

LA CORDIALIDAD Y LA CORTESÍA VERBALES

Por Victor Villa Mejía

La cordialidad y la cortesía acompañan los actos y comportamientos conversacionales que ponen en juego aspectos sociales de la interacción verbal y no verbal. Retomando los principios de Grice y las máximas de Haverkate, el autor yuxtapone la cortesía con la cordialidad, y les confiere una dimensión tanto de civilidad como de democracia.

Palabras claves: cortesía, cordialidad, interacción social, alteridad, democracia.

La cordialité y la politesse se manifestent dans les actes et les comportements de nos conversations quotidiennes; ceux-ci mettent en scène les différents aspects sociaux de l'interaction verbale et non verbale. Tout en reprenant les principes de Grice et les maximes de politesse de Haverkate, l'auteur rapproche la politesse de la cordialité et leur confère une dimension à la fois de civilité et démocratique.

Mots-clés: Politesse, cordialité, interaction sociale, altérité, démocratie.

In our daily conversations, cordiality and politeness are part of the verbal and non-verbal interactions which constitute social actions and behaviour. With Grice's principles and Haverkate's politeness maxims, as a starting point, the author relates politeness to cordiality and confers them a democratic dimension as well as one of civility.

Key words: Cordiality, politeness, social interaction, alterity, democracy.



"Sabemos que cuando somos cortesés no nos inclinamos a ser tan sinceros como nos prescribe Grice, ni tan breves, claros y precisos: la cortesía se paga con insinceridad, vaguedad y verbosidad".

G. E. Lauerbach.

La cordialidad y la cortesía verbales se vuelven imperativas, justo con el advenimiento de imprevistos procesos de urbanización. El crecimiento de la urbe y la complejidad de la cultura urbícola -por oposición a la cultura agrícola-, hacen que el texto *Manual de Urbanidad y Buenas Maneras*, del venezolano Manuel Antonio Carreño, se recontextualice y se actualice como punto de referencia para el desciframiento del comportamiento social en la ciudad, más como proceso que como producto.

De otro lado, las ciencias del lenguaje en su evolución y puesta a tono con los fenómenos del acomodo social han entronizado nuevos objetos de estudio y, con ellos, nuevas miradas. Temas como los actos comunicativos, la conversación, la cortesía verbal, la prevaricación

lingüística y la cordialidad idiomática hacen parte de ese nuevo portafolio que la *Urbs* (la ciudad) exige para deber, saber y poder comportarse en la *Civis* como un ciudadano civilizado, portador de grados de civilidad aceptables y con una alta vocación cívica para la acción interlocutiva en tanto inter-acción y trans-acción comunicativas.

La cordialidad y la cortesía verbales no son, pues, simple tema de conversación desinteresada al calor de una velada cultural, o cantaleta de alguna tía tutelar o de cualquier superior en edad, dignidad y gobierno. Los *manes* -costumbres- hechos *maneras* y *ademanos* (buenos y/o malos) son, hoy por hoy, estudiados por la disciplina lingüística llamada pragmatolingüística.

De lo que trata es, entonces, de estudiar desde la semiótica (sintáctica, semántica y pragmáticamente) la cordialidad y la cortesía verbales. Este puede ser el inicio de una disciplina llamada *URBICULTURA* que si bien no existe tiene todo el derecho a la eugenesia, i.e. al buen nacimiento, para que reemplace

así la vieja *URBANIDAD*.

La cordialidad hace parte del campo semántico instaurado por el lexema 'corazón', al cual también pertenecen la concordia, la discordia y la cordura. Es el orden del corazón, pero no en su evolución actual de sentimiento ciego sino un ordenamiento o dispositivo somático integrador de la razón, i.e. el epicentro de lo intelectual que arrastra el afecto y la ternura como racionalidad humanista. La cordialidad, en síntesis, es una opción para la interacción horizontal -simétrica- con los alternos y los próximos (el prójimo, o sea los semejantes). La cordialidad verbal entroniza algo así como una semántica de la solidaridad entre 'los mismos'.

La cortesía por su parte actualiza, en su etimología inexorable, la Corte y se transemaniza como pose o artilugio del subordinado para ganar el agrado o la voluntad del príncipe, o en todo caso del superior (Naranjo, 1986:4). La cortesía es pues, originariamente, una opción para la interacción vertical -asimétrica- entre los desiguales, en la cual el subalterno se inscribe en la semántica del poder, casi siempre obligatoria de abajo hacia arriba y en algunos casos optativa de arriba hacia abajo.

Propuestas recientes subsumen cordialidad y cortesía, para producir nuevas pedagogías como la de la ternura:

El llamado a la ternura, al igual que todo llamado ético, se dirige ante todo a quienes tienen el poder, pues pretenden establecer un modulador en el uso de la fuerza [...] Si queremos educar para la libertad, nada mejor que combinar el ejercicio de la autoridad con una gran disposición afectiva, apertura emocional que nada tiene que ver con la inconsistencia de las normas (Restrepo, 1996:15).

O para integrar, definitivamente, razón y sentidos en un proyecto de vida autotético en el que primen la autonomía y el libre albedrío:

La cortesía no estaba al alcance de todos, pues era un saber y una práctica. Era el privilegio de lo que podría llamarse una aristocracia del corazón. No era una aristocracia fundada en la sangre y en los privilegios de la herencia, sino en ciertas cualidades del espíritu. Y aunque estas cualidades eran innatas para manifestarse y convertirse en una segunda naturaleza, el adepto debía conservar su mente y sus sentidos, aprender a sentir, a hablar y en ciertos momentos a callar (Restrepo, 1998:6).



O conforman triángulos ideacionales en los que se integran cortesía, estética y humor, en aras de proyectos políticos alternativos:

La cortesía, el humor y la estética [son] elementos muy importantes en la política contemporánea. Humor, porque es el único recurso contra los rituales de la muerte y la solemnidad del poder; quien sabe reír sabe dialogar, porque comprende que no es infalible. Cortesía, porque con ella se reconocen los límites de los derechos de cada uno, y se establecen distancias de consideración y no trincheras de guerra. Estética, en un proceso de paz, significa incorporar elementos de armonía -como la música, la meditación, los silencios, los lenguajes escénicos y la plástica-. El humor, la cortesía y la estética son los peores enemigos de la guerra (Vincenti, 1999:6-A).

Sin embargo, es la adscripción de la urbanidad a la cortesía la que se muestra más adecuada para la fundamentación de un proyecto educativo. Naranjo relata los hitos de tal homologación:

Ya en el Siglo de Oro español utilizan la palabra cortesía como la adecuada al hombre amable, distinguido. En el capítulo XXXIII de la parte segunda de *El Quijote*, Sancho refiere como aforismo de Don Quijote que “en las

cortesías antes se ha de pecar por carta de más, que de menos”; y Calderón de la Barca, en *El Alcalde de Zalamea* advierte que “la cortesía, tenerla con quien la tenga” [...] Fue así como a los requisitos de la educación, cuando ella era formación y no información, se incorporaron las disciplinas de la urbanidad y la cortesía. De esta manera se pretendía darle a la vida una versión que suprimiera todos los excesos. Como afirma Ortega: “La ley de cortesía proclama el nuevo imperio de la mesura” (1986:5).

Y Carreño en 1854, plantea en otro terreno la urbanidad, para hacerla coincidir con la cortesía:

Por medio de un atento estudio de las reglas de urbanidad, y por el contacto con las personas cultas y bien educadas, llegamos a adquirir lo que especialmente se llama *buenas maneras* o *buenos modales*, lo cual no es otra cosa que la decencia, moderación y oportunidad de nuestras acciones y palabras, y aquella delicadeza y gallardía que aparecen en todos nuestros movimientos exteriores, revelando la suavidad de las costumbres y la cultura del entendimiento [...] Para llegar a ser verdaderamente cultos y *cortesés*, no nos basta conocer simplemente los preceptos de la moral y de la urbanidad; es, además, indispensable que vivamos poseídos de la firme intención de aco-



ESCINDIDO 1. Serie "Escindido"
(1992. Óleo. 70 x 50 cm.).
Marta Elena Arango. P.

modar a ellos nuestra conducta, y que busquemos la sociedad de las personas virtuosas y bien educadas, e imitemos sus prácticas en acciones y palabras. (Carreño, 1996:28). -Subrayado mío-.

1. LA CORTESÍA Y EL PACTO SOCIAL CON EL LENGUAJE

La campaña de la Secretaría de Educación y Cultura de Medellín, Educáme,

“Hacia un Pacto Social con el Lenguaje” liga afecto y ternura a la nueva urbanidad. ¿Por qué nueva? Porque no son las urbanidades descritas por Elias:

La expresión *urbanité*, aunque designa algo muy bello, no se utiliza de un modo tan generalizado como las *civilité*, *politesse* o *galanterie*. *Urbanitas* significaba esa educación del lenguaje, de espíritu y de modales, particularmente vinculado a la ciudad de Roma que se llamaba la *Urbs* por excelencia, la Ciudad. La ‘ciudad’, en esta época, era un término que designaba más o menos a la ‘buena sociedad burguesa’. En la mayoría de las manifestaciones de esta época el uso del término *civilité* cede terreno al de *politesse* [cortesía]. Como el término *courtoisie* de antaño, también el término de *civilité* va olvidándose lentamente; poco tiempo después su contenido, así como el de los términos con él emparentados, se recoge y se reelabora en un nuevo concepto, expresión de una nueva forma de autoconciencia, en el concepto de *civilisation*. *Courtoisie*, *civilité*, *civilisation* señalan tres etapas de una evolución social, señalan de qué sociedad se está hablando y a qué sociedad se le está hablando (1989:148).

Y tampoco es la urbanidad preconizada por Carreño:

Llámase URBANIDAD 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 [...] El hábito de respetar las convenciones sociales contribuye también a formar en nosotros el *tacto social*, el cual consiste en aquella delicada medida que empleamos en todas nuestras acciones y palabras, para evitar hasta las más leves faltas de dignidad y decoro: complacer siempre a todos y no desagradar jamás a nadie [...] La urbanidad estima en mucho las categorías establecidas por la naturaleza, la sociedad y el mismo Dios; así es que obliga a dar preferencia a unas personas sobre otras, según su edad, el predicamento de que gozan, el rango que ocupan, la autoridad que ejercen y el carácter de que están investidas. Según esto, los padres y los hijos, los obispos y los demás sacerdotes, los magistrados y los particulares, los ancianos y los jóvenes, las señoras y las señoritas, la mujer y el hombre, el jefe y el subalterno y, en general, todas las personas entre las cuales exista desigualdades legítimas y racionales, exigen de nosotros actos diversos de civilidad, basados en los dictados de la justicia y de la sana razón, y en las prácticas que rigen entre gentes cultas y bien educadas [...] La civilidad presta igualmente encantos a la sabiduría. Al hombre instruido no le bastan sus conocimientos científicos,

por extensos que sean, para hacerse agradable en sociedad: necesita para ello poseer además las dotes de una buena educación, mostrarse siempre atento, amable y complaciente (1996:24-29).

Para el proyecto Pacto Social con el Idioma, es la urbanidad mitigadora de la violencia la que encuentra en el afecto y en la ternura (la cordialidad) y en la racionalidad (la cortesía¹) los únicos antidotos atenuadores del conflicto social coetáneo, diagnóstico y pronóstico de la campaña. La cortesía, en la nueva acepción, sería la única posibilidad de “desarmar las palabras”:

La Secretaría de Educación y Cultura de Medellín, Edúcame [...] pretende provocar un cambio de actitud lingüística para mejorar la concordia y acclimatar la agresividad y la violencia. Es una invitación a la reflexión para que las palabras no se constituyan en armas, y para hacer del habla un verdadero instrumento de convivencia, donde la sociedad encuentre un aire nuevo para el idioma. (*Pregón del Lenguaje*, No. 1, Presentación²).

En esta operación desarme, como se sabe, Edúcame no estuvo sola. Otras agencias partieron de la misma situación problemática, pero diseñaron estrategias

diferentes. Este es el caso de la iniciativa de Medios para la Paz³ que confeccionó un diccionario, precisamente titulado “Para desarmar la palabra”. Esta obra despoja al lenguaje especializado -el de los medios masivos de información- de su cómoda inocencia, para expandir los dominios de la cortesía de la simple cotidianidad hasta la jurisdicción del tecnolecto, especificidad o limitación señalada ya por Nietzsche al lenguaje cortés (“*Más allá del bien y del mal*”):

Allá donde hubo una corte se ha dado la ley del bien hablar y las reglas del estilo para todos los que escribían. Pero el lenguaje de la corte es el del cortesano, que carecía de especialización y que, en las conversaciones sobre asuntos científicos, elimina todas las expresiones técnicas más cómodas, porque recuerdan a la especialización. Por este motivo, las expresiones técnicas y todo aquello que delata al especialista resulta ser una mácula del estilo en los países de cultura cortesana. (Elias, 1989:84).

2. PREMISAS FUNDANTES DE LA CORTESÍA

Algunas premisas básicas de la cortesía son: a) La cortesía no es privativa de la comunicación lingüística. Según lo ha demostrado Haverkate (1990), el apre-

tón de manos, la cesión del puesto, el saludo con la mano, una leve inclinación del cuerpo son recursos gesticos o proxémicos que sirven a interacciones comunicativas no lingüísticas, decididamente corteses. De ahí el carácter amplio de las definiciones clásicas de la cortesía del DRAE (Diccionario de la Real Academia Española) y de María Moliner, respectivamente:

Demostración o acto con que se manifiesta la atención, respeto o afecto que tiene una persona a otra.

Conjunto de reglas mantenidas en el trato social, con las que las personas se muestran entre sí consideración y respeto.

b) Siguiendo a Moliner, ese conjunto de reglas constituye un reglamento que forzadamente es aprendido por tratarse, en la comunicación lingüística, de juegos de lenguaje:

Los juegos de lenguaje son inherentes a la ciudad, a la conversación, al deporte, en una palabra, a la cultura. Si se entiende por cultura la manera de gestionar la cotidianidad, inmediatamente se capta que aquella, en tanto conceptualización y organización de ésta, no es otra cosa que el sistema de un juego discursivo. Juego en el que



la ordenada de lo paradigmático -la simultaneidad o copresencia- se entrecruza con la abscisa de lo sintagmático, la contigüidad o combinatoria, para producir operaciones y acciones discursivas inscritas en la cívica o en la urbanidad.

Por eso, la pragmática (tercera disciplina lingüística en desarrollarse, después de la semántica y de la sintaxis) ha venido enfatizando en el comportamiento social del sujeto del discurso, por cuanto no le interesa tanto el sistema de la lengua como el uso que de éste se haga. Así se deben entenderse las contribuciones de P. Grice a una teoría de la conversación, cuando postula las máximas de la conversación, constitutivas del principio cooperativo: "Haz que tu contribución sea tan informativa como se requiera", "Di sólo aquello para lo cual tienes suficiente evidencia", "Observa la pertinencia" y "Sé inteligible"; y los aportes de R. Lakoff a una teoría de la cortesía verbal, cuando postula las máximas de la cortesía: "No impongas tu voluntad al interlocutor", "Indica opciones" y "Haz que tu interlocutor se sienta bien: sé amigable".

Si se reordenaran las reglas semánticas de los actos de habla propuestas por Searle (preparatorias, esencial, de contenido proposicional, y de sinceridad), las reglas pragmáticas de Grice (cantidad, calidad, relación y modo) y de

Lakoff (del destinador, del acto de habla y del destinatario), se encontraría un reglamento del juego social de la interlocución -de la acción, de la interacción y de la transacción comunicativas-, que no todos los jugadores aplican de la misma manera. Es entendible, entonces, que los juegos discursivos autoricen gradaciones del tipo aptitud verbal, desempeño lingüístico y performance comunicativa, así como el sistema de la cultura autoriza las adjetivaciones culto, letrado, instruido y educado. (Villa, 1999).

c) La cortesía encuentra su imperativo social en la relación asimétrica de los interlocutores, por lo que se hace indispensable un análisis del costo-beneficio de la comunicación (Tobón, 1994 y Haverkate, 1994). Por eso la noción del contrato -social (Rousseau), comunicativo (Charaudeau⁴) y conversacional (Fraser⁵)- es inherente a la comunicación cortés. La relación contractual es la que autoriza la caracterización de la cortesía como un procedimiento racional del hablante que busca, selecciona y despliega la estrategia:

La racionalidad constituye la base de la cortesía en general y de la cortesía lingüística en especial. En este sentido, merece la pena citar a Kasher: "La cortesía del discurso es un parámetro de coste de un principio de racionalidad

que regula toda actividad intencional relativa a los actos de habla". La racionalidad inherente a la cortesía verbal se manifiesta de dos modos distintos: por medio de la justificación del acto de habla y por medio de la valoración del balance coste-beneficio. (Haverkate, 1994: 35).

d) La cortesía es siempre para otro: emerge de la alteridad y tributa a la alteridad. Instaura entonces eventos coagentivos, garantes inexorables de las interacciones significativas y de las transacciones de significación:

Así, el hablante racional buscará en todo momento un equilibrio entre el costo verbal y el beneficio interactivo, a partir de su relación social con el interlocutor y de la índole de la situación comunicativa.

Toda comunicación tiende al logro de determinados *objetivos*. En otras palabras: toda comunicación es intencional, es *teleológica*, está enmarcada por un "telos" o un fin deseado. Pero el logro de esos objetivos no depende solamente de la *intención* del emisor. Es imprescindible contar con el destinatario, con su colaboración, para lo cual el *uso* de lenguaje se convierte en una estrategia definitiva. Si la relación carece de cordialidad, si no evita o, al menos, reduce la posibilidad del conflicto y del enfrentamiento agresivo real, imaginario o simbólico, las posibilidades de lograr el objetivo son casi nulas. (Tobón, 1994:31).

e) La cortesía es el elemento moderador de las relaciones sociales:

Dado que en el más sencillo acto discursivo se dan diferentes posiciones sociales, es necesario acudir a un *principio general de cooperación* que garantice cierto equilibrio en los usos sociales que hacemos del lenguaje. Aparece la cortesía como un conjunto de normas sociales y, a la vez, como una estrategia conversacional. Se trata de "un mecanismo de salvaguardia" que controla la agresividad de los miembros de toda sociedad. (Tobón, 1994:30).

3. ALGUNOS MECANISMOS DE LA CORTESÍA

En las interacciones comunicativas los interlocutores ponen en juego una serie de imágenes: las propias y las que cada uno tiene del otro. Cuando un acto de habla afecta alguna de esas imágenes sobreviene el conflicto, por ir en contra de las normas generalmente aceptadas. La sanción es el conflicto.

Para evitar las sanciones, los hablantes adoptan *actitudes profilácticas* como el seguimiento de la 'corriente' al interlocutor, la referencia pseudoinclusiva y la



referencia indirecta.

En el primer caso se muestra conformidad con la opinión emitida por el interlocutor: la mitigación de la propia opinión sirve al propósito de minimizar el disentiimiento. Mecanismos como expresar incertidumbre al formular el disentiimiento (*yo tenía entendido que..., puede ser que me equivoque pero..., si mal no estoy...*); presentar el disentiimiento como una conformidad parcial (*en todo estoy de acuerdo menos en..., estamos hablando de lo mismo salvo que...*); formular el disentiimiento desde un punto de vista impersonal (*¿no podría ser el caso de que...?, hay gente que cree que..., alguna vez leí que...*); fingir ignorancia o incompetencia sobre el tema (*no sé mucho de este asunto pero..., aunque no soy especialista creo que...*) son marcas de cortesía para exorcizar el conflicto.

En el segundo caso se silencia o impersonaliza la identidad del interlocutor mediante el uso acomodaticio de la desinencia verbal de la primera persona del plural. En la orden, por ejemplo, se finge que en la ejecución de lo ordenado participan el ordenador y los interlocutores, como cuando el maestro le dice al alumno *este ejercicio lo hacemos por escrito*, o la madre al hijo y

ahora vamos a acostarnos bien juiciosos, o la enfermera al paciente *es hora de que tomemos las medicinas*, para crear una solidaridad simbólica con el interlocutor y borrar así la distancia social que los separa (la asimetría es institucional ya que el hablante no ha renunciado a la autoridad o al poder que le confiere el lugar social⁶).

Y en el tercer caso, la referencia indirecta, se emplea para mitigar la crítica dirigida al interlocutor. Ante las opciones *Esta carta no está bien traducida* y *Usted no ha traducido bien esta carta*, Haverkate señala que el reproche del hablante en el primer acto de habla es indirecto, por no referirse abiertamente al interlocutor, dada la construcción pasiva sin agente especificado; en el segundo acto de habla el reproche es directo, porque la construcción activa refiere explícitamente al interlocutor mediante el pronombre de segunda persona. Al desproteger la imagen positiva del interlocutor, el segundo acto de habla no comunica cortesía, lo cual podría ensanchar la distancia social entre superior e inferior⁷.

En el aula de clase un maestro no tendría obligación de recurrir a mecanismos corteses del tipo seguimiento de la 'corriente' al interlocutor, referencia

seudoinclusiva y referencia indirecta. El paralenguaje (entonación, volumen de la voz, cadencia de la expresión) puede atenuar la orden o la crítica a los alumnos. Sin embargo, la empresa del conocimiento no riñe con la cortesía verbal ya que ésta no quita erudición, parodiando el aforismo según el cual "lo cortés no quita lo valiente".

De otro lado, en el plano de la interacción verbal, los locutores son conscientes de su propia imagen y de la de su interlocutor; es decir, cada cual reconoce espontáneamente el lugar que ocupa en la jerarquía social: si cabeza o cola de león o de ratón. Esta conciencia cobra forma específica cada vez que se aplica una estrategia de cortesía para conseguir un determinado objetivo comunicativo. Esta es la *valoración del balance costo-beneficio*. Haverkate lo define así:

Dado un objeto comunicativo determinado, el hablante escogerá la estrategia de cortesía que, con menor coste verbal, alcance su objetivo. Como las estrategias son variables, adaptándose particularmente a la situación comunicativa concreta, el grado de cortesía de un acto de habla aislado no puede medirse, sino que queda determinado por el contexto o la situa-

ción en que se efectúa. Esto quiere decir que la cortesía no es propia de determinadas clases de oraciones, sino de locuciones emitidas en una situación comunicativa específica (Haverkate, 1994:37).

Así, el hablante racional buscará en todo momento un equilibrio entre el costo verbal y el beneficio interactivo, a partir de su relación social con el interlocutor y de la índole de la situación comunicativa. De varias opciones dispone el hablante para lograr del ideal comunicativo de rebajar costos y aumentar beneficios comunicativos.

Una de ellas es el acto de habla indirecto. *Venga (pase) al tablero* es una orden hecha por un locutor que tiene poder o autoridad sobre el interlocutor; sin embargo, para un profesor que nunca usa el vos o el tú, puede ser una orden cortés y respetuosa, como también lo es *Veni al tablero* o *Ven al tablero*. Empero, reemplazar la orden por la pregunta *Quieres venir (pasar) al tablero* podría aumentar el beneficio comunicativo, sin aumentar el costo verbal, a diferencia de la orden castrense *¡Al tablero!*, en la que el beneficio comunicativo puede ser ínfimo.

Otra opción para una comunicación efi-



ciente, en el marco del costo-beneficio, es la justificación del acto de habla. El acto de habla de mandar (ordenar) a un subordinado a encender la luz mediante *Encienda la luz que no veo para leer* es una orden en la que el superior se muestra cortés, proporcionando al interlocutor información socialmente innecesaria y, además, presentándose a sí mismo como un interlocutor capaz de motivar sus actos, así el acto verbal resulte más costoso⁸. La justificación es mucho más necesaria si el hablante ocupa una posición inferior en relación con el oyente. Sobre esta eventualidad anota Haverkate (1994:41) que mientras “mayor sea el poder o la competencia del oyente, más se le impone al hablante la necesidad de aumentar la energía verbal requerida para la expresión cortés”. Las peticiones de la hora, por ejemplo, expresan literalmente preguntas empáticas sobre la capacidad o la disponibilidad del interlocutor para hacer lo pedido: con *¿Puede decirme qué horas son?* y *¿Quiere usted decirme qué horas son?*, prácticamente se llega tanto a un balance entre el costo verbal invertido por el hablante y

Como quiera que la cortesía aflora inexorablemente en los actos conversacionales que ponen en juego aspectos sociales de la interacción verbal (bajo el supuesto de que existen actos de habla cuyas implicaciones sociales pasan a segundo plano como anunciar, disertar y traducir) entonces los actos corteses comparten el mismo principio cooperativo, pero acunán máximas o reglas específicas.

la energía que se le pide invertir al oyente en contestar a la pregunta, como a la valoración de sendas inversiones.

Desde el análisis del costo-beneficio, Tobón reconoce cuatro categorías de acciones:

1. Acciones que apoyan la cortesía: agradecer, invitar, felicitar, ofrecer, saludar... Estas acciones mantienen o mejoran la relación social. Tienen un costo para el emisor y un beneficio para el destinatario.
2. Acciones relativamente indiferentes a la cortesía: afirmar, anunciar, informar, traducir... Estas acciones no necesariamente desequilibran la relación, y más bien la pueden apoyar. Los costos y beneficios son neutros.
3. Acciones que entran en conflicto con la cortesía: son ciertos actos de ordenar, pedir, o preguntar, en la medida en que representan un costo para el destinatario. En este caso se requiere compensar la descortesía, inherente a estos actos, con otros enunciados y fórmulas corteses.
4. Acciones dirigidas frontalmente

contra el mantenimiento de las buenas relaciones: humillar, insultar, reprochar, descalificar, acusar, ironizar, maldecir, amenazar, burlar, criticar, regañar, gritar... La cortesía no tiene cabida aquí. Se trata de unas acciones franca y directamente agresivas cuyo único fin es aumentar la distancia social o incluso destruir las relaciones existentes (Tobón, 1994:35).

La cortesía, en síntesis, se manifiesta a través de una variedad de categorías lingüísticas: selección de pronombres de tratamiento (*Cierre-cierra, cerrá-la puerta*); uso del condicional⁹ o imperfecto de cortesía (*Me podría decir qué horas son?, ¿Querría decirme qué horas son?, Usted me debería decir-dar-la hora*); la selección del verbo modal (*Creo que debes-debes de, tienes que, puedes-renunciar*); la realización indirecta del acto de habla, entre otras.

4. LAS MÁXIMAS DE LA CORTESÍA

Más atrás se ha dicho, a propósito de los juegos de lenguaje, que la conversación está regida por unas máximas (reglas), desprendidas del principio cooperativo. Grice (1983:105-107) formuló dicho principio así: “Haz que tu contribución a la conversación sea la necesaria

en el momento en que se da, con base en el propósito o dirección captado dentro del intercambio de conversación en el cual estás comprometido”; y le derivó cuatro máximas: de cantidad (“Haz que tu contribución sea tan informativa como se requiera”), de calidad (“No digas aquello para lo cual no tengas suficiente evidencia”), máxima de relación (“Observa la pertinencia”), y de modo (“Sé inteligible”).

Como quiera que la cortesía aflora inexorablemente en los actos conversacionales que ponen en juego aspectos sociales de la interacción verbal (bajo el supuesto de que existen actos de habla cuyas implicaciones sociales pasan a segundo plano como anunciar, disertar y traducir) entonces los actos corteses comparten el mismo principio cooperativo, pero acunán máximas o reglas específicas. Algunas de esas máximas son: de tacto (“No impongas tu voluntad al interlocutor”), de generosidad (“Indica opciones”), y de simpatía (“Haz que tu interlocutor se sienta bien: sé amigable”)¹⁰. La primera máxima prescribe al hablante que minimice el costo para sí y maximice el beneficio para el interlocutor; la segunda le ofrece al interlocutor varias posibilidades, sobre todo cuando ha cometido algún error o ha emitido una opinión que no se



comparte; y la tercera máxima, de acuerdo con Tobón (1994:34): “Confíere a la interacción un sentido de proximidad, colegaje, y fraternidad; no solamente cuenta la expresión de las ideas sino de los sentimientos: hay franqueza en las opiniones, controversia civilizada y cordial, y solidaridad con los aciertos o desaciertos de los otros”.

La máxima de tacto se cumple en las peticiones, como *¿Quiere usted decirme qué horas son?* o *Si te parece bien nos encontramos mañana a la una*. La máxima de generosidad se aprecia en sugerencias como *¿Apago el computador o vas a terminar el trabajo que debes entregar mañana?* Y la máxima de simpatía se desplaza a los actos de habla indirectos como la exclamación ¡El tiempo se ha ido volando!, para insinuar que el interlocutor debe despedirse.

Con todo, tanto Haverkate como Tobón coinciden en que las máximas de cortesía -particulares- podrían entrar en contradicción con algunas máximas conversacionales -generales-. Dice Haverkate (1994:44): “La máxima de calidad se incumple por motivos de cortesía si decir la verdad encierra una evidente amenaza de la imagen positiva del oyente [...] En lo que respecta a la ma-

nifestación de la máxima de cantidad puede darse el caso de que no nos sea posible transmitir toda la información que tenemos a nuestra disposición, porque conllevaría expresar opiniones desfavorables sobre el interlocutor u otras personas”. Al tiempo, dice Tobón (1994:32): “Suelen presentarse conflictos entre la lógica propiamente informativa (transacción) y lo lógica de la cortesía (interacción) [...] Los eufemismos y los circunloquios son necesarios, y se infringen [con ellos] varias máximas conversacionales: cantidad (máxima información), calidad (carácter verdadero) y manera [modo] (claridad, brevedad, precisión)”.

Esta oposición entre las máximas conversacionales y las de cortesía es también constatada por Páez (1995:81-108). Al respecto dice: “La teoría [de Grice] involucra una cierta restricción: aquella que especifica a la conversación como forma de uso lingüístico que posee, como rasgo típico, la capacidad para el manejo del ‘implícito’ o sobreentendido [...] En el enfoque griceano, más que la modalidad ‘cortés’, aunque sin excluirla, la que resulta especificada sería la modalidad *predominante informativa y eficaz* [...] Más que condiciones de la posibilidad de la interlocución, las máximas griceanas se-

rían normas regulativas que imponen a aquella la forma cortés que llamamos conversación. No hace falta más para ver que el modelo se aplica en ciertas situaciones y para ciertos tipos de uso lingüístico, ejemplarmente, tal vez, los debates científicos y académicos; muchos otros tipos, empíricamente identificables, responden a otras reglas”.

La explicación de esta paradoja radica en que las máximas conversacionales están orientadas hacia la estructura cognitiva del mensaje lingüístico, mientras que las máximas de la cortesía lo que determinan es el componente social de la interacción verbal.

Más allá, están las instituciones de la cortesía: el agradecimiento*, el saludo*, el cumplido*, la disculpa*¹¹, la felicitación, el pésame, la bienvenida, el perdón (pedir), la excusa (dar), y la disculpa (ofrecer). A estas instituciones se les debería haber dedicado varios Pregones del Lenguaje, y no solamente al insulto. La escuela -y la academia en general- parece seguir muy distanciada de la cortesía, por lo menos en lo que respecta a prácticas discursivas y comunicativas connaturales a ella como la exposición, la sustentación, la disertación, la conferencia y la ponencia. En ellas, presumiblemente, se constata la presencia de cierta violencia verbal y la

ausencia de cortesía simbólica¹².

CITAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1 En realidad, la campaña utilizó poco la noción de ‘cortesía’: dos veces como adjetivo en *Pregón del Lenguaje*, y una vez por el asesor Luis Fernando Calderón: “En 1997 se levantaron vallas publicitarias que divulgaron por la ciudad esa necesidad de desarmar a las palabras de ese nuevo ‘sobrenombre’ con el que fueron armadas, de contarle a la ciudad la intención comunicativa de rescatar a la cortesía, cada vez más invisible, por sobre la violencia”. Entrevista realizada por María Herrera, el 21 de junio de 1999.
- 2 En los *Pregones del lenguaje* posteriores la meta de la cordialidad continuó como razón de ser de la campaña: “La Secretaría de Educación y Cultura de Medellín, Edúcame, está convencida de la importancia del buen decir y de la cordialidad en el lenguaje” (No.2, Presentación); “Le corresponde al educador como usuario permanente del idioma y con un destinatario selecto, sus estudiantes, ser vigía del de la palabra y facilitador de la cordialidad en el acto del habla y de la escucha” (No.3, Presentación); “El proceso enseñanza-aprendizaje y la utilización de los necesarios elementos gramaticales, de la corrección idiomática, del buen decir y de la cordialidad en el lenguaje tienen implicación directa con la justicia. No



existe equidad para el estudiante que no tiene los mejores estímulos lingüísticos, ni una orientación apropiada para la correcta utilización de su idioma" (No. 4, Presentación).

- 3 "Red que agrupa a más de 50 periodistas de todo el país, preparó un diccionario de 600 términos de guerra y paz, a fin de que sea consultado cuando se vaya a redactar informaciones para medios masivos de prensa. «La publicación ofrece parámetros para que los periodistas entendamos mejor el arraigo de la subcultura de la guerra en nuestro medio y para que, con la utilización de expresiones violentas en nuestras informaciones, no la sigamos alimentando», explicó la entidad». (*El Colombiano*, "Saldrá diccionario especializado", ago. 8/99, p. 6-A. En esta misma página aparece otro artículo, en el que Betancur (1999) le transcribe al politólogo Adolfo Maya: "Se tiene que llegar a un acuerdo para que haya un sentido común en el uso del lenguaje, porque el desarme físico no es suficiente: es necesario que el consenso sea también semántico". El pie de foto reza: "El ataque al municipio de Nariño qué fue: ¿un asalto militar?, ¿una batalla?, o ¿un acto terrorista?. El problema de la significación de los hechos y de las palabras es otro campo de batalla para todos los que están inmersos en una confrontación".
- 4 Inscrito en dos marcos: el situacional

y el semio-discursivo. En el primero son válidas las preguntas ¿estamos aquí para decir qué? y ¿para representar qué papel social? "En el marco situacional el contrato de intercambio se define por restricciones, por obligaciones y por finalidades de interacción". En el segundo, rigen las preguntas ¿estamos aquí para hablar de qué manera? y ¿para sustentar (jugar) qué papel lingüístico? "En el marco semio-discursivo se construye el contrato de habla que atribuye a los socios los lugares y papeles que se supone deben ocupar como protagonistas en función del intercambio lingüístico". (Charaudeau, 1993:47).

- 5 "Dada la noción de contrato conversacional, podemos decir que una locución es cortés en el sentido de que el hablante, a juicio del oyente, no ha violado los derechos u obligaciones vigentes en ese momento en que la profiere" (Haverkate, 1994:15).
- 6 Esta es la estrategia utilizada por el sistema metro en la concepción de los siguientes Mandamientos de la Cultura Metro: *Si a la vía no bajamos, nuestra vida aseguramos; Si nos hacemos a un lado, claro que entramos sobrados; Si nos dejamos de recostar, las puertas vamos a cuidar; Si comemos antes de entrar, ninguna basura dejamos pasar.* El Mandamiento *Si los enseñamos a sentar, las sillas limpias vamos a conservar* incurre en agramaticalidad por tratar de recurrir a la doble

seudoinclusión (el verbo 'sentar' tiene que ser reflexivo, y el deíctico 'los' relieva al agente -nosotros, los adultos - y no al paciente -ellos, los niños-): «*Si les enseñamos [nosotros] a sentarse [a ellos], las sillas limpias van a conservarse*» o «*Si a los niños les enseñamos a sentarse, las sillas limpias van a conservarse*». (Si p: les enseñamos a sentarse, entonces q: las sillas limpias van a conservarse).

- 7 Dos de los siete Mandamientos de la Cultura Metro hacen referencia directa al interlocutor usuario en la proposición condicionante, pero recurren a la referencia seudoinclusiva en la proposición consecuente (si p, entonces q): «*Si te distribuyes por la barra del centro, más rápido estamos adentro; Si pones el radio sólo para ti, los mensajes podemos oír*».
- 8 Es temerario generalizar esta observación. En la llamada "cultura metro", por ejemplo, una orden como «*Evite sentarse en el piso de la plataforma, por su seguridad*» (o Por su seguridad evite sentarse en escaleras y pisos de las estaciones) es costosa; pero la justificación es poco convincente dada la insinceridad del altavoz, por lo cual no favorece el beneficio ni tampoco, a veces, la cortesía.
- 9 Diferente del condicional del discurso periodístico marcado sobre el auxiliar, los copulativos ser y estar o el verbo activo (*Habría manifestado... Habrían*

muerto... Estaría secuestrado... Sería nombrado... Renunciaría la próxima semana...) que no procuran cortesía sino el sobreesguro de la noticia.

- 10 Haverkate agrega las máximas de aprobación, modestia y unanimidad.
- 11 Véase el funcionamiento en detalle de los anteriores actos de comunicación en Haverkate (1994, pp 80-115).
- 12 Para una diferenciación entre cortesía simbólica, cortesía indicial y cortesía icónica, cf. Haverkate (1990).

BIBLIOGRAFÍA

- BETANCUR, Juan Gonzalo (1999). "La del lenguaje, otra guerra compleja". *El Colombiano*. Medellín, ago. 8, p. 6-A.
- CARREÑO, Manuel Antonio (1996). *Compendio del manual de urbanidad y buenas maneras*. Medellín, Cometa de Papel.
- CHARAUDEAU, Patrick (1993). "El dispositivo socio-comunicativo de los intercambios lingüísticos". *Discurso*. México, No. 15, p. 43-58.
- ELIAS, Norbert (1989). *El proceso de la civilización*. México, Fondo de Cultura Económica.
- GRICE, Paul (1983). "La lógica y la conversación". En: *Lenguaje y sociedad*. Cali, Centro de Traducciones Univalle, p. 101-121.
- HAVERKATE, Henk (1990). "Aspectos semióticos de la cortesía verbal". *RLA. Revista de Lingüística Teórica y Aplicada*. Concepción, No. 18, p. 27-40.



Victor Villa Mejia

_____ (1994). *La cortesía verbal. Estudio pragmalingüístico*. Madrid, Gredos.

NARANJO, Abel (1986). "Digresión sobre la cortesía". *Humanidades*. Bogotá, Vol. 1 No. 4, p. 3-8.

NARANJO, Sergio y PÉREZ, Luis (1996). *Educación para una nueva sociedad*. Medellín, Edúcame.

PÁEZ, Alicia (1995). "La conversación como género". En su: *Políticas del lenguaje*. Buenos Aires, Atuel.

RESTREPO, Amparo (1998). "De lo cortés y lo villano a la libertad y la elección". *Agenda Cultural*. Medellín, No. 39, p. 5-6.

TOBÓN, Rogelio (1994). "El lenguaje: agresividad y cortesía". *Lingüística y Literatura*. Medellín, No. 25, 1994, p. 29-37.

VILLA, Victor (1999). "Los juegos de lenguaje como fruición comunicativa". *Cuadernos de Ocio*. Medellín, No. 4, en prensa.

VINCENTI, Francesco (1999). "Humor, cortesía y estética en las negociaciones de paz". *El Tiempo*. Santafé de Bogotá, ene. 29, p. 6-A.

NOTAS SOBRE EL AUTOR

Profesor titular de la Facultad de Comunicaciones de la Universidad de Antioquia.
Autor de varios artículos y libros.

ESCINDIDO 3. Serie "Escindido"
(1992. Óleo. 70 x 50 cm.).
Marta Elena Arango P.

