La cortesía verbal como reguladora de las interacciones verbales

Francisco Javier Grande Alija
Universidad de León. Departamento de Filología Hispánica

1. Introducción

Desde hace años el enfoque pragmático ha tomado carta de naturaleza dentro del campo de la metodología de la enseñanza de segundas lenguas. Tal enfoque ha supuesto interesarse por el uso real del lenguaje, de modo que el sistema formal y gramatical de una lengua no puede desligarse de los contextos de uso, de la identidad individual y social de los interlocutores, de sus intenciones ni de su conocimiento del mundo. Sólo así logramos comunicarnos de una manera eficaz y adecuada a las características del acontecimiento comunicativo.

Evidentemente, desde esta perspectiva, los diversos factores sociales e intencionales implicados en la expresión de la cortesía son fundamentales. No en vano, a menudo el éxito de la comunicación depende directamente de ella y del modo en que los interlocutores se han preocupado por atender a la imagen social del otro. Conforme a esto, nos decantamos por un planteamiento teórico en el que se tengan en cuenta las siguientes líneas maestras:

a) que se reconozca la cortesía verbal como un principio pragmático básico orientado hacia el mantenimiento del equilibrio social;
b) que se determinen los factores sociales e intencionales involucrados en las diversas estrategias de cortesía;
c) que se ligue el tratamiento de la cortesía verbal a la capacidad de expresar e interpretar funciones comunicativas y a la de desarrollar conversaciones espontáneas.
d) que se asuma una perspectiva intercultural que permita reflejar las variaciones culturales en el modo de entender la cortesía;
e) que se abogue, en el ámbito del ELE, por un tratamiento sistemático y progresivo de la cortesía que supere carencias típicas como la falta de interrelación, la descontextualización, la escasa información, etc.

2. Caracterización de la cortesía verbal desde la pragmática lingüística

Es bien sabido que el modo de dirigirnos a una persona depende no sólo de cuál sea nuestra intención comunicativa, sino igualmente de otros factores como son el grado de confianza, las diferencias de edad, de jerarquía, etc. En otras palabras, entre hablante y oyente existe una *relación social* que se organiza en torno a dos ejes básicos (Kerbrat-Orecchioni, 1992): un *eje horizontal*, determinado por el grado de conocimiento previo, de confianza y proximidad, que da lugar a rela-

ASELE. Actas XVI (2005). FRANCISCO JAVIER GRANDE ALIJA. La cortesía verbal como reguladora de las i...
Centro Virtual Cervantes

ciones en un plano de igualdad; y un *eje vertical* que establece diferencias de jerarquía basadas en la edad, el estatus, los conocimientos adquiridos, etc.

Asimismo, para explicar el modo en que nos relacionamos socialmente en los actos comunicativos resultan pertinentes otras dos nociones fundamentales.

La primera de ellas es la de *imagen*. E. Goffman (1967) concibe la actividad comunicativa como una especie de obra teatral en la que los participantes interpretan un papel que se va definiendo a medida que avanza la interacción. La imagen no es lo que realmente somos, sino más bien la representación que creamos de nosotros mismos y que aspiramos a mostrar a los demás. En torno a ella, se desarrolla una serie de rituales que tratan de evitar el daño a la imagen de los participantes, o bien de repararlo o compensarlo, si es que ya se ha producido.

El otro concepto clave es el de *territorio*. En principio, es una noción ligada al reparto del espacio, pero se carga fácilmente de un sentido psicológico y simbólico, de modo que pasa a referirse a todo aquello que el sujeto social siente como propio y que, en caso de ser invadido, puede generar un conflicto. Así, hay ciertos temas que sentimos como personales y privados, que preferimos no abordar porque supondría de algún modo una intromisión en nuestra intimidad.

Pues bien, estas dos nociones han sido piezas claves en la propuesta teórica sobre la cortesía verbal que mayor repercusión ha tenido en las últimas décadas: el trabajo de P. Brown y S. C. Levinson (1987).

Según estos autores, todo miembro de una sociedad posee una imagen pública que reclama para sí mismo. Tal imagen está formada por un conjunto de deseos compartidos por todos y presenta dos vertientes complementarias:[1]

- una *negativa*: el deseo de libertad de acción, de verse libre de imposiciones, de controlar su propio territorio;
- una *positiva*: el deseo de ser apreciado y aceptado por los demás, de que los otros compartan sus deseos.

En lo que se refiere a la comunicación verbal, se constata que existen actos de habla que se caracterizan precisamente por poner en peligro la imagen pública de los participantes en alguna de sus vertientes. Tenemos de este modo:

- *actos que amenazan la imagen negativa del que los realiza*: ofertas, promesas, compromisos, ya que limitan su libertad de hacer o no algo;
- *actos que amenazan la imagen positiva del que los realiza*: confesión, autocrítica..., porque son autodegradantes y ponen en peligro su propia imagen social;
- *actos que amenazan la imagen negativa del otro*: actos exhortativos o directivos, pues invaden su territorio y restringen su libertad de hacer o no algo;
- *actos que amenazan la imagen positiva del otro*: insultos, burlas, reproches, refutaciones, pues todos atacan su deseo de ser valorado y reconocido por los demás.

El potencial de amenaza de un acto de habla se establece a partir de las siguientes variables (Brown y Levinson, 1987: 76): la *distancia social* entre los interlocutores (eje horizontal), el *poder*

[1] Los términos «negativa» y «positiva» carecen de todo sentido valorativo. Para evitar problemas, algunos autores prefieren los términos de «imagen de autonomía» e «imagen de afiliación».

ASELE. Actas XVI (2005). FRANCISCO JAVIER GRANDE ALIJA. La cortesía verbal como reguladora de las i...
Centro Virtual Cervantes

relativo entre ellos (eje vertical) y el *grado de imposición* del acto de habla, es decir, el coste/beneficio que su realización representa para los interlocutores. A medida que aumenta alguna de ellas, así también mayor debe ser la cortesía expresada. Por ejemplo, con relación a la última variable, no es lo mismo pedir a alguien que nos acerque el salero que está a su lado que pedirle que nos deje una importante cantidad de dinero.

La cortesía interviene en todo esto como medida correctora para mantener el equilibrio social y evitar el conflicto. Según la imagen pública que favorezca, se habla entonces de *cortesía positiva*, orientada a la imagen positiva del interlocutor (interesándose por todo lo suyo, mostrando empatía, confianza,...) y de *cortesía negativa*, que vela por su imagen negativa y es de naturaleza abstencionista: se trata de no imponer nada, de no dar por consabidos los deseos del otro, en definitiva, de mitigar y no invadir su territorio.

Lo interesante de esto es que a partir de aquí se establece una serie de estrategias que pueden expresarse verbalmente de formas muy diversas. Cada estrategia responde además a distintos modos de concebir la relación social con el interlocutor. Ordenadas de menor a mayor riesgo de amenaza, se proponen cinco tipos:

1. estrategias abiertas y directas que no tienen en cuenta la imagen pública del otro (en situaciones de familiaridad, jerarquía muy marcada, urgencia extrema...): *Ponte a fregar inmediatamente los platos*;
2. estrategias abiertas y orientadas hacia la imagen positiva: *Anda, cariño, por fa, ¿friegas tú los platos y yo recojo la cocina?*;
3. estrategias abiertas y orientadas hacia la imagen negativa: *Juan, si no estás ocupado, ¿podrías fregar los platos?, es que no hay ninguno limpio*;
4. estrategias encubiertas: se entra en el dominio de los usos indirectos del lenguaje. Se ofrece algún tipo de indicio que permite al interlocutor deducir la verdadera intención del hablante: *El fregadero está lleno de cacharros y ya no hay platos para la cena*;
5. evitar realizar el acto amenazante.

El trabajo de Brown y Levinson ha sido uno de los más influyentes, pero también ha sido objeto de numerosas críticas. En especial se le reprochado cierto etnocentrismo y, en particular, que su modelo refleja la cortesía que prevalece en la cultura occidental de tipo anglosajón. La crítica no está, sin embargo, del todo justificada porque Brown y Levinson continuamente recurren a datos procedentes de lenguas y culturas no europeas (malgache, tamil, tzeltal, etc.), a la vez que dejan claro que sólo son universales los principios generales del modelo, mientras que su aplicación varía de una cultura a otra (1987: 283). Según esto, es universal la noción de imagen pública, así como la necesidad de preservarla en las relaciones con los demás, pero los factores concretos que determinan qué es una imagen deseable varían según las culturas.

Más justificado es el reproche de que presentan una visión muy pesimista y un tanto paranoica de las relaciones sociales. Parece como si no se pudiera dar un paso sin amenazar la imagen pública propia y ajena. De ahí también la importancia que estos autores conceden a la cortesía negativa. Frente a este tipo de planteamiento, Kerbrat-Orecchioni (2004: 43-44) se ha encargado de poner de relieve que junto a los actos amenazantes existen otros que persiguen precisamente lo contrario: valorizar la imagen pública del otro. Son, por tanto, intrínsecamente corteses y refuerzan las relaciones sociales: halagos, alabanzas, agradecimientos, expresión de buenos deseos, felicitaciones, etc.

ASELE. Actas XVI (2005). FRANCISCO JAVIER GRANDE ALIJA. La cortesía verbal como reguladora de las i...
Centro Virtual Cervantes

3. La cortesía verbal en la metodología de segundas lenguas

Esbozados los conceptos fundamentales del acercamiento pragmático a la cortesía verbal, planteamos a continuación algunas orientaciones metodológicas y didácticas que pueden ser de utilidad para la clase de ELE.

3.1. Creemos que los materiales que se utilizan para presentar unos determinados objetivos de lengua se pueden aprovechar para propiciar en el alumno una reflexión sobre la importancia de la cortesía verbal. Por ejemplo, algunas viñetas de *Mafalda* del dibujante Quino muestran cómo de una forma sintética, inductiva y llena de humor se pueden introducir, sin necesidad de teorizar, conceptos como los de imagen social, territorio, adecuación contextual, etc. Así, en la siguiente viñeta se aprecia cómo Guille, ante la pregunta de su madre, y al no conocer todavía la importancia de las restricciones sociales, contesta de un modo sincero y claro, pero muy poco apropiado. Es una muestra meridiana de cómo a veces chocan las normas del Principio de Cooperación (Grice 1975), que aspira a transmitir una información clara y precisa, con las propias del Principio de Cortesía, que busca mantener una buena relación social.



Por otra parte, un texto de Rosa Montero («Mentiras, mentirazas y mentirijillas») nos permite presentar la situación contraria: cómo esas mentiras «piadosas», «blancas» ayudan a mantener la cohesión social, pese a que atentan contra la máxima conversacional que nos exige ser sinceros:

> Y es que la mentira, cierta mentira bienintencionada y educada, es el necesario lubricante social que hace que los cojinetes de las relaciones funcionen como es debido. Detesto a esos individuos que van de sinceros por la vida, que alardean de su autenticidad sin tapujos ni bridas y que, en realidad, sólo son unos brutos y unos groseros, porque además para lo único para lo que suelen ser sinceros es para los comentarios desagradables (*El País Semanal*, 15 de agosto de 2004)

3.2. Es evidente que resulta casi inevitable hacer alguna referencia a la cortesía al abordar ciertos temas de la gramática (los pronombres personales, el imperativo, el condicional, etc.), o de las funciones comunicativas (saludos, peticiones, expresión del desacuerdo, etc.). La cortesía aparece así como un contenido de *naturaleza transversal* que, aunque está ligado de forma preferente a ciertas categorías gramaticales y comunicativas, de hecho afecta a la mayor parte de los niveles del lenguaje. Pese a esto, en los cursos superiores, podría ser útil aproximarse a la cortesía de un modo más integrado y global, de manera que se reservara ya un apartado específico en el que, a partir de ejemplos sencillos y claros, se propiciase una reflexión sobre lo que representa la cortesía verbal y sobre cuestiones fundamentales como las siguientes:

ASELE. Actas XVI (2005). FRANCISCO JAVIER GRANDE ALIJA. La cortesía verbal como reguladora de las i...
Centro Virtual Cervantes

- que ante cualquier acontecimiento comunicativo nos encontramos ante dos alternativas: ser cortés o descortés;
- que los usos corteses no deben confundirse con el lenguaje de la formalidad o la deferencia;
- que podemos ser corteses de diversas maneras dependiendo del aspecto de la imagen pública que favorezcamos;
- que, a grandes rasgos, existen dos estrategias básicas: una orientada hacia el acercamiento, la empatía (cortesía positiva) y otra hacia el distanciamiento, la no intromisión, el no invadir el terreno del otro (cortesía negativa);

Con relación a la expresión verbal de la cortesía, aquí no se trataría de ofrecer un repertorio más o menos amplio de fórmulas corteses. Sería tal vez más adecuado acercar al alumno a una serie de estrategias más generales que, aunque no son exclusivas de la cortesía, tienen sin embargo mucho que ver con ella: me refiero a las operaciones verbales de *atenuación* e *intensificación* (Antonio Briz 2004*a*: 229-231; 2002: 71-76, 110-117). La primera es «una operación lingüística estratégica de minimización de lo dicho y del punto de vista» (2004*a*: 230). Se trata de suavizar, restar fuerza ilocutiva, reparar, esconder la verdadera intención para evitar posibles responsabilidades. La atenuación, por tanto, es típica de la *cortesía mitigadora* o *cortesía negativa*. En contrapartida, en ciertos contextos resulta más apropiado el movimiento contrario: la intensificación. Aquí el hablante imprime más fuerza a sus actos, a sus pensamientos, se manifiesta de manera más vehemente y directa. En lo que se refiere a la cortesía, se entra en el terreno de la *cortesía valorizante* o *cortesía positiva*, típica de la familiaridad, la confianza y la ausencia de amenaza. Las dos operaciones indicadas se expresan verbalmente de modos muy diversos (léxicos, morfológicos, locuciones y fórmulas estereotipadas, fónicos y paralingüísticos, etc.) y habría que diseñar actividades en las que, apoyándose en contextos precisos, los alumnos utilizaran los diversos procedimientos para decantarse por uno u otro tipo de cortesía:

- La paella te ha quedado estupenda / La paella te ha quedado BUENA, BUENA. ¡REQUETEBUENA! (+intensificación, +cortesía);

- ¡So inútil! ¡más que inútil! Todo el día metiendo la pata (+intensificación, -cortesía) / *Has cometido un error* (neutro) / *Sólo hay un pequeño error sin importancia* (+atenuación, +cortesía)

3.3. En otro orden de cosas, pensamos que el acercamiento a las estrategias de la cortesía debe hacerse desde una perspectiva en la que se tengan en cuenta los mecanismos básicos del funcionamiento de la conversación espontánea.[2] Ello implica considerar cuestiones como las siguientes:

3.3.1. *Toma de turno*: la conversación se desarrolla mediante una alternancia de turnos no predeterminada. Por lo general, no hay problemas en el cambio de turno. Existen los llamados «lugares de transición pertinente» (LTP) que, mediante signos verbales, prosódicos o gestuales, señalan la posibilidad de iniciar un nuevo turno. Hay que reconocer que este mecanismo de alternancia no suele tratarse en los manuales, tal vez porque se ve como algo espontáneo y fácil de asimilar, aunque de hecho implica dominar una amplia variedad de indicios discursivos, así como ciertas normas

[2] Para aproximarse a los rasgos principales de la conversación se puede consultar Levinson (1989), Tusón Valls (1997), Cestero Mancera (2005), entre otros muchos.

ASELE. Actas XVI (2005). FRANCISCO JAVIER GRANDE ALIJA. La cortesía verbal como reguladora de las i...
Centro Virtual Cervantes

socioculturales de interacción que, en caso de no conocerse, pueden conducir a problemas como los de esta chica japonesa:

> Cuando Suzuki llegó [a España]..., esperaba turno para hablar. Así que durante mucho tiempo no consiguió colocar ni una palabra. Un día le dijeron unas amigas: «¿Y tú por qué nunca hablas?», «Porque nunca me dejáis», dijo ella. Y entonces le explicaron que aquí el turno no se cede, sino que te lo ganas a picotazo limpio. Se ríe y dice: «Cuando llegué aquí, los corros de chicas hablando me parecían peleas de gallinas» (I. Monsó , *País Semanal*, 28/IV/2002, pág. 168).[3]

Está claro que Suzuki no identificaba las marcas que señalan la posibilidad de cambiar de turno, de modo que su comportamiento era, desde la perspectiva española, pragmáticamente inadecuado. La anterior anécdota nos pone también ante otro hecho importante: a veces en la alternancia de turnos hay solapamientos, interrupciones, apropiaciones momentáneas. Los motivos de su aparición pueden ser varios. Sin embargo, lo que ahora nos interesa destacar es que no siempre suponen disrupción o ruptura, ni pretenden robar el turno (Briz 2000: 69-74; Cestero Mancera 2005: 34-39). Al contrario, a veces se han de ver más bien como una marca de colaboración, cooperación, interés y atención. De ahí que se deben desterrar tópicos muy extendidos entre los estudiantes extranjeros como este recogido por A. Briz: «En España antes de que una persona acabe una frase ya hay otro que empieza a hablar. Muchas veces se interrumpe el discurso del otro y a éste no parece importarle, pero a mí me parece una falta de educación» (2002: 10). Evidentemente, todo esto no tiene nada que ver con la mala educación, sino con modos diferentes de relacionarse conversacionalmente. Los españoles, en sus conversaciones espontáneas, se decantan abiertamente por la cortesía positiva, lo cual supone que se involucren de un modo intenso y directo que favorece este tipo de interrupciones y solapamientos de función fática y cooperativa.

3.3.2. *Turnos prioritarios/turnos no prioritarios.* El intercambio es una unidad estructural de la conversación constituida por dos turnos sucesivos producidos por dos hablantes distintos. Un tipo de intercambio cooperativo de gran importancia es el «par adyacente». Pares adyacentes típicos de la conversación son, por ejemplo, *pregunta/respuesta, invitación/aceptación-rechazo, ofrecimiento/aceptación-rechazo*. Un mecanismo esencial en el funcionamiento de los pares adyacentes es la noción de *prioridad* o *preferencia* (Levinson 1989: 294), que se basa en la repercusión que la segunda parte del par adyacente puede tener en la imagen social de los interlocutores. De este modo, existen *segundas partes prioritarias* que favorecen la relación social (por ejemplo, la aceptación en el caso de una invitación), y *segundas partes no prioritarias* que pueden poner en peligro dicha relación (por ejemplo, el rechazo a una invitación). Se comprueba de este modo que la noción de prioridad está íntimamente relacionada con la expresión de la cortesía verbal. Todo esto tiene además un reflejo estructural y formal, dado que las segundas partes preferidas son *no marcadas*, es decir, constituyen respuestas simples y directas, mientras que las no preferidas están *marcadas* estructuralmente mediante la aparición de demoras, prefacios de introducción, justificaciones, explicaciones, etc. (Levinson 1989: 294-295). La importancia de esto en el ámbito de la enseñanza de segundas lenguas es decisiva puesto que lo que es prioritario o no prioritario varía de una cultura a otra. De este modo, habrá que enseñar a nuestros alumnos cuáles son las segundas partes prioritarias de

[3] Nosotros lo hemos recogido en Portolés (2004: 78)

ASELE. Actas XVI (2005). FRANCISCO JAVIER GRANDE ALIJA. La cortesía verbal como reguladora de las i...
Centro Virtual Cervantes

los pares adyacentes más frecuentes y que, en caso de tener que producir una segunda parte no prioritaria, necesariamente habrá que acudir a estrategias de atenuación que mitiguen el conflicto potencial al que puede conducir el uso de un turno no prioritario. El resultado será así lingüísticamente más complejo y elaborado:

-A: *Luis, pasa mañana por casa, te quedas a comer y hablamos más tranquilamente.*
-B: *La verdad, me encantaría, pero me viene mal. He quedado ya con Sara para ir a comprar un nuevo ordenador. Si quieres, nos vemos la próxima semana.*

3.3.3. *Desarrollo interactivo de las funciones comunicativas.* Normalmente, cuando se plantea el estudio de los actos de habla se suelen ofrecer ejemplos formados por un solo enunciado o, a lo sumo, intercambios de dos enunciados (el típico par adyacente). Como punto de partida puede ser válido, pero si se pretende que los aprendices actúen de un modo menos brusco y más atento a la imagen social del interlocutor, se ha de familiarizarlos con estrategias de interacción más complejas. Esto tiene varias repercusiones. En primer lugar, como resultado de formar parte de una cultura, estamos habituados a ciertos patrones de conducta formados por secuencias predeterminadas de acciones que todos esperamos que sean respetadas. De no ser así, el resultado es pragmáticamente anómalo, cuando no claramente descortés. Por ejemplo, en una cultura como la española (Miquel 1997), al expresar un elogio se sigue un guión como el siguiente: A elogia a B, B quita importancia al elogio, A insiste, B agradece el elogio y hace algún comentario; o al hacerse un ofrecimiento en un contexto de cierta formalidad se suele actuar así: A ofrece algo, B no acepta el ofrecimiento, A insiste, B termina aceptando. Estas pautas de conducta cambian, sin embargo, en otros contextos culturales y su desconocimiento puede afectar a la imagen social de los interlocutores.

Al margen de estas situaciones más estereotipadas, debe quedar claro que los diversos actos de habla suelen presentar una estructura compleja con varias partes (Escandell 2004: 188-189). En un ejemplo como *Juan, ahora que estás de vacaciones y tienes tiempo, ¿por qué no te animas a sacar el carnet de conducir? Te vendría muy bien de cara a encontrar un trabajo en el futuro* podemos distinguir un *núcleo* (secuencia mínima que puede expresar el acto de habla, en este caso la oración interrogativa), un *apelativo* (el vocativo para llamar la atención del interlocutor) y diversos *apoyos* que mitigan el impacto del acto de habla (las explicaciones y justificaciones que se dan). Es necesario, por tanto, situarse en una perspectiva secuencial, discursiva, tanto monológica como dialógica, y propiciar la aparición de *macroactos* o *macrofunciones*, es decir, secuencias de enunciados relacionados pragmáticamente que responden a una estrategia común. En un macroacto se puede diferenciar entre el núcleo o acto central y una serie de actos opcionales que sirven de apoyo al primero y que, normalmente, responden a distintas estrategias de cortesía.[4] La aparición de estos actos de apoyo resulta imprescindible cuando nuestros objetivos comunicativos entran en conflicto con los del interlocutor y pueden afectar a su imagen pública: *Perdone, ya sé que no se pueden sacar los libros más de tres días, y que las normas son las normas, pero necesitaría algo más de tiempo para terminar un trabajo sin el que no puedo aprobar la asignatura. De verdad, me haría un auténtico favor.*

3.4. *Formulación de las funciones comunicativas.* Por lo general, a la hora de introducir una determinada función comunicativa en el aula se incide en las fórmulas más convencionales y de uso

[4] Para el análisis de la cortesía en los macroactos puede consultarse Haverkate (1994: 67-76).

ASELE. Actas XVI (2005). FRANCISCO JAVIER GRANDE ALIJA. La cortesía verbal como reguladora de las i...
Centro Virtual Cervantes

más general. Sin embargo, al menos en los niveles superiores, se debe dejar claro que las alternativas para expresar el mismo acto de habla son numerosas y diversas, y responden a contextos y estrategias de cortesía muy variados.

El modo en que se manifiesta lingüísticamente un acto de habla depende no sólo de la intención del hablante sino también de la *relación* que existe entre los interlocutores (grado de confianza, jerarquía, etc.) y los efectos que el cumplimiento del acto de habla puede tener sobre dicha relación (Escandell 2004: 191). Tales efectos se pueden medir mediante una escala de *coste/beneficio* (Leech 1983) que nos permite distinguir al menos dos grandes categorías de actos de habla:

- *corteses*: que benefician al interlocutor y suponen un coste o esfuerzo para el hablante. Favorecen las relaciones sociales: agradecer, felicitar, saludar, disculpar, invitar, prometer...
- *no corteses*: implican algún coste para el oyente y, en cambio, cierto beneficio para el hablante. El ejemplo paradigmático son los actos exhortativos impositivos: peticiones, ruegos, súplicas, mandatos...

Las repercusiones lingüísticas de esta distinción son importantes, y el alumno ha de ser plenamente consciente de ellas. En efecto, los actos típicamente *corteses* tenderán a expresarse de un modo directo, sin estrategias de compensación. Además, en ellos la posibilidad de la intensificación y el refuerzo expresivo será bien recibida. Por el contrario, los actos típicamente *no corteses* requieren, siempre que se aspire a mantener un cierto equilibrio social, que se pongan en práctica diversas estrategias encaminadas a compensar su descortesía. En este marco, los procedimientos de mitigación y suavización resultan muy útiles.

Como ejemplo de estos últimos tenemos los exhortativos impositivos. Con ellos el hablante pretende que el oyente lleve a cabo una acción que beneficia al primero. Tal es el caso de las peticiones y los ruegos. Pues bien, supongamos que deseamos que nuestro interlocutor cierre la puerta de la habitación en la que nos hallamos. Para expresar esta misma intención nos encontramos con multitud de alternativas distintas. Podemos recurrir a una fórmula directa como el imperativo: *Cierra la puerta*, que se puede suavizar mediante el marcador de cortesía *por favor*: *Por favor, Juan, cierra la puerta*, o bien reforzar mediante interjecciones: *Cierra la puerta, ¡coño!* Son viables también los verbos realizativos que denotan el acto de habla que se está cumpliendo: *Te ruego que cierres la puerta* (sin modificación), *Le debo pedir que cierre la puerta* (con modificación). Son igualmente muy rentables, como fórmulas de expresar cortesía negativa, los llamados actos indirectos convencionales: *¿Puedes cerrar la puerta?*, *¿Quieres cerrar la puerta?* La introducción del condicional, como resultado del distanciamiento metafórico que expresa, añade un plus de cortesía: *¿Podrías cerrar la puerta?*, *¿Querrías cerrar la puerta?*. No hace falta mencionar la capacidad o los deseos del oyente para que un enunciado interrogativo funcione como una petición: *¿Cierras la puerta?*, se siente como cortés al no imponer nada. Por otra parte, la referencia pseudoinclusiva de la primera persona (Haverkate 1994: 183-184) puede servir también para expresar cortesía solidaria: *¿Cerramos la puerta?* Finalmente, existen multitud de expresiones alternativas que se pueden caracterizar como *no explícitas*, dado que el sentido preciso de petición sólo se determina deductivamente en contextos muy específicos. El grado de cortesía es también muy variable: *¡Eh! ¡La puerta!, Te has dejado la puerta abierta, ¿Has cerrado la puerta?, Hace frío aquí, ¿no?, ¡Que hace frío, eh!, Se va a escapar el gato...*

Desde un punto de vista didáctico, está claro que no se trata de que el alumno aprenda listas más o menos amplias de los diversos procedimientos alternativos de expresar una misma función comu-

ASELE. Actas XVI (2005). FRANCISCO JAVIER GRANDE ALIJA. La cortesía verbal como reguladora de las i...
Centro Virtual Cervantes

nicativa. En todo momento, se deben tener en cuenta los contextos de uso en los que esos procedimientos lingüísticos son viables y los distintos grados de cortesía que llevan asociados. Tiene que ser una enseñanza plenamente contextualizada porque, si no, existe el peligro de que el alumno utilice un tipo de enunciado en un contexto en el que no es apropiado. La importancia de la contextualización se aprecia en que incluso las fórmulas más convencionales de expresar cortesía (*¿Puedes cerrar la puerta?*, *¿Te importaría cerrar la puerta?*) pueden adquirir, con la entonación adecuada, valores contextuales descorteses que expresan enfado, impaciencia, ironía... De ahí la importancia de distinguir entre *cortesía codificada* y *cortesía interpretada* (Briz 2004*b*).

La expresión de los actos de habla tiene otra perspectiva: un mismo exponente lingüístico puede aparecer asociado a distintas funciones comunicativas. Se ha de evitar entonces identificarlo con un acto de habla concreto. Tal es el caso, por ejemplo, del imperativo. En las descripciones gramaticales más básicas se suele identificar con la expresión del mandato y se tiende a verlo como un procedimiento no cortés. Sin embargo, la realidad es más compleja. El imperativo puede manifestar actos intrínsecamente corteses como invitaciones: *Sírvete un poco más de sopa, está muy buena*; buenos deseos: *Pasadlo bien, Mejórate*; concesión de permiso: *–¿Puedo entrar?/-Entre, entre*. En ocasiones asume un valor condicional: *Sigue mis consejos y no te arrepentirás, Suspende y te acordarás de quién soy yo*. Dentro de los exhortativos, se utiliza para expresar súplicas, ruegos, peticiones, mandatos, consejos, sugerencias, etc. Por tanto, debe quedar claro que el imperativo no es por sí mismo ni cortés ni descortés. Incluso con los impositivos (con cierto coste para el oyente), el uso del imperativo no siempre es descortés (Haverkate 1994: 165-166): en contextos de familiaridad: *Cariño, tráeme la camisa que está en la percha*; en intercambios comunicativos rutinarios bien preestablecidos: *Camarero, póngame un café con leche*; o cuando se trata de pedir acciones que no implican un gran esfuerzo. Frente a esta riqueza y variedad de usos del imperativo, las explicaciones de los manuales son, por lo general, muy parcas y apenas consideran los diversos contextos de uso.

3.5. Quisiéramos terminar esta reflexión haciendo hincapié en la *necesidad de incorporar al estudio de la cortesía una perspectiva intercultural*. Para ello nos vamos a servir de los testimonios de una estudiante estadounidense en los que recoge sus impresiones sobre su estancia en España durante todo un curso:[5]

El primero se refiere al modo en que los españoles nos relacionamos conversacionalmente:

> los miembros de la familia suelen tener opiniones concretas sobre distintos temas; entonces, las peleas y disputas entre sus miembros son una cosa cotidiana. Muchas veces me parece que todos los miembros de la familia están enfadados porque están gritando implacablemente en voces muy altas unos a otros, pero realmente no es algo irrespetuoso o malo...

Es evidente que esta chica percibe que la manera en que se desarrolla una charla familiar en España se aparta de lo que es normal en su país tanto en lo relativo al paralenguaje (tono, ritmo, intensidad...) como a la manera de manifestar los puntos de vista. Precisamente, se ha destacado que en España existe una fuerte tolerancia hacia la expresión de opiniones aun cuando difieran de

[5] Pertenecen a M. Kathryn Deloach y están sacados del trabajo titulado «Dos mundos distintos. Los pensamientos de una chica americana sobre la vida universitaria, familiar y el tiempo de ocio en León» (León, 2005).

ASELE. Actas XVI (2005). FRANCISCO JAVIER GRANDE ALIJA. La cortesía verbal como reguladora de las i...
Centro Virtual Cervantes

las propias, lo que, entre otras cosas, hace que la conversación se mantenga con vida y estimula el intercambio (Bravo 1999: 169). Por el contrario, en otros ámbitos culturales, como por ejemplo el sueco, predomina el deseo de cohesión, de evitar los conflictos y estar de acuerdo con el interlocutor (Bravo 1999: 172).

Otro testimonio se refiere al modo de expresar actos de habla como consejos, recomendaciones, etc. Mientras que en su país lo normal sería utilizar procedimientos más indirectos y mitigados, aquí en España la mujer que la acogía en su casa utilizaba imperativos en un tono de voz, a su modo de ver, muy alto:

> si estás estudiando en León con una familia española, te juro, no debes tener miedo ni pensar que tu madre española te odia. Hablando muy alto y dando muchos mandatos como «¡Abrígate!», «¡Come!» y «¡Nunca pongas eso allí jamás!» suelen ser una manera de dar consejos y tratar de ayudarte; no es algo necesariamente desagradable.

Ciertamente, en un contexto familiar y tratándose de acciones que benefician al oyente, el imperativo no puede verse, desde la perspectiva española, como descortés, aunque la primera impresión de la estudiante no fue esa.

En definitiva, gracias a un largo proceso de inmersión, esta chica logró darse cuenta de que lo que, desde los presupuestos culturales de su país, se podría ver como una muestra de conflicto, enfado, agresividad o descortesía, desde la perspectiva española era justamente lo contrario. Si esta chica hubiera seguido ajustándose a los modos de comportamiento de su cultura, estaría cometiendo un error de actuación pragmática y su visión de los españoles estaría cargada de prejuicios. La enseñanza debe, por tanto, estar encaminada a que los alumnos tomen conciencia de estas diferencias y a que, a la hora de utilizar la nueva lengua, lo hagan ateniéndose a las pautas de comportamiento de la cultura que le da sostén.

Esta claro, por tanto, que aunque la cortesía es universal, hay diferencias en el modo de concebirla (dependiendo del tipo de imagen social que predomine) y en las estrategias verbales que se utilizan para expresarla, y ello, si no se pone cuidado en la enseñanza, puede ser origen de interferencias pragmáticas de tipo *pragmalingüístico*, es decir, relacionadas con el uso de las fórmulas verbales que se utilizan para expresar un cierto acto de habla, o de tipo *sociopragmático*, esto es, referidas al modo en que se conciben las relaciones sociales entre los interlocutores y lo que es una conducta adecuada (Blum-Kulka 1996; Escandell 1996).

Insistimos: la enseñanza debe ser sensible a estas diferencias y a los errores pragmáticos a los que puede conducir, máxime cuando el riesgo de malentendido cultural o de valoraciones sobre el que es distinto llenas de prejuicios está presente. Para ello, se ha de ofrecer al alumno una información pragmática clara en la que se detallen los contextos de uso de los actos de habla más importantes y los medios de expresión más adecuados a esos mismos contextos.

Bibliografía

BROWN, Penelope y Stephen C. LEVINSON: *Politeness. Some universals in language use*, 2.ª ed., Cambridge: Cambridge University Press, 1987.

BLUM-KULKA, Shosana: «Introducción a la pragmática del interlenguaje», en *La competencia pragmática: elementos lingüísticos y psicosociales*, J. Cenoz y J. F. Valencia (eds.), Bilbao: Servicio Editorial de la Universidad del País Vasco, 1996, 155-175.

ASELE. Actas XVI (2005). FRANCISCO JAVIER GRANDE ALIJA. La cortesía verbal como reguladora de las i...
Centro Virtual Cervantes

BRAVO, Diana: «¿Imagen "positiva" *vs*. Imagen "negativa"?: pragmática socio-cultural y componentes de *face*», en *Oralia*, 2, 1999, 155-184.

BRIZ, Antonio: «Las unidades de la conversación», en *¿Cómo se comenta un texto coloquial?*, A. Briz y Grupo Val.Es.Co, Barcelona: Ariel, 2000, 51-80.

———— *El español coloquial en la clase de ELE. Un recorrido a través de los textos*, Madrid: SGEL, 2002.

———— «Aportaciones del análisis del discurso oral», en *Vademécum para la formación de profesores. Enseñar español como segunda lengua (L2)/lengua extranjera (LE)*, Madrid, SGEL: 2004*a*, 219-242.

———— «Cortesía verbal codificada y cortesía verbal interpretada en la conversación», en *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*, D. Bravo y A. Briz (eds.), Barcelona: Ariel, 2004*b*, 67-93.

CESTERO MANCERA, Ana M.ª: *Conversación y enseñanza de lenguas extranjeras*, Madrid: Arco Libros, 2005.

ESCANDELL VIDAL, M.ª Victoria: «Los fenómenos de interferencia pragmática», en *Didáctica del español como lengua extranjera*, Madrid: Expolingua 3, Fundación Actilibre, 1996, 95-109.

———— «Aportaciones de la pragmática», en *Vademécum para la formación de profesores. Enseñar español como segunda lengua (L2)/lengua extranjera (LE)*, Madrid: SGEL, 2004, 179-197.

GOFFMAN, Erving: *Interaction ritual: Essays on face to face behaviour*, Nueva York: Garden City, 1967.

GRICE, Herbert Paul: «Logic and conversation», en *Syntax and semantics 3. Speech acts*, P. Cole y J. L. Morgan (eds.), Nueva York: Academic Press, 41-58.

HAVERKATE, Henk: *La cortesía verbal. Estudio pragmalingüístico*, Madrid: Gredos, 1994.

KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine: *Les interactions verbales*, II, París : Armand Colin, 1992.

———— «¿Es universal la cortesía?», en *Pragmática sociocultural. Estudios sobre el discurso de cortesía en español*, D. Bravo y A. Briz (eds.), Barcelona: Ariel, 2004, 39-53.

LEECH, Geoffrey: *Principles of pragmatics*, Londres/Nueva York: Longman, 1983.

LEVINSON, Stephen C.: *Pragmática*, Barcelona: Teide, 1989.

MIQUEL, Lourdes: «Lengua y cultura desde la perspectiva pragmática: algunos ejemplos aplicados al español», en *Frecuencia-L*, 5, 1997, 3-14.

PORTOLÉS, José: *Pragmática para hispanistas*, Madrid: Síntesis, 2004.

TUSÓN VALLS, Amparo: *Análisis de la conversación*, Barcelona: Ariel, 1997.

ASELE. Actas XVI (2005). FRANCISCO JAVIER GRANDE ALIJA. La cortesía verbal como reguladora de las i...
Centro Virtual Cervantes