

Análisis de la cortesía verbal como fenómeno universal y cultural

La supervivencia de una persona en el ámbito social depende mucho de su conocimiento y manejo de la cortesía verbal. Afortunadamente, la mayoría de la gente ya tiene un conocimiento básico de lo que es la cortesía verbal sin tener que estudiar la lingüística y la pragmática. Se entiende por la cortesía verbal el saber lo que se debe o no se debe decir según la situación. Mis padres, cómo muchos otros, instilaron en mí las reglas sociales no habladas que uso diariamente en la conversación e interacción social. Las reglas de cortesía dirigen muchas veces la manera en que nos comunicamos oralmente con otras personas. En el proceso de aprender las reglas de la cortesía, los niños a menudo escogen las maneras no apropiadas de expresarse en ciertas situaciones. Los estudiantes de una segunda lengua se enfrentan en situaciones similares y suelen cometer los mismos errores de la cortesía verbal. El miedo de ser mal entendidos o decir algo descortés causa aprensión en los estudiantes al hablar una segunda lengua. A pesar de que tengamos una larga historia de familiarización con la cortesía, nos sentimos como niños cuando hablamos en una segunda lengua y nos encontramos en situaciones no familiares.

¿Cuál es la razón por la cual nos parece difícil seguir las reglas de la cortesía al hablar una segunda lengua? Puede ser porque no tenemos un manejo completo de la lengua. Aun si uno conoce bien la gramática de una lengua, la actuación no siempre coincide con el conocimiento y además, no tenemos el mismo grado de libertad para agregar matices delicadas a nuestra conversación y comunicar nuestras ideas de una manera personal. Aún con un manejo perfecto de la lengua, es posible enfrentarse con el

Polly-Guantong, Tiffany (2007). Análisis De La Cortesía Verbal Como Fenómeno Universal y Cultural. *Babel 2*: 23-43. <<http://babel.evansville.edu>>.

mismo problema aunque sea de un nivel menos profundo. Otra explicación es que cada cultura tiene sus propias ideas y normas para la cortesía verbal. Hay muchos aspectos universales de la cortesía pero también existen diferencias en las normas culturales de una sociedad. Un vistazo al análisis de la lingüística y pragmática de la cortesía verbal nos ayuda a entender y predecir si un acto de habla es cortés o no; también podemos identificar los elementos universales y distintos de la cortesía verbal dentro de una comunidad de habla.

Hay varias teorías que tratan de la naturaleza de la cortesía verbal; cada una ayuda en comprender el papel importante de la cortesía en la comunicación oral pero unas son más inclusivas que otras en cubrir todos los aspectos importantes de la cortesía. Además, cada teoría tiene beneficios y limitaciones en la manera en que analiza la cortesía verbal. Las tres teorías de cortesía a las que más hacen referencia los libros de lingüística y pragmática son las teorías de Searle, Grice, y Brown y Levinson. Algunas de estas teorías ponen mucha énfasis en la cortesía cómo un fenómeno universal, citando que todas las lenguas tienen manifestaciones de cortesía en común. Aunque haya muchas similitudes entre las estrategias verbales corteses de diferentes lenguas, no se puede negar que el lenguaje es un comportamiento social y que cada sociedad llega a un acuerdo distinto con respecto a las normas de cortesía. En mi opinión, una teoría perfecta de la cortesía verbal debe reconocer que la cortesía es una manifestación pragmática necesaria para el funcionamiento del lenguaje y que tiene tanto rasgos universales como rasgos particulares de cada sociedad de hablantes.

Antes de poder describir los rasgos de la cortesía verbal, hay que definir a qué se refieren los términos “comunicación,” “pragmática,” y por último, “cortesía verbal.” Hay

Polly-Guantong, Tiffany (2007). Análisis De La Cortesía Verbal Como Fenómeno Universal y Cultural. *Babel 2*: 23-43. <<http://babel.evansville.edu>>.

innumerables definiciones para la comunicación, pero para nuestro propósito, la comunicación es la transmisión de un mensaje. Restringimos la definición estableciendo que debe realizarse por al menos dos personas y a su vez debe contener un mensaje intencional.

La pragmática es el área de la lingüística que estudia “cómo los enunciados varían para ajustar el significado al contexto comunicativo” (Azevedo 333). Para ser más específico, Yule nombra cuatro áreas de la pragmática: “Pragmatics is the study of speaker meaning, contextual meaning, how more gets communicated than is said, and the study of the expression of relative distance” (3). “La pragmática es el estudio del mensaje pretendido por el hablante, el significado según el contexto, cómo se comunica más que lo que se dice, y el estudio de la expresión de la distancia relativa.” Para comunicarse eficazmente se necesita la competencia comunicativa; esto significa que el interlocutor puede situar un acto de habla en su contexto, interpretarlo y responder de una manera apropiada.

La cortesía es una estrategia comunicativa para lograr la comunicación eficaz. ¿Pero qué es la comunicación eficaz o con éxito? Para responder a esta pregunta, es importante tener en cuenta el propósito de la comunicación lingüística que “no se realiza solamente con el propósito de informar de algo, sino que muy frecuentemente con el propósito de lograr que alguien haga algo o que reaccione de alguna manera al enunciado de un emisor. Es decir, la lengua nos sirve para hacer cosas: hacer preguntas, saludar, pedir disculpas...Estos constituyen actos de habla, las unidades mínimas de la comunicación verbal” (Silva-Covalán 195-196). Si el propósito de la comunicación es efectuar algún cambio o reacción en nuestro interlocutor, es importante que se escoja la

Polly-Guantong, Tiffany (2007). Análisis De La Cortesía Verbal Como Fenómeno Universal y Cultural. *Babel 2*: 23-43. <<http://babel.evansville.edu>>.

forma más apropiada para el acto de habla que le permita al interlocutor recibir el mensaje pretendido del hablante. De otra manera, el oyente no va a actuar o reaccionar cómo el hablante quisiera que actúe. Mientras que la pragmática tiene que ver con el acto de escoger la forma más apropiada del acto de habla, la cortesía es una estrategia comunicativa que facilita el entendimiento del enunciado por el hablante y por consecuencia, el éxito de la comunicación en si.

Una interpretación de la cortesía verbal que planteada por Fraser es que la cortesía verbal reside en el “contrato conversacional.” El contrato conversacional se basa en los derechos y obligaciones mutuas de los interlocutores; según el contrato, una locución cortés es aquella que “no ha violado los derechos u obligaciones vigentes del momento” (Haverkate 15). Fraser dice que los derechos y obligaciones son universales en general y por ello, son parte del lenguaje; pero también plantea que hay unas convenciones que varían entre culturas. Por convenciones se entiende que dentro de una comunidad de habla, la gente se acuerda de los actos de habla o dichos apropiados para situaciones específicas. La interpretación de si la locución ha violado el contrato conversacional tiene que ver en parte con el oyente y en parte con las convenciones de cortesía de su cultura. Luego veremos un ejemplo de cómo las convenciones de diferentes comunidades de habla pueden diferenciar.

Lakoff ofrece tres estrategias verbales que coinciden con la teoría de Fraser y de las que uno se vale para ser cortés (Haverkate 16):

- I) No impongas tu voluntad al interlocutor
- II) Indica opciones
- III) Haz que tu interlocutor se sienta bien; sé amable.

Polly-Guantong, Tiffany (2007). Análisis De La Cortesía Verbal Como Fenómeno Universal y Cultural. *Babel 2*: 23-43. <<http://babel.evansville.edu>>.

Aunque estas máximas conforman nuestras ideas intrínsecas de la cortesía y también con los actos de habla que producimos, son bastantes generales para probarlas y no suelen ser muy útiles en el análisis lingüístico de la cortesía verbal. Las máximas I y II son más específicas, pero la III es mucho más general. Otra diferencia entre las primeras dos máximas y la tercera es que la I y la II representan la cortesía positiva. Eso significa que el hablante entiende que el acto amenaza su libertad de acción y escoja una forma del enunciado más como un ruego en vez de un mandato. La III representa un acto de cortesía negativa porque el hablante le considera al oyente como una persona respetable y apreciable. Aunque los dos tipos de cortesía (positiva y negativa) tienen que ser representados en cualquier teoría de cortesía, la manera en que se presenta la III máxima es muy ambigua y muy susceptible a la interpretación. Por eso, no nos sirve muy bien para un análisis lingüístico.

Los términos de cortesía positiva y cortesía negativa vienen de otra teoría sobre la cortesía verbal que ha sido muy popular en la literatura de la lingüística. Estos términos tienen que ver con la idea de “imagen” (“face”) que desarrollaron Brown y Levinson. La imagen refiere a “la personalidad del hombre como miembro individual de la sociedad de la que forma parte” (Haverkate 18). Los dos factores de la Imagen, la Imagen positiva y la Imagen negativa, forman lo que se refieren como “face-wants” o “deseos”. La Imagen positiva representa la imagen que el hablante tiene de sí mismo, la cual quiere que sea reconocida por su sociedad. La imagen negativa representa el deseo de la persona de no ser impedida en sus actos. Como la teoría de Fraser, la idea de “deseos” se presta a una teoría más amplia de que “la interacción social en general y a la verbal en especial impone que respeten mutuamente los “face-wants” (19). Guardar las apariencias se llama

Polly-Guantong, Tiffany (2007). Análisis De La Cortesía Verbal Como Fenómeno Universal y Cultural. *Babel 2*: 23-43. <<http://babel.evansville.edu>>.

“quedar bien” mientras que perder prestigio se llama “quedar mal.” Podemos aplicar esta teoría a la definición de la comunicación con éxito y decir que comunicarse eficazmente significa que los dos interlocutores “quedan bien.” (Azevedo 340). Es importante aclarar que todos los enunciados que pueden quedar mal con la cara negativa también pueden hacer daño a la cara positiva porque esta tiene que ver con el prestigio.

Como Lakoff describe tres máximas de estrategias de la cortesía, Brown y Levinson describen cuatro estrategias para realizar un acto que puede amenazar. El propósito de esto es reconocer que hay diferentes maneras para formar un acto de habla y que unas formas son más o menos probables a causar una amenaza de imagen en el oyente. Las cuatro estrategias que proponen son (Haverkate 22):

- I) se realiza el acto directamente sin mostrar cortesía
Usted deberá pagar la factura dentro de un mes.
- II) se realiza el acto mostrando cortesía positiva
Comprenderá usted que tengo que disponer del dinero o dentro de un mes, ¿no?
- III) se realiza el acto mostrando cortesía negativa
¿Podrá usted pagarme la factura dentro de un mes?
- IV) se realiza el acto indirectamente
Para financiar un gran proyecto tengo que cobrar las facturas de mis clientes dentro de un mes.

Lo positivo de estas estrategias es que incluyen todos los actos de habla que pueden hacer daño al imagen del oyente. En realidad, hay una estrategia más que es *no realizar el acto*. Se escoge esta estrategia cuando el riesgo es muy alto de amenazar la imagen del oyente. Otro beneficio de estas estrategias es que es muy fácil pensar en ejemplos concretos, o sea actos de habla específicos, que representan cada uno de las estrategias explicadas. Eso lo hace muy fácil continuar con un análisis lingüístico más detallada de palabras específicas, frases hechas y expresiones idiomáticas que se usan de menudo en la

Polly-Guantong, Tiffany (2007). Análisis De La Cortesía Verbal Como Fenómeno Universal y Cultural. *Babel 2*: 23-43. <<http://babel.evansville.edu>>.

cortesía. Además, uno puede analizar un acto de habla en su contexto y decidir cual de las estrategias fue implementada y el riesgo relativo que implica.

Un argumento débil de la teoría es que hay mucho énfasis en la cortesía como fenómeno universal pero no en la variación cultural que también abarca. La universalidad de la teoría viene de la naturaleza de “face-wants” como algo que cada humano experimenta. Para entender todas las implicaciones de esta teoría, hay que reconocer que el lenguaje es un comportamiento social. Como todos los seres humanos están unidos por su naturaleza social, todas las culturas deben seguir estrategias universales en cuanto a la interacción social. Si no lo hacíamos, no podríamos conseguir todas las beneficios de trabajar juntos y para un propósito común. El comportamiento social del lenguaje lo hace posible. Por otro lado, el comportamiento social del lenguaje implica que las normas de cada cultura o comunidad de habla son compartidos entre el grupo y son consistentes tras las generaciones. Por eso, la interpretación de como una estrategia amenaza la imagen del oyente depende en gran parte de la sociedad de la que forma parte.

Hay que reconocer que “siempre hay la posibilidad de que ‘la cara’ de uno se vea amenazada por algo dicho” (Azevedo). Pero ¿cómo podemos analizar la cortesía y hacer conjeturas acerca de actos de habla específicos si todo depende en la interpretación del oyente? Es verdad que cada persona puede interpretar un acto de habla de una manera diferente, pero en general, hay convencionalismo en las normas de cortesía dentro de una cultura. Por eso, es muy importante explorar un acto de habla tanto como su afecto en el hablante, en su entorno cultural.

Otra teoría que se basa más en la racionalidad es el análisis Coste-Beneficio. Esta teoría toma la racionalidad como base de la cortesía en general y la cortesía lingüística en

Polly-Guantong, Tiffany (2007). Análisis De La Cortesía Verbal Como Fenómeno Universal y Cultural. *Babel 2*: 23-43. <<http://babel.evansville.edu>>.

específica. La teoría también tiene raíces en la idea del imagen porque dice que todas las personas son conscientes de la imagen de sí mismo y de su interlocutor. Por eso, son capaces de buscar, seleccionar y desplegar la estrategia que ofrece el menor coste, en términos de cortesía, con el mayor beneficio. En conclusión, “el hablante racional busca un equilibrio entre coste verbal y beneficio interactivo...para alcanzar su objetivo”(Haverkate). Brown y Levinson sugieren una ecuación para mostrar como se hace la valoración del balance coste-beneficio:

$$W = D (S,H) + P (H,S) =R$$

Donde **W** es “weightiness”, o cuánto amenaza la imagen del oyente, **D** es “distancia social” entre el hablante (**S**) y el oyente (**H**), **P** es “poder del oyente sobre el hablante,”y **R** es “rank” o grado de imposición del acto de habla. Desde la ecuación, se puede derivar cuatro correlaciones:

1. La cortesía aumenta cuando crece la distancia social
2. La cortesía aumenta cuando crece el poder del oyente sobre el hablante
3. La cortesía aumenta cuando crece el grado de imposición

Es fácil relacionar estas tres correlaciones con la vida real y nuestros conocimientos de la cortesía. Por ejemplo, hay una gran diferencia entre la interacción entre familiares y colegas. Si formulamos un acto de habla para lograr que alguien cierre la puerta, hay más esfuerzo de cortesía y cuidado con los “face-wants” cuando uno se comunica con un colega en vez de un familiar. En la casa, se puede decir “cierra la puerta” mientras que a un colega suena muy descortés formar el acto de habla de esa manera. Sería más apropiado decir “hace frío aquí, ¿no? ¿Quieres cerrar la puerta?” Formando el acto de

Polly-Guantong, Tiffany (2007). Análisis De La Cortesía Verbal Como Fenómeno Universal y Cultural. *Babel 2*: 23-43. <<http://babel.evansville.edu>>.

habla primero de una manera indirecta muestra más coste porque hay más esfuerzo en decirlo. A la vez, es menos posible que la imagen de su colega sea amenazada.

Otro beneficio de esta manera de analizar la cortesía es que podemos hacer conjeturas acerca de la adquisición de estrategias de cortesía por los niños. Los niños aprenden una lengua de una manera muy fácil y rápida. Además, adquieren la lengua materna de una manera perfecta con respeto a la gramática. A diferencia de las reglas gramaticales, los niños aprenden la cortesía un poco tarde y el aprendizaje tiene que ser reforzado a través de los padres y otros adultos. Hay que experimentar muchos diferentes “modelos” para diferentes contextos para empezar a entender la cortesía y cómo influye en los actos de habla (Azevedo). Este fenómeno se explica desde el punto de vista racional porque “las normas de la cortesía verbal van en contra la claridad y la eficacia comunicativa” (Haverkate). Como niños, nos orientamos más hacia el componente proposicional y al objeto ilocutivo. El componente proposicional es lo que se dice o la información que le da el hablante al interlocutor. El objeto ilocutivo es lo que el hablante quiere conseguir a través de su acto de habla (lo que quiere que haga el interlocutor). El componente proposicional y el objeto ilocutivo son muy eficaces en la comunicación clara y directa pero por si mismos, no sirven para una competencia completa de la lengua; se necesita implementar la cortesía verbal también. Los niños no entienden como la distancia social, el poder, y el grado de imposición influyen en la cortesía verbal hasta que ellos experimentan varios modelos para estos diferentes contextos sociales.

Una teoría que se puede analizar desde dos puntos de vista trata de la idea que “la racionalidad inherente al comportamiento cortés crea un sistema de normas que deben aplicarse para conseguir determinados objetivos comunicativos” (Haverkate 43). Se

Polly-Guantong, Tiffany (2007). Análisis De La Cortesía Verbal Como Fenómeno Universal y Cultural. *Babel 2*: 23-43. <<http://babel.evansville.edu>>.

puede distinguir entre normas comunicativas globales y específicas. El primero punto de vista es de Grice que enfoca en la Normas Comunicativas Globales. Según el Principio de Cooperación, Grice afirma que hay cuatro máximas que siguen las normas comunicativas:

1. La máxima de calidad
2. La máxima de cantidad
3. La máxima de relación
4. La máxima de modo

Estas máximas no tienen en cuenta el componente social de la interacción verbal.

Además, todas pueden ser burladas para guardar las apariencias de la imagen, que tiene una mayor importancia durante el acto de habla.

He mencionado varias veces que la cortesía verbal está influida por diferencias culturales y que las “normas” o “convenciones” de la cortesía pueden variar entre distintas comunidades de habla y aún oponerse. También que la interpretación de una estrategia verbal que amenaza la imagen del interlocutor depende de la sociedad de la que forma parte. Nos falta un ejemplo de esa variación cultural para probar que la cortesía verbal es verdaderamente influida por la cultura y no solamente por estrategias universales como “face wants”. En una investigación hecha por Rosina Márquez Reiter y María E. Placencia, se estudiaban las diferencias entre las comunidades de habla de Montevideo y Quito en cuanto a la comunicación normativa de encuentros de servicio. Se observaban la interacción verbal entre dependientes y clientes en tiendas de ropa y complementos. En el estudio, llegaron a la conclusión que si hay muchas diferencias en la cantidad y el tipo de los actos de habla de los dependientes de cada ciudad. En

Polly-Guantong, Tiffany (2007). Análisis De La Cortesía Verbal Como Fenómeno Universal y Cultural. *Babel 2*: 23-43. <<http://babel.evansville.edu>>.

Montevideo, los dependientes usaban más estrategias que buscaban la interacción con y el acercamiento al cliente. Usaban estrategias de personalización, como el uso de “tú/vos,” y estrategias de venta que incluían mucha información sobre los productos. En general, los dependientes de Montevideo trataban a disminuir la distancia social entre el dependiente y el cliente. Al otro lado, los dependientes de Quito implementaban estrategias respetuosas para mantener la distancia social. Había más formalidad en su manera de hablar a los clientes, como el uso de “Usted” en vez de “tú” o “vos.” Esas diferencias son puramente derivados de las normas de cortesía que han mantenido las dos comunidades diferentes. Las preferencias son arbitrarios en el sentido de que el análisis los actos de habla y su capacidad de amenazar al interlocutor depende mucho en lo que el cliente y lo que el cliente espera cuando visita la tienda.

Retomando el problema de la aprensión en hablar una segunda lengua, se puede ver que no es solamente que las personas no saben explicarse bien por un escaso manejo de la segunda lengua (aunque eso puede tener una influencia.) También se debe a las diferencias culturales de la cortesía. Cada sociedad tiene normas culturales que dirigen el comportamiento cortés. Si uno desea aprender una lengua y poder comunicarse efectivamente en esa lengua, hay que no solamente saber la gramática de la lengua pero también entender la cultura de la gente que la habla. Entender la cultura te permite entender, analizar y reaccionar apropiadamente en cada situación social. Todo eso contribuye a la pragmática de la cortesía verbal y es necesario en la competencia comunicativa y la comunicación eficaz (Márquez Reiter capítulo 7).

Polly-Guantong, Tiffany (2007). Análisis De La Cortesía Verbal Como Fenómeno Universal y Cultural. *Babel 2*: 23-43. <<http://babel.evansville.edu>>.

Bibliografía

1. Azevedo, Milton M. Introducción a la lingüística española. 2nd ed. Upper Saddle River: Pearson Education, Inc., 2005. 331-360.
2. Bonvillian, Nancy. Language, culture, and communication: the meaning of messages. 4th ed. Upper Saddle River: Nancy Roberts, 2003.
3. Goody, Esther N. Questions and politeness: strategies in social interaction. Cambridge: Cambridge UP, 1978.
4. Haverkate, Henk. La cortesía verbal: estudio pragmalingüístico. Madrid: Editorial Gredos, 1994.
5. Márquez Reiter, Rosina, and María Elena Placencia. Current trends in the pragmatics of Spanish. Amsterdam: John Benjamins Company, 2004. 121-155.
6. Yule, George. Pragmatics. Oxford: Oxford UP, 1996.