



LA CORTESÍA COMO NORMA SOCIAL

Por *cortesía* solemos entender el conjunto de normas que regulan el trato social de los miembros de una sociedad determinando los comportamientos adecuados y sancionando las conductas inadecuadas. Las actitudes, acciones o comportamientos permitidos por estas normas entran dentro de lo *cortés* (calificación aplicada a las personas, a sus palabras y forma de comportarse de acuerdo a lo considerado correcto socialmente), mientras que los comportamientos no permitidos, prohibidos o censurados lo hacen dentro de lo *descortés*. Así se califican las acciones consideradas faltas de educación o de respeto (las *malas maneras*), las palabras malsonantes, groseras o no aptas en general para ser usadas entre personas educadas (coloquialmente, *palabrotas*) y aquellos otros comportamientos carentes de la necesaria delicadeza en el trato con otras personas, generalmente designados por adjetivos como *bruto*, *incivilizado*, *salvaje*, *irrespetuoso*, *basto*, *vulgar*, *brusco*, *soez*, *ofensivo*, etcétera.

Aunque la cortesía como mecanismo regulador de los comportamientos de una sociedad y como defensa contra la agresividad de sus miembros parece un hecho de carácter universal, las normas y convenciones que la desarrollan cambian de una sociedad a otra, y lo que en una es cortés puede resultar descortés en otra. De ahí la importancia de que su aprendizaje forme parte del proceso de adquisición no solo de una lengua sino también de una cultura, como medio para evitar los malentendidos y equívocos propios del encuentro con una sociedad diferente. Sirvan algunos ejemplos de conductas orientales para ilustrar el contraste con las normas de cortesía occidentales. En la estricta sociedad japonesa, donde es norma esencial de conducta la modestia y la no exteriorización de los sentimientos, la cortesía obliga a quien hace un regalo a minimizar su valor. El japonés educado llegará a manifestar sus cualidades negativas e incluso a afirmar la ofensa que supone hacer tal regalo. En la sociedad tamul, al sur de la India, se considera un acto de descortesía preguntarle a una persona adónde se dirige. Quien así procede incurre en tabú, pues los tamules evitan referirse de forma explícita a todo aquello que guarde relación con el destino del hombre.

LA CORTESÍA COMO ESTRATEGIA CONVERSACIONAL

Generalmente se entiende la *cortesía verbal* como el conjunto de mecanismos o habilidades lingüísticas al servicio de las relaciones sociales. Su finalidad no es garantizar una mejor transmisión de la información sino regular el comportamiento de los interlocutores en la conversación, suavizando o salvando posibles conflictos de intereses y permitiendo una relación basada en la cordialidad y la cooperación mutuas. Su abandono premeditado o su olvido es permitido en algunas ocasiones (por ejemplo, en ciertas situaciones de tuteo entre desconocidos o entre personas de distinta posición social, profesional, jerárquica, etcétera) pero censurado en otras (por ejemplo, en la exigencia del *usted* entre dos personas que discuten acaloradamente).

Desde este punto de vista, puede considerarse la cortesía verbal como una especie de *contrato conversacional* que vincula a los interlocutores. En cada situación, en cada conversación, estos establecen tácitamente una serie de derechos y de obligaciones mutuas: se fija —implícita o explícitamente— las formas de tratamiento (se tutean o se tratan de usted), se determina el tipo de preguntas que se pueden o no formular (privadas, profesionales), el de los temas que no conviene suscitar (enfermedades, filiación política, problemas familiares...), etcétera. La locución será cortés siempre y cuando el hablante no haya violado a juicio de su interlocutor los derechos y obligaciones vigentes en una conversación dada. Así, por ejemplo, se espera que durante un examen oral el profesor limite sus preguntas a una materia predeterminada y no entre en lo personal. En una consulta médica, sin embargo, el paciente le reconoce al médico el derecho a efectuarle preguntas de tipo privado y asume su obligación de contestarlas.

La cortesía de los enunciados se rige por ciertas reglas que los lingüistas formulan como normas o máximas. Las de ámbito más general fueron propuestas por R. Lakoff. «Ser cortés» se concreta, en su opinión, en las siguientes máximas:

I) «No impongas tu voluntad al interlocutor»; lo que hace preferible el enunciado *¡Qué bien quedaría el garaje si lo pintásemos de nuevo!* al más imperativo *¡Mañana pintarás el garaje!*

El vocablo cortesía

El vocablo cortesía deriva de la expresión latina cohors. -ortis utilizada tanto para referirse al 'séquito de los magistrados' como al 'corral' y a 'las divisiones de los campamentos donde acampaban las legiones'. El origen de la acepción actual se remonta a la vida cortesana en la Edad Media, donde hacía referencia a los modos de comportamiento con que los integrantes del séquito de reyes y nobles se distinguían socialmente de las clases más desfavorecidas, preocupadas más por cuestiones de subsistencia que por las pautas de comportamiento social.

La cortesía verbal funciona como una especie de contrato conversacional: los interlocutores aceptan el mutuo cumplimiento de ciertas normas (formas de tratamiento, omisión de ciertos temas...) y esperan que el otro no las viole. Su locución será entonces cortés.

II) «Ofrécele opciones»: esta máxima halla su mejor expresión en enunciados disyuntivos como *Vamos a trabajar, ¿o prefieres quedarte?*

III) «Sé amable; procura que tu interlocutor se sienta cómodo»: *¡Hombre, don Julián! De paseíto, ¿eh? ¿Qué periódico nos compramos hoy?*

Las máximas (I) y (II) se aplican fundamentalmente en contextos exhortativos, y persiguen la formulación del mandato como si se tratara de un ruego. Con ello le damos a entender a nuestro interlocutor, sobre el que, no olvidemos, pretendemos actuar para que realice una acción en nuestro beneficio, que somos conscientes de que invadimos su ámbito intencional y que deseamos suavizar el mandato, ya utilizando circunloquios como en (I) ya ofreciéndole alternativas como en (II). Evitamos con ello que se sienta comprometido y amenazado en su libertad de acción. Representan la *cortesía negativa*.

La aplicación de la máxima (III) abarca actos verbales más variados que las anteriores. Aspira a crear en nuestro interlocutor la impresión de que es una persona respetada y apreciada por el hablante, cultivando y fortaleciendo los lazos que nos unen a él. El seguimiento de esta máxima hace que, en situaciones de una cierta familiaridad, nos involucremos en los proyectos de nuestros interlocutores y que procuremos mostrar interés por ellos. De ahí el empleo abundante de referencias directas (nombres, vocativos, pronombres personales...) que dan expresión a sentimientos y comentarios más íntimos. Representa la *cortesía positiva*.

Según el tipo de acto verbal, estas estrategias pueden ser matizadas y desarrolladas por otras de ámbito más específico. Así, los actos de petición y comisos (*prometer*) se asocian con las máximas de:

- *Tacto*: «supón que eres tú el que solicitas algo y tu interlocutor quien debe conceder la autorización».
- *Generosidad*: «minimiza tu beneficio y maximiza el de tu interlocutor».

Con los actos expresivos («agradecer, felicitar», etcétera) y asertivos se suelen asociar las de:

- *Aprobación*: «minimiza el desprecio hacia el interlocutor, pero maximiza el aprecio».
- *Modestia*: «minimiza el aprecio hacia ti mismo y maximiza el aprecio hacia el otro».
- *Unanimidad*: «minimiza el desacuerdo con el otro, pero maximiza el acuerdo».
- *Simpatía*: «minimiza la antipatía y maximiza la simpatía».

LA CORTESÍA VERBAL Y LAS MÁXIMAS CONVERSACIONALES

El intercambio comunicativo que se da en toda conversación está sujeto a ciertas normas que de forma tácita todos compartimos. A ellas sometemos nuestras contribuciones con el propósito de que resulten relevantes, proporcionadas, veraces y adecuadas tanto al contexto como a la situación que ocupa cada uno de los participantes, en definitiva, con el propósito de que garanticen una transferencia de información eficaz. Es lo que en 1975 el filósofo americano H. P. Grice trató de describir con el llamado «principio de cooperación». Lo formula como una condición imprescindible para que el diálogo no derive en una sucesión de observaciones inconexas e ininteligibles: «Haga que su contribución a la conversación sea, en cada momento, la requerida por el propósito o la dirección del intercambio comunicativo en el que está usted involucrado». Este principio es desarrollado por las siguientes máximas:

I) Máxima de calidad: hace referencia a la veracidad de la información. Podría formularse como «no digas lo que crees falso ni lo que no puedas probar adecuadamente».

II) Máxima de cantidad: hace referencia a la cantidad de información que se aporta en un mensaje y regula su extensión. Ha de estar en relación con el propósito perseguido y no debe ser superior a la necesaria. Aportar más información de la estrictamente necesaria no solo es antieconómico sino también inútil: «No digas más de lo que creas necesario».

III) Máxima de relación: hace referencia a la relación de la información aportada con el tema de la conversación. Las contribuciones han de ser relevantes y han de adaptarse al tipo de contexto: «Procura que lo que digas sea relevante».

IV) Máxima de modalidad: hace referencia al modo de decir las cosas para que la interpretación del mensaje sea inequívoca: «Sé claro, concreto, breve y ordenado y evita usar expresiones ambiguas u oscuras».

Lo que coloquialmente se denomina «diálogo de besugos» no es sino una conversación en la que se viola la máxima de *relación*, al no atenderse las contribuciones de los interlocutores ni al tema ni al contexto de aquella.

La aplicación, sin embargo, de este principio y de sus máximas puede entrar en conflicto con las estrategias de cortesía, que, como señalamos, están al servicio de las relaciones sociales y no de la calidad de la información. El tipo de situación y el interés comunicativo de cada conversación determinarán la prioridad de uno u otro principio. En términos generales, solemos sacrificar la transmisión eficaz de la información en beneficio de la cortesía cuando es necesario instaurar, mantener o preservar una relación social afable con nuestro interlocutor. Veamos algunos ejemplos.

Cuando nos encontramos en situación de tener que comunicar una mala noticia las estrategias de cortesía predominan sobre la claridad (máxima de modalidad), brevedad (máxima de cantidad) o incluso la veracidad (máxima de calidad) del mensaje, al objeto de mitigar el daño que una determinada acción comunicativa le producirá al interlocutor. Se prefiere por ello el enunciado (a) al (b):

- a) Acaban de llamar del hospital. Tu padre ha empeorado repentinamente, y se teme lo peor de un momento a otro. / b) Tu padre ha muerto.

Si no queremos resultar descorteses o simplemente tememos en nuestro oyente una reacción amenazante para nuestra propia imagen, preferimos enunciados indirectos que eviten mediante circunloquios la referencia explícita a un acto reprochable a la vez que le proporcionamos datos suficientes para que él mismo llegue al conocimiento de la realidad:

- a) *Comienzo a sentir un cosquilleo en el estómago* (en lugar del más directo pero descortés *Tengo hambre. Dadme de comer*)
- b) *¿Cómo es que tengo toda la mesa desordenada?*
–*No sé, la señora de la limpieza estuvo antes en tu despacho* (en lugar del más claro pero inculpador *La desordenó la señora de la limpieza*).

Principio de cooperación

Toda conversación se rige por un principio de cooperación entre los interlocutores, de modo que en cada momento sus contribuciones han de resultar claras, proporcionadas, veraces y relevantes para el propósito o la dirección del intercambio comunicativo en el que están involucrados.