

# LA IMPORTANCIA DE LA CORTESÍA EN LA CONVERSACIÓN COMO LA BÚSQUEDA DEL EQUILIBRIO DE LA IMAGEN SOCIAL

## 0. Introducción

Conversar es interactuar, negociar, argumentar para conseguir el acuerdo, y es desde esta consideración, desde luego simple de la conversación como actividad retórica, como relación interactiva, pueden realizarse avances en el estudio semántico de la lengua hablada. En efecto, cooperación y estrategia son dos nociones básicas para comprender la naturaleza de la conversación. Refiriéndonos a la metáfora de Wittgenstein (1961) del lenguaje como juego, tanto los interlocutores como los jugadores, respetan cooperativamente las reglas, pero además juegan a ganar. Conversar por lo tanto, es comunicar cooperativamente y negociar estratégicamente un propósito con otro. De tal manera que la conversación sea una clase de discurso retórico que no sólo persuade sino que además busca de forma continua la aceptación del otro. Haciendo un símil con el juego de ajedrez en que se consideran los movimientos anteriores del adversario y se pronostican los que se realizarán también en la conversación, cada acto de habla, o interacción de un interlocutor se relaciona a enunciados anteriores suyos y del otro, previendo las interpretaciones y referentes de éste; orientando el oyente todos sus movimientos al acuerdo o desacuerdo con la actuación anterior, para desencadenar en la conclusión de la negociación en un sentido u otro. En consecuencia, solamente avanza la partida conversacional en juego si hay entre los interlocutores cooperación y alternancia de turnos. De hecho, en la conversación actúan una serie de mecanismos que regulan los intercambios comunicativos (cooperación y cortesía) y explican el valor de algunos signos más allá de lo que éstos significan en apariencia. Nos referimos a las reglas de cooperación de Grice (1975) contenidas en el Principio de Cooperación y denominadas máximas conversacionales y al principio de Leech, Lakoff y Brown y Levinson. En nuestro caso sólo nos referiremos al principio de cortesía específicamente al de Brown y Levinson (Brown y Levinson de esta teoría ha sido y es la discusión de si el modelo fundador, el de Goffman (1967), Brown y Levinson (1978, 1987) es o no universal y si es aplicable al estudio de los comportamientos de cortesía, en otras culturas no-anglófonas.

### 1.0 Modelo de Cortesía de Brown y Levinson

#### 1.1 Universalidad

Brown y Levinson (1987), consideran que el principio de cortesía es universal, y que posee un carácter diferente al de cooperación, debido a que la cooperación es una condición *sine qua non* para que se realice la conversación, en cambio, las estrategias de cortesía no están siempre presentes. En ocasiones la cortesía no se da porque queremos ser rudos o podemos ser muy directos sin temor a ofender; en otras, porque es muy jerarquizada la misma situación, resulta inapropiado el uso de estrategias de cortesía. En cuanto a la universalidad de la cortesía como afirman estos autores existe en cuanto se observan comportamientos en todas las sociedades humanas que permiten mantener una cierta armonía mínima entre sus participantes, no obstante, los riesgos de conflictos que hay en las interacciones. Pero, también la cortesía **no es universal** en el sentido en que las formas y condiciones de aplicación en referencia a quién debe ser cortés, frente a quién, de qué manera, en cuál circunstancia y situación comunicativa, varían ostensiblemente de una sociedad a otra. De hecho, la pretensión de Brown y Levinson (1978, 1987), es la de proporcionarnos un modelo del uso cortés del lenguaje para dar cuenta del funcionamiento de la cortesía (identificada en las sociedades occidentales como el trabajo de la imagen) y de las diferencias de funcionamiento de una cultura a otra, en relación con el *ethos* o la lógica cultural propia de las sociedades mencionadas.

La consideración según la cual el fenómeno es universal (aún cuando sus manifestaciones no lo son), nos remite obligatoriamente al problema de la definición de la cortesía. Todas las conceptualizaciones descansan en que la cortesía interviene en la relación interpersonal para conservar esa relación de forma estable y armónica, entre lingüistas y filósofos, teniendo esta definición un carácter consensual, por ser excesivamente general. De ahí surgen relevantes divergencias entre los teóricos, para que sea descriptivamente operatoria, debe ser precisada. De tal modo, que las propuestas teóricas que surgen en el sentido de que la cortesía debe ser tratada en términos de imagen (face work) (Goffman, Brown y Levinson); de costo /beneficio (Leech, 1983); o de respeto del contrato conversacional; (Fraser y Nolen, 1981). Esta teoría se opone al modelo de Brown y Levinson (1978, 1987) Estos autores sostienen que, cuando los hablantes establecen una conversación, son conscientes de la existencia de una serie de derechos y deberes que conforman lo

que ellos denominan **contrato conversacional**. Tales derechos y obligaciones, además de ser convencionales pueden estar determinados por conversaciones anteriores, o por la situación misma. Por lo tanto, para ellos ser cortés es sólo cumplir las pautas exigidas por el contrato conversacional y no es razón para violar el Principio de Cooperación de Grice.

Otro modelo teórico propuesto por investigadores de la cortesía es el de Lakoff (1973) pionero en el estudio de la cortesía lingüística partiendo de las máximas conversacionales de Grice. Para quién la cortesía es un mecanismo que alivia las tensiones conversacionales.

En principio, el estudio de la cortesía lingüística, elaborado por Brown y Levinson, se ocupa de las estrategias conversacionales, en que el discurso ideal sería la interacción hablada, en el modelo dilógico referido a la conversación cara a cara. Otro de los términos acuñados por esta teoría es el de 'cortesía estratégica', en que se distancia del concepto clásico de cortesía relacionado con aquellos comportamientos que se encuentran en un manual de buena educación.

## 1.2 La imagen social

A raíz de estas consideraciones presentamos a continuación el modelo de Brown y Levinson (1978, 1987) en su obra "*La cortesía: algunos universales en el uso de la lengua*", que dentro de la cortesía lingüística es el más utilizado, conocido y criticado.

En la teoría de Brown y Levinson (1987) la cortesía es explicada como un conjunto de estrategias verbales que son dirigidas por un hablante a un destinatario y que afectan la situación de la imagen social (face) de éste, la imagen de la persona a la que va dirigida la cortesía. La imagen del hablante, no es considerada por estos autores, en relación a las estrategias de cortesía. Esta teoría, como señaláramos, parte del concepto de **imagen social**, (face) en la designación en inglés tomada del sociólogo norteamericano Erving Goffman (1967), es decir, la autoimagen, que todo miembro de una sociedad desea para sí mismo y que desea mantener en sus contactos con otras personas, en la interacción social, esta imagen social no es inamovible, sino que puede perderse, mantenerse o realizarse.

La cortesía según Leech (1983) es un principio de regulación social de las interacciones. Tal es así que Brown y Levinson después de analizar las diversas formas de codificar lingüísticamente la cortesía, a través del estudio comparativo de tres lenguas pertenecientes a tres grupos lingüísticos diferentes (*Tamil*, hablado en Sri Lanka, el *Tzeltal* de los mayas de Chiapas y el Inglés en su variedad británica y americana), llegaron a la conclusión de que efectivamente existen unos principios reguladores de las relaciones sociales entre individuos, que están presentes en todas las culturas, y que son, por tanto universales. Así pues, estos autores defienden la universalidad de la cortesía lingüística como la reguladora del equilibrio interactivo social.

La elaboración de la cortesía lingüística parte de la creencia general de que la cortesía debe ser interpretada como una desviación respecto de las máximas conversacionales que integran el principio de la cooperación de Grice (1975), en un intento de salvaguardar la imagen de los interlocutores. Partiendo de esta consideración, Brown y Levinson elaboraron su modelo de cortesía que tiene como punto de partida la llamada **Persona Modelo** o **MP**, que definieron como: "a wilful fluent speaker of a natural language, further endowed with two special properties: rationality and face"<sup>1</sup> (1987:59).

La Persona Modelo se rige por un comportamiento racional que le permite obtener el objetivo deseado, mediante el mejor procedimiento racional existente, y en el menor tiempo posible. Además, está dotado de **imagen** o "the individual's self-esteem"<sup>2</sup> (Fraser 1990:228).

Para Brown y Levinson como ya mocionáramos la universalidad de la cortesía es el primer paso en la configuración de la cortesía lingüística y el segundo paso lo constituye la clasificación de los actos de habla, tanto verbales como no verbales, cuyo contenido proposicional amenaza la imagen del oyente o del hablante, ya sea la positiva o la negativa. De aquí que salvaguardar la imagen propia o del otro se convierte en una tarea muy significativa, como afirman Scollon y Scollon (1995:38). Este tipo de actos fueron denominados como *Actos Contra la Imagen (ACIs) del inglés face Threatening Acts (FTAs)*.

Para Brown y Levinson, la imagen social es de dos tipos: *la imagen negativa*, el deseo de mantener el espacio propio libre de intromisiones, y *la imagen positiva*, el deseo de ser apreciado

socialmente. En una interacción verbal, la imagen de los participantes está continuamente expuesta al devenir de la comunicación, pudiendo a lo largo de ella surgir actos verbales que la amenacen: una petición, por ejemplo, sería una amenaza a la imagen negativa del destinatario, por suponer una intromisión a la libertad de acción (a su territorio); una crítica lo sería a su imagen positiva (a su amor propio) por no compartir sus creencias o sus actos. Asimismo, la imagen del propio hablante (el emisor del enunciado) puede verse amenazada pues sus propios actos, de manera que algunos actos amenazan su imagen negativa (un agradecimiento, que supone para él aceptar que tiene una deuda con su interlocutor) o la positiva (una disculpa puesto que reconoce haber cometido una acción inapropiada o un error socialmente. En cuanto a un acto como la orden, arriesga amenazar simultáneamente ambas imágenes del destinatario. En este marco de potenciales amenazas

1 “un hablante fluido de una lengua natural está investido de dos propiedades especiales: la racionalidad y la imagen” traducción Gude.

2. “La propia autoestima” Gude.

a la imagen durante la interacción es donde actúa la cortesía, concepto que los autores identifican con las estrategias verbales usadas por los hablantes para evitar o minimizar esas amenazas que permanentemente surgen en una interacción. Estos autores señalan que,

si bien puede haber ciertas variaciones culturales de la cortesía (qué imagen la positiva o la negativa,

recibe más atención; qué actos son más o menos amenazantes; qué estrategias son las preferidas), esta concepción básica es universal. Acerca de este punto han surgido las mayores críticas hacia la teoría, la que ha sido considerada como “etnocentrista”, por enfatizar aspectos que caracterizan las sociedades anglosajonas, pero que no sirven de igual manera para describir en numerosas culturas este fenómeno social (Mao, 1994).

Esta propiedad constitutiva de los actos de habla viene a contrariar seriamente la *universal necesidad de imagen* (face-want) y pone en riesgo el buen desarrollo de la interacción. Es ahí cuando intervienen el *trabajo de imagen* (face-work), expresión de Goffman que denomina todo lo que una persona intenta para que sus acciones no hagan perder la imagen a nadie, ella misma incluida. Es precisamente ese *trabajo de las imágenes* lo que Brown y Levinson denominan **cortesía**. Por lo tanto, no les queda más que describir mediante una tipología de estrategias lingüísticas y los diferentes procedimientos de que dispone un hablante (H) para realizar un ACI (Actos contra la imagen) (pero que quiere al mismo tiempo atender a las necesidades de la imagen positiva y negativa del oyente (O) para ponerse al servicio de la cortesía así creada o concebida.

De tal manera pues, que el modelo de Brown y Levinson posee la originalidad en gran medida, por cruzar Searle con Goffman, es decir, en ‘reciclar’ la noción clásica del acto de habla, considerando estos actos en relación con los efectos que pueden tener sobre las imágenes de las partes presentes y, al mismo tiempo, transformando esta noción útil para servir de base a una teoría nueva de la cortesía. Fruto principal de este cruce es la noción de FTA, pero también toda clase de nociones y categorías descriptivas anexas, como las que conforman el grupo de suavizadores (softeners o mitigadores) que la lengua pone a nuestra disposición, para poder pulir las demasiadas aceradas FTAs que cometemos en la interacción, volviéndolas así menos hirientes y agresivas para las imágenes de nuestros interlocutores o compañeros de interacción.

Entre los principales procedimientos minimizadores citaremos los siguientes : los actos de habla indirectos; los desactualizadores modales, temporales o personales (condicional, pasado de cortesía, pasivo, impersonal); los procedimientos retóricos como el eufemismo; las fórmulas de cortesía (gracias, por favor, etc.) los enunciados preliminares, los procedimientos reparadores (excusas y justificaciones), los aduladores, los modalizadores o los minimizadores (diminutivos). Éstos diferentes procedimientos son acumulables, como por ejemplo:

Formulación indirecta imperfecto de cortesía minimizador de inclusión justificación : “Quería, pedirte si no te molestaría llevarme, si vas en mi misma dirección, acabo de perder el último bus”.

### 1.3 Estrategias Lingüísticas

En cuanto a las estrategias lingüísticas de que dispone un hablante encaminadas a mitigar el contenido proposicional del ACI, Brown y Levinson (1987) establecen cuatro categorías, numeradas según el grado de cortesía que éstas conlleven. La hipótesis de estos autores es que cuanto mayor sea la amenaza que encierra el acto contra la imagen, más alto será el número de las estrategias utilizada por el hablante:

a) La primera de las estrategias consiste en realizar un acto de forma intencionada (que conste) y sin compensación, lo que Brown y Levinson denominan *bald -on record*. Efectuar un acto sin compensación implica que nuestra intención comunicativa queda clara y que observamos, en todo momento, las máximas del principio de Cooperación (1975) que son en síntesis:

- *máxima de cantidad*: que la contribución en un intercambio sea ni más ni menos informativa.
- *máxima de calidad*: que no se diga lo que se debe saber o aquello de lo que no se tiene suficiente evidencia.
- *máxima de relación*: no decir algo que no viene al caso.
- *Máxima de manera*: sea claro y evite la ambigüedad.

También estos autores consideran que cualquier desviación de las máximas y del Principio de Cooperación de Grice (1975) tiene como objetivo intentar salvaguardar la imagen, ya que la presuposición general es "(...) no deviation from rational efficiency without a reason"<sup>[1]</sup> (1978:5)

b) Realizar una ACI **con compensación** implica que el hablante, aún habiendo realizado el ACI, intenta minimizar la amenaza que conlleva el contenido proposicional del mismo, atendiendo a las necesidades de la imagen positiva o negativa de su interlocutor. Para compensar tal amenaza, el hablante seleccionará una u otra estrategia, dependiendo de qué imagen se vea mermada, para compensar la amenaza e indicar que reconoce las necesidades del oyente como válidas. Esta acción compensatoria se denomina de dos formas *cortesía positiva* y *cortesía negativa*.

i) *Cortesía positiva*: tiene como finalidad mantener la imagen positiva del oyente, es decir, sus deseos de ser, querido o admirado y comprendido por los miembros de su comunidad, o de que éstos aprueben sus decisiones. En esta clase cortesía la compensación se obtiene por lograr estos deseos mediante la solidaridad y la camaradería. Según Brown y Levinson esta cortesía es la que menos problemas tiene y está estrechamente vinculada con el deseo de acercarnos al oyente. Por ello que estos autores indiquen que el hablante al utilizar estas estrategias de cortesía positiva manifiesten su pertenencia al mismo grupo social que el oyente, en primer lugar, y además, expresa que algún aspecto del oyente es admirado o deseado por el hablante; y por último, indica que está dispuesto a beneficiar al oyente y que ambos cooperan en la misma actividad. Se basa en la familiaridad.

ii) *Cortesía negativa*: esta se dirige a salvaguardar la imagen negativa del oyente, debido a que todos tenemos el deseo de no limitar y entorpecer la libertad de nuestro

interlocutor y no resultar una carga para él. La cortesía negativa se basa en el respeto hacia el oyente y, es la más elaborada y convencional en nuestra cultura occidental. Se trata de compensar el ACI con disculpas por haber entorpecido la libertad de acción del oyente o se minimiza por medio de partículas atenuadoras de la fuerza ilocutiva del acto.

Sin embargo, Scollon y Scollon (1978:38) estiman que esta terminología de cortesía positiva y negativa puede llevar al lector a juicios equivocados. de manera que interprete que la cortesía negativa es ser descortés y la positiva consiste en ser cortés. Para ello, estos autores acuñan nuevos términos basados en los conceptos de *solidaridad*.

Le corresponde el término de participación (*involment*) y el de *deferencia* el de (independence). Como se desprende de lo anterior, estas dos modalidades de la cortesía son complementarias, debido a que se dan de forma simultánea en cada interacción, para lograr el objetivo social de salvaguardar la imagen del interlocutor, aún cuando se empleen estrategias muy diferentes.

c) Por último la cuarta estrategia propuesta por Brown y Levinson (1987) consiste en realizar el ACI *sin compensación* (off the record) o sin constancia. De ello se desprende que lo más relevante es que no se puede atribuir al ACI una intención comunicativa clara. Y por lo tanto, es el oyente el que tiene que desplegar un mecanismo de inferencia para dilucidar cual ha sido la intención del hablante al emitir tal ACI. De ahí que las relaciones sin constancia se vinculen directamente con la violación de las máximas del Principio de Cooperación (Grice 1975), y que sean unas de las estrategias de cortesía más persuasivas que existen. Se estima que uno de los motivos para reconstruir un enunciado y que conduce al hablante a hablar en forma indirecta es la de preservar la imagen. La noción de 'sin constancia' o en inglés 'off de record' se refiere no sólo a tipos formales de los usos indirectos, sino más bien a ciertas estrategias lingüísticas *en contexto*. Varias de estas estrategias clásicas como la metáfora, la ironía, las preguntas retóricas, minimización están frecuentemente cuando se utilizan, pues las pistas que se deben considerar para su interpretación, como el conocimiento mutuo del H y O en el contexto; la prosodia (entonación) y pistas cinéticas en las actitudes del hablante. Agregan una interpretación viable en el contexto. El uso de peticiones indirectas convencionalizadas y otros actos de habla poseen marcadores sintácticos de su fuerza elocutiva indirecta. Debido a la dificultad de 'saber' (que es lo que piensa la otra persona, su intencionalidad) y la no recuperabilidad de las pistas de entonación y cinéticas, aún lo indirecto del enunciado puede ser defendido como inocente, por ejemplo, un hablante puede protestar señalando que él no quiso decir una ironía en forma sarcástica.

Este tipo de estrategias invitan a producir las implicaturas conversacionales que resultan de la violación de alguna de las cuatro máximas del PC de Grice (1975). Si un hablante quiere realizar una FTA, y escoge hacerlo indirectamente, él debe proporcionarle al oyente algunas claves y pistas y esperar que el oyente las recoja e interprete lo que el hablante intenta comunicar. Y la forma básica de realizar esto es mediante las implicaturas conversacionales.

#### 1.4 Variables o factores sociológicos

Estos autores señalan que quién tienen que escoger qué estrategia utilizar es el hablante al llevar a cabo un ACI, considerando el riesgo potencial que éste posee para la imagen del oyente. De ahí que Brown y Levinson (1987: 5) parten de que la imagen pública es vulnerable, de ahí que la interacción verbal se despliega un esfuerzo común por ponerla a salvo y esto se observa cuando los participantes de un intercambio verbal requieren llevar a cabo algún acto que daña la imagen propia o del interlocutor, es decir, actos que amenazan la imagen pública (AAIP). Cuando el emisor los lleva a cabo, los intenta suavizar. Y es que donde surgen las estrategias de cortesía que pueden estar dirigidas a reforzar la imagen positiva (cortesía positiva) o a reparar la imagen negativa (cortesía negativa).

Postulan que la valoración del riesgo potencial o seriedad (S), de un ACI o Wx ('weight') (peso) depende de tres factores variables sociológicas.

1. Poder relativo (P) del destinatario con respecto al hablante o viceversa, y que constituye el eje vertical de la relación social.

2. Distancia Social (D), que incluye el grado de familiaridad entre oyente (O) y el hablante (H), y que forma el eje horizontal.

3. El grado de imposición (G) de un acto específico en relación a la imagen pública, denominado 'ranking of imposition' (rango de imposición) o

(I) o (R)

Todas estas variables o factores son de índole social, ya que incluso el último depende de la consideración que cada tipo recibe en cada cultura. El riesgo potencial que entraña una acción que amenaza la imagen pública (AAIP) se calcula sumando los valores de estos factores. Esta fórmula, con carácter de ecuación, nos permitirá seleccionar el grado de cortesía apropiado para un enunciado determinado:

$$\text{Riesgo (AAIP)}_x = (D P G)$$

ó  $S_x = D(H, O) P(O, H) I(x)$

Es importante tener en cuenta que todas estas variables sociológicas dependen del contexto, o como señalaban Brown y Levinson "(...) *we shall assume that situational factors enter into the values for P, D and R, so that the values assessed hold only for S and H in a particular context; and for particular FTA*" [2](1987: 79). En efecto, los valores de P, D y R pueden verse alterados por el contexto y por los cambios de relaciones entre participantes, no siendo, pues absolutos. Teniendo en cuenta todos estos aspectos, Brown y Levinson (1987) afirman que ha medida que un ACI o FTA sea más serio tanto mayor será la numeración de la estrategia elegida en el hablante.

En síntesis, cualquier enunciado codificará el peligro estimado de una FTA, pero no necesariamente dispone de cual de las variables sociales es primero responsable por el peso evaluado ( $W_x$ ). El H y el O tendrán ambos que tener alguna estimación de estas variables, y el hablante puede escoger tratar de re-jerarquizar el *peso* esperado de una de las variables a expensas de las otras.

Al intentar re-jerarquizar R, el hablante puede tomar ventaja del conocimiento mutuo, de expectativas entre él y el oyente de su respectiva *distancia social* (D) y *poder social* (P), y el hablante puede seleccionar como actuar como si  $R_x$  sea más pequeño de lo que él de hecho sabe y sabe que el oyente sabe que realmente es. El puede hacer esto y tomaremos un ejemplo de Brown y Levinson (1987) al decir:

Pedro: "¡Hey! Guillermo, ¿que tal si me prestas el auto nuevo?"

Y esperar que el optimismo de la cortesía positiva entrará a funcionar convenciendo a Guillermo que no se trata de una petición muy grande ni irracional. Esto es riesgoso, ya que Guillermo puede decidir que D o P lo que el oyente está manipulando, más bien que R, y tomarlo como una ofensa. Pero el hecho de que existan estas tres variables posibles de manipular significa que la elección de las cuales es manipulada es de estrategia sin constancia y el hablante podría decir (si es desafiado por Guillermo) que el no quiso implicar que D o P era pequeño, simplemente que R era pequeño.

Esto es similar para los otros factores. En otro caso, si Guillermo fuera jefe por ejemplo, de Pedro sería un acto irracional socialmente de parte de Pedro. Por el contrario, si Guillermo es su subalterno existen más probabilidades que no haya una negativa o que la negativa sea más sofisticada. En este ejemplo, observamos una jerarquización muy notoria entre los roles de los participantes a condición de que previamente asuman los roles determinados de jefe (Guillermo) y empleado (Pedro). Pedro en el primer caso al invertir los roles va a cambiar las variables D, P y R y en el segundo caso apreciamos la movilidad y se comprueba la versatilidad de las variables. Volviendo a las formas de re-jerarquizar P, podemos advertir que la relación entre estar '*on record*' y tener poder (en que el hablante no tiene que preocuparse acerca de amenazas a la imagen del destinatario) ya que él está en una situación de poder sobre él, de tal modo que su imagen no puede ser fácilmente dañada por el oyente y da lugar a dos tipos de explotaciones:

1) En que el hablante puede utilizar la estrategia 'bald -on record' (sin compensación) (comunicación clara), que es aquella en que se habla en conformidad con las cuatro máximas del Principio de Cooperación de Grice (1975) como por ejemplo, implicaturas directas (¡ten cuidado!; instrucciones "agrega al batido 3 tazas de agua") para implicar (implicatura); de que es más poderoso frente al oyente y que no teme un posible desquite o venganza. Esta forma de expresarse es riesgosa, pero se puede evitar (o el Oyente no se desquita por alguna razón determinada), el hablante tiene éxito en alterar la definición pública de su relación con el oyente; es decir, su exitosa explotación llega a ser parte de la historia de la interacción y, por tanto, altera los valores acordados de D o P.

2) Otro tipo de explotación de las connotaciones de poder de las estrategias 'bald -on record' (sin compensación) se pueden advertir en las *ofertas*. Las órdenes directas, es decir, aquellas estrategias de sin compensación se pueden hacer por personas sin poder sólo si ellas están ostensiblemente, en el interés del oyente y el acto ordenado es tal, que el destinatario no lo hará a menos que se le ordenara. De ahí, por ejemplo, que una invitación o petición para un invitado para que vaya a nuestra casa es una orden directa (sintácticamente) en diferentes lenguas y opera como un intento para que el O se sobreponga a la reticencia de imponerse a H, pretendiendo que el H tiene el poder de forzar al O de actuar (y, tal vez en una etapa diferente posteriormente, expresar implícitamente con modestia la casa y al H). El H, por lo tanto, puede explotar este hecho y tratar de

redefinir algo que él realmente desea (una petición) de ser algo que el oyente realmente desearía (una oferta) como por ejemplo; “*ven al cine esta noche conmigo; insisto, te gustaría*”. El hecho de que H puede explotar de esta manera la relación inversa entre peticiones y ofertas es evidencia de la existencia de conocimiento mutuo de deseos de una imagen negativa pues ofrecer algo más que o pedir algo, es una estrategia ventajosa sólo si ambas partes saben que ofrecer es menos impositivo que pedir y de que nadie desea imposiciones. Lo mismo se sostiene para la redefinición de amenazas como por ejemplo consejos.

Si el hablante es *demasiado cortés sobrestimando Wx* el puede insultar al O o lastimar sus sentimientos al implicar que D o P del oyente es más grande de lo que efectivamente es. Y lo puede emplear como una forma de sanción, de rechazo. Por ejemplo, cambiando el pronombre ‘tú’ por el uso más formal de ‘usted’. Por otra parte, al ser muy familiar (*subestimando Wx*), un H puede insultar al O implicando que el D o P del O es más pequeño de lo efectivamente es. Esto también puede realizarse intencionadamente, por ejemplo, cuando un H de una cultura básicamente de cortesía positiva interactúa con otro que pertenece a una cultura de cortesía negativa, la última persona se puede ofender por superfamiliaridad que percibe de la persona de cultura positiva como por ejemplo, “los chilenos con relación a las estrategias de cortesía de los españoles: “*me voy yendo*”- comprendida como la expresión para dar a entender al O que actúe expresando razones para que H se quede- al despedirse en español de Chile. La respuesta de un español sería directa “*te vas porque quieres*” y no le ofrecería razones al interlocutor para que se quede subentendiendo que esta frase le da a entender que el O se va porque lo estima conveniente no porque lo echan.. Esto obviamente produce un malentendido cultural y social.

Como sostienen Brown y Levinson (1987) las realizaciones lingüísticas de estrategia de cortesía positiva y negativa pueden operar como un acelerador o un freno social., respectivamente para modificar la dirección de la interacción en cualquier momento. Los interactuantes, en cualquier situación donde existe la posibilidad de cambiar sus relaciones sociales están constantemente evaluando su actual “puntaje”, las evaluaciones de conocimiento mutuo de D y P, por ejemplo, y pueden realizar ajustes mínimos en cualquier momento para re-establecer un balance satisfactorio o de mover la interacción en la dirección deseada, hasta lograr una mayor cercanía o lejanía según lo deseado. Por ejemplo, el hacer una petición de cortesía positiva el hablante puede decidir que él ha estado demasiado vanidoso y cambiar una conducta utilizando un largo mitigador:

-*Hey Pedro, ¿vamos a ver una obra de teatro en la tarde , ok?* – queriendo decir, si no estás muy ocupado y si te gustaría ir al teatro, o ella puede suavizar una petición cautelosa con una cariñosa cortesía positiva (agregándole el vocativo, mi gordo, mi amor).

Y cuando el H y O no concuerdan en sus deseos, por ejemplo, un comprador persiguiendo a un vendedor desinteresado, una interacción dada puede moverse entre estrategias para reducir o ampliar la distancia social. Por lo tanto, las realizaciones lingüísticas de estrategias de cortesía pueden ser un índice muy revelador de la calidad de las relaciones sociales y el curso de su desarrollo.

Ejemplo: “*señor, ¿me podría atender, por favor?*”- utilizando todas las estrategias posibles: señor, tratamiento formal de distancia social el condicional de cortesía ‘podría’ la expresión amable ‘por favor’.

### 1.5 FTAs y estructura conversacional

Desde un punto de vista teórico el uso de conceptos de la lengua como FTA cortesía positiva, cortesía negativa entre otras parecen ser pre-requisitos para la descripción del fenómeno de secuenciación en la conversación espontánea. El papel o rol de la FTA en la estructura conversacional es que pueden generar secuencias bien estructuradas de turnos de habla. Los rituales de interacción culturalmente estabilizados con fórmulas rituales para dar excusas, agradecimientos, despedidas, condolencias son evidencia de gran utilidad y de beneficio de costo imagen de tener formas hechas al tratar con situaciones potenciales de pérdida de imagen. Tales fórmulas parecen ser universales según Brown y Levinson en las lenguas y generalmente involucran secuencias elaboradas de turnos de conversación con variaciones.

Si ocurre que se produce un quiebre de la imagen de respeto (cortesía negativa) esto constituye una especie de deuda que debe hacerse mediante reparación positiva si el nivel original de la imagen de respeto se debe mantener. La reparación debería ser una adecuada forma de pagar cuando los participantes tienen motivos adecuados para cuidarse cada uno sus imágenes. Por

ejemplo; si A pisa en el pié a b éste tiene el derecho de reclamar: A tiene la obligación de dar disculpas, y B la obligación de aceptarlas (si son adecuadas). Este principio del balance debería generar fórmulas como “está bien”, “lo siento”. Esto demuestra que las estrategias que preservan la imagen pueden estar en las estructuras conversacionales bien definidas como los intercambios remediales y también en las repeticiones, redundancias de intercambios que se originan por delicados ajustes del balance del mutuo respeto de imagen. Esta teoría de la cortesía es un instrumento para registrar descriptivamente cualidades de interacciones, más sofisticadas que el uso amplio de ‘respeto’ y ‘familiaridad’. Van, de hecho, Brown y Levinson (1987) más allá en realizar y explicar roles en la ligazón de la estructura social en las muestras de comportamiento que realizan los participantes en la interacción comunicativa y estos esfuerzos para relacionar observables a las dimensiones sociales abstractas que subyacen, son parte de una teoría social empírica que tiene relación con las relaciones sociales.

#### 1.6 El Ethos valores de D, P y roles

-

El *Ethos* es entendido como la calidad de la interacción en términos de “*énfasis emocional de una cultura*”; Bateson (1958), para Brown y Levinson (1987) el *ethos* es un subconjunto de las manifestaciones conductuales del *ethos*, del *ethos* de Bateson (y Brown y Levinson utilizan este término para caracterizar interacciones, la conducta de las diadas, y los aspectos generales de los modelos de interacción de grupos).

En algunas sociedades el *ethos* interaccional es generalmente amistoso, cálido, fluido (culturas de contacto) y en otros formal, rígido y deferente (culturas de no contacto); en otros se caracteriza por demostraciones egocéntricas y aún en otros es distante, hostil y sospechosa.

#### **Cómo puede probar nuestra teoría (Brown y Levinson 1987) las diferencias culturales observables en ethos?**

La ligazón se da por las dimensiones de la cultura específica las relaciones sociales, evaluadas como D y P. Hasta el punto que esos tipos de relaciones sociales son repetitivas en una sociedad, que hay una constancia, una estabilidad en tales relaciones es posible, generalizar acerca del tipo de relaciones que prevalecen en esa sociedad como por ejemplo ya sea cuando ellos generalmente revelan *un fuerte énfasis* en la diferenciación de estatus, así que *altos valores de P se pueden evaluar*, o alternativamente un *énfasis igualitario, con bajos valores de P*. Y similarmente, ya que las evaluaciones de P y D determinan en forma crucial  $W_x$ , que a su vez regula la selección de estrategias de cortesía, es posible generalizar acerca de los tipos de cortesía que típicamente, en público, se utilizan por los miembros de esa sociedad. Por lo tanto, *le estabilidad en las relaciones sociales proporcionan la explicación de regularidades en estrategias de interacción*.

Nuestro modelo es una hipótesis, en la que requiere una correlación entre los niveles de D y P en una sociedad y el tipo y cantidad de atención de imagen. Podemos entonces, distinguir entre culturas con cortesía positiva y culturas con cortesía negativa. En *culturas de cortesía positiva* el nivel general de  $W_x$  tiende a permanecer bajo, las imposiciones se suponen como pequeñas, la distancia social como un límite no insuperable de interacción fluida y poder relativo nunca muy grande. Estas son las culturas amistosas como Nueva Guinea y los Pigmeos. En contraste, *las culturas de cortesía negativa* son, por ejemplo, la británica (a ojos de los americanos) y los japoneses (a ojos de los británicos).

Estas generalizaciones desde luego, pueden ser mejoradas; diferencias subculturales pueden ser captadas hasta cierto punto por la dimensión ( $W_x$  en una cultura determinada por la suma de los valores de P, D y R). En general, en sociedades complejas tienen culturas de cortesía positiva y en grupos dominantes tienen culturas de cortesía negativa. Esto significa que el mundo de las clases sociales altas medianas se construyen de la distancia social, asimetría, y resentimiento de las imposiciones, en cambio, el mundo de los grupos sociales más bajos o humildes se construyen con cercanía social, solidaridad, es decir, relaciones de simetría y reciprocidad. Si encontramos más cortesía negativa recíproca en estratos altos que en los estratos sociales más bajos, entonces esto debe corresponder a que existen valores D en estratos sociales más altos que en estratos sociales bajos. En caso de que fuera P el responsable tendremos usos *asimétricos* de cortesía negativa (una forma ascendente) y de forma descendente si el P es simétrico.



La distinción en el énfasis entre cortesía positiva y negativa no sólo marca las clases sociales en sociedades jerárquicas, sino además *los diferentes tipos de roles sociales entre sí*. Al caracterizar la cortesía en una interacción la persona que vive en sociedad, aspira a que su imagen social sea aceptada y considerada por el grupo al que pertenece, para lo cual este grupo canaliza el comportamiento comunicativo de sus miembros a través del empleo de unas estrategias (verbales o no verbales) que funcionarían como herramientas para obtener ese propósito social de satisfacción de la imagen, lo que Goffman (1967:12-14) denominó *face work* (actividades de imagen) y uno de estos tipos lo constituye la cortesía. Estos deseos de imagen se relacionan con el *rol o los roles* (Goffman, 1961) que los hablantes están representando en la situación comunicativa dada. El rol puede hacer referencia a características sociales de la persona (género, nacionalidad, edad, profesión, etc.); características de la situación social en que se encuentra, ejemplo, roles de 'anfitrión' y 'huésped'; y las relativas a la participaciones en el discurso de acuerdo con los actos realizados (si se realiza un consejo, el rol de 'aconsejador' o 'aconsejado'. De tal modo, *que el deseo de imagen está totalmente relacionado con el rol desempeñado, estando éste, lo mismo que la imagen, definido de modo social, cultural y situacional*. (Bravo, 1999). De ahí, por ejemplo, que el rol de académico tiene unos deseos de imagen como el ser una persona con autoridad académica y científica, imagen que no se esperarí si pasa a tener un rol de padre o apoderado de un colegio o de vecino. La actividad de cortesía, surgiría así, cuando un hablante confirma la imagen de su interlocutor en relación con el rol o roles que está representando en esa situación, al tiempo que confirmaría la suya, asimismo en relación con su propio rol.

La cortesía no es un significado de las formas lingüísticas, sino una propiedad de los actos de habla. La cortesía tiene en las formas de tratamiento una de sus más importantes expresiones lingüísticas.

En síntesis el concepto de 'poder' con frecuencia se confunde con otros que son *estatus* y el *papel social*. El *poder* y el *estatus* son valores que se derivan de unos *papeles o roles sociales determinados*. Ahora en la práctica, los papeles se distinguen por la naturaleza de las tareas que se efectúan y por la forma en que son consideradas en una sociedad. En consecuencia, el estatus refleja el valor inherente de un *papel*, mientras que el *poder* refleja la dimensión de la influencia que un rol o papel ejerce sobre la persona que cumple otro papel, otra función, El estatus que implica una expectativa de comportamiento entre dos personas, representa de alguna el aspecto más estático de las relaciones sociales.

Dentro de la sociolingüística, los términos *poder* y *solidaridad* se utilizan para hacer referencia a la *distancia social* que existe entre dos interlocutores: cuántas experiencias y características sociales comparten, entre otros factores. El *poder* supone una relación no recíproca entre dos personas, al menos y la no reciprocidad puede basarse en diversas realidades; la riqueza, la edad, la posición social, la fuerza física, la pertenencia a sociedades, el tipo de parentesco, entre otras.

Las señales lingüísticas que marcan las relaciones de poder-solidaridad entre dos interlocutores varían según las lenguas. Son las combinaciones de conceptos como poder y solidaridad, simetría y asimetría.

Como se ha mencionado la cortesía intenta obtener el equilibrio entre la imagen social del destinatario y la del hablante de manera que de alguna forma se beneficien ambos participantes de la interacción, en relación a confirmar sus deseos de imagen vinculados a los roles que desempeñan. No obstante no existe el equilibrio total, puesto que en la interacción los dos interlocutores tienen sus respectivos deseos de imagen y, generalmente su conducta comunicativa afecta de manera positiva o negativa la situación de éstas. De ahí que *es más real hablar de una aspiración al equilibrio de imágenes (beneficio que el H y O logran con el uso de la cortesía), que es la situación ideal*. En cuanto hablamos de "beneficio de la imagen" no significa que la cortesía aparezca solamente en situaciones favorables de la comunicación, sino más bien que la cortesía ayudaría a mitigar o reparar en una situación desfavorable para la imagen, y en una situación favorable o también neutra, sin presencia de amenazas, ayudaría de hecho a realzar la imagen: Y según Hernández Flores (2003) las tres funciones de la cortesía son la atenuación de posibles riesgos para la imagen, la reparación de potenciales daños a la imagen y finalmente realzar la imagen sin tener amenazas presentes o involucrada. Y según Watts (1992: 51) la cortesía la considera como una conducta dirigida al otro, pero que a su vez tiene la función oculta de beneficiarse uno mismo. (Haverkate, 2001 y Bonetti, 2000) se han enfocado asimismo en la imagen del hablante, distinguiendo entre *cortesía* (dirigida a la imagen de Oyente) y *autocortesía* (dirigida a la propia

imagen, a la del hablante) distinto a lo propuesto por Brown y Levinson (1987) , aunque si reconocieron que la imagen del hablante se ve amenazada en el intercambio comunicativo, no desarrollaron las estrategias para que éste se pudiera proteger y enfatizar su propia imagen.

Como ya hemos mencionado de que el deseo de imagen social lleva a las personas a hacer uso de la cortesía y como se ha demostrado en las investigaciones de los últimos años, no es sólo la que se atribuye a Brown y Levinson (1987), en el sentido de mitigar amenazas a la imagen, sino que puede además aparecer cuando estas no existen , siendo su función la de *realzar la imagen*. Y esta imagen va unida a los roles que en una situación comunicativa dada, representan los hablantes los que, no están caracterizados universalmente, al igual que la imagen social, sino en relación a lo que se advierte y se muestra en los diversos contextos socioculturales de la sociedad determinada. Entendido el intento de equilibrio de imágenes no como una situación alcanzable, sino más bien como un ideal al que aspirar como un modelo de conducta comunicativo.

Como una propuesta general, podemos postular lo siguiente: que entendida la cortesía como la búsqueda del equilibrio de imágenes tanto del hablante y oyente podría ser también válida para otras comunidades o grupos sociales o culturales en cuanto se les otorga una imagen social con rasgos específicos y rasgos determinados para sus roles y ambos miembros de un mismo grupo sociocultural o distinto y ambos interesados en lograr una comunicación y que haya una armonía social entre ellos, harán el intento, que tanto la imagen del otro y la propia se beneficien preservándolas en lo posible en una situación de equilibrio. Y queda la posibilidad a la investigación en otras situaciones sociales, tanto en público como en privado de diferentes culturas tomando en consideración la variabilidad cultural en cuanto como son los deseos de imagen de los participantes de las interacciones, cómo se definen sus roles, qué marca el contexto de la situación en la vida laboral, familiar, entre otros, qué tipo de estrategias comunicativas se utilizan y qué significado alcanzan para las funciones de la cortesía como la atenuación, la reparación o realce.

Las estrategias destinadas a mitigar los conflictos se adecuan a los usos sociales, ya que están contruidos a partir de conocimientos de naturaleza cultural y los usos corteses son las expresiones ritualizadas, la elección del material lingüístico y paraverbal, cinésico, dentro del repertorio de cada lengua, es decir, cada cultura conceptualizará las situaciones y las relaciones personales.

### Conclusión

Los estudios sobre cortesía lingüística enfocados a cuestiones de naturaleza intercultural mayoritariamente se centran en textos orales, específicamente, en la conversación, ya que es un marco óptimo para su análisis para los textos escritos, como novelas, ensayos, artículos científicos o periodísticos preselecciona de algún modo a sus receptores, y debido a ello, se estructuran partiendo de estrategias específicas, como la cortesía dirigidas a un lector/a ideal que, obligadamente, se establece en la mente de quien produce el texto.

Aún cuando la cortesía no se deja cuantificar fácilmente debido a las diferentes concepciones de los comportamientos de cortesía que existen y de sus interpretaciones en una cultura determinada, pues varían en una sociedad (que es en sí heterogénea), según el 'subgrupo' al que pertenecen y según las situaciones comunicativas, estimamos que el modelo teórico de Brown y Levinson (1978, 1987) ha demostrado ser eficiente según los estudios ya realizados, incluso con ciertas modificaciones, y a pesar de las críticas formuladas.

Para concluir, de lo expuesto anteriormente nos permitimos afirmar que el estudio de la cortesía lingüística es un área útil y promisoria para abordar aspectos desde los actos de habla, marcadores del discurso, procedimientos de mitigación e intensificación discursivos cuestiones de imagen y estrategias de cortesía hasta estudios desde la perspectiva sincrónica y diacrónica y estudios contrastivos que pueden beneficiar al investigador, al docente, a los estudiantes de lengua materna y/o extranjera como asimismo para aquellos profesionales que deseen elaborar programas de estudio sobre competencia sociocultural, adecuados para extranjeros que necesitan insertarse en una determinada cultura

Santiago, Chile

## BIBLIOGRAFÍA

Bravo, D. (1999), *¿Imagen positiva v/s Imagen negativa?: pragmática social y componentes de face.*, *Oralia*, 2, pp 155-184.

Brown y Levinson, S. (1987), *Politeness: Some Universals in Language Usage*, Cambridge, Cambridge University Press.

Fraser, B Y W. Nolen (1981), *The Association of Deference with Linguistic Form*, *International Journal of Sociology of Language*.

Fraser, B (1990) *Persepectives on Politeness*, *Journal of Pragmatics* 14: 219-236

Goffman, E. (1967) *Interaction Ritual: Essays on face to face behavior*, Garden City, New York.

Goffman, E. (1961), *Encounters*. Indianapolis Bobs-Merril Educational.

Grice, H.P (1975), *Logic and Conversation*, P. Cole and J.L. Morgan.

Haverkate, H. (2001) *La Cortesía Verbal : Estudio Pragmalingüístico*, Biblioteca Románico Hispánica, Editorial Gredos, Madrid.

Lakoff, R. (1973), *The Logic of Politeness; or Minding Your P's and Q's Papers from the Ninth Regional meeting of the Chicago Linguistic Society* :292-305

Leech, G.N. (1983), *Principles of Pragmatics*, London, Longman.

Mao, L.R. (1994), *Face revisited and renewed*, *Journal of Pragmatics* 21: 451-486.

Scollon R. y S.W. Scollon (1995), *Intercultural Communication. A Discourse approach*, Cambridge, MA : Blackwell.

Scollon R y S.W. Scollon (1993), *Face interethnic communication*. En Richards, J.C. y R. W. Schimdt.

Watts, R., Ide, S y Ehlich, K (eds.) (1992) *Linguistic Politeness. Studies in its History, Theory and Practice*, Berlin, Mouton de Gruyter.

[1] "...no hay desviación de una eficiencia racional sin una razón justificada." I. Gude.

[2] "Deberíamos asumir que los factores situacionales entran en los valores para P, D y R, (rango de imposición), que los valores asignados o evaluados se sostienen solo para el H y el O en un contexto determinado, y para un determinado FTA." I. Gude.