

LA CORTESÍA VERBAL

Apunte de la Dra. Patricia Nigro

1) “La interacción verbal vista desde la cortesía” Francisco Zuluaga Gómez

http://quimbaya.udea.edu.co/~ikala/pdf/Ikala-Vol.9_14.pdf consulta 10-8-05

2) *Introducción a la pragmática*. M. Victoria Escandell Vidal. Ariel. Barcelona. 1996

3) “Cortesía, fórmulas convencionales y estrategias indirectas”. M. Victoria Escandell Vidal

<http://www.uned.es/sel/pdf/ene-jun-95/25-1-31-66.pdf> Consulta 10-8-05

Cortesía: comportamiento que regula la interacción humana. Sirve para controlar el potencial de agresión interna. Doble interpretación: cortesía estratégica o funcional: como estrategia conversacional, saber evitar conflictos; ceremonial de estilos y costumbres que se observan en actos públicos. Es un comportamiento racional. Estrategia al servicio de las relaciones sociales. Principio regulador de la distancia social y su equilibrio. Aumento o disminución de la distancia social.

1973 Robin **Lakoff** *The logic of politeness*

La cortesía pertenece al campo de la competencia pragmática.

Reglas de cortesía de Lakoff:

- 1) No se imponga. (Falta de familiaridad y distancia social)
- 2) Dé opciones. (Equilibrio social pero falta familiaridad, no familiarizar.)
- 3) Sea amigable. (Refuerce los lazos de camaradería: relación estrecha).

Intercambio:

Interaccional: importa mantener la relación social. (Cortesía)

Transaccional: la prioridad es la transmisión eficaz de la información. (Claridad)

Máximas de Grice: entienden a la conversación como una conducta racional y eficiente. *Principio de cooperación:* adapta tus contribuciones conversacionales a la índole y al objetivo verbal en que participas”. Meta: asegurar una transmisión de información eficaz.

Máxima de calidad: Procura que tu contribución sea verdadera.

- a) No digas lo que creas que es falso.
- b) No digas lo que no puedas probar adecuadamente.

Máxima de cantidad: Procura que haya proporción a la cantidad de información requerida por el intercambio verbal.

- a) Procura que tu contribución a la conversación sea tan informativa como se requiere.
- b) Procura que tu contribución a la conversación no sea más informativa de lo que se requiere.

Máxima de relación: procura que tus contribuciones a la conversación sean pertinentes.

Máxima de modo:

- b) Evita las expresiones confusas.
- c) Evita la ambigüedad.
- d) Sé breve.
- e) Sé ordenado.

Leech:

La cortesía es también una relación de costo-beneficio. Buscar un equilibrio entre el costo verbal y el beneficio interactivo. Las variables de la interacción verbal son:

- a) distancia social entre el hablante y el oyente,
- b) poder que tiene el oyente sobre el hablante,
- c) grado de imposición que implica el acto de habla,
- d) el peso del acto de habla en cuanto amenaza la imagen del interlocutor.
- e)

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

Propone la escala costo-beneficio.

Normas comunicativas globales: máximas de Grice. Sea claro.

Normas comunicativas específicas: máximas de Leech. Sea cortés.

Mantenimiento de las relaciones personales. Violaciones aparentes al principio de cooperación se deben al principio de cortesía. Ejemplo: la mentira piadosa. Leech formula el principio diciendo: "Minimice la expresión de creencias descorteses."

La cortesía es asimétrica. Lo que es cortés para el hablante, es descortés para el oyente y viceversa.

Máximas de Leech:

- 1) Máxima de **tacto**: pedidos, ruegos, promesas y ofrecimientos. Supone que usted es el autorizado y su interlocutor es quien debe autorizar.
 - ❖ Minimice el costo al oyente.
 - ❖ Maximice el costo para el hablante.
- 2) Máxima de **generosidad**: pedidos, recomendaciones, promesas e invitaciones.
 - ❖ Maximice el beneficio hacia el oyente.
 - ❖ Minimice el beneficio hacia el hablante.
- 3) Máxima de **aprobación**: consentimiento, saludo, felicitación, aprobación.
 - ❖ Minimice el desprecio hacia el oyente.
 - ❖ Maximice el desprecio hacia el hablante.

- 4) Máxima de **modestia**: afirmaciones, excusas, cumplidos.
 - ❖ Minimice el aprecio hacia sí mismo.
 - ❖ Maximice el aprecio hacia el oyente.
- 5) Máxima de **simpatía**: acuerdos, comentarios, agradecimientos, felicitaciones.
 - ❖ Minimice la antipatía existente entre usted y los demás.
 - ❖ Maximice la simpatía.
- 6) Máxima de **unanimidad**: afirmaciones, acuerdos, aprobaciones.
 - ❖ Minimice el desacuerdo entre usted y los demás.
 - ❖ Maximice el acuerdo.

2, 3 y 4 son más generales. La 5 y 6, para actos adversativos. Todas presentan la doble vertiente positiva y negativa. No todas se aplican a los mismos tipos de actos.

Cortesía relativa: depende de las posiciones sociales de los que hablan (mantener equilibrio, modificarlo, se regula la distancia social).

Cortesía absoluta: propia de algunos actos:

Órdenes: descortesés; ofrecimientos: corteses.

- 1) Acciones que apoyan la cortesía: beneficio para el destinatario. Ej. Agradecer, felicitar, saludar, ofrecer, invitar.
- 2) Acciones prácticas indiferentes a la cortesía: no hay desequilibrio costo- beneficio. Ej. Afirmar, informar, anunciar.
- 3) Acciones que entran en conflicto con la cortesía: costo para el destinatario. Necesidad de compensarlo. Ej. Preguntar, pedir, ordenar.
- 4) Acciones dirigidas frontalmente contra el mantenimiento de la relación: intento de destruir las relaciones o acrecentar la distancia social. Ej. Amenazar, maldecir, acusar.

Concepto de imagen pública (FACE)

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

Es la entrada a la personalidad del individuo. Imagen pública que tiene un individuo y reclama para sí. Puede ser positiva o negativa. Prestigio. De ahí se derivan las reglas de la cortesía.

Negativa: no querer que nuestras acciones sean impedidas por otros, dominar el territorio. Deseo de no sufrir imposiciones. La relación social puede representar una amenaza para la imagen.

Positiva: querer que nuestros deseos sean queridos por otros, ser apreciado.

La imagen tiene un valor emocional. Se puede mantener, mejorar o perder. Constituye el foco de atención de la interacción. Es vulnerable. Está expuesta a amenazas potenciales. Se evita vulnerar la imagen del otro. Es universal su conocimiento mutuo y la necesidad social de orientar la acción hacia ella.

Cortesía positiva: expresar simpatía y aprecio por el interlocutor. Tiene tres mecanismos fundamentales:

1. afianzar una base común con el oyente.
 2. mostrar cooperación.
 3. deseo de satisfacer los deseos del oyente.
1. Afianzar una base común con el oyente:
 - a) dar entender al oyente que es interesante,
 - b) invocar la pertenencia al mismo grupo,
 - c) afirmar opiniones comunes.
 2. Mostrar cooperación:
 - a) dejar ver que se conocen los deseos del oyente y se los tiene en cuenta,
 - b) reflexividad: si el oyente quiere X, el hablante también lo quiere,
 - c) afirmar la reciprocidad.
 3. Deseo de satisfacer los deseos del oyente: mostrar una actitud generosa que incluye bienes, simpatía y consideración.

Acciones que amenazan la imagen:

- ❖ Poder relativo de cada hablante sobre el emisor.
- ❖ Distancia social: familiaridad.
- ❖ Grado de imposición: de un determinado acto con respecto a la imagen.

Cortesía negativa: Minimizar la descortesía de la ilocuciones descorteses. Es imprescindible para mantener las buenas relaciones. La cortesía positiva es secundaria. Refuerza la imagen positiva del oyente o previene su imagen negativa. Reduce la amenaza potencial o imposición que presentan ciertos actos. Es la adecuada a las situaciones donde no hay familiaridad. De ella se ocupan los manuales de etiqueta. Expresión de moderación, de distanciamiento, de formalidad. Para esto se usan las fórmulas de cortesía. Se trata de no limitar la libertad del oyente. (Ej. Perdona que lo moleste.) Los pedidos, las órdenes, los ruegos amenazan la imagen negativa del oyente.

Según Brown y Levinson hay cuatro estrategias básicas:

1. no suponer que el oyente está dispuesto a realizar la acción,
2. no forzar al oyente a realizarla,
3. expresarle el deseo de no invadir su espacio intencional,
4. compensar otros deseos del oyente que se deriven de la imagen negativa.

1. 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.
2. No forzar al oyente a realizarla:
 - a) dejar al oyente en libertad para realizar o no la acción (ser indirecto), no suponer que el oyente es capaz de realizarla o que así lo desea,
 - b) minimizar la amenaza que implica el acto por realizar, cuando este amenaza la imagen.
3. Expresarle el deseo de no invadir su espacio intencional: disociar al hablante o al oyente del acto por realizar, cuando amenaza la imagen.
4. Compensar otros deseos del oyente que se deriven de la imagen negativa: actitud deferente o servicial.

Para esto se recurre a:

1. actos de habla indirectos: menos fuerza y más opciones,
2. eludir la referencia directa a uno mismo,
3. evitar precisión temporal,
4. uso de formas vagas o incompletas,
5. preguntas o insinuaciones,
6. tratar con deferencia,
7. presentar excusas,
8. usar formas impersonales,
9. nominalizar.

Modalidades de realización:

- a) Directa y sin compensación (abierta): *bald on-record*: sin mostrar cortesía. (Al pan, pan y al vino, vino). Ej. Prestame 100 pesos.
- b) Indirecta o encubierta: *off-record*, no se puede atribuir una intención comunicativa clara y el acto realizado no se reconoce como tal. El indirecto se basa en una inferencia. A mayor recorrido inferencial, mayor grado de cortesía. Ej. ¿Me prestás 100 pesos?
- c) Abierta e indirecta con cortesía: expresión de aprecio hacia el destinatario y sus deseos. Ej. ¿No te importaría prestarme 100 pesos?
- d) Evitar la AAIP: Ej. El cajero no funcionaba y estoy sin dinero.

Deícticos sociales: para evitar conflictos.

Se clasifica a las personas en la sociedad según determinadas características: edad, sexo y posición familiar. Actuación individual: títulos.

Las reglas de cortesía no son universales. El comportamiento social es una habilidad adquirida. Cualquier comportamiento desviado no se considera incorrecto sino descortés.

Disculpa:

- a. Expresión de la disculpa: lo siento, perdone, disculpe.
- b. Aceptación de la responsabilidad:
 - i. Autoacusación explícita: ha sido culpa mía.
 - ii. Falta de intencionalidad: no era mi intención.
 - iii. Justificación del enfado del interlocutor: tiene motivos para estar enojado conmigo.
- c. Explicación: es que resulta que...
- d. Oferta compensatoria: si quieres, puedo...
- e. Propósito de enmienda: no volverá a ocurrir.

Agradecer: cuando es por desinterés y no obligación en algunas culturas.

Decir toda la verdad no es un imperativo universal.

Actos de habla indirectos convencionales: ¿puedes subir? Son de cortesía y de convención cultural.

Actos de habla indirectos no convencionales: ¿eres capaz de subir?

De directo a indirecto (Weizman, 1989):

- 1) Ponga la calefacción.
- 2) ¿Quiere usted poner la calefacción?
- 3) Hay que poner la calefacción.
- 4) ¿Está puesta la calefacción?
- 5) Hace un frío tremendo aquí. (No todo lo indirecto es cortés.)

Ser cortés es ir a lo seguro, es seguir las normas prescritas.

Deferencia: uso de los honoríficos, fórmulas de tratamiento.

La cortesía tiene que ver con la necesidad de mantener la interacción fluida con los otros miembros del grupo. Fórmulas de inicio: saludos, presentación, modos de introducir un tema. Turnos, modos de terminar el encuentro, despedida.

Tacto:

Salvaguardar la propia imagen y no dañar la de los demás. No herir al otro.

A los niños les enseñamos a pedir por favor y gracias. Recién a los 10 años aprenden el concepto de tacto, del acto de habla indirecto, de la cortesía.

Havertake, H, *La cortesía verbal. Estudio pragmatolingüístico*, Madrid, Gredos, 1994.

La cortesía aumenta en cuanto mayor sea la distancia social, el poder del oyente, el grado de imposición.

Havertake: estrategias de la cortesía positiva

- b) Manifestar acuerdo con la actitud del oyente.
- c) Usar expresiones que atenúan la divergencia: sí, pero; si no me engaño, no sé.
- d) Acentuar la modestia del hablante fingiendo ignorancia: dicen los que saben del tema, según leí en el informe, en mi modesta opinión.
- e) Mitigar la opinión para atenuar el disentimiento: expresando incertidumbre, presentando un desacuerdo como un acuerdo parcial, planteando la divergencia desde una posición impersonal, absteniéndose de expresar la divergencia.
- f) Evitar temas embarazosos para el oyente o que puedan dar lugar a divergencias.
- g) Abordar temas de interés común.

Estudios de la (des)cortesía en español. Categorías conceptuales y aplicaciones a corpora orales y escritos

Diana Bravo (editora)

Dunken, Buenos Aires, 2005

Capítulo 1. Categorías, tipologías y aplicaciones. Hacia una redefinición de la "cortesía comunicativa" Diana Bravo Universidad de Estocolmo

Pragmática formal: interesa la configuración psicológica del individuo en tanto explicación de la motivación para el comportamiento cortés.

Etnografía del habla: la cortesía está relacionada con la conducta social y el contexto sociocultural compartido por los miembros de una comunidad de habla.

Pragmática sociocultural: el objeto de estudio de esta rama de la lingüística es el lenguaje inserto en su contexto social. Objetivo: darle a lo extralingüístico una jerarquía de categoría de análisis con la finalidad de establecer el flujo de interdependencia entre lenguaje y sociedad.

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. "... es una acción que consiste en hacer pasar un acto a por un acto b con la finalidad de 'quedar bien con el otro' ya sea que esto constituya el objetivo principal o el subordinado." Pág. 32 (Cortesía estratégica).

La cortesía no sólo abarca lo conversacional: toma toda la lengua oral. (Aunque puede verse también en textos escritos).

"...una actividad comunicativa cuya finalidad propia es quedar bien con el otro y que responda a normas y a códigos sociales que se suponen en conocimiento de los hablantes. Este tipo de actividad en todos los contextos considera el beneficio del interlocutor. El efecto que esta actividad tiene en la interacción es interpersonalmente positivo." Pág. 34

Tipos de cortesía: atenuadora, estratégica, valorizante, convencional y codificada.

Capítulo 2. Eficacia, imagen social e imagen de cortesía. Naturaleza de la estrategia atenuadora en la conversación cotidiana española. Antonio Briz. Grupo Valesco. Universidad de Valencia.

Atenuación: es el medio para lograr otros fines. Es una estrategia eficaz en la negociación. Minimización de lo dicho y del punto de vista. Táctica argumentativa.

Circunloquio o rodeo expresivo para alcanzar un objetivo. La meta es minimizar la fuerza ilocutiva para que la negociación continúe sin tensiones.

Aunque la cortesía, como función social, es un universal, la modalización de esa cortesía es un hecho vinculado a identidades socioculturales, a normas sociales regionales.

La cortesía como motor de la intercomunicación por su carácter afiliativo busca el equilibrio de las imágenes de H y O pero no menos motor es el intento por lograr la eficacia social del mensaje.

Cortesía en la cesión de turnos y en la toma de turnos. Para el español, el solapamiento es colaborativo y no descortés. Se usa para apoyar, para completar, para valorar lo dicho por el interlocutor.

Capítulo 3. El refuerzo de la imagen social en conversaciones en español peninsular. La intensificación como categoría pragmática. Marta Albelda Marco. Universidad Politécnica de Valencia.

Intensificación comunicativa: refuerzo de alguno de los elementos del discurso lingüístico con una determinada finalidad social, argumentativa, negociadora... Refuerzo social: fortalecer la imagen del oyente.

Cortesía valorizante (produce actos corteses) y cortesía mitigadora (evita o repara amenazas).

FTA: face threatening acts.

FEA: face enhancing acts.

Imagen relacionada con la autonomía (negative face) y la afiliación (positive face).

Para la cultura española, uno de los componentes de la autonomía es la afirmación de la propia persona y uno de los de la afiliación es la confianza. Esta permite hablar abiertamente. La falta de confianza se aprecia como distancia.

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

Refuerzos 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.)

Capítulo 13. Hacia una categorización sociopragmática de la cortesía, la descortesía y la anticortesía. El caso de conversaciones españolas de registro coloquial.

Las superestrategias de descortesía de Culpepper:

- 1) Descortesía descarnada: realización intencional, directa y sin ambigüedades.
- 2) Descortesía positiva: estrategias cuyo objetivo es dañar la imagen positiva del interlocutor. (Ignorarlo, buscar el desacuerdo.)
- 3) Descortesía negativa: atacar la imagen negativa del otro (ridiculizarlo o invadir su espacio).
- 4) Descortesía encubierta: estrategias de cortesía claramente insinceras (sarcasmo o burla).
- 5) Ausencia de cortesía: en situaciones en que se espera que la haya, como no agradecer un regalo.

Frente al acto descortés: ausencia de respuesta (silencio) o respuesta que puede ser contrariar (ofensivamente, atacar a 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 con el consiguiente daño de la propia imagen).

Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español

Diana Bravo y Antonio Birz (Eds.)

Ariel 2004 Barcelona

Capítulo 1. Tensión entre universalidad y relatividad en las teorías de la cortesía. Diana Bravo

La lengua es un fenómeno social y corresponde hablar más que de comunidad de habla de comunidad sociocultural pues comprende la lengua, la identidad de grupo y la pertenencia cultural.

Capítulo 2. ¿Es universal la cortesía? Catherine Kerbrat-Orecchioni

Es universal ya que en todas las sociedades humanas se constata la existencia de comportamientos de urbanidad que permiten mantener un mínimo de armonía entre los interactuantes, a pesar de los riesgos de conflictos inherentes a toda interacción.

Al mismo tiempo, no es universal pues sus formas y condiciones de aplicación (quién debe ser cortés, frente a quién, de qué manera, en cuál circunstancia) varían sensiblemente de una sociedad a otra.

Como fenómeno universal, la cortesía interviene en el nivel de la relación interpersonal y apunta a mantener esa relación en un estado de relativa armonía y estabilidad.

La teoría de Brown y Levinson era etnocéntrica en el sentido de que no tenían en cuenta las diferentes sociedades.

Descortesía: ausencia 'anormal' de un marcador de cortesía.

Acortesía: ausencia 'normal' de un marcador de cortesía.

Cortesía: uso de un marcador de cortesía esperado en ese contexto.

Supercortesía: presencia de un marcador excesivo de cortesía en relación con las expectativas vigentes.

Capítulo 3. El análisis de la cortesía comunicativa: categorización pragmalingüística de la cultura española. Henk Havertake

Clases bajas: prefieren la cortesía positiva para solidarizar el vínculo grupal.

Clases altas: prefieren la negativa para orientarse al distanciamiento interpersonal.

España: cultura orientada hacia la solidaridad. Países nórdicos: distanciamiento.

Por ejemplo, no se agradece el acto rutinario, se usan muchos los cumplidos, se repite lo que dijo el hablante para reforzar su posición (alorpetición), menor distancia física, turnos superpuestos en la conversación.

Capítulo 4. Cortesía verbal codificada y cortesía verbal interpretada en la conversación. Antonio Briz.

Diálogo:

- a) intervención de cada participante: de inicio, de reacción,
- b) dos intervenciones seguidas forman un intercambio (pares adyacentes: caso especial).

Las contribuciones de cada participante se definen a lo largo de la interacción verbal.

Filtros evaluadores y de interpretación de la cortesía:
Son graduales y dinámicos.

Mayor o menor:

- solidaridad entre los interlocutores;
- fin interpersonal de la acción (o fin transaccional de la acción, una negociación);
- pertinencia de ideomas (frases corteses propias de cada cultura);
- problematicidad temática (según su carga polémica);
- aceptación lingüística y social (intentar llegar a un acuerdo aceptando al otro y a su discurso).