

CAPÍTULO 8

EL ESTUDIO DE LA CORTESÍA

1. La vertiente social de la comunicación. — 2. La cortesía, ¿norma social... — 3. ...o estrategia conversacional? 3.1. La tensión entre la cortesía y los principios conversacionales. 3.2. Las reglas de cortesía de R. Lakoff. 3.3. El principio de cortesía de Leech. 3.4. El modelo de Brown y Levinson. 3.4.1. Puntos de partida. 3.4.2. Conceptos básicos. 3.4.3. El funcionamiento de la cortesía. 3.4.4. Algunas consideraciones finales.

1. La vertiente social de la comunicación

Los modelos que hemos examinado se ocupan casi exclusivamente de la faceta individual, psicológica y cognoscitiva de la comunicación. La mayoría de ellos reconoce el carácter de acción de los intercambios comunicativos, pero se centra en los principios que determinan la interpretación de los enunciados inmersos en sus contextos y situaciones.

Sin embargo, como señalábamos en el capítulo anterior, se han levantado ya muchas voces a favor de la necesidad de tomar en consideración la vertiente social. El lenguaje es el más poderoso medio de relación interpersonal. Por ello, lo utilizamos cuando pretendemos determinados objetivos, especialmente aquellos cuya consecución depende más o menos directamente de otras personas. No se trata tan sólo de que el lenguaje sirva de vehículo para las propias intenciones, sino que debe serlo también de una interacción con los demás.

Conseguir la colaboración del destinatario es una de las tareas fundamentales de la comunicación, y constituye el objetivo intermedio que hay que lograr para alcanzar el resultado final. Por ello, puede decirse que, en general, el hablante trata de actuar de alguna manera sobre su interlocutor. En este punto, es fundamental interpretar correctamente la expresión *actuar sobre*, sin recargarla de un matiz peyorativo. Es habitual pensar que el que trata de actuar sobre otro por

medio de la palabra sólo persigue su propio beneficio. Pero no hay que olvidar la existencia de una larga serie de actos cuyo fin primordial no es específicamente favorecedor para el hablante, sino más bien para el destinatario. Piénsese, por ejemplo, en acciones como las de aconsejar, poner sobre aviso, advertir, sugerir, ofrecer, invitar, enseñar, etc.: todas ellas tienen una finalidad beneficiosa para el destinatario, y, sin embargo, han sido el resultado de que su interlocutor actuase sobre él de una determinada manera.

Además de estos casos, en el resto de las situaciones, el emisor, por el mero hecho de dirigirse a otra persona, está entablando con ella un determinado tipo de relación, que queda también reflejado en el uso del lenguaje. La naturaleza de esta relación depende de la interacción de una compleja serie de factores sociales: la edad, el sexo, el grado de conocimiento previo, la posición social, la autoridad, la jerarquía..., son algunas de las variables que determinan el grado de distancia entre ambos interlocutores.

La realidad presenta una doble vertiente. De un lado, resulta innegable que aprender a comportarse de acuerdo con las normas que marca nuestra sociedad —ello no significa seguirlas: incluso para romper las reglas es necesario conocerlas de antemano— es uno de los objetivos del aprendizaje de la socialización. Como resultado, contamos con un cierto conocimiento sobre los patrones que rigen la cortesía, y sabemos distinguir cuándo un acto es cortés y cuándo no. De otro lado, dentro de una comunicación presidida por algún tipo de principio general de cooperación, el uso del lenguaje tiende a mantener el equilibrio entre las diferentes posiciones sociales que se relacionan en el discurso.

2. La cortesía, ¿norma social...

La *cortesía* puede entenderse, por tanto, de dos maneras diferentes. Puede concebirse, en primer lugar, como un *conjunto de normas sociales*, establecidas por cada sociedad, que regulan el comportamiento adecuado de sus miembros, prohibiendo algunas formas de conducta y favoreciendo otras: lo que se ajusta a las normas se considera cortés, y lo que no se ajusta es sancionado como descortés. Esta cortesía se ha interpretado como un mecanismo de salvaguardia que establecen todas las sociedades para que la agresividad de sus miembros no se vuelva contra ellos mismos.

Puesto que se trata de normas externas, es esperable que lo que puede ser cortés en una sociedad, sea descortés en otra. De hecho, contamos con ejemplos bien elocuentes de esta diversidad. Un occi-

dental es invitado a una cena por un rico árabe del desierto; ante la visión del succulento banquete preparado, el invitado se deshace en elogios relativos a los manjares allí expuestos; el anfitrión, algo contrariado, ordena inmediatamente a sus servidores que retiren todos los platos y que preparen una nueva cena: en su cultura, el que un invitado alabe la comida no se interpreta como un cumplido, sino como un signo evidente de desagrado. El protagonista de esta anécdota es el lingüista británico David Crystal.

Otro ejemplo bien conocido en los trabajos sobre cortesía es el relativo a la manera en que los japoneses ofrecen un regalo. Sabemos que la sociedad japonesa es fruto de una educación muy estricta, en la que la modestia y la no exteriorización de los propios sentimientos son consideradas normas esenciales de conducta. Pues bien, cuando un japonés ofrece un regalo, la cortesía le obliga a minimizar su valor, exagerando sus cualidades negativas, e incluso afirmando categóricamente que se trata de una auténtica ofensa regalar tal cosa. La cortesía occidental, en cambio, aunque no admite ningún tipo de jactancia por parte de quien ofrece el regalo, sin embargo tampoco acepta la pauta de conducta japonesa.

Veamos un último ejemplo. Los bibliotecarios de una universidad australiana elevaron una queja a las autoridades académicas acerca del comportamiento descortés de los alumnos que provenían de culturas orientales. Tras el desconcierto producido por esta afirmación —suele considerarse que los orientales son un modelo de cortesía—, se ordenó un estudio sobre los hechos. Los bibliotecarios se quejaban, por ejemplo, de que los alumnos no daban ni las gracias cuando se les entregaba el libro que habían solicitado. Todo se aclaró en cuanto pudo comprobarse que en las culturas orientales sólo se expresa agradecimiento cuando se recibe un auténtico favor, pero no cuando alguien simplemente hace algo cumpliendo con su deber o con su trabajo... En este sentido, las normas de cortesía forman parte del aprendizaje no sólo de una determinada lengua, sino de una determinada cultura.

Uno de los aspectos en que resulta más patente la interrelación entre cortesía y formas lingüísticas es el que se refiere a la formas de tratamiento o *décticos sociales*. Las sociedades organizan a sus miembros en estamentos más o menos cerrados de acuerdo con cada cultura. La clasificación que recibe un miembro depende de dos tipos de rasgos:

- I) Propiedades macrosociales:
 - a) características: edad, sexo, posición familiar...
 - b) propiedades adquiridas: rango, título, posición social...
- II) Actuación individual.

Cada cual debe tratar al otro de acuerdo con las posiciones relativas que ambos ocupen dentro de la escala social; además, esta situación no puede cambiarse mientras no se den las condiciones necesarias para hacerlo. En efecto, toda modificación imprevista tiene inmediatas consecuencias sociales: en general, consideraremos que es socialmente incorrecto o descortés el hecho de que una persona se dirija con una repentina y excesiva familiaridad a otra persona de mayor rango, de la que le separa una considerable distancia social y jerárquica. Pero la inadecuación es también perfectamente perceptible en el sentido contrario: si dos personas han mantenido siempre un trato cordial y familiar, y repentinamente una de ellas adopta hacia la otra un tratamiento excesivamente formal, parece claro que ello puede representar un signo evidente de una voluntad de distanciamiento y enfriamiento de esa relación.

El uso de las fórmulas de tratamiento es la expresión lingüística de la estructuración que reconoce una sociedad. Ahora bien, la necesidad de su empleo dentro de una lengua dada depende no del sistema lingüístico, sino de la forma de organización social: en japonés no hay prácticamente oraciones neutras (no marcadas) desde el punto de vista social; sí las hay, en cambio, en la mayoría de las lenguas europeas.

Como hemos visto, es fácil que un miembro de otra cultura, que no domina las reglas específicas, cometa errores y se comporte de una manera inadecuada. Ello es muestra de que este tipo de cortesía tiene más relación con la antropología, la etnología o la sociología, que con la teoría del lenguaje. Por tanto, y aunque una buena parte de la cortesía entendida como norma social tiene claras repercusiones en la elección de ciertas unidades lingüísticas, los estudios pragmáticos se han inclinado más hacia la otra manera de concebir la cortesía.

3. ...o estrategia conversacional?

Si convenimos en que la comunicación verbal es una actitud intencional dirigida a lograr un determinado objetivo en relación con otras personas, resulta lógico pensar que el uso adecuado del lenguaje puede constituir un elemento determinante para el éxito del objetivo perseguido. Sabemos que el emisor debe tener en cuenta que su enunciado se adapte no sólo a sus intenciones y a sus objetivos, sino también a la categoría y al papel social del destinatario. Por ello, no es difícil imaginar la importancia de utilizar convenientemente todos los medios que posee el lenguaje para mantener una relación cordial

especialmente cuando el hablante debe enfrentarse a un conflicto entre sus objetivos y los del destinatario, y quiere, a la vez, no romper sus buenas relaciones con él: en este sentido, la *cortesía* puede entenderse también como *un conjunto de estrategias conversacionales* destinadas a evitar o mitigar dichos conflictos. El término *cortesía* debe entenderse sin esa connotación peyorativa que, a veces, nos hace verla como algo artificial. Como señala Leech (1983: 83):

Hay una desafortunada asociación del término [cortesía] con formas de comportamiento humano superficialmente gentiles pero en el fondo insinceras; y por ello es tentador el eliminar la cortesía (al menos en ciertos entornos) por considerarla como un factor superfluo y trivial, que no es más que un adorno del uso serio del lenguaje.

La cortesía es, más bien, una estrategia para poder mantener las buenas relaciones. Se cuenta que, ante las afirmaciones de su interlocutor, que había sostenido que la cortesía era innecesaria y que no era más que aire, un famoso general francés replicó: «También una rueda está llena sólo de aire, y sin embargo ese aire sirve para amortiguar los baches del camino...»

3.1. LA TENSION ENTRE LA CORTESÍA Y LOS PRINCIPIOS CONVERSACIONALES

Cuando Grice establecía su clasificación de las implicaturas, hablaba de *implicatura no convencional no conversacional* para referirse a aquella que se produce cuando el principio que entra en juego no es el de cooperación y sus máximas, sino principios de otra naturaleza:

Hay, por supuesto, otras clases de máximas (estéticas, sociales, morales...) tales como «sea cortés», que normalmente son observadas por los participantes en el intercambio comunicativo, y que también pueden generar implicaturas no convencionales [Grice, 1975: 47].

Como sabemos, el principio de cooperación tiene como meta asegurar una transmisión de información eficaz. La cortesía, en cambio, es una estrategia al servicio de las relaciones sociales. Puesto que se trata de objetivos diversos, es esperable que entre ellos se puedan crear conflictos de intereses, al igual que ocurría con las máximas conversacionales. Y, de hecho, así sucede en numerosas ocasiones. Veamos algunos ejemplos:

- (1) a. Me temo que su marido no se encuentre muy bien... Realmente, su situación puede calificarse de bastante grave... Con su avanzada edad, y dado su deteriorado estado físico, se requeriría casi un milagro para que lograra superar la crisis... Debemos estar preparados para un desenlace fatal, que puede ser inminente...
- b. Su marido ha muerto

Los enunciados (1)a y (1)b pueden utilizarse para el mismo objetivo: anunciar a una mujer la muerte de su marido. La formulación de (1)b es clara y directa, ajustada al principio de cooperación y a las máximas, y plenamente eficaz desde el punto de vista informativo. Sin embargo, en muchas ocasiones se prefiere recurrir a circunloquios del tipo de (1)a, partiendo del supuesto de que, cuando la información que se va a transmitir constituye una mala noticia para el destinatario, debe mitigarse su efecto. En este sentido, es fácil ver cómo (1)a entra en conflicto con casi todas las máximas: va contra las máximas de cantidad, ya que el contenido no es todo lo informativo que podría ser; va contra las máximas de calidad, porque se afirma algo que no es exactamente verdadero —se supone que el que emite (1)a ya sabe que el marido ha muerto—; y, finalmente, va contra varias de las máximas de manera, puesto que no es ni claro, ni breve, y es vago, e innecesariamente prolijo... En este caso, la cortesía se considera como un principio superior, que explica y hace legítima la transgresión de las máximas.

Incluso cuando las situaciones no son tan graves, el uso de estrategias de cortesía sirve para atenuar el carácter negativo de algunas afirmaciones. Compárense (2)a y (2)b:

- (2) a. Sin duda, a todos nos convendría hacer un poco más de ejercicio y perder algo de peso
- b. Estás gordísima

El ejemplo de (2)a vuelve a mostrar propiedades semejantes a las de (1)a: el carácter genérico de la afirmación sirve para evitar la referencia directa de (2)b. Nuevamente, las necesidades de la cortesía sobrepasan los requisitos de los principios conversacionales.

Hay, sin embargo, otras ocasiones en que la situación parece invertirse. En los intercambios de tipo comercial, se suele esperar que el vendedor trate con cierto grado de deferencia al potencial comprador. Sin embargo, si uno está interesándose por el funcionamiento de un televisor nuevo, lo más probable es que el vendedor utilice fórmulas parecidas a (3)a, y no a (3)b:

- (3) a. Para ponerlo en marcha, pulse el primer botón de la derecha. Si quiere cambiar de canal, utilice estos botones. Para subir o bajar el volumen, tiene que darle a esta tecla...
- b. #Para ponerlo en marcha, espero que no le moleste pulsar el primer botón de la derecha. Si quiere cambiar de canal, le agradeceré mucho que utilice estos botones. Para subir o bajar el volumen, ¿querría darle a esta tecla, por favor?

Cuando lo importante es transmitir eficazmente una información, y especialmente cuando esa información interesa en particular al destinatario, la necesidad de concisión y claridad hacen prevalecer los principios conversacionales por encima de la cortesía.

Un caso extremo es el que ofrecen las peticiones de auxilio. Puesto que lo importante es la rapidez de la intervención, la claridad y la eficacia, se emplean siempre formas directas y explícitas, como (4)a, y no como (4)b:

- (4) a. ¡Socorro! ¡Sálveme, que me ahogo!
- b. #¡Socorro! ¿No le importaría salvarme, por favor? Es que, verá usted, me estoy ahogando

Los contrastes que acabamos de examinar sugieren que hay una diferencia clara motivada por el tipo de discurso y por sus objetivos prioritarios. Se dice que el intercambio es *interaccional*, cuando lo que importa es el mantenimiento de las relaciones sociales, y vence la cortesía; y es *transaccional*, cuando lo importante es la transmisión eficaz de información, y tienen prioridad los principios conversacionales. Por supuesto, estas caracterizaciones no constituyen categorías cerradas, sino que representan los puntos extremos de una escala. Cada enunciado se coloca en un punto intermedio, de acuerdo con las circunstancias.

Por tanto, la explicación del funcionamiento de la cortesía estratégica presupone, de un lado, una clasificación de los tipos de discurso y de los actos que pueden realizarse; de otro, una descripción de los tipos de relación social que resultan relevantes; y, finalmente, una caracterización detallada de las diferentes estrategias —especialmente en sus repercusiones lingüísticas— y de las condiciones que gobiernan su adecuación al contexto y la situación. Esta tarea se ha abordado desde perspectivas algo diferentes, pero todas tienen en común el considerar que el papel fundamental de la cortesía es el de servir a las relaciones sociales.

3.2. LAS REGLAS DE CORTESÍA DE R. LAKOFF

El enfoque de la cortesía propuesto por R. Lakoff (1973) constituye el primer intento de extender la idea de *regla* de la gramática para dar cuenta de la adecuación pragmática. Dos son las reglas básicas propuestas por esta autora:

- I) Sea claro
- II) Sea cortés

La primera quiere expresar el mismo tipo de contenido que las máximas que desarrollan el principio de cooperación de Grice, y va dirigida fundamentalmente a asegurar una transmisión eficaz de la información; la segunda recoge la faceta de la relación interpersonal. La *cortesía* se entiende como un mecanismo que intenta reducir las tensiones creadas en la interacción.

La regla general *Sea cortés* presenta tres posibilidades o modalidades diferentes:

- I) No se imponga
- II) Ofrezca opciones
- III) Refuerce los lazos de camaradería

Cada una de estas reglas tiene un ámbito de aplicación determinado, de acuerdo con cuál sea el grado de relación existente entre los interlocutores.

La regla *No se imponga* se aplica especialmente en aquellas situaciones caracterizadas por una clara diferencia social entre los interlocutores, o simplemente por falta de familiaridad. Ninguno de los participantes debe obligar al otro de forma directa a hacer algo. En estos casos, las estrategias consisten en evitar o mitigar toda posible imposición sobre el otro, pidiendo permiso, utilizando formas indirectas...

- (5) ¿Puedo preguntarle, si no es mucha indiscreción, cuánto le ha costado?

Se trata también de un tipo de cortesía impersonal, que elude las referencias directas, los pronombres personales, las opiniones propias... El enunciado de (6)a se sirve de la mención genérica, frente al de (6)b, que hace una referencia directa y específica:

- (6) a. En estos casos, lo que suele dar mejor resultado es pintarlo de nuevo
- b. Píntelo de nuevo

La segunda regla es *Ofrezca opciones*, y se aplica sobre todo cuando hay equilibrio social entre los interlocutores, pero falta familiaridad y confianza. Ofrecer opciones equivale a presentar las cosas de manera que el rechazo de la propia opinión o de la propia oferta no se sienta como algo polémico. La réplica de B en el diálogo de (7) puede encubrir una estrategia para expresar una creencia sin mostrarla como algo personal, sin que se le pueda atribuir una discrepancia con respecto a la opinión expresada por su interlocutor, y sin que su rechazo coloque en una posición incómoda a ninguno de los interlocutores:

- (7) A: —Parece que la situación económica no es muy alentadora
- B: —Sin embargo, algunos estudios recientes han apuntado que las perspectivas de recuperación no son malas...

Y un enunciado como los de (6) podría convertirse en:

- (8) Quizá una posibilidad sería que lo pintara usted de nuevo

Finalmente, la tercera regla (*Refuerce los lazos de camaradería*) se adapta perfectamente a las situaciones en que la relación entre los interlocutores es muy estrecha o muy cercana. Uno de sus objetivos es colocar al otro en una posición agradable, mostrar interés por sus cosas... Se utilizan las formas personales, es frecuente que el emisor se implique a sí mismo en las cuestiones del otro, y se expresan las propias ideas y sentimientos. Cuando el médico pregunta al enfermo

- (9) ¿Cómo nos encontramos hoy?

se está valiendo de una estrategia de este tipo.

3.3. EL PRINCIPIO DE CORTESÍA DE LEECH

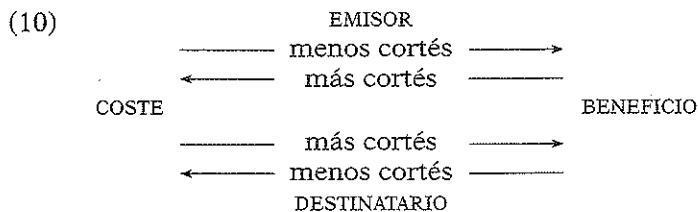
Leech (1983) ya no establece reglas, sino que propone un principio de cortesía, desarrollado en una serie de máximas, al estilo de los de Grice, y como complemento de sus principios conversacionales.

Para Leech, la relación existente entre los interlocutores impone una serie de selecciones que determinan la forma del enunciado y matizan su significación. Los objetivos de la comunicación pueden manifestarse en dos direcciones: o bien se trata de mantener el equilibrio existente; o bien, de modificarlo (para mejorar la relación o para aumentar la distancia).

La *cortesía* es precisamente el principio regulador de la distancia social y su equilibrio: gracias a ella, mantenemos o disminuimos la distancia social. Debe interpretarse y valorarse como el necesario punto de referencia que nos permite medir la adecuación entre el enunciado y el grado de distancia social que media entre los interlocutores. Este tipo de cortesía recibe el nombre de *cortesía relativa*, ya que depende decisivamente de las posiciones sociales de los interlocutores. Además, existe una *cortesía absoluta*, que es una característica propia de algunos actos. Como señala Leech (1983: 83):

Algunas ilocuciones (por ejemplo, las órdenes) son inherentemente descorteses; y otras (por ejemplo, los ofrecimientos) son inherentemente corteses.

Esta cortesía, entendida en sentido absoluto, se evalúa en una escala en términos del coste o del beneficio que suponga el cumplimiento de la acción para el destinatario o el emisor. Así, la acción es intrínsecamente más «descortés» cuanto mayor es el coste para el destinatario y menor su beneficio; y es más «cortés» en el caso contrario, es decir, cuanto mayor sea el coste para el emisor y mayor el beneficio para el destinatario:



Pues bien, de acuerdo con ello, Leech establece una clasificación general de intenciones en cuatro categorías principales:

- I) *Acciones que apoyan la cortesía*, es decir, que suponen un beneficio para el destinatario y un coste para el emisor, y, por tanto, mantienen o mejoran la relación social existente entre ellos. Se trata de acciones como 'agradecer', 'felicitar', 'saludar', 'ofrecer', 'invitar'...
- II) *Acciones prácticamente indiferentes a la cortesía*, es decir, en las que no hay un desequilibrio claro entre coste y beneficio para los interlocutores. El empleo de formas de cortesía relativas apoya la relación social. Es el caso de 'afirmar', 'informar', 'anunciar'...
- III) *Acciones que entran en conflicto con la cortesía*, esto es, que implican algún tipo de coste para el destinatario; si quiere mantenerse o mejorarse la relación con el interlocutor, es necesario compensar

la «descortesía» intrínseca de estas acciones por medio de otras fórmulas de cortesía relativa que la mitiguen. En caso contrario, la relación corre el peligro de deteriorarse y aumentar la distancia entre los hablantes. No es difícil imaginar lo que ocurre cuando se pide algo sin la cortesía adecuada... Como ejemplos de estas acciones podemos citar 'preguntar', 'pedir', 'ordenar'...

IV) *Acciones dirigidas frontalmente contra el mantenimiento de la relación entre los interlocutores*. En ellas, la cortesía relativa está fuera de lugar, porque pretenden acrecentar la distancia o destruir las relaciones existentes: 'amenazar', 'acusar', 'maldecir'...

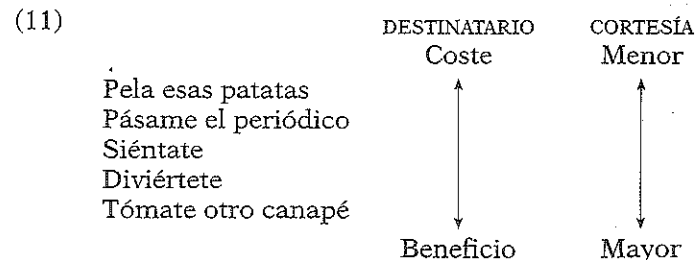
Por supuesto, estas cuatro categorías no constituyen grupos cerrados, sino que son más bien los puntos-clave de un *continuum*. La segunda categoría, por ejemplo, siempre estará orientada hacia alguna de las dos limítrofes: como vimos, no es lo mismo informar al destinatario dándole una buena noticia (el beneficio para él es grande), que dándole una mala noticia (en la que el coste para él es mayor).

Sobre esta clasificación general funcionan dos tipos diferentes de cortesía: *positiva* y *negativa*. En palabras de Leech (1983: 84):

La *cortesía negativa* consiste en minimizar la descortesía de las ilocuciones descorteses, y la [*cortesía*] *positiva*, en maximizar la cortesía de las corteses.

Mientras que la cortesía negativa suele resultar imprescindible para mantener las buenas relaciones, la cortesía positiva es secundaria.

Dentro de esta perspectiva, uno de los aspectos que despiertan más interés es el de las acciones que pueden entrar en conflicto con la cortesía (las del tipo III). Los actos *directivos* (aquellos en los que el emisor pide a su interlocutor que lleve a cabo una determinada acción) son actos que, en algunos casos, pueden amenazar el equilibrio en la relación social. El grado de posible conflicto se determina en una escala de coste/beneficio, del tipo de la de (11), tomada de Leech (1983: 107):



Cuanto mayor es el coste para el destinatario, mayor es la descortesía intrínseca de la acción; y cuanto mayor es el beneficio que puede obtener, mayor es la cortesía intrínseca.

Los actos que pueden resultar descorteses suelen dar lugar a formas indirectas de expresión. El mismo contenido proposicional se puede manifestar de forma más o menos directa, dando lugar también a una escala:

(12)	Contesta el teléfono ¿Contestas el teléfono? ¿Puedes contestar el teléfono? ¿Te importaría contestar el teléfono?	DIRECTO DESCORTÉS ↑ ↓ ↓ ↑ INDIRECTO CORTÉS
------	--	---

La cortesía se convierte en el principio que justifica el empleo de formas indirectas. Éstas resultan más corteses porque no imponen una obligación, sino que «fingen» abrir al oyente la posibilidad de realizar o no el acto solicitado. Ello explica que su uso se restrinja casi exclusivamente a los actos inherentemente descorteses, y que resulte extraña cuando el acto ya es cortés por sí mismo:

- (13) a. Tómate otro canapé
 b. #¿Te importaría tomarte otro canapé?

El único tipo de situación en que (13)b resulta adecuado sería si el emisor deseara que sus invitados, haciendo un último esfuerzo, se terminasen la bandeja de canapés: en este caso, el beneficio sería para él y no para el destinatario, lo cual justifica el uso de la forma más cortés.

El principio de cortesía de Leech se desglosa también en una serie de máximas:

- i) *Máxima de tacto*: suponga que usted es el autorizado, y su interlocutor es quien debe autorizar.
- ii) *Máxima de generosidad*: minimice su propio beneficio; maximice el beneficio de su interlocutor.
- iii) *Máxima de aprobación*: minimice el desprecio hacia el otro; maximice el aprecio hacia el otro.
- iv) *Máxima de modestia*: minimice el aprecio hacia sí mismo; maximice el aprecio hacia el otro.
- v) *Máxima de acuerdo*: minimice el desacuerdo con el otro; maximice el acuerdo.

- vi) *Máxima de simpatía*: minimice la antipatía; maximice la simpatía.

Todas ellas presentan la doble vertiente: la negativa, que es la más importante, la auténticamente necesaria, que constituye la primera parte de la formulación; y la positiva, que tiene un valor secundario. Como resulta evidente por el mismo contenido de cada máxima, no todas se aplican por igual a todos los tipos de actos: la máxima de tacto funciona en las peticiones; las de generosidad, aprobación y modestia parecen más generales; y las de acuerdo y simpatía se aplicarán sobre todo a los actos de tipo aseverativo.

La cortesía es, pues, un principio regulador de la conducta que se sitúa a medio camino entre la distancia social y la intención del emisor, haciendo posible el mantenimiento del equilibrio social entre los interlocutores a pesar de que la intención del emisor esté dentro de las calificadas como inherentemente descorteses. En este sentido, los mecanismos que emplea son estrategias dirigidas a reducir o evitar las tensiones en la interacción social.

El enfoque propuesto por Leech, aunque es básicamente adecuado, ha recibido algunas críticas. Por un lado, se dice que la proliferación de máximas resulta tal vez excesiva y, sobre todo, no está justificada en virtud de principios independientes. Por otro lado, la cortesía está determinada culturalmente, de modo que quizá las máximas sirvan para una sociedad, pero no para otras. Pero, sin duda, la objeción más seria es la que pone en tela de juicio la consideración del principio de cortesía como un auténtico principio. En el modelo de Grice o en el de Sperber y Wilson, se da por supuesto que los hablantes observan los principios. Dicho de otro modo, por lo que se refiere al enfoque de Grice, hay que suponer que el hablante está siendo cooperativo para explicar la violación aparente de las máximas que da lugar a la implicatura; y en el de Sperber y Wilson, el principio de relevancia está siempre vigente y de ello deriva el cálculo de la interpretación. En cambio, el principio de cortesía de Leech no puede entenderse en el mismo sentido: el emisor puede optar por ser cortés o no; pero no suponemos que está siempre tratando de ser cortés, ni que hay que buscar una implicatura que restaure la cortesía cuando ésta parece estar ausente.

3.4. EL MODELO DE BROWN Y LEVINSON

La teoría expuesta por Brown y Levinson (1987) es actualmente el intento más elaborado y mejor estructurado de explicar los motivos y

el funcionamiento de la cortesía en las lenguas. Pretende completar el modelo de Grice, añadiéndole la faceta interpersonal de la que carecía.

3.4.1. Puntos de partida

Brown y Levinson parten del supuesto de que toda sociedad tiene que controlar la agresividad de sus miembros, a la vez que intenta canalizar ese potencial de agresividad como instrumento de control interno y como fuerza de la que servirse en las relaciones competitivas con otros grupos sociales. La cortesía presupone, por tanto, la existencia de ese potencial agresivo, y trata de contrarrestarlo para hacer posibles las buenas relaciones sociales.

Otro de sus puntos de partida es el de que la comunicación es un tipo de conducta racional, que busca la máxima eficacia. En este sentido, la comunicación está sujeta al principio de cooperación de Grice, entendido como el marco socialmente neutro en el que se desarrollan los intercambios comunicativos, y que presupone su racionalidad y eficacia. Se supone también que uno sólo se aparta de él cuando tiene una buena razón para hacerlo; y la cortesía —la necesidad de mantener las relaciones sociales— puede ser una de estas buenas razones.

3.4.2. Conceptos básicos

Los individuos, en lo que atañe a la comunicación, presentan, por tanto, dos propiedades básicas, que sirven para explicar su comportamiento comunicativo:

i) *Racionalidad*. Cada individuo posee un modo de razonamiento que se puede definir con precisión, y que le conduce de los fines que persigue a los medios necesarios para intentar conseguir dichos fines. Está ligada al principio de cooperación.

ii) *Imagen pública* (en inglés, *face*). Cada individuo tiene y reclama para sí una cierta imagen pública (un cierto prestigio) que quiere conservar. Está ligada a la cortesía.

El concepto de *imagen pública* es la noción central dentro de la teoría de Brown y Levinson. De la necesidad de salvaguardarla se derivan todas las estrategias de cortesía. La cooperación entre los hablantes se basa precisamente en el supuesto compartido de que la imagen pública es vulnerable, de que hay que ponerla a salvo, y de que una manera de hacerlo consiste precisamente en no dañar ni amenazar la de los demás.

Esta imagen pública tiene, a su vez, dos vertientes:

- i) *negativa*: deseo de tener libertad de acción, de no sufrir imposiciones por parte de los demás, de dominar el propio territorio.
- ii) *positiva*: deseo de ser apreciado por los demás, y de que otros compartan los mismos deseos.

La noción de *imagen pública* es, en sí misma, universal; y también lo es el modo en que determina los comportamientos sociales: lo que varía de una cultura a otra son los elementos particulares que configuran en cada caso los rasgos que constituyen la imagen pública deseable.

3.4.3. El funcionamiento de la cortesía

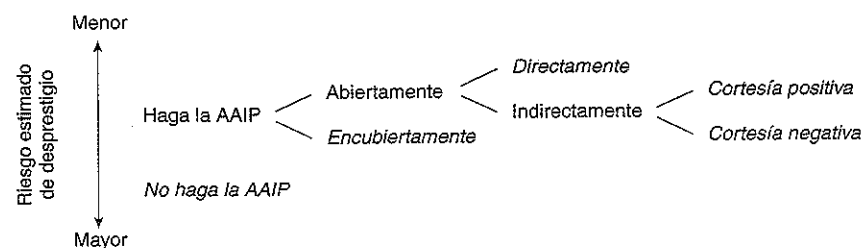
Se parte, pues, de la idea de que todos los individuos tienen su imagen pública, que todos quieren mantenerla a salvo, y que el buen funcionamiento de las relaciones sociales exige el mantener a salvo la de los demás. Ahora bien, como ya hemos visto, hay varios tipos de acciones que crean conflictos de intereses y que, por tanto, ponen en peligro la imagen pública, bien de uno mismo, bien del interlocutor: se trata de *acciones que amenazan la imagen pública* (*face-threatening acts*). En estos casos —y a no ser que se desee realmente amenazarla—, lo normal es que el emisor trate de suavizar la potencial amenaza: para ello, es necesaria la cortesía.

El nivel de cortesía que debe emplearse depende de tres factores:

- i) *poder relativo* (*P*) del destinatario con respecto al emisor, y que constituye la dimensión vertical de la relación social;
- ii) *distancia social* (*D*), que incluye el grado de familiaridad y contacto entre los interlocutores, y que forma el eje horizontal de dicha relación; y
- iii) *grado de imposición* (*G*) de un determinado acto con respecto a la imagen pública.

Todos ellos son de naturaleza social, porque incluso el último depende de la consideración que cada tipo de acto reciba en cada cultura. El riesgo potencial que entraña una determinada *acción que amenaza la imagen pública* (*AAIP*) se calcula sumando los valores de estos factores:

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



ESQUEMA 8.1.

La conjunción de todos estos factores permite calcular la repercusión esperada de una AAIP y, si se quiere, elegir las estrategias de cortesía destinadas a mitigar el peligro. Los tipos de estrategias existentes y las circunstancias que determinan la elección de una u otra pueden resumirse en el esquema 8.1, tomado de Brown y Levinson (1987: 60).

Las posibilidades de estrategia reflejadas en el esquema son cinco:

- i) Abierta y directa (*on record, without redress*)
- ii) Abierta e indirecta, con cortesía positiva (*on record, with redress, with positive politeness*)
- iii) Abierta e indirecta, con cortesía negativa (*on record, with redress, with negative politeness*)
- iv) Encubierta (*off record*)
- v) Evitar la AAIP

Pueden ejemplificarse, respectivamente, en (14):

- (14) a. Préstame mil pesetas
- b. ¿Me prestas mil pesetas?
- c. ¿No te importaría prestarme mil pesetas, por favor?
- d. El cajero no funcionaba y estoy sin dinero

Una estrategia es *abierta* cuando con ella el emisor muestra claramente su deseo de hacer partícipe al interlocutor de su intención sin ocultarla. Además, es *directa* o *sin compensaciones* cuando no hay ningún intento de contrarrestar el daño potencial. La estrategia *abierta y directa* consiste en expresarse literalmente, en seguir las máximas de Grice: es clara, concisa y no ambigua:

- (15) a. ¡Ten cuidado!
- b. ¡Presta atención!
- c. ¡Baja la basura!

Que resulte o no descortés depende de cuál sea su potencial de amenaza a la imagen pública: puede ser apenas inexistente en (15)a, medio en (15)b, y alto en (15)c. También se emplea esta estrategia, como vimos, cuando lo decisivo es la rapidez y la eficacia:

- (16) ¡Socorro! ¡Sáquenme de aquí!

La estrategia, además de *abierta*, puede ser *indirecta* (o *con compensaciones*). En estos casos, el emisor, sin dejar de mostrar claramente su intención, trata de compensar o reparar de alguna manera el posible daño o amenaza a la imagen pública que supone la realización de un determinado acto. Las compensaciones pueden hacerse utilizando un tipo de cortesía orientada bien a la *imagen pública positiva*, bien a la *imagen pública negativa*.

La estrategia *abierta, directa y con cortesía positiva* se basa en la expresión de aprecio hacia el destinatario y sus deseos, y en la similitud de estos deseos con los del emisor. Quiere ser una muestra de intimidad, familiaridad y amistad, y construye una plataforma común para la interacción.

- (17) a. Tenemos que bajar la basura
- b. ¿Bajarás la basura?
- c. Hoy bajas tú la basura y mañana la bajo yo

Los enunciados de (17) son muestras de esta estrategia. En (17)a se crea un terreno común, identificando los deseos de emisor y destinatario; en (17)b se da por sentado que la agresión es mínima y que se cuenta de antemano con la cooperación del destinatario; en (17)c, al ofrecerse la compensación explícita, la reciprocidad disminuye el riesgo. Otras estrategias de cortesía positiva consisten, por ejemplo, en usar las marcas de identidad social o de grupo características del destinatario (una jerga o dialecto...), usar diminutivos cariñosos, chistes y bromas que refuercen los conocimientos compartidos..., etc. Incluso cuando los cumplidos resultan exagerados, lo importante es que el emisor está mostrando abiertamente su deseo de halagar la imagen pública del destinatario para compensar la posible amenaza.

La estrategia *abierta, indirecta y con cortesía negativa* se basa en la expresión de que el acto realizado no pretende limitar la libertad de acción del destinatario. Es el ejemplo prototípico de lo que considera-

mos habitualmente cortesía, y su carácter respetuoso la hace adecuada a las situaciones en que no hay familiaridad o igualdad. En general, todas las lenguas poseen un conjunto de fórmulas lingüísticas más o menos convencionalizadas que sirven a esta estrategia. La más común es el uso de formas indirectas: a pesar de pretender ser encubiertas, su cierto grado de convencionalización las convierte en expresiones no ambiguas:

- (18) a. Si tienes un rato, puedes revisar estos informes
 b. ¿Podría usted revisar estos informes, por favor?
 c. Quería pedirle, si no es mucha molestia, que revisara estos informes
 d. Convendría que revisara a fondo estos informes

En (18)a se expresa claramente la voluntad de no interferir en los planes del destinatario; en (18)b, el uso del condicional unido a la forma interrogativa indican que no se parte del supuesto de que el destinatario está dispuesto a hacer la acción, y el uso de *por favor* pretende compensar la posible molestia ocasionada; en (18)c, el pasado mitiga la fuerza de la petición, y la cláusula condicional expresa explícitamente la intención de no invadir el terreno del otro; en (18)d, el uso de un verbo impersonal desliga al emisor de la petición, que se hace no por deseo propio, sino como expresión de una necesidad superior. Las estrategias se orientan, sobre todo, en tres direcciones: no limitar la libertad de acción del destinatario; pedir excusas u ofrecer compensaciones por la posible limitación; y distanciarse de la responsabilidad de haber efectuado la petición.

Por último, se puede optar por una *estrategia encubierta*. Con ella, el emisor pretende, en cierto modo, enmascarar o disimular su verdadera intención. El emisor quiere evitar que le sea atribuida la responsabilidad de haber realizado un acto amenazador. Al llevarlo a cabo encubiertamente, deja al destinatario la tarea de decidir cómo interpretarlo. De este modo, el emisor se reserva la posibilidad de no comprometerse con la interpretación más amenazadora del enunciado, y poder «refugiarse» en otra.

- (19) a. Este informe necesita una revisión a fondo
 b. La basura está empezando a oler mal

El enunciado de (19)a utiliza una estrategia basada en la generalidad absoluta: el emisor siempre puede decir que no pretendía pedir al destinatario que fuese él quien lo revisara; y (19)b se presenta sólo como la descripción de una situación, pero de hecho puede enmasca-

rar una petición o un reproche. La violación de las máximas de Grice, con la generación de las consiguientes implicaturas, es muchas veces el mecanismo empleado.

Estas estrategias no deben entenderse como categorías separadas: no siempre es fácil decidir con precisión cuál es el procedimiento utilizado, entre otras cosas porque muchas veces se mezclan o se combinan.

3.4.4. *Algunas consideraciones finales*

En muchas ocasiones se ha dicho que este tipo de enfoque presenta una visión algo paranoide de las relaciones sociales: la imagen pública aparece como algo extraordinariamente débil y vulnerable, siempre sometida a agresiones potenciales, continuamente amenazada por actos a veces insignificantes, y que hay que estar reparando constantemente. Sin duda, no les falta razón a quienes apuntan que el panorama dibujado resulta excesivamente catastrofista. De todos modos, la teoría de Brown y Levinson constituye un buen punto de partida para adentrarse en el estudio de las relaciones entre formas lingüísticas y estructuras sociales. Lo que parece claro es que las estrategias de cortesía existen; los hablantes las utilizan de manera sistemática para asegurar o modificar el estatuto de sus relaciones sociales: para mejorar el trato amistoso, o para establecer un clima de respeto mutuo, o incluso para distanciarse del destinatario...

De otro lado, el modelo propuesto puede aportar algunos elementos de juicio sobre la tensión entre modelos formales y modelos funcionales dentro de la teoría lingüística. Para que las explicaciones funcionales resulten interesantes, es preciso encontrar principios funcionales (o sociales) independientemente motivados. En este sentido, la tendencia a salvaguardar la propia imagen pública de posibles agresiones podría verse como un tipo de universal sociológico que «presiona» las estructuras lingüísticas. Si esto es cierto puede convertirse en un punto de apoyo importante para las hipótesis funcionalistas, ya que, normalmente, las presiones sociales sobre el sistema lingüístico se presentan bajo la forma de extensiones del significado e implicaturas que revierten sobre la forma (es decir, que acaban convencionalizándose y asociándose a un correlato formal específico).

Lecturas recomendadas

Los trabajos pioneros en el estudio de la cortesía desde la perspectiva pragmática son probablemente Lakoff (1972 y 1973). Además del estudio funda-