

ESTRATEGIAS DE CORTESÍA VERBAL EN UNA RELACIÓN SOCIAL SIMÉTRICA

*Gabriela Cruz Volio**

RESUMEN

El objetivo de este artículo es discutir una pieza de discurso que consiste en la interacción verbal entre dos participantes cuya relación social es simétrica. Para realizar el análisis se manejan conceptos básicos de la teoría de los actos de habla de J. Austin, del principio de cooperación de P. Grice, de los actos de habla indirectos de J. Searle y del sistema de cortesía de P. Brown y S. Levinson.

Palabras clave: análisis de la conversación, actos de habla, principio de cooperación, cortesía verbal.

ABSTRACT

The goal of this article is to discuss a short conversation between two participants with a close social relationship. The realization of the analysis is centered around the basic principals of J. Austin's theory of speech acts, P. Grice's cooperative principle, J. Searle's indirect speech acts and P. Brown and S. Levinson's politeness theory.

Key Words: conversation analysis, speech acts, cooperative principle, politeness theory.

1. Estudios previos

En el marco de la cortesía verbal, particularmente, los estudios realizados en Costa Rica surgen a principios del presente siglo. A continuación se expone un breve recuento evolutivo de los trabajos publicados en el país sobre la cortesía lingüística.

En el año 2002, Jorge Murillo Medrano publica su artículo "La cortesía verbal en el español de Costa Rica" con el objetivo de proponer el enfoque pragmalingüístico como un nuevo marco teórico metodológico para el estudio del español en dicho país. Según el autor, este acercamiento, el cual considera los

conceptos de imagen social y de cortesía verbal, podría resolver de manera satisfactoria algunos aspectos que no han logrado ser explicados muy bien por otros presupuestos teóricos. El siguiente artículo, "Cortesía en la interacción verbal" de Carla Victoria Jara Murillo (2003), se realiza con el fin de analizar las estrategias de cortesía verbal utilizadas por los hablantes para lograr que su interlocutor actúe de una manera específica. Para su análisis, la autora se basa principalmente en las reglas de cortesía de R. Lakoff y el sistema de cortesía verbal de P. Brown y S. Levinson. Otro trabajo, si bien no fue publicado en el país, necesariamente debe tomarse en cuenta, pues abarca el tema de la

* Profesora de la Escuela de Filología, Lingüística y Literatura. Universidad de Costa Rica.
Recepción: 31/03/09 - Aceptación: 07/07/09

cortesía verbal en Costa Rica. Dicho estudio, realizado por Jorge Murillo Medrano, se publicó en el libro *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español* en el año 2004. El objetivo principal del autor consistió en indagar sobre la percepción manejada por los costarricenses acerca de la cortesía verbal que se da en los puestos de atención al público dentro de instituciones estatales. Ese mismo año, en el artículo denominado “Actos de cortesía negativa: juramentos, votos y blasfemias”, Tomás Labrador Gutiérrez (2004) clasifica dos tipos de actos de habla específicos como actos de cortesía negativa.

Para finalizar, es importante destacar que en la Universidad de Costa Rica se llevó a cabo el *II Coloquio Internacional del Programa EDICE* en el mes de marzo del 2004. Este coloquio, cuyo título fue “Actos de habla y cortesía en distintas variedades del español: perspectivas teóricas y metodológicas”, se celebró para darle seguimiento a la discusión sobre los estudios de cortesía en español que inició dos años atrás durante el *I Coloquio Internacional del Programa EDICE*. Con respecto al *II Coloquio*, las actas fueron publicadas en formato electrónico en el 2006. Los trabajos recopilados abordan varias temáticas relacionadas con el estudio de la cortesía en distintas variedades del español. En cuanto al español de Costa Rica, esta variedad es tomada en cuenta por Jorge Murillo Medrano (2006) para la realización del estudio “Significados de la cortesía lingüística a partir de la aplicación de un *test* de hábitos sociales en Costa Rica”. El objetivo del autor es analizar cómo los hablantes costarricenses perciben lo que significa ser cortés dentro de esta comunidad de habla específica.

2. Criterios para el análisis de la conversación

2.1. Los actos de habla

La teoría de los actos de habla de Austin (1971) parte del presupuesto de que el lenguaje no es meramente descriptivo, sino que también

implica la realización de acciones. A partir de esta interrelación entre lenguaje y acción, el autor establece que al formular un enunciado se realizan tres actos simultáneamente: *el acto locutivo, el acto ilocutivo y el acto perlocutivo*.

El primero de ellos, el acto locutivo, corresponde a *lo que se está diciendo*, es decir, a la emisión de los sonidos y de las palabras en una secuencia gramaticalmente estructurada que posee un significado determinado. El segundo, el acto ilocutivo, se refiere al uso particular que el hablante hace del enunciado en función de la *fuerza ilocutiva*, la cual refleja la intención de aquello que se quiere lograr al decir algo. Por último, el acto perlocutivo es el efecto producido o logrado por haber emitido un enunciado.

2.2. Los actos de habla indirectos y el principio de cooperación

Cuando se utiliza el lenguaje, muchas veces los hablantes expresan algo diferente de lo que en realidad quieren decir. Searle (1986) cataloga estos usos como *actos de habla indirectos*. En tales actos, no se da una correspondencia inmediata entre la forma lingüística que presentan y la fuerza ilocutiva detrás de ellos.

Aunque no existe una relación constante entre la expresión gramatical y el acto ilocutivo, la mayoría del tiempo las personas son capaces de interpretar correctamente la intención expresada en el mensaje. Grice (1975) atribuye esta capacidad al *principio de cooperación*, cuyo mantenimiento permite que los intercambios verbales sean entendibles, ya que los hablantes buscan la normalidad en la comunicación. A través de este principio, los interlocutores logran identificar el contenido oculto de la proposición, el cual recibe el nombre de *implicatura*.

2.3. La cortesía verbal

Un aspecto fundamental que contempla el sistema de cortesía de P. Brown y S. Levinson (1987) son las estrategias utilizadas por los interlocutores para proteger la *imagen positiva*

y la *imagen negativa*. El primer término indica el autoconcepto de la persona, el cual requiere reconocimiento y aprobación social, mientras que el segundo se entiende como el deseo de los individuos por no ver frustrados sus actos por parte de otros. Para reforzar la imagen positiva del hablante se recurre a la *cortesía positiva*, manifestada con apoyo e interés por medio de actos de habla como el cumplido, el agradecimiento y la felicitación. Por otro lado, la imagen negativa del interlocutor se protege mediante la *cortesía negativa*, la cual se refiere a la necesidad de no amenazar la personalidad del otro y se logra al expresarle sentimientos de respeto. Puesto que actos de habla como la exhortación y la aserción tienen como objetivo influir en el interlocutor, estos actos ponen en riesgo su imagen, lo que constituye una amenaza para su libertad de acción.

Según el grado de imposición implicado en el acto de habla, los autores distinguen cinco estrategias para minimizar el daño a la imagen del interlocutor: a) si el acto es considerado inofensivo, se realiza directamente sin mostrar cortesía; b) si se considera ligeramente impositivo, se realiza mostrando cortesía positiva; c) si es bastante ofensivo, se realiza mostrando cortesía negativa; d) si es altamente amenazante, se realiza el acto indirectamente; y, por último, e) si se cree que amenazará gravemente la imagen del interlocutor, mejor no realizar el acto del todo.

3. Caracterización de la interacción verbal

Puesto que las conversaciones siempre ocurren en un tiempo y espacio determinados, para la caracterización del intercambio oral por analizar se tomarán en cuenta los componentes situacionales y el tipo de relación entre los participantes. En la interacción, participan un hombre de 26 años (Ástor) y una mujer de 24 años (Bianca)¹, en cuya casa toma lugar la conversación. Con respecto al contexto situacional, Ástor y Bianca se encuentran viendo una película en la sala de estar de la casa de Bianca a eso de las diez de la noche. La importancia del lugar

radica en que por tratarse del territorio de uno de ellos, este deja de ser un espacio neutral. Para entender mejor algunos criterios considerados para el análisis posterior, de la relación entre los interlocutores vale la pena mencionar que ellos dos son amigos íntimos y se conocen bastante bien; es decir, mantienen una relación social simétrica y, por esta cercanía, comparten un determinado conjunto de conocimientos.

Dada la relación existente entre ellos (entre iguales) y el tipo de situación en que se encuentran (viendo una película), la conversación ha tenido un carácter estrictamente informal. El extracto de la interacción pertinente es el siguiente²:

Ástor:	A 1	¡Ay! ¡Qué hambre tengo!
Bianca:	B 1	¿Querés un cerealito?
	B 2	¿Pongo pausa?
Ástor:	A 2	Es que hoy sólo he almorzado.
Bianca:	B 3-a	Por eso,
	B 3-b	¿Pongo pausa?
Ástor:	A 3-a	Bueno,
	A 3-b	Está bien.

4. Análisis de la interacción verbal

Como plantea Austin, todos los enunciados poseen carácter de acción, por lo cual en cada uno de ellos hay tres tipos de actos implicados. En el enunciado A1, si se tomara en cuenta solamente el acto locutivo, la emisión del acto en sí mismo, habría que decir que el significado de tal acto es una expresión del estado de Ástor: simplemente tiene hambre y punto. No obstante, la intención del hablante, realizada mediante el acto ilocutivo, es otra. Este punto se puede comprobar al examinar el acto perlocutivo, que tiene que ver con el efecto del enunciado sobre el oyente. En B1, se comprueba que Bianca ha entendido el enunciado A1 como una solicitud, que corresponde a la fuerza ilocutiva del acto, y responde de acuerdo con ello.

Estos tres tipos de actos se realizan simultáneamente: cada vez que alguien dice algo lo dice con cierto sentido y produce determinados efectos. En este caso, Ástor pretende actuar sobre Bianca, y lo hace al crear una brecha entre el acto locutivo y el acto ilocutivo, puesto que la forma de codificación del enunciado y

su fuerza ilocutiva no se corresponden. A pesar de esta distancia entre forma e intención, la interlocutora es capaz de entender exactamente lo que quiere decir el otro porque, tal como lo afirma Grice, los hablantes son cooperativos y, además, comparten conocimientos de mundo. Entonces, la implicatura reconstruida por Bianca con respecto al enunciado A1 es “tengo hambre y quiero que vos me des de comer porque estamos en tu casa”. Según Amparo Tusón, esta comprensión por parte de los hablantes se da porque:

...la comunicación es un *proceso de interpretación de intenciones* que se basa, no tanto en el contenido léxico semántico de las oraciones emitidas, cuanto en el contenido *pragmático*, es decir, en el sentido que se asocia al *uso* local, contextualizado de determinados enunciados y que se basa en una serie de normas o convenciones que vamos adquiriendo a lo largo de nuestra experiencia como *usuarios* y *usuarias* de la lengua; normas que incluyen una serie de restricciones respecto a lo que es apropiado decir y lo que no es apropiado decir en determinados contextos. (Tusón 1997: 35)

Ahora, por qué el hablante siente la necesidad de recurrir a un acto de habla indirecto sólo se puede analizar desde el punto de vista del sistema de la cortesía verbal. Se observó anteriormente que el objetivo primordial de Ástor es influir sobre Bianca, pues él pretende lograr una acción por parte de ella en su propio beneficio. Según el modelo de cortesía de P. Brown y S. Levinson, la solicitud es un acto intrínsecamente amenazante, ya que implica imponerse sobre el territorio del otro por hacerle una demanda. Ciertamente, Ástor maneja inconscientemente tal conocimiento, por lo cual reconoce la potencialidad amenazadora de su petición y decide expresarla mediante un acto de habla indirecto, el cual J. Searle define como un enunciado cuya forma gramatical y fuerza ilocutiva no están en relación directa. Como no hay una referencia formal que indique la presencia de una solicitud en el enunciado, el hablante se encarga de no comprometer la libertad de acción del oyente. El acto, por el hecho de ser indirecto, le ofrece la opción al oyente de ignorar la implicatura por completo, por lo cual su imagen negativa no es afectada.

El hecho de realizar el acto de tal manera, de acuerdo con la escala de las cinco estrategias básicas para manejar la posibilidad de amenaza propuesta por P. Brown y S. Levinson, indica que el hablante considera su solicitud altamente amenazante, ya que los actos indirectos se utilizan cuando el acto conlleva un alto riesgo de afectar la imagen del interlocutor. Puesto que el hablante lógicamente busca el éxito de sus acciones, sabe que para lograrlo deberá pensar en la protección de la imagen negativa del oyente, por lo cual es imperativo recurrir a estrategias comunicativas basadas en la cortesía verbal: Ástor quiere que Bianca actúe de determinada manera, pero esto implica una imposición sobre su territorio, y por consiguiente, el riesgo de hacerla perder su imagen negativa. Entonces, para proteger la imagen del otro solicita indirectamente el cumplimiento de su deseo, lo cual como puede verse en el resto de la interacción, le garantiza obtener lo que quiere sin arriesgar la imagen negativa del interlocutor.

Podría pensarse que después de la interacción de Bianca en B1 y B2 Ástor ha tenido un efecto perlocutivo exitoso, ya que su implicatura ha sido entendida perfectamente y se ha encargado de la protección de la imagen de su interlocutora. Sin embargo, esto no parece ser suficiente ya que él recurre a otra estrategia de cortesía en A2: una justificación, introducida por el conector pragmático “es que”, de su acto de habla anterior. Esta justificación también tiene carácter de habla indirecto porque la implicatura correspondiente es “sí, tengo hambre y deseo comer ahora mismo”. Bianca infiere el verdadero sentido del acto, como se comprueba por su respuesta en B3. Esta estrategia también está motivada por la cortesía negativa, ya que igual que en A1 pretende no dañar la imagen negativa al mitigar la fuerza ilocutiva de su acto.

Ahora bien, podría pensarse que Ástor ha recurrido a dos estrategias de cortesía cuyos efectos en cuanto a la obtención del éxito son los mismos y que justificarse después de haber logrado su deseo es redundante puesto que el oyente ya le ha entendido y hasta ha accedido a su petición. No obstante, en este caso se considera que el hablante ha dividido la estrategia de

cortesía en dos partes: una preliminar y la otra en donde expone sus motivos para atreverse a hacer tal demanda. Consecuentemente, A1 y A2 constituyen la misma solicitud realizada indirectamente y en dos intervalos.

De acuerdo con este análisis, A1 corresponde a una presolicitud, la cual crea un contexto en el cual el hablante expone su caso y el oyente se da por aludido. Pero como la demanda fue expresada de manera indirecta, le da chance a la interlocutora de no sentirse comprometida, como se explicó anteriormente. Es por eso que el hablante siente que justificar su petición en este punto es prematuro, ya que primero debe asegurarse de que su exigencia tenga cierto grado de posibilidad. Una vez que tiene esta seguridad, decide replantear su solicitud mediante una justificación para hacerle ver al oyente que su pedido es razonable al exponerle sus propios motivos.

5. Conclusión

Los hablantes siempre persiguen objetivos: todo enunciado implica una acción que incide sobre su interlocutor, lo cual pone en constante riesgo la imagen negativa del otro. Puesto que su mayor interés es tener cierto grado de éxito, recurren a estrategias de cortesía que les garantizan lograr sus deseos al proteger la imagen de sus interlocutores. Los participantes de la conversación analizada en este artículo se encuentran en una relación social y de poder igualitaria, y aún así ni su familiaridad ni cercanía borran el grado de imposición determinado de los actos de habla que implican solicitudes. Los interactuantes comparten este conocimiento y se comunican exitosamente mediante estrategias diseñadas, a veces sumamente complejas, para no dañar la imagen.

Notas

1. Los nombres han sido cambiados para guardar la condición de anonimato.
2. La conversación fue registrada directamente por la autora de este artículo.

Bibliografía

- Austin, John L. 1971. *Palabras y acciones*. Buenos Aires: Paidós.
- Bravo, D. y Briz Gómez, A. (eds.). 2004. *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel.
- Brown, Gillian & George Yule. 1993. *Análisis Del Discurso*. Madrid: Visor Libros.
- Brown, Penelope & Stephen C. Levinson. 1987. *Politeness. Some Universals in Language Use*. Cambridge, Cambridge University Press.
- Escandell Vidal, M. Victoria. 1996. *Introducción a la pragmática*. Barcelona: Editorial Ariel S. A.
- Grice, H. Paul. 1975. "Logic and conversation". Cole, P. y Morgan, J. L. (eds.). *Syntax and Semantics Vol 3: Speech Acts*. Nueva York: Academic Press.
- Jara Murillo, Carla Victoria. 2003. "Cortesía en la interacción verbal." *Revista de Filología y Lingüística*. XXIX (2). Universidad de Costa Rica.
- Haverkate, Henk. 1994. *La cortesía verbal*. Madrid: Editorial Gredos S. A.
- Labrador Gutiérrez, Tomás. 2004. "Actos de cortesía negativa: juramentos, votos y blasfemias". *Revista Káñina. Revista de Artes y Letras de la Universidad de Costa Rica*. XXVIII (2). Universidad de Costa Rica.
- Murillo Medrano, Jorge. 2002. "La cortesía verbal en el español de Costa Rica". *Revista Káñina. Revista de Artes y Letras de la Universidad de Costa Rica*. XXVI (2). Universidad de Costa Rica.

- _____. 2004. La cortesía verbal en Costa Rica. Percepciones de los hablantes sobre la (des)cortesía en puestos de atención al público. En: Bravo, D. y Briz Gómez, A. (eds.) (2004): *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel.
- _____. 2006. "Significados de la cortesía lingüística a partir de la aplicación de un test de hábitos sociales en Costa Rica". En: Jorge Murillo (ed.) (2006) *Actas del Segundo Coloquio Internacional del Programa EDICE 'Actos de habla y cortesía en distintas variedades del español: Perspectivas teóricas y metodológicas.'* [CD-ROM]. San José: Programa EDICE, Universidad de Costa Rica.
- Murillo Medrano, Jorge (ed.). 2006. *Actas del Segundo Coloquio Internacional del Programa EDICE 'Actos de habla y cortesía en distintas variedades del español: Perspectivas teóricas y metodológicas.'* [CD-ROM]. San José: Programa EDICE, Universidad de Costa Rica.
- Searle, John Rogers. 1986. *Actos de habla: ensayo de filosofía del lenguaje*. Madrid: Cátedra.
- Tusón Valls, Amparo. 1997. *Análisis de la conversación*. Barcelona: Ariel.