

EL SUBCÓDIGO DE LA ETIQUETA EN EL LENGUAJE ADMINISTRATIVO CASTELLANO

per Luciana CALVO RAMOS

Doctora en Filología Románica

- I. ALGUNAS PREGUNTAS PENDIENTES DE CONTESTACIÓN
 - 1.1. A Isidor Marí
 - 1.2. A Carles Duarte
 - 1.3. Propósito de este trabajo
- II. COMUNICACIÓ, INFORMACIÓ Y MODELIZACIÓ
 - 2.1. Los subcódigos dentro del código general de una lengua y sus funciones
 - 2.2. Dificultad de legislar en materia de lenguas sin conocer la naturaleza de las convenciones semióticas
- III. EL SUBCÓDIGO DE LA ETIQUETA EN EL CASTELLANO ADMINISTRATIVO
 - 3.1. Situaciones y comportamientos de etiqueta
 - 3.2. Caracteres del subcódigo de la etiqueta administrativa
 - 3.3. Características de los participantes en el subcódigo de la etiqueta administrativa
 - 3.4. Elección de los comportamientos de etiqueta administrativa
 - 3.5. Inversión y discordancia de los comportamientos ceremoniales
 - 3.6. Los tratamientos en el lenguaje administrativo castellano
 - 3.7. Títulos
 - 3.8. Fórmulas
 - 3.9. Gestos y accesorios

I. ALGUNAS PREGUNTAS PENDIENTES DE CONCENTRACIÓ

1.1. Isidor Marí en la reseña que hacía de nuestro trabajo *Introducción al estudio del lenguaje administrativo* en el número 1 de la REVISTA LENGUA I DRET decía que nosotras hacíamos «un suavíssim suggeriment» sobre la conveniencia de modernizar el lenguaje administrativo castellano. ¿Cómo no hacer suavísimas sugerencias en el año 1974 en que se inició este trabajo si aún en el año 1984 es imposible decir ciertas verdades en público sin experi-

mentar represalias de los «poderes administrativos»? ¿Qué otra cosa podíamos hacer en el año 1974 sino extraer los propios textos del lenguaje administrativo, subrayarlos y dejar que hablasen por sí solos? ¿Es que nos hubiésemos podido arriesgar en el año 1974, con la «democracia orgánica», a aplicar al estudio de este estrato las técnicas de la semiótica de la cultura cuando ni en el año 1984, con la «democracia», nos atrevemos a hacerlo? La acumulación de ejemplos, de la que nos acusa mercedamente Isidor Marí, se debe en gran medida a la imposibilidad de hacer comentarios sobre los textos administrativos castellanos que nos hubiesen podido suponer serios disgustos. Aun sin excesivos comentarios nos han acarreado ya problemas.

1.2. Con relación a lo que manifiesta Carles Duarte en la página 8 del número de abril de 84 del Boletín «Llengua i Administració» cuando dice que a pesar de las numerosas insinuaciones que se hacen desde distintos frentes a la Administración Central para que mejore la calidad de sus formas de expresión escritas y orales, ésta no pone en práctica ningún tipo de iniciativa, nosotras debemos recordar a Duarte ciertas cosas:

1.^a Que los hablantes de lengua castellana, y quizá también los de otras lenguas peninsulares, hemos aprendido, casi con la salida de nuestros primeros dientes, aquella fábula del Arcipreste de Hita que nos cuenta cómo aprendieron los romanos las leyes de los griegos. La enseñanza que se desprende de esta fábula no está pasada de moda en nuestros días, al contrario, nos parece que se hace necesario recordarla cada vez más. Recientemente hemos podido comprobar su utilidad en un espacio de Televisión Española (1.^a Cadena) cuando a la hora de máxima audiencia (Telediario de las 15 horas) un honorable magistrado decía textualmente: «Voy a hablar claro para que todos me entiendan.» ¡Cómo si los españoles no tuviéramos las «entendederas» sanas y bien despiertas!

2.^a Tal vez la Administración española, que tan poco imita a algunos países europeos en otros terrenos, pretenda seguir en el caso del lenguaje administrativo el mal ejemplo de otros lenguajes administrativos europeos que tampoco son modelo de calidad lingüística: pensamos concretamente en el caso de los lenguajes administrativos que más conocemos, que son los tres románicos (francés, italiano y portugués) y también los más afines al castellano.

3.^a Por otra parte, tal vez una modernización de las estructuras del lenguaje administrativo, sobre todo si se hace en profundidad y se lleva hasta sus últimas consecuencias, podría levantar heridas en ciertos cuerpos de la Administración española habituados a servirse del lenguaje para incomunicar, desinformar y retener privilegios ancestrales. ¿Cómo podrían, Duarte, quienes están acostumbrados al «ordenamos, mandamos, pronunciamos y firmamos» habituarse de la noche a la mañana a los «rogamos, suplicamos, encarecemos o nos excusamos»?

1.3. Hoy querríamos estudiar algunos aspectos del problema del subcódigo de la etiqueta en el lenguaje administrativo castellano aplicando en pequeña medida las técnicas de análisis y los puntos de vista que viene aplicando desde hace varios años la semiótica de la cultura y que se conocen en España desde la década de los años sesenta.

Para ello analizaremos primero algunas teorías de la semiótica contemporánea, que no son tan nuevas pues algunas de ellas parten de las tesis Sapir-Whorf, de las teorías de Benveniste y Hjelmslev, y aún antes de Humbolt, sobre las funciones del lenguaje; después pasaremos a ver si se cumplen y cómo se cumplen en el subcódigo de etiqueta del lenguaje administrativo castellano y por último analizaremos, aunque sólo sea de pasada, algunos aspectos complementarios del subcódigo lingüístico de etiqueta administrativa, como pueden ser los accesorios y la moda.

Carles Duarte dice textualmente en el boletín de la Dirección General de Política Lingüística y la Escola d'Administració Pública de Catalunya: «Llengua i Administració», núm. 11, abril del 84, página 8: «En l'establiment del llenguatge administratiu català cal vetllar de manera especial per evitar la introducció de formes que comportin un tipus de relació entre els comunicants marcada per la humiliació o l'afalac, trets que sovintegen en el llenguatge administratiu castellà ("suplica", "Gracia que espera obtener del recto proceder de V. I., cuya vida guarde Dios muchos años", etc.).»

A nosotras nos parece que en las relaciones de la Administración Central con sus administrados, los ciudadanos españoles todos, hay algo más que «humiliació i afalac». Lo iremos comprobando a lo largo de nuestro estudio.

II. COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y MODELIZACIÓN

2.1. Tartu, en la línea de la hipótesis Sapir-Whorf y con los mismos puntos de vista en este aspecto que Benveniste y Hjelmslev, sostiene que el lenguaje no sirve sólo para comunicar e informar sino que además cumple la función de modelizar; es decir, es, además de instrumento de comunicación y medio de información, un instrumento capaz de crear modelos y pautas. La lengua natural sería para la semiótica de la cultura un sistema de modelización primario pero por encima de éste actúan otros sistemas de signos secundarios que constituyen superestructuras de la lengua natural y forman, entre otros, los estratos socioculturales de lengua, tecnolectos o lenguas especiales de distintos grupos socioculturales que, a su vez, intercomunican a los miembros de esas sociedades y los comunican con otros hablantes al mismo tiempo que contribuyen a remodelizar y a crear pautas en ese grupo de hablantes.

Pero no sólo todo sistema de comunicación puede realizar una función modelizadora sino que también todo sistema modelizador puede desempeñar un papel comunicativo y, así por ejemplo, la cultura es interpretada por la semiótica como un sistema de lenguaje cuyas manifestaciones concretas son «textos» de esa cultura.

El desarrollo de la semiótica de la comunicación de masas ha cuestionado, como es sabido, dos conceptos:

- a) El concepto de mensajes.
- b) El concepto de código único.

Al mismo tiempo ha puesto de relieve la función de los subcódigos existentes dentro de un código general, los cuales no sólo hacen leer de manera diferente al destinatario lo que el emisor tenía intención de decir sino que al mismo tiempo esa lectura (llamada aberrante) es generadora de nuevos mensajes-textos.

En el metanivel de la semiosis social son necesarios textos que sean tomados como absolutos dentro de una cultura determinada y que correspondan a códigos comunes al colectivo completo; pero en el nivel de la comunicación personal y directa el individuo recibe y transmite textos individualizados, correspondientes a códigos particulares. Códigos que, a su vez, tienen tendencia a alternar sus posiciones respectivas. En el proceso de la comunicación, ya señalaba B. Malmberg, existe, pues, un nivel de mediación y de ajuste en el cual se forma la significación reconocida de los mensajes. Los que intercambian información no usan un código común sino dos diferentes que hasta cierto punto se interseccionan y, como consecuencia de esto, el acto comunicativo no es una transmisión pasiva e inerte de información sino más bien una recodificación del mensaje y una traducción del mismo.

Así Lotman define el acto de la comunicación no ya como una simple transferencia del mensaje de la conciencia del emisor al destinatario, sino como «traducción» de un texto determinado de la lengua de un «yo» a la lengua de un «tú». Berstein considera que existe una naturaleza «negociada» en la interacción comunicativa y que la «aberrancia» no puede considerarse como deshogeneidad entre códigos sino como producto de estrategias sociales puesto que esta «aberrancia» es el resultado de la existencia de un código «restringido» por parte del destinatario del mensaje y de otro código «elaborado» por parte del emisor.¹

2.2. La complejidad de los procesos de comunicación lingüística es tal y los conocimientos que en la actualidad poseen la teoría de la información y de la comunicación son de tal calibre que, confiar únicamente en el «espíritu jurídico» para legislar, disponer y sentenciar en materia de lenguas, nos parece una aberración.

No se puede legislar en materia de lenguas sin conocer la naturaleza de las convenciones semióticas, es decir, sin conocer la estructura de los códigos, la estructura general de los procesos comunicativos, las diferencias entre los

1. LOTMAN, Juri M. y USPENSKIJ, Boris A., *Sobre el mecanismo semiótico de la cultura*. Tartu, 1971. Traducción española de Nieves Méndez, Madrid (Cátedra) 1979, p. 69 y siguientes, BERSTEIN, B., *Langages et classes sociales*, París (Minuit), 1975.

códigos del emisor y del receptor, la mecánica de la cooperación interpretativa de textos, las relaciones de los códigos peninsulares entre sí, etc., etc. Legislar en materia de lenguas como se legisla sobre la patata de siembra, el impuesto sobre la renta o el tráfico de empresas es una aventura arriesgadísima que podría conducirnos a la Babel lingüística dentro de la Península.

Los españoles hace muchos siglos que ya no hablamos en el «román paladino en el que solía hablar el pueblo con su vecino» y tenemos la suficiente cultura para saber que las técnicas jurídicas pueden ser buenas o malas, desfasadas y fósiles o actuales y eficientes. Sabemos que, junto a otros instrumentos, estas técnicas administrativo-jurídicas pueden conducir a un país a la bancarrota, a la inseguridad ciudadana, al paro, a la estafa endémica y al fraude, a la asfixia del país entre legajos y mamotretos y el descrédito de la legalidad y de la Administración o, por el contrario, pueden conducir a una economía saneada, a la cultura, al trabajo, al desarrollo de la «inteligencia», a la tranquilidad de los ciudadanos y al bienestar del país.

Nos tememos mucho que el alto grado de esclerotización del lenguaje administrativo y jurídico no sea capaz de estar «a la altura de las circunstancias» hoy por hoy en materia de legislación sobre las lenguas peninsulares a juzgar por lo que vamos viendo, oyendo y experimentando. Modelizar, comunicar e informar son conceptos en los que el lenguaje administrativo y jurídico van a distancia de «años-luz» con respecto a las ciencias lingüísticas y a la moderna teoría de la comunicación y de la información. Legislar en materia de lenguas con estos «agujeros negros» supone un riesgo que nos preocupa a muchos españoles.

Los conflictos que las leyes de normalización lingüística están produciendo en el ámbito de las comunidades autónomas de lengua no castellana deben ser un aviso para los que legislan en materia de lenguas sobre peligros muy serios que convendría evitar de raíz antes de que llegaran a enturbiar la serenidad de muchos españoles.

III. EL SUBCÓDIGO DE LA ETIQUETA EN EL CASTELLANO ADMINISTRATIVO

3.1. Situaciones y comportamientos de etiqueta.

Cualquier comportamiento del hombre como integrante y miembro de una determinada sociedad puede ser considerado como de etiqueta porque la sociedad nunca nos permite que nos olvidemos ni de su existencia ni de sus normas, bien esté representada esta sociedad en corporación por un grupo más o menos numeroso de individuos bien lo esté por un solo individuo.

La condición mínima necesaria para un comportamiento humano correcto en cualquier sociedad pasa por la ejecución de un conjunto de comportamientos particulares cuya función, aunque el individuo no siempre se da cuenta de ello,

es la de determinar la posición del sujeto con relación a los restantes miembros de la sociedad. Por lo general, la función referencial de los comportamientos de etiqueta pasa con frecuencia a un segundo plano con respecto a la que podemos llamar función social o sociable de estos comportamientos, que es la que más destaca de ellos.

En la vida social cotidiana nos limitamos a emplear sencillas formas de cortesía que se traducen en gestos, fórmulas cordiales de lenguaje oral o escrito, o la combinación de ambas cosas.

En la vida oficial española los comportamientos de etiqueta están equipados de un nutrido y complejo ceremonial que contempla determinadas reglas y combinaciones de signos que podemos agrupar en tres apartados:

a) Empleo del lenguaje escrito y oral condensado especialmente en títulos, tratamientos y fórmulas fijas.

b) Empleo de gestos y en sentido más amplio «kinemas».

c) Uso de accesorios tales como uniformes, insignias, banderas, doseles, togas y birretes, bandas, collares, medallas, etc., es decir moda, en sentido restringido.

Estos elementos que integran el subcódigo del lenguaje administrativo castellano pueden ser más o menos solemnes según el rango administrativo de las distintas situaciones y de los diferentes participantes en ellas, pero en su conjunto podemos considerarlos como una lengua organizada de modo particular o, si se prefiere, como un subcódigo con caracteres y rasgos específicos muy acusados.

3.2. Caracteres del subcódigo de la etiqueta administrativa.

Podemos señalar varios:

1. En primer lugar es un subcódigo heterogéneo integrado por materiales lingüísticos y extralingüísticos diferentes. Por ejemplo títulos y tratamientos constituyen un subsistema deíctico similar al de los morfemas pronominales y las fórmulas, en cambio, constituyen «frases» en el sentido gramatical más amplio y general de conjunto de palabras conexas y dotado de sentidos, es decir, son construcciones sintácticas en tanto que títulos y tratamientos son sistemas o unidades de naturaleza léxico-semántica. La diferencia entre kinemas y accesorios también es obvia.

2. En segundo lugar, este subcódigo de la etiqueta se caracteriza por no ser un sistema cerrado, es decir es un sistema abierto ya que cualquier signo, gesto u objeto cuando entra en la zona de acción del campo de la etiqueta comienza a comportarse, independientemente de la complejidad de su propia estructura, como elemento y signo de etiqueta y se percibe unitariamente con el resto de los elementos integrantes de ese campo de etiqueta.

3. En tercer lugar es un subcódigo que «traduce» al lenguaje del com-

portamiento de etiqueta el lenguaje de los hechos y situaciones, elaborando y clasificando la realidad de un modo *sui generis*. Es decir, «modeliza» la realidad de la vida administrativa española con arreglo a unas pautas o modelos de los que hablaremos más adelante.

4. El subcódigo de la etiqueta administrativa presenta, además, un carácter particular de unión y empleo de los elementos que lo integran, con enormes posibilidades de combinación, reducción, duplicación, ocasionalidad, etcétera.

5. Por último, la amplia gama de comportamientos de etiqueta que aparecen en la Administración española se debe, en unos casos, a causas realmente objetivas y, en otros, a la personalidad e individualidad de los funcionarios ejecutores de esa situación que introducen variaciones más o menos originales dentro de los modelos preestablecidos.

3.3. Características de los participantes en el subcódigo de la etiqueta administrativa.

La elección de los comportamientos de etiqueta no depende sólo de la situación de etiqueta sino también del *status* social de sus participantes.

En situaciones habituales de la vida cotidiana los ciudadanos no encuentran dificultad a la hora de relacionarse con las personas que les rodean, salvo en el caso de que éstas decidan amargar la vida ciudadana, que también las hay. Esto es consecuencia, por una parte, del carácter habitual y repetido de las situaciones y, por otra, de que los «valores» recíprocos de los participantes están definidos de una vez por todas y, por tanto, a las situaciones cotidianas les son fijados comportamientos constantes de etiqueta mínima.

El caso contrario se da en las relaciones del ciudadano con la Administración: salvo excepciones, en su relación con la Administración, el ciudadano se encuentra ante situaciones raras, temibles y temidas o, al menos, nuevas. Y encuentra dificultades para relacionarse con la Administración que se refieren tanto al contenido como a la forma. En las primeras, es decir, en las situaciones en las que duda respecto al contenido, el ciudadano duda porque no puede determinar correctamente el peso de su interlocutor, o bien porque las apariencias contradicen la naturaleza de la realidad de su interlocutor, el funcionario de turno. Se siente con incertidumbre acerca de la exactitud de sus evaluaciones y no precisamente por ignorancia suya en muchos casos. En las dudas que respectan a la forma, el ciudadano duda en la elección del comportamiento de etiqueta a elegir entre los que conoce para esa situación o similares y tiene temor de no acertar con la fórmula, el título o el tratamiento adecuado a la jerarquía administrativa de su interlocutor, porque sabe que los errores de forma se ven de manera abochornante y morbosa y saltan a la vista antes que los errores de contenido.

Hay varios modos patentes o solapados, delicados o decididos de desarrollar una situación de etiqueta. En el caso del lenguaje administrativo castellano, la iniciativa en la elección del código de etiqueta ha correspondido siem-

pre a la Administración, que se considera a sí misma, y se ha considerado desde hace varios siglos, como el miembro activo y autosuficiente de la relación de etiqueta. Como consecuencia de ello, la Administración ha fijado los títulos, tratamientos y fórmulas con que hay que tratarla y ha definido a su *partenaire*, el ciudadano o administrado, sin conocerle en la mayoría de los casos, como el miembro pasivo de la situación de etiqueta y como inferior en la escala social a ella.

Ocurre, con frecuencia, que a lo largo de la relación de etiqueta estos papeles puede alternarse porque, o bien el funcionario no está a la altura de las circunstancias que esa situación de etiqueta exige, o bien porque el ciudadano comprende que el lenguaje de etiqueta no «traduce» fielmente el lenguaje de los hechos. Y así, la situación se degrada o se corta. Por ello, los papeles que el lenguaje de etiqueta de la Administración considera como fijos y pre-determinados se rompen en muchas ocasiones y se produce el consiguiente efecto chocante.

Estas valoraciones y autovaloraciones de los miembros de la situación de etiqueta forman parte de los sistemas de contraposiciones de las situaciones de etiqueta: correcta/incorrecta, conveniente/inconveniente, permitida/prohibida, buenos/malos modos, etc.

Muestra de la disconformidad en que han estado los ciudadanos españoles durante siglos con los roles que la Administración les fijaba en las situaciones de etiqueta y al margen de ellas es el cambio de código que han utilizado en la vida cotidiana y la marginación que ha experimentado el código de la Administración y algunos subcódigos administrativos en especial.

Sólo por afán de boato y por incoherencia lingüística se explica que la Administración, que por principio, está al servicio de los ciudadanos, que la pagan y sostienen, se haga tratar de Excelencia, Ilustrísima, Magnífica y Excelentísima o se calce pomposas fórmulas o títulos. Sólo por huera vanidad y por desconocimiento de su función se explica que el siervo se vista con la librea del señor. Precisamente esta ridícula situación en el comportamiento de etiqueta de la Administración española con los ciudadanos ha sido captada desde siempre por escritores y humoristas que se han cebado en ella infructuosamente, es decir, sin lograr la más mínima rectificación por parte de la Administración.

Funcionario español hubo en la época de la seudotecnocracia administrativa opusdeista que no se hizo sacar en silla gestatoria por falta de ganas sino por los vientos de la «teología de la liberación» que corrían por la Iglesia católica.

3.4. Elección de los comportamientos de etiqueta administrativa.

La elección de los comportamientos de etiqueta en la Administración española viene determinada por varios factores:

1. El equipo fundamental de las contraseñas diferenciales de los participantes que señala las parejas: inferior/superior, preeminente/no preeminente,

extraño/familiar, etc. Este equipo fundamental de contraseñas diferenciales suele ser un índice objetivo de la posición social del individuo y en cada situación concreta establece la posición de un miembro con relación al otro en la situación de etiqueta.

2. Otro factor son las características complementarias de los participantes en la situación de etiqueta: hostilidad, antipatía, indiferencia, o sus contrarios. Las características complementarias pueden determinar a menudo, y de hecho determinan, la estrategia de los comportamientos de etiqueta, superando a las contraseñas diferenciales de los miembros de la relación de etiqueta: el parentesco, el grado de conocimiento de los participantes en la situación de etiqueta, la ideología, la amistad, etc., pueden influir regularmente sobre la elección de los comportamientos de etiqueta y de hecho influyen notoriamente en el desarrollo de la actividad administrativa española.

3. Influyen también en el subcódigo de la etiqueta administrativa española otros factores como, por ejemplo, el número de participantes en la situación de etiqueta: de este número dependen los tratamientos y las fórmulas de iniciación y remate de los textos administrativos. Los saludos y despedidas pueden ser comunes, colectivos, individuales, etc.

4. Es de notar también la influencia del género de situación de etiqueta en la elección de los comportamientos de etiqueta: no es igual una reunión de Ministros que un encuentro informal dentro de una unidad administrativa, una disposición legal que el anuncio de una subasta. La heterogeneidad de las situaciones administrativas de etiqueta es enorme y se puede pasar desde la más solemne a la más familiar.

5. Otros factores importantes que marcan la etiqueta administrativa son el tiempo y el lugar en que se realizan las situaciones de etiqueta. Generalmente, en el lenguaje escrito, la Administración tiende a precisar con cuidado extremo el día, el lugar, la hora y casi el minuto en que han de realizarse o se han realizado ya los actos administrativos aunque luego, en la práctica, la exquisita puntualidad no sea norma general en la Administración Central.

La elección equivocada de los comportamientos de etiqueta en la Administración española es muy frecuente y obedece a varias razones:

a) A información insuficiente de los participantes en esa situación de etiqueta: véanse, por ejemplo, los desagradables contrastes que presentan en las visitas de altos funcionarios de la Administración Central a lugares conflictivos la presencia de pancartas suplicatorias y hasta insultantes con los aplausos tributados al final del discurso al funcionario de turno.

b) A incapacidad para extraer de la información que se posee las estrategias de comportamiento que permitan, durante el mayor tiempo posible, no cometer errores de etiqueta: se da el caso de que partes solemnes de oratoria política, administrativa o parlamentaria contrastan violentamente con otras de tono confiado y familiar. O el empleo de actitudes enfáticas y altisonantes para legislar sobre cosas humildes como la patata de siembra, por ejemplo.

c) A la incapacidad para «traducir» correctamente el lenguaje de los hechos al lenguaje de la etiqueta administrativa, es decir, por la sobrestimación o subestimación de los «partenaires» o por la falsa familiaridad o el distanciamiento pretencioso del «partenaire».

Para salir de estas situaciones, la Administración española recurre con frecuencia a conjuntos estandarizados de comportamientos y de expresiones neutras, fórmulas rituales vacías de significación con amplio radio de aplicación y que permiten al ciudadano calificar al funcionario como «demasiado cortés», «demasiado seco», «demasiado frívolo», etc.

A veces, puede darse el caso de comportamientos de etiqueta equivocados voluntaria e intencionalmente como cuando se disimula con euforia un revés administrativo grave para no desmoralizar a los ciudadanos. Por esto, muchas veces, los elementos del lenguaje de etiqueta administrativa carecen de significado propio y tan sólo poseen un significado que varía en función de la situación.

3.5. Inversión y discordancia de los comportamientos ceremoniales.

Si en el contexto de una cultura barroca teatralizada caben determinados fallos de etiqueta, en el contexto cultural español del siglo xx desafinan y no «aciertan con la nota» ciertos desfases de etiqueta administrativa que no van acordes con la sociedad de consumo y con la cultura de masas del siglo xx.

La resonancia de un «Magnífico y Excelentísimo» es diferente en el contexto sociocultural de los siglos xvii o xviii y en los contextos socioculturales del xx que han desacralizado hasta los rituales más rígidos.

La inversión de comportamientos ceremoniales y la discordancia de éstos dentro de un contexto sociocultural no pueden conducir a otra cosa que al ridículo y a la falta de respeto de las Instituciones y de las personas y, por supuesto, y como consecuencia de ello, a la ineficacia y al descrédito de quien gestiona la cosa pública.

A esto podría objetarse que los tratamientos y títulos sirven para indicar la «jerarquía» y los grados de la carrera administrativa, pero existen, pensamos nosotras, otras formas más modernas y eficaces con que hacerlos resaltar.

Por consiguiente más que «humillar» al ciudadano dándose títulos y tratamientos pomposos y barrocos, la Administración española lo que hace empleando fórmulas desfasadas e ineficaces en sus relaciones de etiqueta es sencillamente el ridículo.

Con esto no queremos decir que la Administración española deba caer en un lenguaje de etiqueta confanzudo en el que se menosprecie e infravalore al funcionario. Hay siempre un justo medio entre tratamientos, títulos y fórmulas barrocos y desfasados y formas vulgares de etiqueta que se debe encontrar y se puede encontrar en el marco de los contextos socioculturales actuales.

3.6. Los tratamientos en el lenguaje administrativo castellano.

La lengua común hace uso de formas de etiqueta para tratar a determinados destinatarios de sus mensajes con cortesía y respeto, además de usar las formas pronominales.

El lenguaje administrativo, que por principio evita las familiaridades de la lengua común, mantiene unos tratamientos que constituyen parte de un subsistema de etiqueta muy complejo. La estructura morfológica de esos tratamientos es la correspondiente a adjetivos en grado superlativo o a sustantivos ponderativos en alto grado.

En el empleo que de los tratamientos hace la Administración española podemos observar:

1. Para distinguir la ordenación jerárquica de la propia administración emplea tratamientos barrocos y teatrales que van desde el «Magnífico y Excelentísimo», al «Excelentísimo», «Ilustrísimo», «Muy Ilustre», «Señoría», etc., con sus correspondientes abreviaturas. Estos tratamientos suelen ser aplicados a personas consideradas por la Administración como «preeminentes», cargos de «confianza» de libre designación, o a funcionarios que prestan servicios «especiales». Para los funcionarios o empleados de la Administración considerados como «no preeminentes», la Administración emplea «Señor», «Señora», «Don», «Doña», así como las formas de tercera persona de los pronombres «Usted», «Ustedes».

2. Para los ciudadanos o administrados en general utiliza las mismas formas de tratamiento que para los funcionarios y empleados de la Administración considerados como «no preeminentes»; es decir, «Señor», «Señora» y «Don» y «Doña».

3. Para las personas consideradas por la Administración al margen de sus Leyes o que estima como culpables de algún delito contra sus Leyes emplea el nombre a secas, sin tratamiento alguno, y en algunos casos hasta los apodos.

4. Fórmulas neutras notariales como el que suscribe, «el infrascrito», «el abajo firmante», etc.

5. Nos parece comprobar que van desapareciendo las formas pronominales mayestáticas «Nos» y «Mí».

Los tratamientos y su jerarquización en la Administración Central ponen de manifiesto una modelización del universo social español en el cual la Administración se sobrevalora otorgándose tratamientos, al menos a las personas consideradas como «funcionarios preeminentes», que no concede a sus administrados, a quienes infravalora o menosprecia si no cumplen sus Leyes. Esta cosmovisión de la sociedad española reflejada en los tratamientos de la Administración coloca a los funcionarios considerados como preeminentes en el estrado del «poder» y de la «dominación» y al administrado o ciudadano en el lugar de la «servidumbre» ya que debe «suplicar», «esperar recibir la gracia

de...», «tener el honor de dirigirse a...», etc. Es decir, los tratamientos reflejan una modelización de la sociedad española que no responde a la definición que por principio se da a sí misma la Administración española: «gestora, delegada o servidora de los bienes y servicios del país».

En segundo lugar, por muy dignos y respetables que sean los funcionarios a quienes la Administración española concede y aplica altos tratamientos, el empleo de tratamientos superiores para quien sólo tiene un «poder delegado» de los que concede a quien tiene el «poder real» informa de que la Administración no sabe estar en el comportamiento de etiqueta que por definición le corresponde.

En último lugar, el empleo de tratamientos en la Administración española comunica a los administrados un mensaje-texto «aberrante» ya que manifiesta un desconocimiento o una incapacidad para «traducir» los hechos reales al lenguaje de la etiqueta administrativa. Precisamente por esta serie de mensajes «aberrantes» que produce el lenguaje administrativo (mensajes que los ciudadanos han captado desde siempre) los ciudadanos han hecho la «revolución» por su cuenta y riesgo (revolución eficaz, pero incruenta) separándose del código de la etiqueta administrativa como el diablo de la Cruz y siguen separándose cada día más a pesar de que el Gobierno les diga que tal o cual Ministerio «está cada día más cerca».

3.7. Títulos.

Los títulos son construcciones nominales muy complejas formadas por sustantivos y adjetivos en cadena que se emplean en la Administración española como renombres o distintivos de los cargos administrativos, de los organismos, instituciones, cuerpos, departamentos, etc.

Estas series nominales suelen constar de varias partes:

1. En nombre del Organismo, Cuerpo, Sección, Comisión, Jefatura, Convenio, Programa, Ley, etc.

2. Términos adjetivos adicionales tales como: nacional, institucional, autonómico, local, provincial, regional, etc., que funcionan como distintivos respecto a sus contrarios.

3. Sustantivos, adjetivos o frases nominales iniciadas por preposiciones que especifican la naturaleza técnica de la Organización, Convenio, Ley, Programa, Cuerpo, etc.

Por ejemplo: 1. «Subdirector, 2. General, 3. de Cuerpos y Personal de la Administración Institucional». (En el ejemplo no falta ni siquiera el cancaneo de las rimas en *-al*.)

Los títulos, reforzados en muchos casos por tratamientos teatrales y barrocos, responden a una modelización muy compleja de la Administración española dividida en compartimentos, subcompartimentos, paracompartimentos, etcétera, muy cuadrículados. Esta «compartimentalización» (permítasenos el

barbarismo) responde al afán de «enlatar» todas las actividades ciudadanas en disposiciones legales.

El subsistema de títulos informa de la solemnidad huera con que la Administración española ha cuadrículado a la sociedad española y a sus propios estamentos en compartimentos estancos entre los cuales se adivinan peligrosas fronteras de competencias y privilegios intangibles adheridos o enganchados a esos títulos.

La solemnidad y redundancia de esos títulos, incluso para cargos y oficios o actividades humildes, comunica una entropía muy alta del código de etiqueta administrativo: el desajuste entre la realidad y la etiqueta solemne con que es tratada es importante. Véanse dos o tres ejemplos: «Jefaturas Provinciales del Servicio de Defensa contra Plagas e Inspección Fitopatológica», «Director de la Escuela Universitaria de Ingeniería Técnica Industrial», «Ley Reguladora de la Campaña Oficial de la Patata de siembra», etc.

3.8. Fórmulas.

En nuestro trabajo «Introducción al estudio del lenguaje administrativo» hemos analizado algunos aspectos morfosintácticos y estilísticos de las fórmulas en el lenguaje administrativo. Hoy volvemos sobre ellas desde otro punto de vista: su situación e importancia en los comportamientos de etiqueta.

Nos hacemos en primer lugar una pregunta: ¿Por qué razones las emplea la Administración tan profusamente? Quizá sean varias las razones que existen para su empleo en el lenguaje administrativo:

1. Una de ellas podría ser la tendencia de la Administración, aunque sea inconsciente, a afianzar y confirmar su propia posición social y, si es posible a elevarla, mediante la reiteración de fórmulas-cliché.

2. Otra podría ser la comodidad y pereza que supone buscar expresiones originales para situaciones que se repiten.

3. Tal vez se deban al afán del redactor de parapetarse y esconderse tras la neutralidad de la fórmula.

4. Quizá se deban a la depauperación expresiva y a la pobreza lingüística de los redactores.

5. Otra razón importante podría ser la tendencia a uniformar la documentación administrativa.

Quizás puedan actuar varias razones a la vez.

Civ'jan,² que ha estudiado las formas de saludo y despedida en los comportamientos de etiqueta normales y ha escrito varios trabajos sobre esta cuestión, nos dice que la clasificación estilística de estas fórmulas tiene un significado extremadamente importante y sólo las clasifica en dos tipos:

2. CIV'JAN, T. V., *Semiótica del comportamiento humano en situaciones dadas (principio y fin de la ceremonia, fórmulas de cortesía)* en *Semiótica de la cultura*. Jurij M. LOTMAN y Escuela de Tartu. Madrid (Cátedra), 1979, ps. 173 i ss.

- a) Por razón de su situación en el contexto (fórmulas de saludo, despedida y divisorias).
- b) Por la importancia de los participantes en la situación de etiqueta.

Nosotras pensamos que las fórmulas del lenguaje administrativo castellano admiten, además de las dos señaladas por Civ'jan, muchas más clasificaciones. Entre ellas citamos sólo algunas:

1. Por naturaleza de los textos escritos en que van insertas (textos jurídicos, económicos, documentos internacionales, etc.).
2. Por el rango administrativo del texto en que aparecen (Ley, Decreto, Orden, notificación, auncio, subasta, etc.).
3. Por su estructura externa (morfosintáctica y léxica).
4. Por su estructura interna (significado y sentido).
5. Por su extensión (breves y largas).
6. Por la combinación y mezcla de varios tipos de los citados anteriormente.

Tal vez, las más importantes sean las que marcan el principio y el fin de las situaciones de etiqueta ya que es en esos momentos donde se afirma y acentúa con mayor determinación la relación de la posición social y del peso específico de los participantes y al mismo tiempo se indica su posición en la jerarquía social del contexto administrativo. Así, se verifica también la solidez de la Institución que protege y ampara a sus miembros o, que al menos, debería ampararlos y protegerlos.

Muchas de estas fórmulas hipocodifican, es decir, tienen poco o escaso significado de por sí, pero las situaciones de etiqueta están tan rígidamente determinadas en la Administración que todo lo que se dice en ellas puede adquirir el significado necesario dictado por ese determinado momento de la situación de etiqueta.

Las fórmulas introductorias cumplen dos funciones principales:

- a) Servir de señal de partida de la situación de etiqueta.
- b) Predeterminar el contenido del documento o de la situación de etiqueta en general.

Nos parece distinguir en estas fórmulas introductorias tres tipos diferentes:

1. Las que responden a programas deónticos de prohibición/permisión. Por ejemplo: «De orden de...», «A propuesta de...», «Por mandato de...», «Por decisión de...», etc.
2. Las que tienen propósito de comunicar o informar sobre algo: Por

ejemplo: «Por la presente se anuncia...», «Se hace saber...», «Se abre información...», «Se publica para general conocimiento...», etc.

3. Las que inician la situación de etiqueta manifestando conformidad o acuerdo con disposiciones o acuerdos establecidos previamente y tienen un matiz consecutivo: «En cumplimiento de...», «A tenor de...», «A los efectos previstos en...», «Por acuerdo previo de...», «En virtud de...», etc.

De todos modos, a veces estos tipos aparecen mezclados y resulta difícil establecer una correspondencia constante entre la fórmula, su lugar de colocación y la importancia del texto.

Las fórmulas divisorias o intermedias cumplen una primera función fálica o de contacto, es decir, permiten la continuación de un texto y el cambio de tema desde una primera parte introductoria a una segunda parte o entrada en materia. Vienen a ser como la introducción de la segunda parte del texto y el resumen de la primera.

Tras ellas la entropía de los textos administrativos aumenta, es decir, después de ellas la posibilidad de predecir lo que se dirá o lo que vendrá luego es mínima.

Estas fórmulas divisorias o intermedias permiten, pues, la expansión del discurso, o lo que es igual, aprovechan la «elasticidad del discurso» para generar nuevos párrafos. Son también como un aviso a la competencia discursiva y narrativa del lector sobre la variación que va a experimentar el texto a partir de esa fórmula intermedia. Podemos encontrar varios tipos:

1. Las que comunican algo como consecuencia o resultado de lo expuesto anteriormente y se suelen expresar mediante locuciones consecutivas: «De acuerdo con lo antedicho...», «En atención a las consideraciones expuestas...», «En su virtud...», «Por lo cual se comunica...», etc.

2. Las que responden a programas deónticos tales como: «Dispongo...», «Vengo en disponer que...», «Este Ministerio ha resuelto...», etc.

3. Fórmulas muy estereotipadas que aparecen en anuncios, subastas, citas, etc.: «Tipo», «Objecto», «Precio», «Condiciones», «Lugar», «Hora», etcétera.

4. Tipos intermedios que combinan algunas de las anteriores.

Por lo que respecta a las fórmulas de despedida hemos de observar que las rígidas exigencias planteadas en este lenguaje administrativo por las fórmulas iniciales e intermedias de las situaciones de etiqueta conducen inevitablemente a fórmulas de despedida más o menos unívocas de modo diferente a como sucede en otras situaciones de etiqueta normales o comunes.

Estas fórmulas de despedida cumplen la función de cierre de la situación de etiqueta y suelen ser muy estables y estereotipadas ya que se limitan a repetir y sintetizar lo que se ha dicho ya en las fórmulas iniciales o intermedias.

Podemos encontrar tipos similares a los de las fórmulas iniciales e intermedias:

1. Las que responden a programas deónticos tales como «Así lo dispongo por el presente Decreto dado en a...», «Contra el presente Decreto podrán los interesados interponer recurso...», «Lo manda y firma su Señoría...».

2. Las fórmulas de comunicación e información tales como: «Lo que digo a V. I. para su conocimiento y demás efectos...», «Lo que participo a V. E. para los efectos pertinentes...», «Lo que se hace público para conocimiento general...».

3. A veces son fórmulas muy solemnes de tipo notarial o de protocolos eclesiásticos o internacionales tales como: «Firmado de nuestra mano y sellado con el Sello Mayor de Nuestras Armas Arzobispales y refrendado por el infrascrito Vicario General Castrense...», «En fe de lo cual los infrascritos, debidamente autorizados a este efecto, firman el presente acuerdo...», «Así, por la nuestra sentencia lo pronunciamos, mandamos y firmamos...», «Para que lo acordado tenga efecto, libro el presente documento en...», etc.

Las fórmulas, en general, contribuyen a complicar la sintaxis de los textos administrativos, bastante recargada ya por la acumulación de muchos elementos lingüísticos innecesarios e inútiles al mismo tiempo que permiten la posibilidad de utilizar un conjunto estandarizado de comportamientos neutrales que evitan el esfuerzo intelectual y lingüístico de la creación original y al mismo tiempo ocultan y defienden de posibles riesgos de equivocaciones a los funcionarios.

A través del empleo de las fórmulas se puede caracterizar distintamente a quienes las utilizan como demasiado conservadores o arcaizantes, innovadores y progresistas, corteses o descorteses, con competencia lingüística o sin ella, etc. A veces, las fórmulas ponen de relieve la solemnidad de las situaciones de etiqueta y de las personas que en ellas participan o por el contrario acusan tonos de familiaridad afectada o de pseudo-sencillez.

Su elección en cada caso concreto viene entre otras cosas determinada por las características sociales de los que intervienen en la situación de etiqueta, por su pertenencia a una célula administrativa determinada, por la ideología, la confesionalidad, la edad, la profesionalidad, etc. En el lenguaje oral y en circunstancias informales y no solemnes pueden descender, y de hecho descenden, hasta la familiaridad y el tono jocoso. En situaciones solemnes van acompañadas de elementos que contribuyen a realzar la situación tales como accesorios, músicas y decorados aparatosos.

De todos modos están necesitadas de estudios exhaustivos y de análisis lingüísticos que permitan establecer con precisión sus estructuras, su funcionalidad, sus reglas de generación, etc. A menudo una variación insignificante de léxico, gramatical o estilística, puede servir como expresión de los cambios cardinales en las situaciones de etiqueta administrativa.

3.9. Gestos y accesorios.

Hasta ahora no se ha elaborado, que nosotras sepamos, un modelo sencillo para la descripción de los gestos de etiqueta. Por eso en su análisis e interpre-

tación caben dos caminos: o limitarnos a lo que dicen acerca de ellos los manuales de etiqueta o bien improvisar sobre ellos, que es nuestro caso.³

Desde puntos de vista semióticos interesa mucho analizar al mismo tiempo signos de distintos tipos: gestos con palabras, accesorios y gestos o accesorios y palabras, ya que por lo general se complementan. La función estética de los comportamientos gestuales es tanto o más expresiva que las fórmulas verbales y lo mismo podríamos decir de los accesorios: son formas de modelización más evidentes y llamativas que el propio lenguaje y por tanto, a través de estas formas, es fácil obtener características de las personas e instituciones de la Administración.

En ceremonias oficiales o semificiales pueden observarse gestos con manos, cara y cuerpo que responden o contrastan con los programas del código hablado: unos subrayan la prudencia y sagacidad con que a veces se actúa en la Administración: un encogerse de hombros, una sonrisa protocolaria, acompañados de «silencios administrativos». Otros son de tipo autoritario y dominante y se corresponden a los programas deónticos que manifiesta el código hablado o escrito; en ocasiones se subrayan con elevación del tono de la voz.

Para describirlos habría que tener en cuenta la situación de etiqueta (solemne, semificial, oficial, de trámite, etc.), la distancia jerárquica que separa a los participantes en ella, lugar y momento de la situación de etiqueta dada, etcétera.

En determinadas circunstancias se producen contrastes violentos entre el código oral y el gesto que le acompaña: en una situación de etiqueta solemne en la que se emplea un lenguaje declamatorio puede aparecer un gesto de tipo familiar o viceversa; en una recepción o acto clamoroso puede aparecer un gesto de distanciamiento y frialdad.

La educación en la expresión corporal no es asignatura que figure en las oposiciones a los cuerpos de la Administración.

El uso de accesorios forma parte del equipo de contraseñas diferenciales de los participantes en una situación de etiqueta. La relación de la persona con el nivel de sus accesorios se manifiesta siempre de distintas maneras, más o menos descaradamente.

A cada situación de etiqueta y a cada individuo le corresponde en la Administración un determinado ajuar de objetos que cumplen una significación ritual y que han de emplearse de una manera adecuada. Estos accesorios: uniformes, togas, mufetas, birretes, insignias, condecoraciones, banderas, trajes y toilettes en las señoras indican unívocamente el lugar que ocupan en la Administración.

En nuestros días la exigencia de una correspondencia entre el vestir y accesorios y la situación de etiqueta correspondiente son muy reducidas y existe más tolerancia. De todos modos, lo que pudiéramos llamar, tal vez impropia-

3. Véase al respecto lo que sobre la «gestualidad de acompañamiento y enmarcamiento», dice GREISMAS en *Semiótica. Diccionario razonado de la teoría del lenguaje*, Madrid (Gredos), 1982, ps. 198-199, «gestualidad».

mente, «moda administrativa» es algo que modela el *continuum* del grupo social que integra la Administración de una manera singular, y quedan todavía algunas limitaciones que se refieren más bien a diferenciar el momento del trabajo de la situación de etiqueta solemne. Existe todavía en la Administración española el peso de tradiciones y costumbres nacionales que distinguen la vestimenta de un funcionario: formalidad de tonos y colores, clases de tejido y cortes de traje, y lo mismo podríamos decir de peinados y accesorios por no hablar de aquellos obligados en determinados cuerpos o cargos.

Recordamos al respecto la impresión que produjo el poeta Alberti vestido y peinado al margen del formalismo que uniformaba a las primeras Cortes de esta Monarquía o la presencia de parlamentarios en vaqueros y sin corbata y, como caso contrario, la presencia de cierta Directora General que se presentaba en su despacho oficial a las once de la mañana vestida con traje de lamé de plata.

Tal vez en otra ocasión penetremos más a fondo en estas cuestiones.