



SIN TÍTULO, 2003
Punta seca, 35 x 25 cm.

La interacción verbal vista desde la teoría de la cortesía*¹

Dr. Francisco Octavio Zuluaga Gómez**

En este artículo se analiza la interacción verbal desde el punto de vista de la teoría de la cortesía. Se caracteriza el concepto *cortesía* a partir de los planteamientos de los pioneros en este terreno (Lakoff, Fraser, Leech, Haverkate, Brown y Levinson). Posteriormente se centra en el modelo de Brown y Levinson, en el cual el concepto *imagen (face)* desempeña un papel central. Para explicar la manifestación lingüística de la cortesía, se recurre a ejemplos tomados de textos de uso real y de diálogos de novelas.

Palabras clave: acto de habla, estrategias conversacionales, etiqueta conversacional, imagen pública, máximas de cortesía.

This article analyses verbal interaction from the point of view of politeness theory. Politeness is characterized according to the pioneers' approaches to this subject (Lakoff, Fraser, Leech, Haverkate, Brown and Levinson). The analysis then focuses on Brown and Levinson's model of politeness theory, based on the concept of face. In order to explain the linguistic realization of politeness, examples are taken from both authentic texts and dialogues of novels.

Keyword: speech act, conversational strategies, conversational etiquette, public face, politeness maxims.

Cet article analyse l'interaction verbale à partir de la théorie de la politesse. Le concept de politesse est défini d'après les thèses des pionniers en ce domaine (Lakoff, Fraser, Leech, Haverkate, Brown et Levinson). Ensuite le modèle se centre sur le modèle proposé par Brown et Levinson, où le concept d'*image (face)* joue un rôle central. Pour exprimer la manifestation linguistique de la politesse, on a recours à des exemples extraits de textes authentiques, comme des dialogues de romans.

Mots clés: acte de langage, stratégies de conversation, étiquette conversationnelles, image publique, maximes de politesse.

* Recibido: 20-11-03 /Aceptado: 16-09-04

1 Este artículo hace parte del marco teórico elaborado para la investigación *Expresiones fijas de uso frecuente referentes al lenguaje: estructura semántica y función pragmática*, inscrita en el Centro de Investigaciones y Extensión de la Facultad de Comunicaciones. Para su desarrollo se contó con el apoyo económico del Comité para el Desarrollo de la Investigación (Codi) de la Universidad de Antioquia, entre el 2000 y el 2001. La investigación está asociada al Grupo de Estudios Lingüísticos Regionales.



INTRODUCCIÓN: DIMENSIÓN DEL CONCEPTO *CORTESÍA*

Antes de definir el concepto, quisiéramos llamar la atención sobre la dimensión de la cortesía como un comportamiento que regula la interacción humana, y de esta manera destacar la importancia de su estudio. Desde una perspectiva etológica, según Brown y Levinson (1987: 1), podemos decir que un problema general para cualquier grupo social es controlar su agresión interna, procurando al mismo tiempo canalizar el potencial agresivo como un instrumento para el control interno y, especialmente, como fuerza de la que se sirve en las relaciones competitivas con otros grupos. En esta perspectiva, añaden los autores, la cortesía, la deferencia y el tacto tienen una significación sociológica que va más allá de los manuales y cartillas de etiqueta y buenos modales. En otros términos, la cortesía se ha visto como un mecanismo de salvaguardia que establecen todas las sociedades para que la agresividad de sus miembros no se vuelva contra ellos mismos (Escandell, 1993: 161).

Por su parte, Gumperz (en: Brown y Levinson, 1987: “Prefacio”, xiii) señala que la cortesía es básica para alcanzar el orden social, y una condición previa para la cooperación humana, de tal manera que cualquier teoría que plantee la comprensión de este fenómeno está abordando, al mismo tiempo, los fundamentos de la vida en sociedad.

Otra relación que revela la dimensión de la cortesía es la que se establece directamente con el protocolo diplomático que, al igual que la cortesía en general, pretende desarmar el poder agresivo que ambas formas de cortesía presuponen, propiciando de esta manera la comunicación entre partes potencialmente agresivas.²

2 Chilton (1990), valiéndose del modelo de análisis de Brown y Levinson (1987), diseñado para explicar la comunicación interpersonal diádica, muestra cómo se actualizan las estrategias de cortesía en los discursos protocolarios de presidentes, por medio de los cuales se establece la comunicación entre los Estados. En particular, observa que, en el plano político, la imagen positiva se asocia con la identidad y el consenso, y la imagen negativa con la seguridad territorial, la libertad de acción y la privacidad.



No está por demás insistir sobre la necesidad de desvirtuar la idea que se tiene de la cortesía como un conjunto de recomendaciones limitadas a lo puramente formal del “ceremonial de los estilos, usos y costumbres que se deben observar en actos públicos solemnes” (DRAE, 1992), y que se conoce como *etiqueta* o *glamour*.

Más que una disyuntiva ante la cual se ve el teórico al estudiar el fenómeno de la cortesía, —la diferencia entre conjunto de normas sociales que establecen cómo deben interactuar los individuos, por un lado, y la consideración global de la cortesía como estrategia conversacional,³ por otro—, estamos ante una doble dimensión inherente al concepto en cuestión. Así, efectivamente, la cortesía es manifestación de un conjunto de normas sociales y tiene su realización o expresión lingüística en diferentes planos: fonético-articulatorio, ilocucionario, predicativo y referencial, como lo plantea detalladamente Haverkate (1994). La existencia de lo que se ha dado en denominar *etiqueta conversacional* y los *pronombres de tratamiento cortés*, por oposición a los pronombres de solidaridad o tratamiento de confianza (“usted / tú”), en español y otras lenguas, son un ejemplo de esta doble dimensión.

PROPIEDADES Y RELACIONES FUNDAMENTALES DE LA CORTESÍA

La cortesía: comportamiento racional

Si algo podemos apreciar al abordar las diferentes aproximaciones o teorías sobre la cortesía es que les subyace la concepción de que es un tipo de comportamiento racional.

Empecemos haciendo una precisión en relación con el sentido de *racional* en el marco de las relaciones interaccionales. Nos basaremos aquí en el planteamiento de Brown y Levinson (1987: 64), quienes consideran la racionalidad

3 Aludimos a esta dicotomía por cuanto es frecuente que, en las síntesis o visiones panorámicas sobre las diferentes aproximaciones a la cortesía, ésta se presente en tales términos. Escandell (1993) y Fraser (1990) traen dos apartados en los que se da cuenta de aproximaciones que corresponderían a dichas perspectivas diferentes.



como una de las propiedades de los interactantes. Estos autores la toman como la aplicación de una forma particular de razonamiento práctico (en términos de Aristóteles) que, a partir de los fines u objetivos, permite inferir con seguridad cuáles son los medios que satisfacen los fines propuestos.

En *The Logic of Politeness*, Lakoff (1973: 296), para explicar el comportamiento cortés, extiende el concepto *regla de la gramática*—entendida como la adecuación discursiva—al terreno de la pragmática, y propone la categoría de *regla de competencia pragmática*. De esta forma, no hace otra cosa que reconocer la naturaleza racional de la cortesía. Glosemos brevemente este planteamiento. Según Lakoff, una oración puede evaluarse sintácticamente, es decir, establecerse si está bien construida o no; pero, además, puede evaluarse como adecuada o no a la situación comunicativa u otro tipo de factores contextuales o pragmáticos, y es sólo en función de éstos que se puede definir si una oración es aceptable o no. En consecuencia, además de la ambigüedad sintáctica y la semántica, existe también la ambigüedad o inadecuación generada en las condiciones pragmáticas, lo cual indica que el componente pragmático es tan pertinente como cualquier otro y se articula con la sintaxis y la semántica. Veamos un caso de este tipo de inadecuación. Cuando al nombrar a un grupo de personas del cual hace parte el hablante, éste se menciona a sí mismo en primer lugar (como en: “Yo, Mario y Álvaro fuimos los mejores”), tal acto se considera de mala educación, vale decir, es un enunciado inadecuado pragmáticamente, aunque correcto gramaticalmente. Este tipo de enunciado es frecuente en boca de los niños hispano hablantes; pero cuando este comportamiento es de un adulto, se le suele replicar con la expresión “El burro adelante patea”, con el objeto de llamarle la atención por infringir una norma elemental de interacción verbal.⁴ Por lo visto, esta expresión se puede clasificar claramente como fórmula regulativa de la interacción verbal, con las condiciones de uso que acabamos de describir. La inadecuación radica en que es el hablante mismo quien se pone en el centro, o sea, efectúa una focalización egocéntrica en detrimento de la imagen

4 Argos (Cadavid, 1996: 94) y García y Muñoz (1996: 36) coinciden en señalar el tono de censura con que se emplea esta fórmula, al parecer, propia del español hablado en Colombia, como permite confirmarlo también el *Lexicón de colombianismos* de Alario di Filippo (1983: 104).



de los interlocutores potenciales, lo cual interaccionalmente corresponde a un comportamiento no preferido, en suma, un comportamiento descortés.

En la misma óptica que venimos exponiendo se ubica el modelo de Fraser (1980), quien caracteriza la cortesía como el respeto de las reglas establecidas en el contrato conversacional; es decir, como un comportamiento que se rige por reglas, que no es arbitrario.

En la perspectiva de Grice (1975), la conversación es una conducta racional y eficiente, regida por un principio general y las máximas que lo desarrollan, a saber: “adapta tus contribuciones conversacionales a la índole y al objetivo del intercambio verbal en que participas”, conocido como *principio de cooperación*, y del cual se derivan cuatro máximas o normas específicas que podríamos enunciar así:

1. *Máxima de calidad*: “Procura que tu contribución sea verdadera”, la cual consta de las submáximas:
 - a. “No digas lo que creas que es falso”.
 - b. “No digas lo que no puedas probar adecuadamente”.
2. *Máxima de cantidad*: “Procura que haya proporción a la cantidad de información requerida por el intercambio verbal”.
 - a. “Procura que tu contribución a la conversación sea tan informativa como se requiere”.
 - b. “Procura que tu contribución a la conversación no sea más informativa de lo que se requiere”.
3. *Máxima de relación*: “Procura que tus contribuciones a la conversación sean pertinentes”.
4. *Máxima de modo*: se expresa en las submáximas siguientes:
 - a. “Evita las expresiones confusas”.
 - b. “Evita la ambigüedad”.
 - c. “Sé breve”.
 - d. “Sé ordenado”.

Este es el postulado fundamental del planteamiento de Grice, que da lugar al supuesto esencial según el cual el hablante no debe desviarse de la eficacia



racional que describen las máximas, a no ser que exista una razón para ello. A este propósito, Brown y Levinson (1987: 95) señalan que la cortesía es una razón fundamental para desviarse de las máximas conversacionales y, por ende, de la eficacia racional que ellas describen. Pero aun en estos casos de desviación, las máximas subyacen en un nivel más profundo. Precisamente, apoyados en la racionalidad, los interlocutores pueden hacer las inferencias que se generan a partir de las máximas. Mencionemos también que, para Leech (1983: 80), el planteamiento de la cortesía está en estrecha relación con el principio de cooperación de Grice, de quien adopta su marco teórico en líneas generales.

Por su parte, Haverkate (1994: 35) plantea que “la racionalidad constituye la base de la cortesía en general y de la cortesía lingüística en especial”. Precisa que la racionalidad inherente a la cortesía se manifiesta por medio de 1) la justificación del acto de habla, y 2) la valoración del balance costo-beneficio, punto que desarrollaremos en el siguiente apartado. Con lo primero se refiere a las justificaciones que hace el hablante de sus enunciados, lo cual es una constante en los actos exhortativos, y es consecuencia lógica de una característica de este tipo de acto, a saber, que con ellos se invade frecuentemente la esfera intencional del interlocutor, que es el caso típico de las peticiones. Es muy revelador observar que los actos de habla indirectos recurren al mismo procedimiento sistemático, como bien lo ha mostrado Searle (1979: 30-57). A título de ilustración, es lo que sucede cuando se hace una aseveración como a) “Aquí hace un frío tremendo”, queriendo hacer la petición b) “Cierra la ventana”; entre b) y a) hay una relación de causa a efecto, o sea, si se cierra la ventana (b) cesa la causa del frío tremendo (a).

No está por demás remitirnos a las definiciones de cortesía formuladas en algunos diccionarios y manuales de cortesía, para darnos cuenta de que también en este tipo de apreciaciones no teóricas está presente la racionalidad inherente al comportamiento cortés.

En el *Diccionario de uso del español*, María Moliner la define en los siguientes términos: “[...] conjunto de reglas mantenidas en el trato social, con las que las personas se muestran entre sí consideración y respeto” (1992). En el *Manual de urbanidad y buenas maneras* de Manuel Carreño, muy difundido hasta hace



algunas décadas en los países hispanoamericanos, se definía la urbanidad—con una concepción de la cortesía muy inclinada hacia los buenos modales—como: “el conjunto de reglas que tenemos que observar para comunicar dignidad, decoro y elegancia a nuestras acciones y palabras, y para manifestar a los demás la benevolencia, atención y respeto que les son debidos” (1927: 5).

Obsérvese que al igual que las caracterizaciones hechas por lingüistas, está claro que la cortesía no es un comportamiento arbitrario, sino tendiente a lograr un fin y que responde a una normatividad.

Para cerrar este párrafo, y teniendo en cuenta el uso indiferenciado de los términos *regla* y *norma*, dependiendo del autor, valdría la pena precisar que la cortesía, y por ende la cortesía verbal, es un conjunto de reglas de tipo regulativo, no constitutivo. Así, las reglas de cortesía suponen una actividad que ellas regulan, la interacción social, a diferencia de las reglas gramaticales que son típicamente constitutivas, como indica Searle (1969), por cuanto hacen posible la construcción de los mensajes y, en consecuencia, la comunicación.

La cortesía: relación costo-beneficio

Como los términos lo sugieren, esta tematización proviene de la economía, pero en la teoría de la cortesía y en la relativa al uso del lenguaje, el *costo* se refiere a la energía verbal o a la estrategia de cortesía que, de acuerdo con las condiciones, se calcula que sirve mejor para lograr el objetivo propuesto en términos de beneficio interactivo.

El balance costo-beneficio, subyacente en las estrategias de cortesía y que tiene por objetivo la maximización del beneficio, es una manifestación de una propiedad de la conducta racional, a saber: la habilidad de sopesar diferentes medios para alcanzar un fin y escoger el que más satisface el objetivo deseado, o sea, el cálculo del costo mínimo al elegir los medios para un fin; como lo plantean Brown y Levinson (1987: 65): un razonamiento práctico. A título de ilustración, no es racional, por decir lo menos, recurrir a un insulto para conseguir un favor.



El hablante racional busca un equilibrio entre costo verbal y beneficio interactivo (Haverkate, 1994: 39). Para ello se ha diseñado una fórmula que sirve de guía para calcular el riesgo potencial de los actos que amenazan la imagen de los interlocutores y elegir las estrategias de cortesía; en ella se conjugan las variables *distancia social entre el hablante y el oyente* — $D (O. H.)$ —; *poder que tiene el oyente sobre el hablante* — $P (O. H.)$ —; *grado de imposición que implica el acto de habla* (el tipo de petición, por ejemplo) — R —; *el peso del acto de habla en cuanto amenaza la imagen del interlocutor* — W —.

La fórmula sería: $W = D (O. H.) + P (O. H.) + R$. Los autores plantean las variables en los siguientes términos:

D: la distancia (*horizontal social distance*, como prefieren Brown y Gilman, 1989: 162) o solidaridad, es una dimensión social simétrica de semejanzas y diferencias. La frecuencia de la interacción entre el hablante y el oyente, y la clase de bienes —materiales o inmateriales— que se intercambian entre ellos, son factores importantes para evaluar esta variable. Por ejemplo, entre dos desconocidos que habitan el mismo barrio hay más distancia social que entre dos colegas integrantes del mismo equipo de trabajo, mientras que entre dos hermanos no hay distancia, sino solidaridad.

P: el poder (*vertical social distance*, Brown y Gilman, 1989: 162) se caracteriza como una dimensión social asimétrica que mide el poder relativo que tiene el oyente sobre el hablante. Así, $P (O. H.)$ se toma como el grado en que el oyente puede imponer sus planes y su propia evaluación, a expensas de los planes y la evaluación del hablante (Brown y Levinson, 1987: 77). En una situación de comunicación es la relación que se da, por ejemplo, entre la secretaria (*H*) que se dirige a su jefe (*O*), quien tiene poder sobre ella en el ámbito laboral.

R: el grado de imposición (*rank*), se define como la posibilidad de interferir que un acto puede tener sobre los deseos de autodeterminación (imagen negativa) o de aprobación (imagen positiva) de un interlocutor; esta categoría está determinada cultural y situacionalmente. Preguntar la hora, por ejemplo, tiene menos peso que preguntarle a una persona qué sueldo gana. Por ello, la primera se le puede formular casi a cualquier persona, mientras que la segunda sólo a alguien



con quien se tiene confianza; de lo contrario, se considera una intromisión en los asuntos ajenos (precisamente por eso se la considera una pregunta indiscreta).

Si retomamos la fórmula en cuestión, se leería de la siguiente forma: el peso (W) o riesgo de una acción que atenta contra la imagen del interlocutor es una función de la distancia social (D) existente entre el hablante y el destinatario, más el poder (P) del segundo sobre el primero, más el grado de imposición (R) intrínseco atribuido a la acción de acuerdo con los parámetros culturales en juego.

Dos precisiones más que es necesario tener en cuenta. Primera: las variables en cuestión no se consideran tanto como medidas sociológicas del poder real o la distancia social, sino como un supuesto mutuo de los interlocutores, es decir: ellos suponen que P , D y R son determinantes para escoger la estrategia de cortesía indicada. Así, no se trata tanto de un conocimiento del grado de poder real que ostenta el interlocutor, como del supuesto mutuo de que ambos interlocutores están al tanto de estas variables. Segunda: Brown y Levinson plantean estos tres factores interaccionales como los decisivos para determinar el grado de cortesía de un hablante hacia el oyente, los cuales, aunque universales, están integrados por elementos culturales específicos, y se calculan de forma diferente según la cultura.⁵ Los autores, en su reconsideración del planteamiento (1987: 15-16), dan cabida a factores residuales no incluidos en la formulación inicial, como la empatía (*liking*), la presencia de un auditorio —como variables contextuales de W , P , D — y el carácter formal, o no, de la situación.

Siguiendo a Brown y Levinson (1987), Haverkate precisa que las correlaciones vigentes para la realización del acto de habla cortés serían: “I) la cortesía se aumenta en la medida en que sea mayor la distancia entre hablante y oyente; II) la cortesía se aumenta en la medida en que sea mayor el poder del oyente sobre

5 La importancia concedida a P , D , R y la escala para evaluarlas varía en función de especificidades culturales (Brown y Levinson, 1987: 248). Señalan los autores que, en la India, la distancia (D) aparenta ser menor que la variable poder (P), es decir, tiene valores promedios más bajos, mientras que en Estados Unidos normalmente el poder (P) es insignificante en relación con la distancia (D).



el hablante; III) la cortesía se aumenta en la medida en que sea mayor el grado de imposición” (1994: 40).

En el ejemplo que sigue se pueden ver estas correlaciones:

Prelado y Secretario celebráronle la respuesta, y Milagros dice luego:

—Su Señoría quiere atajarme, para que no pida; pero vengo resuelta a pedir. Hace un momento, al recibir a Dios, le he pedido que hable a mi alma, y... creo que ha hablado. Me ha dicho que vuelva donde Su Señoría; que le hable con franqueza; que se lo cuente todo; que le implore justicia para un sacerdote inocente. ¿Por qué no ha de pedir por un Ministro de Jesucristo una pobre vieja? Le suplico a Su Señoría me oiga un instante (Carrasquilla, 1958: 172).

El alto grado de cortesía que expresa el hablante al realizar la petición, se explica porque 1) la distancia entre la feligresa y el obispo —*D (H. O.)*— es grande; 2) el poder del obispo sobre la feligresa —*P (O. H.)*— es grande; 3) el grado de imposición del acto también es grande, ya que le pide al obispo que levante la sanción impuesta a un cura subalterno por el cual ella está intercediendo. El alto grado de cortesía se expresa, por ejemplo, en el uso reiterado del vocativo honorífico “Su Señoría” para dirigirse al obispo, vocativo que marca el poder del oyente sobre el hablante y la distancia entre ellos. De esta forma se expresa cortesía ceremoniosa orientada hacia el oyente, cuyo propósito es enaltecerlo y rebajar al hablante, la cual se refleja en la oposición “Su Señoría” —oyente— / “pobre vieja” —hablante—.

Leech (1983) llega a plantear que podemos establecer una escala con base en la cual se calcula el costo o beneficio de una acción para el hablante o para el oyente, denominada *escala costo-beneficio*. Esta escala se invierte según se esté en posición de hablante u oyente; los actos de habla exhortativos nos presentan el caso típico: en ellos la posición conveniente o favorable para el hablante implica la posición desfavorable para el oyente. En una petición, por ejemplo, mientras el costo lo asume el oyente, el hablante se beneficia del acto realizado por aquél.



Esta escala mide la *cortesía absoluta*, o cortesía entendida como una característica propia de algunos actos. Así, se describe en términos de una escala, o un conjunto de escalas, con polos positivos y negativos; hay actos de habla inherentemente corteses —los ofrecimientos—, y otros inherentemente descorteses —los reproches—. La cortesía absoluta se mide en términos de costo y beneficio: cuanto mayor sea el costo para el oyente y menor el beneficio reportado, más descortés será el acto; y a la inversa, cuanto mayor el beneficio para el destinatario y menor el costo, como en el caso de una felicitación, el acto se considera más cortés.

La escala costo-beneficio, por consiguiente, trae consigo un balance implícito de la posición relativa del hablante y el oyente, y presupone que lo deseable es mantener el equilibrio entre los interlocutores (Leech, 1983: 125). A este propósito, el objetivo de actos de habla como agradecer y disculparse es muy ilustrativo por cuanto ellos apuntan a restaurar el equilibrio o, al menos, a reducir el desequilibrio entre hablante y oyente, creado por una acción anterior de uno de ellos.

Refiriéndose al paralelo entre transacciones comerciales e interacción verbal, plantea Leech (1983: 124-125) que no se trata de una mera comparación didáctica. De hecho, podemos decir que distintos tipos de actos de habla implican un intercambio de servicios entre los interlocutores. Así, los exhortativos impositivos implican una transferencia de servicios de oyente a hablante (en una orden, por ejemplo); los comisivos, de hablante a oyente (en una invitación, por ejemplo); en los expresivos se supone una transferencia de servicios anteriores de oyente a hablante (“transfer of goods and services”). Las disculpas, por ejemplo, son la expresión de arrepentimiento del hablante por algo que él hizo y le causó algún perjuicio al oyente; implican una transacción al procurar restaurar la armonía o equilibrio entre hablante y oyente. Si la disculpa surte efecto, logrará que el afectado se sienta resarcido y el hablante será perdonado por la ofensa.

Ciertos usos del lenguaje son muy representativos a este respecto. Se dice, por ejemplo, “le debo una excusa a alguien por la ofensa”; en cierto sentido, la excusa se puede ver como una forma de hacer penitencia; el refrán “El que se



excusa, se acusa” ilustra muy bien el reconocimiento implícito del desequilibrio que el hablante causó y pretende restaurar al excusarse. Verbos como *perdonar* implican la cancelación de una deuda, a diferencia de otros como *rogar*, *pedir*, *implorar*; todos relacionados con *solicitar*; que suponen que el hablante quedará en deuda con el oyente en caso de que se le conceda lo pedido.

Para ampliar un poco el paralelo que se establece entre transacciones comerciales e interacción, ilustrado con casos de la cultura occidental por Leech (1983), podemos remitirnos a la normatividad consuetudinaria que rige la comunidad indígena wayüu,⁶ donde la noción de reciprocidad desempeña un papel fundamental. Los indígenas wayüu son muy celosos en mantener el equilibrio entre las relaciones de sus miembros y entre las de los grupos, organizados en castas, estableciendo para ello una tasación muy precisa que indica cómo indemnizar al afectado por una ofensa que rompe el equilibrio y de esa manera restaurarlo. Citemos el principio general que regula estas situaciones y lo que se estipula para el caso particular de la ofensa:

Indemnización por perjuicios físicos y morales

El jefe de familia (cacique) pondrá un valor al caso, o sea que la parte afectada exigirá a los agresores un precio que será discutido por la contraparte. Dicha cuantía se le presenta en forma verbal al palabrero⁷ en un consejo de familias y éste a su vez la lleva a la parte agresora. Si cumple con lo exigido, se conservará la paz, pero si no cumplen se irán a la guerra (Vizcaino, s.f., 22).

A renglón seguido, el autor indica cómo se hace efectiva la indemnización de acuerdo con el tipo de perjuicio:

Aplicabilidad de la indemnización

a. Por ofensa

6 La comunidad indígena wayüu habita la península más septentrional de Suramérica, conocida como Península de la Guajira, en lo que corresponde a parte del departamento de la Guajira, en Colombia, y parte del territorio venezolano.

7 Como su nombre lo indica, su función es procurar resolver el conflicto a través de la palabra o discusión entre las partes.



La ofensa tendrá un precio de menor cuantía que será pagado con animales.

Para cerrar este apartado, señalemos que “Formulado más detalladamente, la racionalidad inherente al comportamiento cortés crea un sistema de normas que deben aplicarse para conseguir determinados objetivos comunicativos” (Haverkate, 1994: 43). Veamos cómo se plantea esta situación.

Reglas que rigen la cortesía

Grice observó que no sólo las máximas conversacionales rigen la conversación, sino que también existe otro tipo de normas: como ejemplo menciona la máxima “sé cortés”. Pues bien, las normas de cortesía harían parte, así como otras normas específicas de una cultura o comunidad,⁸ de este conjunto de normas de naturaleza social.

No es, pues, gratuito que otros autores (Lakoff, 1973; Fraser, 1980; y Leech, 1983) se refieran a la tensión entre dos tipos de reglas: las que apuntan al contenido lógico de la conversación y las que se refieren a los aspectos sociales de interacción. A este propósito vale la pena retomar la diferenciación establecida (Haverkate, 1994: 43) entre *normas comunicativas globales*, a las cuales pertenecerían las máximas conversacionales de Grice, y las *normas comunicativas específicas*, a las cuales pertenecerían las máximas de cortesía formuladas por Leech (1983). De las primeras dimos cuenta en un párrafo anterior; detengámonos ahora en la propuesta de Lakoff y Leech.

Para la formulación de las reglas, Lakoff diferencia aquellas que apuntan a la claridad del contenido denotativo del acto de habla, de las que están dirigidas al mantenimiento de las relaciones interpersonales. Al primer tipo pertenece la regla “sé claro”; al segundo, la regla “sé cortés”. Observa, además, que al conversar, el interés difícilmente se centra en el contenido informativo exclusivamente, y es habitual que el hablante busque también crear un ambiente

8 Los tabúes lingüísticos son muy ilustrativos a este propósito, pues son restricciones que remiten a concepciones específicas de una cultura sobre un dominio particular y se manifiestan también en el uso de la palabra.



agradable para el oyente, reducir las tensiones entre los interlocutores. Es aquí donde las reglas de cortesía desempeñan un papel importante. Lakoff las formula en los siguientes términos: “1. Don’t impose, 2. Give options, 3. Make [addressee] feel good —be friendly” (1973: 298).

Otro aspecto de la propuesta de Lakoff que vale la pena mencionar en el marco de este apartado es el relativo a la forma de seguir las reglas: su observación, violación, el conflicto real o aparente entre las reglas, el refuerzo y la coexistencia entre los dos tipos de ellas —lógicas: “sé claro”, y de adecuación pragmática: “sé cortés”—. A nuestro modo de ver, el conflicto entre reglas de tipo lógico y reglas de adecuación pragmática no hace más que revelar el problema que permanentemente se afronta al abordar esta temática: conflicto entre las máximas conversacionales, contenido lógico de la comunicación, y las de cortesía, las implicaciones de las reglas de interacción social. A este propósito concluye Lakoff que las reglas de cortesía pueden variar en su aplicación, pero su forma básica es, en esencia, la misma y universal; por otra parte, las reglas en cuestión son aplicables a toda actividad de transacción cooperativa.

Para Leech (1983: 80), el planteamiento de la cortesía está en estrecha relación con el principio de cooperación de Grice y él adopta su marco teórico en líneas generales. Sin embargo, el *principio de cortesía* que propone no se puede tomar simplemente como otro principio que se añade al de cooperación, sino como un complemento necesario que ayuda a resolver serias limitaciones a las que se enfrenta; así, violaciones aparentes del principio de cooperación se deben, con frecuencia, a razones de cortesía, al intento de mantener el principio de cortesía.⁹ La cortesía, dirá él, es un eslabón fundamental para articular el principio de cooperación con el problema de la relación existente entre fuerza y sentido (104).

Leech formula su *principio de cortesía* en términos negativos: “Minimize (other things being equal) the expression of impolite beliefs”; aunque formula también

9 En el lenguaje corriente tenemos la expresión “mentira piadosa”, empleada para referirnos a los casos en los que faltamos a la verdad por razones de cortesía, como lo señala Haverkate: la máxima de calidad se incumple por motivos de cortesía si decir la verdad encierra una evidente amenaza de la imagen positiva del oyente. La estrategia correspondiente es la que normalmente se indica con la expresión “mentira piadosa” (1994: 44).



una versión positiva: “Maximize (other things being equal) the expression of polite beliefs” (81). Que el enunciado sea favorable o no al oyente o a un tercero es el criterio para considerarlo como cortés o descortés.

Mientras que el principio de cooperación regula lo que se dice —el contenido proposicional— o sea, apunta a un objetivo discursivo, ilocucionario, el principio de cortesía apunta a un objetivo social: mantener el equilibrio de las relaciones sociales, lo que permite suponer que su papel regulativo es de más alto nivel, pues gracias a él podemos suponer en primera instancia que los interlocutores cooperan (82). Ahora bien, dado que los principios son de diferente naturaleza, es probable que el hablante, en determinadas situaciones comunicativas, se vea ante la disyuntiva de optar por uno u otro, generándose un conflicto. En términos generales, podemos decir que, en algunas situaciones, cuando sólo hay intercambio transaccional —al indicar la dirección a un transeúnte desorientado, por ejemplo— predomina el principio de cooperación; y en otras, cuando se da un intercambio interaccional —en un primer contacto amistoso entre dos interlocutores que acaban de ser presentados, por ejemplo— predomina el principio de cortesía.

Máximas de cortesía de Leech

Como mencionamos, semejante al procedimiento de Grice, Leech (1983) plantea una serie de máximas y submáximas que desarrollan su principio de cortesía. Su justificación es el hecho de que la cortesía es esencialmente asimétrica; así, lo que es cortés en relación con el hablante, es descortés en relación con el oyente, y viceversa (107). Esta característica atraviesa todas sus máximas y ellas, a su vez, la explican, lo que ha dado lugar a hablar de dos normas complementarias basadas en factores minimizadores y maximizadores que encierra cada máxima (Haverkate, 1994: 48).

1. *Máxima de tacto*: desempeña un papel central y es válida para los actos de habla exhortativos, como peticiones y ruegos, y para los comisivos, como promesas y ofrecimientos. Dice así: “There are two sides to the Tact Maxim, a negative side ‘Minimize the cost to h (hearer)’, and a positive side ‘Maximize the benefit to h’. The second is less important, but is a natural corollary of the first” (109).



Parafraseando las demás, tenemos:

2. *Máxima de generosidad*: “Minimice su propio beneficio, maximice el beneficio para el oyente”. Aplicable a los actos de habla exhortativos, como peticiones y recomendaciones, y a los comisivos, como promesas e invitaciones.

3. *Máxima de aprobación*: “Minimice el desprecio hacia el oyente, maximice el aprecio hacia él”. Aplicable a los actos de habla asertivos, al consentir o aprobar algo, y a los expresivos, al saludar o felicitar a alguien.

4. *Máxima de modestia*: “Minimice el aprecio hacia sí mismo, maximice el desprecio hacia sí mismo”. Aplicable a los actos de habla asertivos y a los expresivos, como excusas y cumplidos.

5. *Máxima de simpatía*: “Minimice la antipatía existente entre usted y los demás, y maximice la simpatía. Aplicable a los actos de habla asertivos, como acuerdos y comentarios, y a los expresivos, como agradecimientos y felicitaciones.

6. *Máxima de unanimidad*: “Minimice el desacuerdo entre usted y los demás, y maximice el acuerdo entre usted y los demás”. Aplicable a los actos de habla asertivos, como acuerdos y aprobaciones.

Para concluir, una diferencia que consideramos pertinente en relación con las prescripciones de los manuales de cortesía y buenos modales: tanto las reglas de Lakoff como las máximas de Leech son formulaciones generales de tipo descriptivo que no se refieren a una sociedad en particular, o como lo dice Haverkate a propósito de las reglas de Lakoff, “describen las estrategias verbales básicas de las que se vale el hablante cortés” (1994: 16).

EL CONCEPTO *IMAGEN*

El concepto *imagen* (*face*) ha sido clave en la teoría de la cortesía después de su incorporación por parte de Brown y Levinson (1987), en cuya obra cumple un papel fundamental. Señalan los autores (1987: 61) que toman el concepto de la teorización que sobre la personalidad elaboró Erving Goffman (1967), y



de las acepciones del término *face* (cara) del inglés coloquial, que lo asocian con sentimientos o conductas que atentan contra la persona, tales como la humillación, la pérdida de imagen y la vergüenza.

Es revelador observar que en español encontramos también dicha asociación. Así, existen calificativos derivados de *cara* o cuyo lexema de base es *cara*, y que se emplean para describir o referirse al sentimiento motivado por actos o comportamientos que atentan contra la imagen, como en “caérsele a uno la cara de vergüenza”, o también para censurar a quien tiene comportamientos que atentan contra su propia imagen o la de alguien que se ve afectado por la acción, como en “tener cara para hacer una cosa”.¹⁰ “Poner [dar] la cara” y “salir con la cara en alto”, son dos ejemplos en los cuales no se hace referencia a una conducta censurable; por el contrario, describen dos comportamientos encomiables socialmente: el primero se refiere a afrontar una situación generalmente difícil, y el segundo a salir dignamente en caso de acusación injustificada, a no admitir humillación alguna. Por lo visto, podríamos decir que estas expresiones describen dos acciones en las que el hablante mejora su imagen positiva.

Asociaciones semejantes a ésta se establecen también en otras lenguas.¹¹ Entre los igbo de Nigeria, por ejemplo, la imagen tiene una gama variada de interpretaciones, como lo testimonia un autor nigeriano en esta cita:

10 En el español de uso general tenemos *descarado*, *caradura*; la expresión “*escupir en la cara* a uno. fr. fig. y fam. Burlarse de él *cara a cara*, despreciándolo mucho”. “[...] *tener cara para hacer* una cosa. fr. Tener atrevimiento para hacerla” (DRAE, 1992). Es muy ilustrativo observar que la expresión negativa “no tener cara para hacerle” algo a alguien se suele presentar como una justificación para negarse a realizar una acción cuyo riesgo o capacidad de amenaza de la imagen del otro es tan alto que atenta incluso contra la del mismo hablante. En el español de uso en Colombia, además de las mencionadas, el *Nuevo diccionario de colombianismos* —NDCol—registra “*carón* [...] Que se comporta con desfachatez, que obra en provecho propio sin importarle perjudicar a otros [...] *caripelado*, *cariduro*” (Instituto Caro y Cuervo, 1993: 84). Alario di Filippo también registra “*carón*, *na*. [...] Desvergonzado, cínico”; “*caronería* [...] desfachatez, descaró, cinismo”; “*Pelar la cara*. Rebajarse, perder la vergüenza o humillarse ante una persona de quien se solicita alguna cosa” (1983: 147).

11 Brown y Levinson (1987: 13) mencionan también el testimonio de Yang (1945: 167-172) sobre el uso de la metáfora facial en una localidad china y el de Mauss (1966: 38) para la lengua kwakiutl; ambos casos fueron tenidos en cuenta por Goffman (1967) para la formulación del concepto *imagen*.



The general notion of face, *iru*, which refers to the entire psychological area above the neck and up to the hairline in front, is used metaphorically for shame, negative or positive dispositions towards others, honor, good and bad fortune, and so forth. The face is the gateway to a person's personality (Nwoye, 1992: 314).

La imagen es una de las dos características que para Brown y Levinson definen al hablante; la otra es la racionalidad. Recordemos que ésta la definen como una forma particular de razonamiento práctico que a partir de los fines u objetivos propuestos lleva a inferir cuales medios permiten alcanzarlos. Se manifiesta, en especial, en la búsqueda del balance entre costo verbal y beneficio interactivo, que guía el comportamiento del hablante cortés, como se desarrolló anteriormente (cf. El apartado “La cortesía: relación costo-beneficio”).

Para retomar el concepto *imagen*, digamos que éste se entiende como la imagen pública que cada individuo reclama para sí, y que está constituida por dos aspectos complementarios denominados *imagen negativa* e *imagen positiva*, definidos en términos de deseos básicos conocidos por cada interlocutor y cuya satisfacción, aun parcial, beneficia a ambos. Según los autores, más que de normas o valores, se trata de deseos, así definidos: “negative face: the want of every ‘competent adult member’ that his actions be unimpeded by others [...] positive face: the want of every member that his wants be desirable to at least some others” (Brown y Levinson, 1987: 62).

En cuanto a las características del concepto *imagen* cabe señalar: 1) su valor emocional, en el sentido de que se puede mantener, mejorar o perder, y constituye el foco de atención en la interacción; 2) su vulnerabilidad, por cuanto, al interactuar, la imagen de los interlocutores se expone a amenazas potenciales; por eso los hablantes regularmente evitan atentar contra la imagen del otro, ya que a todos los interactantes los beneficia preservarla; se puede llegar, incluso, a sacrificar la verdad en beneficio de la imagen del interlocutor o, como lo señalan Brown y Levinson (1987), en términos más generales, una de las razones para desviarse de las máximas que rigen el contenido lógico de la conversación es, justamente, la cortesía, y 3) su universalidad, o sea, aunque su contenido varía según la cultura, el conocimiento mutuo de la imagen



por parte de los interlocutores y la necesidad social de orientar la interacción hacia ella son universales. Algunos de estos aspectos los podemos encontrar en el siguiente fragmento del testimonio de una médica sobre su condición de mujer y profesional:

Y yo tengo que entrar en ese rol, porque yo vivo en esto y no puedo vivir en otra parte imaginariamente, yo vivo aquí y debo entrar en ese grupo. Yo como médico no puedo ir a trabajar así como estoy, *no está bien visto*, el paciente se *siente incómodo*, ¿qué va a pensar?: “vea ese médico, vea que desarreglo”, entonces, tú tienes que jugarle ese rol; o sea, en el caso de nosotros, el médico es una persona que *debe presentarse* así, debe mostrar una figura agradable al paciente para que le *dé confianza*, sí, para que no le choque (Harter, 1993: 87, los resaltados son nuestros).

El comportamiento que describe la médica responde a necesidades de imagen positiva, o mejor, al deseo de ser apreciada, reconocida por sus pacientes y por el entorno del trabajo, en tanto desempeña un rol determinado por su condición de personaje público: la médica. Es decir, la imagen es pública. Ella describe la forma de cuidar su imagen pública, y como al interactuar también debe tener en cuenta la imagen del interlocutor, o sea, lo que debe hacer *para que el paciente no se sienta incómodo*, como dice ella: “darle confianza”. Se evidencia, pues, de qué forma la imagen constituye el foco de atención en la interacción.

Por último, es fundamental señalar que el concepto *imagen* está sometido a especificaciones culturales de diverso orden (Brown y Levinson, 1987: 13), ya sea sobre el tipo de actos que amenazan la imagen o sobre el modelo de persona que más se aprecia; a su vez, ese concepto se asocia naturalmente a las ideas más caras de una cultura sobre la persona: el honor, la virtud y las ideas religiosas, entre otras.

Imagen positiva y cortesía positiva

Plantean Brown y Levinson (1987: 64) que el rasgo más sobresaliente de la personalidad es el deseo de ser querido, ratificado, comprendido, admirado y aprobado por los demás; el individuo aspira a que sus metas u objetivos —acciones, adquisiciones o valores que son el resultado de éstos— sean deseables



para los demás: en esto consiste la imagen positiva. Obviamente, tales deseos están determinados culturalmente, según los grupos sociales —de clase o profesionales— o según la idiosincrasia, aunque existen aspiraciones comunes a todos los individuos de una sociedad, que se pueden ubicar en áreas específicas, como el deseo de gozar de buena salud, por ejemplo. A partir del concepto *imagen positiva* se define la *cortesía positiva*: “Positive politeness is redress directed to the addressee’s positive face [...] Redress consists in partially satisfying that desire by communicating that one’s own wants (or some of them) are in some respects similar to the addressee’s wants” (101).

Este tipo de cortesía se manifiesta expresando simpatía y aprecio por el interlocutor y sus deseos, enfatizando la similitud de gustos o intereses de ambos, exagerando el interés hacia él, con lo cual se da a entender al oyente que es digno de admiración, uno de los deseos que constituyen la imagen positiva.

Brown y Levinson (1987: 102) elaboran una clasificación de *estrategias de cortesía positiva*, con sus correspondientes realizaciones lingüísticas. La clasificación parte de tres mecanismos fundamentales o estrategias que comprenden las demás, a saber: 1) el deseo de afianzar o reivindicar una base común al hablante y al oyente (*claim common ground*); 2) dar a entender que hablante y oyente se cooperan, y 3) el deseo de satisfacer los deseos del oyente.

Del primer mecanismo se derivan tres estrategias: dar a entender que el oyente es admirable e interesante; invocar la pertenencia al mismo grupo del oyente, y afirmar opiniones, puntos de vista, actitudes y conocimiento comunes con el oyente, así como empatía con él.

De la segunda —dar a entender que hablante y oyente se cooperan— se derivan tres estrategias: dejar ver que el hablante conoce los deseos del oyente y los tiene en cuenta; la estrategia de reflexividad: si el oyente quiere *x*, el hablante también lo quiere, y la de afirmación de reciprocidad.

El tercer mecanismo —el deseo de satisfacer los deseos del oyente— se concreta con acciones como mostrar una actitud generosa que incluye bienes, simpatía y consideración. Se satisface directamente.



De lo anterior se sigue que las estrategias de cortesía positiva son expresión de solidaridad, informalidad y familiaridad, que se realizan a través de recursos lingüísticos como el empleo de expresiones que son marcas de identidad social, o de grupo, características del destinatario —un dialecto o una jerga, por ejemplo—; las charlas y bromas que pueden aproximar a los interlocutores y reforzar los conocimientos compartidos, y el tratamiento de confianza al interlocutor, ya sea con su nombre o con un pronombre de familiaridad.

Afirman Brown y Levinson que es precisamente la asociación con el uso del lenguaje íntimo lo que le da fuerza compensatoria a la cortesía positiva: “Positive-politeness utterances are used as a kind of metaphorical extension of intimacy, to imply common ground or sharing of wants to a limited extent even between strangers who perceive themselves, for the purpose of the interaction, as somehow similar” (1987: 103).

A este propósito es muy ilustrativo el uso de expresiones que se reconocen como autóctonas o idiosincrásicas de una comunidad, tales como dichos, refranes y otras paremias, en cuanto son expresión de los conocimientos generales compartidos. Así, al citar este tipo de expresiones se suele aludir a su procedencia; por ejemplo: “Como decimos los mejicanos: eso me hace lo que el viento a Juárez”.¹² Incluso algunas de ellas se conservan en la lengua en la que originalmente fueron acuñadas: “Como decimos los franceses: *c’est le ton qui fait la musique*”, y en otras se hace referencia al nivel sociocultural o dialectal al que pertenecen: “Como decimos los pobres: la misma perra con distinta guasca”. Obsérvese que en ellas se suele emplear el pronombre de primera persona plural *nosotros* o la forma flexiva correspondiente, que implica solidaridad grupal, con lo cual se aplica la estrategia de cortesía positiva.

Entre los actos de habla hay algunos que refuerzan la imagen positiva del interlocutor, lo cual es característico de actos expresivos como el cumplido, la felicitación y el saludo.

12 Refrán usado para indicar que algo nos deja indiferentes. Al parecer su sentido idiomático se originó en un huracán que tuvo lugar en Oaxaca, que arrasó toda la población, pero dejó intacta, en la plaza Mayor, la estatua de don Benito Juárez (García Márquez, 1991: 303).



En el macronivel del discurso, y tomando como punto de partida el macroacto argumentativo, Haverkate (1994: 29) plantea una serie de estrategias para expresar cortesía positiva, a saber: manifestar acuerdo con la opinión del interlocutor, lo cual es muy frecuente entre los hablantes hispanos; usar expresiones que se proponen atenuar la divergencia, por medio de la incertidumbre, como: “sí, pero...”, “si no me engaño”, “no sé”; acentuar la modestia del hablante fingiendo ignorancia, con expresiones como: “dicen los que saben del tema que...”, “según leí en un informe...”, “en mi modesta opinión...”, entre otras; mitigar la opinión para atenuar el disentimiento, pudiéndose incluir acá estrategias más específicas, como las indicadas por Pomerantz (1984: 620), a saber: expresar incertidumbre al formular la divergencia, presentar un desacuerdo como un acuerdo parcial, plantear la divergencia como una posición impersonal, o simplemente abstenerse de expresar la divergencia. En resumen: “En el macroacto argumentativo la finalidad primaria de respetar la imagen positiva del oyente es establecer la impresión de que se le considera como una persona competente, capaz de pensar y actuar racionalmente” (Haverkate, 1994: 30).

Otras estrategias de cortesía, en este caso metalingüísticas, que apuntan a proteger la imagen positiva del interlocutor, y por ello constituyen estrategias de cortesía positiva, son, por una parte, la que Haverkate denomina *profiláctica*, consistente en evitar temas embarazosos para el interlocutor o que puedan dar lugar a divergencias de opiniones entre ambos, y que se tipifica muy bien con el refrán “En casa de ahorcado no se mienta sogá”. La otra es la *alterocéntrica*, cuyo objetivo general es manifestar acuerdo con el interlocutor y consiste en abordar temas de interés común o de interés para el oyente, que pueden ser muy generales, como una conversación sobre el estado del tiempo, el trabajo u otros por el estilo.

Recapitulando lo anteriormente expuesto, podemos afirmar que de la cortesía positiva se derivan también efectos perlocucionarios como “reforzar o proteger la imagen social del interlocutor y manifestarle, por otra parte, que el hablante le considera digno de formar parte del grupo o clase social a la que él mismo pertenece” (Haverkate, 1994: 34). Es decir, fortalecer la solidaridad de grupo.

Al empezar este párrafo dijimos que la cortesía positiva se manifiesta expresando simpatía y aprecio por el interlocutor y sus deseos, enfatizando la similitud



de gustos o intereses de ambos, exagerando el interés hacia él. A continuación presentamos un fragmento de conversación que nos permite ilustrar el planteamiento; lo citamos en extenso, ya que muestra diferentes niveles de realización de la cortesía positiva y por ello ofrece una visión global de ésta. Veamos:

(1) —Bueno, Orellana: no vengas a pulirle a la Chata, con tratamientos y ceremonias cortesananas: por más Marquesa que sea es tan sencillota y tan montañera como Rosalita.

(2) —Sí, señor Don Fernando: tráteme como si fuéramos muy conocidos. Aquí, en Yolombó, no sabemos de etiquetas ni nos hacen falta.

(3) —Mejor que todas las etiquetas es la confianza. En confianza me han acogido todos y es lo que más les estimo y agradezco. Tanta me han inspirado que, al día siguiente de mi llegada, les pedí a este señor y a Don Chepe que me trataran de tú por tú y me han complacido, a trueque de que yo les devuelva el tratamiento. Eso hemos hecho.

(4) —¡El trabajo que nos habrá costado, sobre todo al Sevillano!

(5) —Ya lo he visto, y es lo que más me huelga. Pues bueno, Marquesa: venga esa confianza, tan agradable y tan cordial. Pero usía tiene que darme el ejemplo: me suprime el “Don” y el “Señor”: llámeme “Orellana” o “Fernando”.

(6) —¡Convenido! Pero usted no se queda atrás: llámeme “Bárbara”. “Barbarita”, no, como me dicen aquí; porque no me pega; no soy menuda de cuerpo ni joven ni bonita.

(7) —No me extraña esa salida: ya me había hablado Don Chepe de su carácter tan franco y tan sincero. La trataré de usted y le diré “Marquesa”, como si fuera su nombre. ¿No quedará bien, Don Pedro?

(8) —¡Muy bien, hombre!

(9) —Y me tiene que perdonar mis preguntas. Cuando uno trata por primera vez, a una persona, a quien desea conocer, tiene mucho que preguntar. ¿Me perdona, Marquesa?

(10) —Perdonarle no, Orellana: no hay qué. ¡Eso es muy natural! Pregunte usted lo que quiera. No habrá de ser cosa que yo no deba contestársela.



(11) —¡Desde luego! Yo tengo ya muchos datos sobre usted, porque Don Chepe me ha contado algo de su vida y de su modo de ser. Y esto ha aumentado el deseo de conocerla.

(12) —Tendré que darle las gracias, por ese deseo. Lo malo es que va a encontrar tan poco que conocer.

(13) —Y su arrojo en los trabajos de minas y sus escuelas y su amor al Rey y a los esclavos y a la ciencia; y su caridad y su indulgencia con las faltas ajenas, y su corazón y su inteligencia, ¿le parece que son de todo el mundo y que todos los días se ven?

(14) —¡Válgame Dios, Orellana! Acabamos de convenir en que hemos de tratarnos sin floreos; y ya me sale con ésas (Carrasquilla, 1974: 513-515).

Para empezar la conversación (1, 2, 3) los interlocutores acuerdan dejar a un lado el protocolo y tratarse en un ambiente de confianza y familiaridad, lo que es típico de la interacción regida por la cortesía positiva.

Acorde con esto, pasan a negociar la forma de tratamiento que más conviene a la confianza y familiaridad que desean: “de tú por tú” (3), omitir el trato con vocativos ceremoniosos (5), tratarse por los nombres propios (5, 6), o el pronombre *usted* (7). Si La Marquesa elude el trato de “Barbarita” (6), se debe más al valor afectivo que puede imprimirle el diminutivo y que no se le debe conceder aún a Orellana por su condición de pretendiente forastero, pues no estaría bien visto, ya que es trato reservado para sus más allegados e íntimos, como ella permite concluir: “como me dicen aquí”. El trato con el pronombre de distanciamiento *usted*, que Orellana (7) se impone para dirigirse a La Marquesa, indica cortesía unilateral: el hablante se pone en un estatus inferior con relación al interlocutor; no obstante, también comunica cortesía positiva en tanto refuerza la dignidad de éste (Haverkate, 1994: 217).

A nivel predicativo, la expresión irónica o de significado literal negativo en (4), con la que el hablante apunta a minimizar el costo de la petición ya concedida por él, equivalente a “nada nos ha costado, y menos al Sevillano”, también expresa cortesía positiva, en tanto para interpretar adecuadamente



el enunciado se apela al conocimiento común de la situación por parte de los interlocutores.

En el nivel del acto ilocucionario encontramos que hay preferencia notoria por la realización directa del acto de habla, en vez del estilo indirecto, que estaría más acorde para expresar cortesía negativa. Obsérvese también que hay actos que característicamente comunican cortesía positiva, en particular, los cumplidos que Orellana (11, 13) dirige a la Marquesa, para reforzar la imagen positiva de ella y por esto son expresión de cortesía positiva.

En el macronivel del discurso hay una tendencia marcada a mostrar conformidad con la opinión emitida por el interlocutor, lo que constituye una estrategia general de cortesía positiva (Haverkate, 1994: 28). En particular, encontramos la realización de estrategias señaladas en el esquema de Brown y Levinson (1987: 102) para la cortesía positiva, como manifestar interés hacia el interlocutor (11) y exagerar la aprobación, simpatía e interés hacia éste (13).

Imagen negativa y cortesía negativa

Recordemos que las acciones que tienen por objetivo preservar la estabilidad entre los interlocutores, sin atentar contra su imagen, son manifestaciones o estrategias de cortesía positiva y cortesía negativa, según se propongan, respectivamente, reforzar la imagen positiva del interlocutor o prevenir que su imagen negativa se vea afectada.

Plantean Brown y Levinson (1987: 24), como idea central o meollo de la teoría de la cortesía, que algunos actos amenazan intrínsecamente la imagen, por lo cual requieren ser matizados o suavizados (*softening*). En esto consiste la función de la *cortesía negativa*: reducir la amenaza potencial o imposición que representan ciertos actos. Para ello, el hablante debe hacer un esfuerzo (*repair work* lo denomina Goffman); si el esfuerzo está dirigido a la imagen negativa, al deseo de no verse impedido en sus actos, será cortesía negativa o cortesía de la no imposición. En ese sentido se la define como: “[...] Negative politeness is redressive action addressed to the addressee’s negative face” (Brown y Levinson, 1987: 129).



Esta es la cortesía adecuada a situaciones donde no hay familiaridad o igualdad entre los interlocutores, sino tratamiento de respeto, que es lo que comúnmente se entiende por cortesía. De hecho, como lo afirman Brown y Levinson, es el tipo de cortesía predominante en las culturas occidentales y de la que se ocupan los manuales de etiqueta. Se la caracteriza como expresión de moderación, coerción, formalidad y distanciamiento. Para materializar este tipo de cortesía, las lenguas disponen de un repertorio de fórmulas convencionales, llamadas, justamente, *fórmulas de cortesía*. En suma, como dice Escandell: “con ésta se quiere expresar que el acto por realizar no pretende limitar la libertad de acción del destinatario”. La fórmula “perdóneme que lo moleste”, usada para introducir peticiones, ilustra muy bien dicho objetivo general (1993: 179).

Los actos de habla exhortativos impositivos, como la petición y el ruego, son el prototipo de actos que amenazan la imagen negativa del oyente. Por esto, los locutores directivos suelen recurrir a estrategias de cortesía, en cuanto, de una u otra forma, con ellos hay una intromisión en el espacio intencional del interlocutor (Haverkate, 1994: 21) o, como dice Goffman al definir el ruego: “[...] asking license of a potentially offended person to engage in what could be considered a violation of his rights” (1971: 112). En el ejemplo que sigue, la excusa del hablante responde a esta actitud y por ello la consideramos una estrategia de cortesía negativa:

A las siete de la mañana, después de enjaular los perros, el marqués fue a casa de Abrenuncio. El médico le abrió en persona, pues no tenía esclavos ni sirvientes. El marqués se hizo a sí mismo el reproche que creía merecer.

—Estas no son horas de visita, dijo (García Márquez, 1994: 40).

Siguiendo el modelo de Brown y Levinson (1987: 131), enunciemos las cuatro estrategias básicas sobre las cuales diseñan su clasificación, a saber: 1) no suponer que el oyente está dispuesto a realizar la acción; 2) no forzar u obligar al oyente a realizarla; 3) expresarle el deseo de no invadir su espacio intencional, y 4) compensar otros deseos del oyente que se deriven de la imagen negativa.

De la primera —no suponer que el oyente está dispuesto a realizar la acción— se deriva una estrategia: suponer lo menos posible sobre los deseos del oyente



y lo que es relevante para él. De la segunda —no forzar u obligar al oyente a realizar la acción— se desprenden dos estrategias: dejar al oyente en libertad para realizar o no la acción, en consecuencia, ser indirecto, no suponer que el oyente es capaz de realizar el acto en cuestión o que así lo desea; minimizar la amenaza que implica el acto que se va a realizar. De la tercera —expresarle al oyente el deseo de no invadir su espacio intencional— se deriva la estrategia de disociar al hablante o al oyente del acto por realizar, cuando éste amenaza la imagen. La cuarta estrategia —compensar otros deseos del oyente que se deriven de la imagen negativa— se materializa en una actitud deferente o servicial. Mencionemos que las estrategias enunciadas tienen sus correspondientes realizaciones lingüísticas.

Así, con frecuencia se recurre a los actos de habla indirectos con la finalidad de no imponerse al interlocutor y dejarle opción para realizar o no la acción; a las insinuaciones y preguntas, para dar por supuesto lo menos posible qué es lo que desea el interlocutor; a tratarlo con deferencia, con el fin de minimizar la amenaza potencial que pueda representar el acto, en el caso de una solicitud, por ejemplo; a presentar excusas, como forma de expresarle al oyente la intención de no invadir su espacio intencional; a usar formas impersonales o nominalizar, como forma de disociar a los interlocutores de la violación o imposición que pueda representar la interacción (Brown y Levinson, 1987: 131). Tomemos un ejemplo en el que podamos apreciar algunas de estas estrategias:

—Te alabamos tus intenciones; pero no podemos, por ahora, concederte lo que nos pides. Muy dolorosa nos ha sido la suspensión de Casafús; pero estábamos en el deber de decretarla. La miseria de él y su familia son consecuencia de la falta. Esto puede remediarse: la suspensión sí no podemos levantarla, mientras él no haga un acto público de desagravio y abjure de sus errores.

—Y si él no cree, Su Señoría, haber sostenido errores —se atreve a replicar doña Milagros— ¿sí estará, en conciencia, obligado a retractarse? (Carrasquilla, 1958: 171).

En el segundo turno, encontramos una conjugación de estrategias de cortesía negativa: primero, una objeción implícita se presenta bajo la forma de una



pregunta explícita, procedimiento convencional para expresarse de forma indirecta en este tipo de actos de habla; segundo, el argumento con que se objeta al interlocutor, en la presecuencia, está formulado como una situación hipotética, precedido de la conjunción condicional *si*, que contribuye a atenuar la fuerza ilocutiva de la objeción; adicionalmente, el uso del vocativo honorífico “Su Señoría” para dirigirse al obispo, marca la distancia entre ellos y le manifiesta deferencia, que es otra forma de comunicar cortesía negativa.

Como se puede ver, estas realizaciones lingüísticas responden a estrategias típicas de cortesía negativa y a los deseos que las generan, derivados de la imagen negativa o “el deseo de no ser impedido o coartado en sus acciones” (Brown y Levinson, 1987: 131).

PRINCIPALES MODALIDADES DE REALIZACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE CORTESÍA EN LA INTERACCIÓN VERBAL

Se considera que una estrategia se realiza de *forma abierta o directa (on-record)* cuando la intención del acto que se va a realizar se declara expresamente al interlocutor. El agente procede de forma directa al realizar un acto si para los participantes está claro cuál es la intención comunicativa que lleva al agente a realizar la acción; en este caso hay una sola intención comunicativa reconocible sin ambigüedades por los interlocutores (Brown y Levinson, 1987: 68). Ahora bien, el hablante, a la vez que expresa claramente su intención, puede procurar compensar al interlocutor por la amenaza que el acto represente para su imagen (*on-record with redressive action*), y para ello puede optar por estrategias que apunten a la imagen positiva o negativa del interlocutor; en dichos casos, decimos que se recurre a estrategias de cortesía positiva o cortesía negativa, respectivamente, como se especificó en el párrafo precedente.

Si el hablante quiere lograr una comunicación más eficiente, es decir, proporcionando la información suficiente, sincera, pertinente, clara, no ambigua y concisa, procede ciñéndose a las máximas conversacionales, sin intentar evitar o atenuar la amenaza que el acto represente para la imagen del interlocutor. A esta modalidad de realización la denominan los autores *directa y sin compen-*



sación (bald on-record), es decir, sin mostrar cortesía. El refrán “Al pan, pan y al vino, *vino*” tipifica esta modalidad de realización del acto y se suele usar como expresión regulativa cuando el hablante considera que el interlocutor es prolijo o da rodeos innecesarios, como es el caso en la siguiente muestra:

—Usted sí sabe, don Guillermo. Déjese de disimulaciones conmigo —replicó Balbino, decidido—. En la hora y punto en que estoy y con la clase de hombre con quien estoy hablando, *al pan, pan y al vino, vino*. Yo no he venido a ofrecerle mautes sino plumas de garza. Dos arobas completas y de primera. Póngase en proporción y son suyas. No serán las primeras plumas manoteadas que usted ha comprado (Calatrava, 1987: 29; el resaltado es mío).

Un acto comunicativo se realiza de *forma indirecta o encubierta (off-record)*, cuando no es posible atribuirle una intención comunicativa clara y, en consecuencia, el acto que se realiza no se reconoce como tal (Renkema, 1993: 15). Así, si un hablante quiere realizar un acto que representa una amenaza potencial para la imagen del interlocutor y desea evadir su responsabilidad por la amenaza, procede a realizarlo de forma implícita, dejando en libertad al interlocutor para que decida cómo interpretarlo (Brown y Levinson, 1987: 211). En realidad, en esta modalidad de realización, al agente se le puede atribuir más de una intención comunicativa, como en el ejemplo siguiente:

El médico no renunciaba a la ilusión de despedirse de ella, pero Lorenzo Daza no lo propuso. Añoró la inocencia de su pulso, su lengua de gata, sus amígdalas tiernas, pero lo desalentó la idea de que ella no quería verlo jamás ni había de permitir que él lo intentara. Cuando Lorenzo Daza entró en el zaguán, los cuervos despiertos bajo las sábanas lanzaron un chillido fúnebre. “*Te sacarán los ojos*”, dijo el médico en voz alta, pensando en ella, y Lorenzo Daza se volvió para preguntarle qué había dicho.

—No fui yo —dijo él—. Fue el anís.

Lorenzo Daza lo acompañó hasta el coche tratando de que recibiera el peso oro de la segunda visita, pero él no lo aceptó (García Márquez, 1985: 168; el resaltado es mío).



La intención del hablante parece oscilar entre hacer una broma bajo el efecto del alcohol y una advertencia encubierta. Ahora bien, los elementos para inferirla están presentes en el texto: el motivo que tiene el médico para hacer la advertencia a Lorenzo Daza, a saber: la actitud desagradecida de la hija de éste; el anuncio de las consecuencias que se pueden esperar de dicho comportamiento: la parte del refrán usado por el hablante —“Cría cuervos y te sacarán los ojos”— se refiere a éstas de forma hiperbólica —“*Te sacarán los ojos*, dijo el médico en voz alta pensando en ella”—. La realización indirecta de la advertencia como una simple alusión graciosa y la falta de referencia explícita al padre como destinatario se explican por razones de cortesía, por cuanto indicarle que debe tener precaución en relación con el comportamiento reprochable de su hija es interferir en el derecho del individuo de actuar autónomamente, un acto que claramente amenaza la imagen negativa del padre.

A MODO DE CONCLUSIÓN

Quisiera destacar varios puntos centrales desarrollados en el artículo. Vimos que la dimensión del concepto *cortesía* va más allá del “ceremonial de lo puramente formal de los estilos, usos y costumbres que se deben observar en los actos públicos solemnes” (DRAE, 1992); así, las diferentes aproximaciones a la cortesía nos muestran que ella regula la interacción humana en general y está presente como un mecanismo de salvaguardia que establecen todas las sociedades.

La cortesía, como un comportamiento racional, se rige por un conjunto de normas que pueden ser globales y específicas: las máximas conversacionales y las máximas de cortesía, formuladas por Grice (1975) y Leech (1983), respectivamente. Las primeras están orientadas al componente conceptual de la conversación, y se derivan del *principio de cooperación*: “adapta tus contribuciones conversacionales al tipo de intercambio verbal en que participas y al objetivo que se propone”. Como complemento de las máximas conversacionales se han postulado las de cortesía (Leech, 1983), que determinarían básicamente el componente social de la interacción verbal.



Observamos que el concepto *imagen (face)*, una de cuyas características es su universalidad, es fundamental para comprender cómo funciona la cortesía en la interacción, lo que explica que muchos autores y diferentes modelos teóricos lo hayan integrado al análisis del uso del lenguaje en la interacción.

Por último, hemos presentado las modalidades básicas de realización de las estrategias de cortesía verbal en la interacción, en el modelo propuesto por Brown y Levinson (1987: 69) y adoptado en este trabajo; y especificamos las estrategias correspondientes a la cortesía negativa y a la cortesía positiva, con algunos ejemplos típicos tomados de la interacción.

BIBLIOGRAFÍA

- Brown, R. y Gilman, A., 1989, "Politeness Theory and Shakespeare's Four Major Tragedies", *Language in Society*, (18), pp. 159-212.
- Brown, P. y Levinson, S., 1987, *Politeness. Some Universals in Language Usage*, Cambridge, Cambridge, University Press.
- Cadavid, R., 1996, *Refranes y dichos*, Medellín, Universidad de Antioquia.
- Calatrava, A., 1987, *Los refranes en la obra de Rómulo Gallego*, Caracas, Celarg.
- Carrasquilla, Tomás, 1958, *Obras completas*, 2 vols., Medellín, Editorial Bedout.
- _____, 1974, *La Marquesa de Yolombó*, Bogotá, Instituto Caro y Cuervo.
- Carreño, M., 1927, *Manual de urbanidad y buenas maneras*, París, Garnier Hermanos.
- Chilton, P., 1990, "Politeness, Politics and Diplomacy", *Discourse and Society*, 1 (2), pp. 201-224.
- Di filippo, A., 1983, *Lexicón de colombianismos*, Bogotá, Banco de la República.
- Escandell Vidal, M. V., 1993, *Introducción a la pragmática*, Barcelona, Anthropos-Uned.
- Fraser, B., 1980, "Conversational Mitigation", *Journal of Pragmatics*, 4 (4), pp. 341-350.



- Fraser, B., 1990, "Perspectives on Politeness", *Journal of Pragmatics*, (14), pp. 219-236.
- García, C. y C. Muñoz, 1993, *Diccionario de las hablas populares de Antioquia*, Medellín, Editorial Universidad de Antioquia.
- _____, 1996, *Refranero Antioqueño. Diccionario fraseológico del habla antioqueña*, Medellín, Editorial Universidad de Antioquia.
- García Márquez, G., 1985, *El amor en los tiempos del cólera*, Bogotá, Oveja Negra.
- _____, 1991, *Notas de prensa 1980-1984*, Madrid, Mondaroni.
- _____, 1994, *Del amor y otros demonios*, Bogotá, Norma.
- Goffman, E., 1967, *Interaccional Ritual: Essays on Face-to-Face Behavior*, New York, Double Day.
- _____, 1971, *Relations in Public: Microstudies of the Public Order*, New York, Basic Books.
- Grice, H. P., 1975, "Logic and Conversation", en: P. Cole y J. L. Morgan, eds., *Syntax and Semantics 3: Speech Acts.*, New York, Academic Press, pp. 41-59.
- Harter, F., 1993, *Matrimonio y mortaja del cielo bajan: entrevistas con dieciséis mujeres de Medellín*, Medellín, Editorial Universidad de Antioquia.
- Haverkate, H., 1994, *La cortesía verbal. Estudio pragmatológico*, Madrid, Gredos.
- Instituto Caro y Cuervo, 1993, *Nuevo diccionario de colombianismos*, Günther Haensch y Reinhold Werner, dirs., Bogotá, Instituto Caro y Cuervo.
- Lakoff, R., 1973, "The Logic of Politeness; or Minding your P's and Q's", *Chicago Linguistics Society*, (9), Chicago, Paper from the Ninth Regional Meeting of the Chicago Linguistics Society, pp. 292-305.
- Leech, G., 1983, *Principles of Pragmatics*, London, Longman.
- Mauss, M., 1966 [1925], *The gift. trans. I.*, London, Cunningham.
- Moliner, M., 1966, *Diccionario de uso del español*, Madrid, Gredos.
- Nwoye, O., 1992, "Linguistic Politeness and the Socio-Cultural Variations of Face", *Journal of Pragmatics*, (18), pp. 309-328.



Pomerantz, A., 1984, "Giving a Source or Basis: The practice in Conversation of Telling 'How I know'", *Journal of Pragmatics*, (8), pp. 607-625.

Real Academia Española, 1992 [1956], *Diccionario de la lengua española*, Madrid, Espasa Calpe.

Renkema, J., 1993, *Discourse Studies*, Amsterdam, Benjamins.

Searle, J., 1969, *Speech Acts: an Essay in the Philosophy of Language*, Cambridge, Cambridge University Press.

_____, 1979, *Expression and Meaning*, Cambridge, Cambridge University Press.

_____, 1983, *Intentionality*, Cambridge, Cambridge University Press.

Vizcaíno, Eden, 1992?, *Origen del derecho wayüu. Normas consuetudinarias del derecho guajiro*, Riohacha, s.e.

Yang, M. C., 1945, *A Chinese Village*, New York.

EL AUTOR

** Doctorado en lingüística pragmática, análisis pragmático de las unidades fraseológicas del español. Magíster en lingüística. Profesor de la Universidad de Antioquia e integrante del Grupo de Estudios Lingüísticos Regionales, Facultad de Comunicaciones, Departamento de Lingüística y Literatura.

Correo electrónico: fzuluaga@carios.udea.edu.co

