

## CORTESÍA EN LA INTERACCIÓN VERBAL

Carla Victoria Jara Murillo

### RESUMEN

El propósito de este trabajo es analizar una pieza de discurso que pueda caracterizarse como el tipo de interacción verbal por medio del cual un participante obtiene de otro un curso de acción particular. En el análisis se utilizan nociones teóricas de la teoría de los actos de habla, del análisis conversacional, de las reglas de cortesía de R. Lakoff y del sistema de cortesía de P. Brown y S. Levinson, entre otros.

### ABSTRACT

The goal of this paper is to analyze a piece of discourse that can be characterized as a verbal interaction by which one participant obtains from another a particular course of action. In the analysis, theoretical notions from the speech acts theory, conversational analysis, R. Lakoff's rules of politeness and P. Brown & S. Levinson's politeness framework, among others, are utilized.

El propósito de este trabajo es analizar una pieza de discurso que puede caracterizarse como el tipo de interacción verbal por medio del cual un participante obtiene de otro un curso de acción particular.

Desde el punto de vista de la teoría de los actos de habla (Austin 1962, Searle 1969, Searle *et al.* 1980), todo enunciado implica tres clases de actos: el **acto locutivo** (*locutionary act*), que se refiere al enunciado con su sentido y referencia particular (lo que se dice); el **acto ilocutivo** (*illocutionary act*), esto es, por ejemplo, hacer una solicitud, una promesa, dar un orden (lo que se pretende), y el **acto perlocutivo** (*perlocutionary act*), referido a aquello que provoca el enunciado en el oyente (lo que se logra) (cp. Levinson 1983). El acto ilocutivo es el que más atención recibe dentro de la teoría debido a que es en este aspecto del enunciado donde se fija la intención del hablante. Esta intención se denomina, en la teoría en cuestión, la **fuerza ilocutiva** (*illocutionary force*) del acto, un concepto que nos será útil más adelante; en el caso que nos ocupa, la fuerza ilocutiva es la de una solicitud.

Para lograr su objetivo, el participante que va a solicitar, y en consecuencia, inicia la interacción, debe "diseñar" una estrategia que le permita lograr su objetivo: esta estrategia, en el caso por analizar, se fundamenta en la cortesía verbal. Lakoff (1973) ha propuesto tres diferentes reglas que los hablantes pueden aplicar al diseñar su estrategia de cortesía.

La primera regla es: **No imponerse**. Esta regla típicamente es aplicada por hablantes con un estatus o poder menor que el de su interlocutor; en tal caso, el hablante tiene varias opciones, por ejemplo, puede hacer la solicitud indirectamente o bien entretejerla con disculpas, manifestaciones de humildad, etc.

En oposición a la primera, la tercera regla de Lakoff es: **Estimular sentimientos de camaradería**. Es la regla de cortesía que se aplica comúnmente entre interlocutores cercanos o íntimos. Se relaciona directamente con la llamada **cortesía positiva** (Brown & Levinson 1987), es decir, la cortesía de familiaridad e intimidad.

Sin embargo, es la segunda regla la que nos interesa en el caso concreto que vamos a analizar: **Ofrecer opciones**. Esta regla de cortesía

es apropiada en situaciones en las cuales los participantes tienen aproximadamente el mismo estatus y poder, pero no son socialmente cercanos (...). Ofrecer opciones significa expresarse de tal manera que la opinión o la solicitud propia puede ser ignorada sin ser contradicha o rechazada (...). Generalmente, si H (hablante) desea persuadir a O (oyente) de aceptar una opinión o llevar a cabo una acción, H fraseará su discurso de manera que O no tenga conocimiento de la intención de H; las aseveraciones y las solicitudes serán indirectas o implicadas (Green 1989: 143).

La estrategia utilizada por la solicitante en la interacción verbal que nos ocupa, según veremos, parece ejemplificar esta segunda regla. La interacción toma lugar en una máquina de fotocopiado en un pasillo de una universidad; las participantes, a quienes llamaremos Ana (A) y Berta (B), no se conocen, son ambas estudiantes y tienen aproximadamente la misma edad.

Contexto situacional: Alguien ha estado utilizando la fotocopidora por largo rato. Berta ha estado esperando por bastante tiempo. Ana viene luego y está esperando también. Una vez que el primer usuario se ha retirado, Berta va a comenzar a utilizar la máquina, cuando Ana inicia la interacción<sup>1</sup>.

**Ana: A1** ¿Tiene mucho qué copiar?

**A2** Porque lo mío son solo cuatro copias.

**Berta: B1-a** Diecisiete;

**B1-b** pero he estado esperando aquí horas...

**B2** Adelante.

**Ana: A3** Son solo cuatro copias,

**A4** solo me tomará un minuto.

Aunque este no es un tipo de interacción conversacional, parece útil aplicar el concepto de **par adyacente** (*adjacency pair*), de la terminología de Análisis Conversacional (Schegloff and Sacks 1973). Se denomina con este término una clase de secuencia de enunciados que consta del enunciado de un participante seguido de un enunciado del interlocutor que se relaciona de forma relevante con el primer enunciado. Utilizaré este concepto aquí para caracterizar el intercambio como del tipo **solicitud-aceptación**. En un par adyacente, la primera parte del par determina la segunda parte y viceversa. En nuestro intercambio, es la respuesta de Berta lo que nos permite interpretar el enunciado **A1** como una solicitud.

El enunciado **A1** es interpretado por Berta en dos sentidos. Primero, como solicitud de información, lo cual la induce a contestar con el enunciado **B1-a**. Pero esta respuesta se debe a la demora de Berta en el procesamiento mental de la fuerza ilocutiva real del enunciado **A1**. Ana no quiere saber cuántas copias; lo que realmente quiere es usar la fotocopidora antes que Berta.

Al mismo tiempo, la implicatura de **B1-a** no es dar una respuesta exacta a la pregunta en **A1**; este intercambio de información no es el punto relevante para ninguna de las dos participantes. La implicatura de **B1-a** es “más de lo que usted desearía”; por esto, una vez que Berta ha procesado la fuerza ilocutiva del enunciado **A1**, su respuesta es completada con el enunciado **B1-b**.

El punto relevante de las anteriores observaciones es que un acto verbal se reconoce como una solicitud porque los participantes lo interpretan como tal, y esto queda en evidencia mediante la respuesta de Berta, en el intercambio.

Ahora examinaremos más de cerca los enunciados y los analizaremos en su función de **negociación de significado que induce a una acción particular** por parte de uno de los participantes.

La implicatura de **A1** es “Por este medio le solicito permitirme utilizar la fotocopidora antes que usted”. La forma de codificación utilizada, es decir el acto locutivo, es la interrogación. Este desfase entre la forma del enunciado y su fuerza ilocutiva es lo que se llama en la teoría de actos de habla lenguaje indirecto o **indirección** (*indirectness*). De acuerdo con Goody (1978: 18), “al llevarse a cabo un acto de habla dado, una persona tiene la intención no solo de comunicar significado referencial, sino también de influir activamente de alguna manera en el oyente”. En el caso que nos ocupa, podemos ver que la intención de comunicar significado referencial es mínima, siendo la verdadera intención de la pregunta solamente obtener lo solicitado. Esto es ejemplo de lo que se ha llamado un **acto de habla indirecto** (*indirect speech act*).

Ahora, un par adyacente, tal como lo hemos caracterizado, implica una respuesta. Pero la estrategia de Ana es imponer una justificación (**A2**) antes de que Berta tenga ninguna oportunidad de responder. A esta altura es relevante preguntar: ¿implica la estrategia de Ana realmente “ofrecer opciones” (la segunda regla de Lakoff)? **A1** parece ofrecer opciones, pero tal como señala Goody, “lo más general que podemos decir acerca de una pregunta es que ella requiere, y puede incluso exigir, una respuesta. Este es el hecho que motiva preguntas que a menudo conllevan un fuerte mensaje de mandato” (1978: 23). Además, Ana justifica su intención por medio del enunciado **A2**, el cual fuertemente constriñe la libertad de Berta de negarse a la solicitud. Sin embargo, como veremos, es el enunciado **A2** el que induce a Berta a aceptar la solicitud.

Aunque acabamos de sugerir que la forma interrogativa del acto de la solicitud en el fondo no implica ofrecer opciones tan libremente como en primera instancia pudiera pensarse, **A1** en su forma de pregunta sigue siendo una manera de indirección. En el marco de Brown & Levinson (op. cit), esta es una estrategia motivada por **cortesía negativa** (*negative politeness*): “La cortesía negativa es acción dirigida a la **imagen negativa** (*negative face*) del interpelado: su deseo de que su libertad de acción no se vea amenazada ni su atención sea obstaculizada” (p. 129). Además, la pregunta (**A1**) seguida de una justificación (**A2**) **mitiga** (*hedges*) la fuerza ilocutiva de la solicitud. Tal como Brown & Levinson señalan, la **mitigación** (*hedging*) —una de las estrategias de cortesía— es un medio para satisfacer deseos: “No asuma que O (oyente) desea o está en capacidad de realizar A (el acto solicitado) (...). Haga suposiciones mínimas acerca de los deseos de O” (p. 146). Es claro que la implicatura de **A2** es “esto no será de mucha molestia para usted”.

La cortesía se utiliza para evitar amenazar la imagen del interlocutor. Una estrategia para lograrlo es utilizar lenguaje indirecto. Así, una solicitud directa como “déjeme usar la fotocopidora antes que usted” es sustituida por un **formato de presolicitud** (*pre-request format*), interpretado como tal por ambos participantes. En general, las presecuencias (Merritt 1976) están motivadas por el hecho de que los hablantes evitan crear situaciones de riesgo, tanto para su propia imagen como para la de su interlocutor. Las presecuencias, por tanto, se utilizan para evitar que se susciten **formatos dispreferidos** (*dispreferred formats*). Al analizar la respuesta de Berta, haremos uso del concepto de **preferencia** (*preference*).

La preferencia se refiere al “hecho de que la elección entre acciones no equivalentes se implementa de acuerdo con una jerarquización institucionalizada de alternativas” (Atkinson and Heritage 1984: 53). La respuesta de Berta es un ejemplo de la “distinción (...) entre un deseo personal o disposición a optar por una acción particular, y la preferencia institucionalizada que conlleva dicha alternativa de acción” (loc. cit.). El formato preferido en respuesta a una solicitud es la aceptación (May 1993: 231, Levinson 1983). **B1** se compone de una respuesta y una **prenegación** (*pre-refusal*) al enunciado-solicitud **A1**. Sin embargo, pareciera ser que es la justificación en **A2**, como habíamos anticipado, lo que finalmente hace que Berta cambie del formato dispreferido de negación al formato preferido de aceptación (o acatamiento (*uptake*) en términos de Austin), que se verbaliza en **B2**.

El cierre de la interacción por parte de Ana también merece comentario. Ya que el acto había sido aceptado, y por tanto Ana había tenido éxito, no parece haber necesidad de decir nada más. Sin embargo, mientras que **A3** funciona como una confirmación de **A2**, **A4** provee la justificación explícita para la solicitud, con la implicatura: “ya que solo tomará un minuto, no será de mucha amenaza para su imagen satisfacer mi deseo”, protegiendo de esta manera la imagen negativa de Berta.

## Conclusión

El enunciado inicial de Ana (**A1, 2**) tiene la fuerza ilocutiva de una solicitud de acción que puede traducirse como: “(Por este medio le solicito) me permita usar la fotocopidora antes que usted porque yo solamente tengo que sacar cuatro copias y eso implica un tiempo muy corto, mientras que asumo que a usted le tomará mucho más tiempo; por lo tanto, aunque yo sé que esto significa un obstáculo para usted, considero que el obstáculo no es tanto como para constreñir mi deseo de hacer esta solicitud”.

Mi punto aquí es que lo que hace que Ana logre su propósito en esta interacción es que la fuerza ilocutiva de su solicitud está mitigada. Este ejemplo muestra cómo los hablantes son a veces más sensitivos a la mitigación/cortesía de sus interlocutores que a sus propios y verdaderos deseos. **B1-b** refleja la reticencia de Berta hacia la proposición cognitiva P: “esta persona desea la fotocopidora”; como para Berta P constituye un obstáculo a su libertad de acción, ella inicia su respuesta con la prenegación. Pero lo que al final se impone es “Ana utiliza estratégicamente la indirección y la mitigación -> Berta se somete al curso de acción solicitado.”

El análisis de la interacción verbal, no importa cuán ordinario sea el intercambio, podría conducirnos a un mejor entendimiento de cómo se comportan los usuarios del lenguaje y de cómo funciona el lenguaje interpersonalmente. Un ejemplo como el que hemos analizado evidencia

que el lenguaje que utilizamos puede actuar como fuerza directiva de la conducta y en ocasiones puede incluso obligarnos a actuar de determinada manera aun cuando nuestras intenciones o deseos no se correspondan con el curso de acción que finalmente tomamos. Sin embargo, una nota de precaución se impone: si bien podemos encontrar evidencias en la interacción verbal de los efectos del uso del lenguaje en la conducta, es también necesario cotejar los resultados de la investigación en pragmática y análisis de la interacción verbal con aquellos que se desprenden de las ciencias sociales y en particular la psicología social, con el fin de determinar con mayor precisión las razones por las cuales los hablantes en ocasiones utilizan un lenguaje asociado con un curso de acción y finalmente eligen un curso de acción diferente; en tales casos, el factor de la "deuda social" (George Yule, comunicación personal) debe tomarse en cuenta.

## Notas

1. La interacción verbal se dio originalmente en inglés; fue transcrita *in situ* por la investigadora:
 

A: A1—Do you have a lot to copy?  
A2—'Coz I only have four copies to make.

B: B1—a—Seventeen;  
B1-b—but I've been waiting here for hours.  
B2—Go ahead.

A: A3—It's only four copies.  
A4—It'll take just a minute.

## Bibliografía

- Atkinson, J. Maxwell and John Heritage (eds.). 1984. *Structures of Social Action: studies in conversation analysis*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Austin, J.L. 1962. *How to do things with words*. Oxford: Clarendon Press.
- Brown, Penelope and Stephen Levinson. 1987. *Politeness: some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Corum, T.C. et al. (eds.). 1973. *Papers from the Ninth Regional Meeting of the Chicago Linguistic Society*. Chicago: Chicago Linguistic Society.
- Goody, Esther N. 1978. "Towards a theory of questions". En Goody, E. N. (ed.). (ed.). 1978. *Questions and Politeness*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Green, Georgia M. 1989. *Pragmatics and Natural Language Understanding*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.

