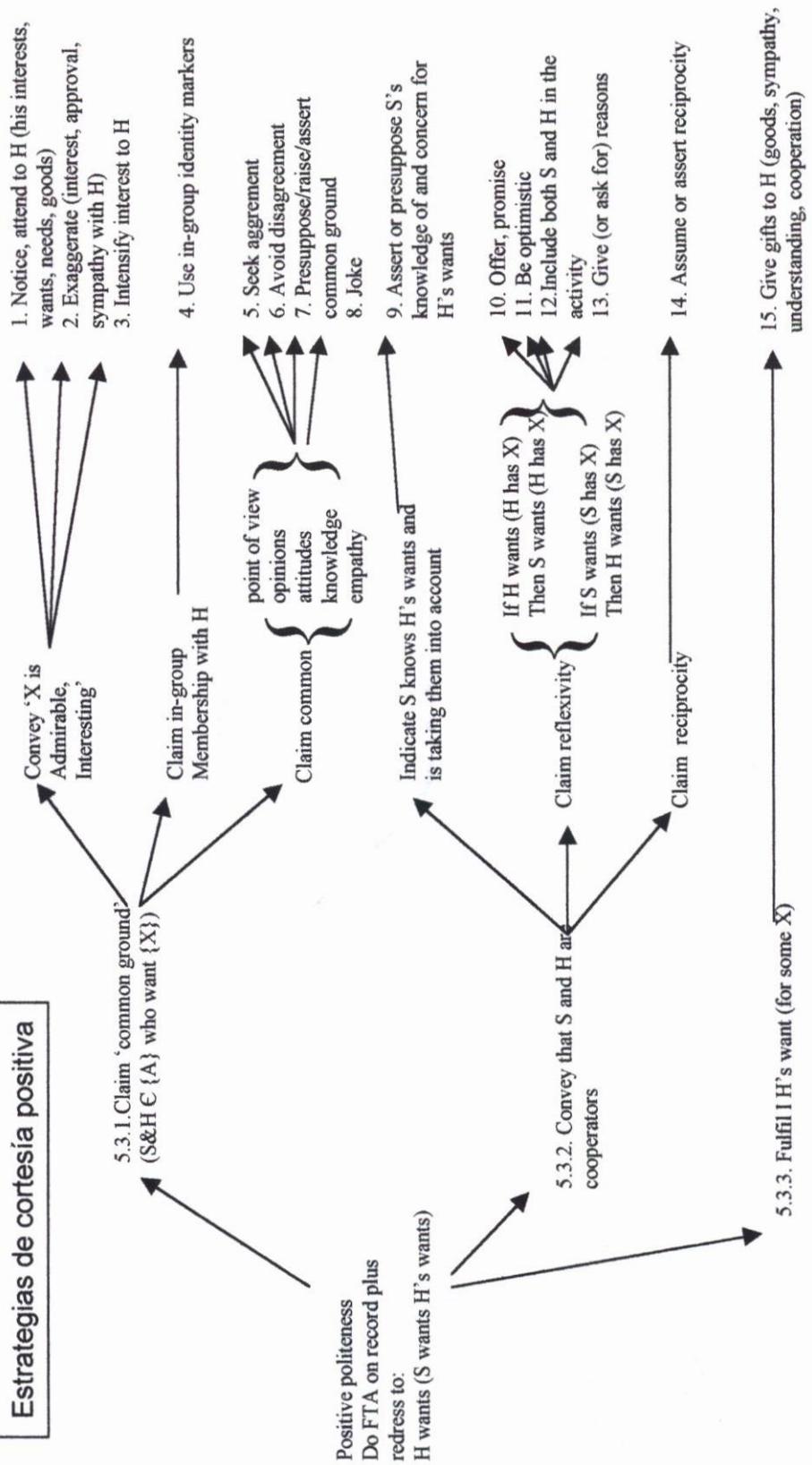
Stewart, M. (1999). The Spanish language today. New York: Routledge.

Tannen, D. (1990). You just don't understand. New York: William Morrow and Company Inc.

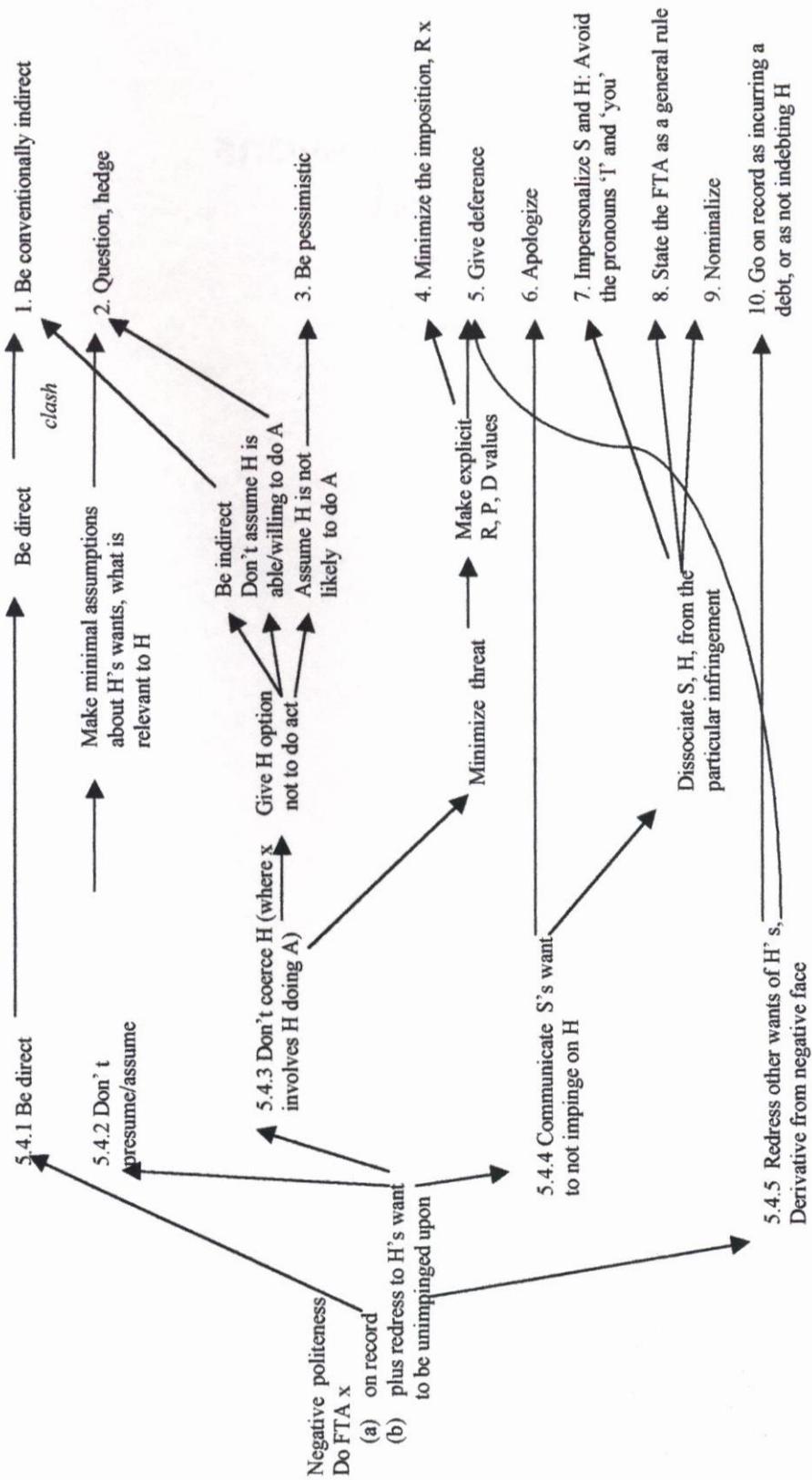
Temple, V., Sabat, S., Kroger, R. (1999). Intact use of politeness in the discourse of Alzheimer's sufferers. Language and Communication, 19, 163-180.

Wolfson, N. (1994). 'Pretty is as pretty does': A speech act view of sex roles. Applied Linguistics 5, 3: 236-44.

Apéndice A
Estrategias de cortesía positiva



Fuente: Brown y Levinson (1978, 1987)



Apéndice B
Estrategias de cortesía negativa

Fuente: Brown y Levinson (1978,1987)