

La cortesía verbal

Dra. Patricia Nigro

*Muchas
Gracias*

La cortesía verbal

- Cortesía: demostración o acto con que se manifiesta la atención, el respeto o el afecto que tiene alguien a otra persona (DRAE). Cortesía viene de *cortés* y se define a esta palabra como atento, afable.



La cortesía verbal

- Es un comportamiento que regula la acción humana. Controla el potencial de agresión interna.
- No sólo abarca la lengua oral sino también la escrita.
- Doble interpretación:
 1. **Cortesía estratégica o funcional:** estrategia conversacional, saber evitar conflictos, ceremonial de estilos y costumbres en actos públicos. Comportamiento racional al servicio de las relaciones sociales. Principio regulador de la distancia social y el equilibrio.

La cortesía verbal

2. **Cortesía comunicativa:** lo verbal y lo no verbal.

- Anticortesía: contradecir la norma que dice cuáles son los comportamientos corteses y cuáles no. Por ejemplo, usar un insulto como modo de afiliación a un grupo.
- Fórmulas de cortesía: son frases fijas en una lengua determinada. (Cortesía convencional y codificada.)
- Estrategias de cortesía: usos habituales de ciertas formas en relación con la realización de actividades de cortesía. Por ejemplo, atenuar un pedido.

La cortesía verbal

- **Leech** entiende la cortesía como una relación de costo-beneficio. Buscar un equilibrio entre el costo verbal y el beneficio interactivo.
- Las variables de la interacción verbal son:
 - Distancia social** entre el hablante y el oyente.
 - Poder** que tiene el oyente sobre el hablante.
 - Peso del acto de habla** en cuando amenaza la **imagen** del interlocutor.

La cortesía verbal

- La cortesía tiene que ver con nuestra imagen y con nuestro territorio y cómo lo negociamos con la imagen y el territorio del otro.
- Máximas de Leech:
 - De modestia*: minimiza tu propio elogio y maximiza el elogio del otro.
 - De acuerdo*: minimiza el desacuerdo entre tú y el otro y maximiza el acuerdo entre tú y el otro.

La cortesía verbal

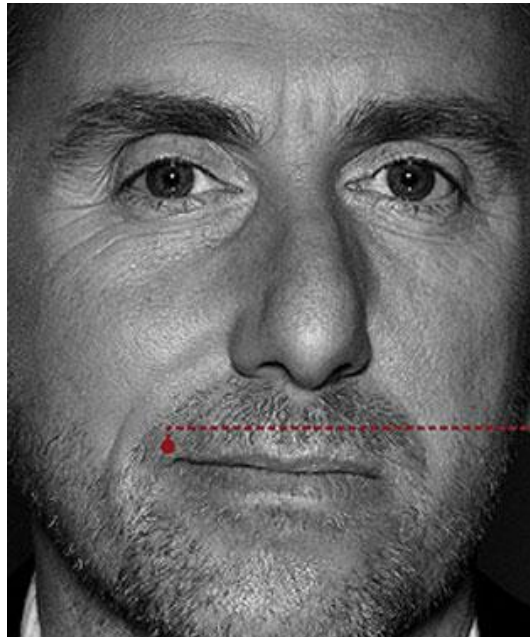
–*De simpatía*:
minimiza la
antipatía entre tú y
el otro y maximiza
la simpatía entre
tú y el otro.

–*De tacto*:
minimiza el costo
del otro y
maximiza el
beneficio del otro.



La cortesía verbal

- De generosidad*: minimiza tu propio beneficio y maximiza tu propio costo.
- De aprobación*: minimiza el desprecio del otro y maximiza tu propio desprecio.



desprecio

① nariz fruncida y
labio de arriba
levantado hacia
un lado

La cortesía verbal

- Acciones que entran en conflicto con la cortesía:
costo para el destinatario. Necesidad de compensarlo. Ej.: preguntar, pedir, ordenar.
- Acciones dirigidas frontalmente contra el
mantenimiento de la relación: intento de destruir las relaciones o acrecentar la distancia social. Ej.: amenazar, maldecir, acusar.

La cortesía verbal

- Tipos de cortesía: atenuadora, estratégica, valorizante, convencional y codificada.
- *Atenuación*: medio para lograr otros fines. Estrategia eficaz en la negociación. Minimización de lo dicho y del punto de vista. Táctica argumentadora. Circunloquio o rodeo expresivo para alcanzar el objetivo. La meta es minimizar la fuerza ilocutiva para que la negociación continúe sin tensiones.

La cortesía verbal

- Las reglas de la cortesía no son **universales**. El comportamiento social es una habilidad adquirida. Cualquier comportamiento desviado de lo aceptable socialmente no se considera incorrecto sino **descortés**.



La cortesía verbal

- Los contenidos de imagen varían según las culturas lo mismo que las amenazas a esa imagen.



La cortesía verbal

Según **Brown y Levinson**, hay cuatro estrategias básicas:

- No suponer que el oyente está dispuesto a realizar la acción:
suponer lo menos posible sobre los deseos del oyente y lo que es relevante para él.
- No forzar al oyente a realizarla:
 - ✓ Dejar al oyente en libertad para realizar o no realizar la acción (ser indirecto), no suponer que el oyente es capaz de realizarla o que así lo desea.

La cortesía verbal

- Expresarle el deseo de no invadir su espacio intencionalmente: disociar al hablante o al oyente del acto por realizar, cuando amenaza la imagen.



La cortesía verbal

- Compensar otros deseos del oyente que se deriven de la imagen negativa: actitud deferente o servicial.

Para esto, se recurre a:

- ✓ Actos de habla indirectos: menos fuerza y más opciones.
- ✓ Eludir la referencia directa a uno mismo.
- ✓ Evitar la precisión temporal.
- ✓ Preguntas o insinuaciones.
- ✓ Presentar excusas.
- ✓ Usar formas impersonales.
- ✓ Nominalizar.

La cortesía verbal

- **Modalidades de realización:**
 - ✓ Directa y sin compensación (abierta): *bald record*: sin mostrar cortesía. **Ej.: Prestame 100 pesos.**
 - ✓ Indirecta o encubierta: *off record*, no se puede atribuir una intención comunicativa clara y el acto realizado no se reconoce como tal. A mayor recorrido inferencial, mayor grado de cortesía. **Ej.: ¿Me prestás 100 pesos?**
 - ✓ Abierta e indirecta con cortesía: expresión de aprecio hacia el destinatario y sus deseos. **Ej.: ¿No te importaría prestarme 100 pesos?**
 - ✓ Evitar la amenaza de la imagen: **Ej.: El cajero no funcionaba y estoy sin dinero.**

La cortesía verbal

- **Disculpa:**
 - ✓ Expresión de la disculpa: lo siento, perdone, disculpe.
 - ✓ Aceptación de la responsabilidad:



La cortesía verbal

1. Aceptación de la responsabilidad:
 - Autoacusación explícita: ha sido culpa mía.
 - Falta de intencionalidad: no era mi intención.
 - Justificación del enfado del interlocutor: tiene motivos para estar enojado conmigo.
2. Explicación: es que resulta que...
3. Oferta compensatoria: si quieres, puedo...
4. Propósito de enmienda: no volverá a ocurrir.

La cortesía verbal

- Refuerzo directos de la imagen: halagos, agradecimientos, cumplidos.
- Refuerzos indirectos: apoyo a lo dicho por el otro (colaboraciones en el tema, afirmaciones, manifestaciones de acuerdo, ratificaciones.)



La cortesía verbal

- Frente al acto descortés: *ausencia o respuesta* (silencio),
o respuesta que puede ser contrariar ofensivamente (atacar la imagen ajena),
o defensivamente (defender la imagen propia apelando a terceros o a ignorar la ofensa),
o también puede ser aceptar (asumir la responsabilidad, pedir disculpas).

La cortesía verbal

- Las superestrategias de descortesía de Culpepper:
 - ✓ *Descortesía descarnada*: realización intencional, directa y sin ambigüedades.
 - ✓ *Descortesía positiva*: estrategias, cuyo objetivo es dañar la imagen positiva del interlocutor. (Ignorarlo, buscar el desacuerdo.)



La cortesía verbal

- ✓ *Descortesía negativa*: atacar la imagen negativa del otro.
(Ridiculizarlo o invadir su espacio.)
- ✓ *Ausencia de cortesía*: en situaciones en que se espera que la haya, como no agradecer un regalo.

