



LA CORTESÍA LINGÜÍSTICA EN TEXTOS ORALES Y ESCRITOS

Ingrid Gude Reichardt¹

RESUMEN:

Se pretende dar algunas orientaciones respecto a la importancia de la cortesía lingüística en el ámbito de la enseñanza de idiomas, por cuanto la imagen personal de cada individuo, es, en gran parte, una proyección y una actualización circunstancial de la imagen social que cada persona tiene preestablecida culturalmente por su pertenencia a un determinado grupo social.

Palabras claves: Imagen social, lingüística, conversación, cortesía, enseñanza.

ABSTRACT:

*THE LINGUISTIC COURTESY IN
ORAL AND WRITTEN TEXTS*

We intend to give orientation regarding the importance of linguistic courtesy in the teaching of languages since the personal image of each individual is determined culturally by his belonging to a given social group.

Key words: Social image, linguistic, conversation, courtesy, teaching.

INTRODUCCIÓN

El interés que surge por este tema se debe a la observación del funcionamiento de la cortesía lingüística, como reguladora de las relaciones sociales, en especial atendiendo a los mecanismos de énfasis y mitigación. Además, el interés surge con los escasos trabajos que intentan sistematizar la impresión de la cortesía lingüística en el campo de la enseñanza de la lengua materna y del español como lengua extranjera y como segunda lengua, y también como una posibilidad abierta a la prosecución de investigaciones en esta área.

La caracterización de la cortesía que proponemos parte de la idea de que, en una interacción comunicativa, los participantes tienen unos deseos de imagen, los cuales se caracterizarían de acuerdo con aspectos socioculturales de su propia comunidad. Estos deseos de imagen se relacionan con el rol o roles que los hablantes están representando en la situación comunicativa dada, de forma de que el deseo de imagen es completamente dependiente del rol desempeñado, estando éste, al igual que la imagen, definido social, cultural y situacionalmente. La cortesía no supone el equilibrio total de imágenes sino que es más bien un ideal, un modelo de comportamiento social al cual aspirar.

Como modelo de referencia, para la exposición del tema, tomaremos el modelo de cortesía lingüística de Brown y Levinson (1978-1987) en que la cortesía es explicada como un conjunto de estrategias verbales que son dirigidas por un hablante a un destinatario y que

¹ Gude Reichardt, Ingrid, Departamento de Inglés, Universidad Metropolitana de Ciencias de la Educación, Santiago, Chile.

afectan la situación de la imagen social (*face*) de éste, es decir, la imagen de persona a la que va dirigida la cortesía.

La extendida confusión, propiciada por gran parte de la comunidad científica actual entre la *cortesía lingüística* de la que se trata aquí y el tan denostado concepto de *lenguaje políticamente correcto*, puesto de moda por los medios de comunicación tanto en Chile como en otros países, por ejemplo, Estados Unidos, hace que estos aspectos, desde un punto de vista objetivo y lingüísticamente adecuado, no resulten sencillos. El concepto de cortesía lingüística supone que, para favorecer la construcción cognitiva de la imagen del interlocutor, el lenguaje debe preservar la imagen personal de las personas que conforman la sociedad; por ello, y de igual manera, dicho lenguaje debería velar también por la preservación de la imagen colectiva de los grupos sociales integrantes de dicha sociedad², por cuanto la imagen personal de cada persona es, en gran parte, una proyección y una actualización circunstancial de la imagen social que cada persona tiene preestablecida culturalmente por su pertenencia a un determinado grupo.

Siguiendo los conceptos establecidos por los lingüistas que se han dedicado al estudio de la *cortesía verbal*, Brown y Levinson (1978 y 1987), Escandell (1995 y 1998), Fraser (1990), Haverkate (1994), Kasper (1990), Lakoff (1973) en los intercambios lingüísticos y (no lingüísticos) se ponen en evidencia dos tipos de actitudes: el predominio del yo y la consideración hacia el interlocutor.

La *cortesía* se entiende como un conjunto de normas sociales, establecidas por cada sociedad, que regulan el comportamiento de sus miembros, de acuerdo a cada circunstancia; por lo tanto, lo que se ajusta a las normas será considerado *cortés*, en tanto que lo que no se ajusta será sancionado como *descortés*.

La *cortesía verbal* es aquélla que se inscribe en las producciones discursivas, a partir de la consideración de que la comunicación verbal es una actitud intencional de un hablante dirigida a obtener un determinado objetivo en la relación con un destinatario. El uso adecuado del lenguaje constituirá un elemento determinante para el éxito del objetivo perseguido. Dicha adecuación no sólo se refiere a las intenciones del hablante, sino a la categoría y al rol o papel social del oyente, por lo que aquél deberá emplear, adecuadamente los recursos lingüísticos a fin de preservar una relación cordial, especialmente, cuando ellos puedan existir entre los objetivos del hablante y el oyente.

LA CORTESÍA: INTERDEPENDENCIA ENTRE LENGUAJE Y SOCIEDAD

La concepción teórica de la cortesía nace en el seno de la pragmática. La pragmática constituye una perspectiva “funcionalista” del lenguaje que lo estudia desde el punto de vista del usuario y se aproxima así a la consideración de las condiciones sociales que hacen posible que los hablantes tengan acceso y controlen los recursos del lenguaje. El análisis, desde esta perspectiva, tiene como modelo la conversación y puede realizarse en dos niveles que difieren en la extensión del contexto que seleccionan. El primer nivel corresponde a un micronivel, en que los enunciados son estudiados en un entorno ilocutivo, donde se observan

² Diana Bravo (2003) sigue a Goffman, en noción de imagen social, “tiene la virtud de conectar los conceptos de identidad personal y social”.

los actos del habla y sus consecuencias inmediatas. El segundo o macronivel se extiende a observar el lenguaje en un contexto de uso que no está previamente delimitado y que abarca tanto lo lingüístico como lo extralingüístico.

De ahí que el análisis de la conversación, al ser utilizado por disciplinas como la etnografía del habla, posibilita la expansión del campo pragmático, constituyéndolo en el inicio de la interdependencia existente entre lenguaje y sociedad.

Siendo la cortesía un fenómeno sociocultural, al tratar sus manifestaciones lingüísticas, necesita de enfoques interdisciplinarios en los cuales intervienen conceptos teóricos y metodológicos provenientes de ciencias que estudian otras actividades humanas, como: la antropología social, la sociología, la psicología, la etnografía de la comunicación, el análisis del discurso y el análisis de la conversación.

Como parte de la lingüística, se va percibiendo la necesidad de conciliar los estudios empíricos, es decir, los que se ocupan del uso de una lengua en su propio contexto, con los teóricos que deben dar cuenta de las condiciones generales para el uso de las lenguas. Las teorías fundamentales de la cortesía surgen del Principio de Cooperación en la conversación postulado por Grice (1975). Las máximas conversacionales de Grice podrían extenderse con una máxima de cortesía que establece los principios que los hablantes deben respetar en ese sentido para ser cooperativos: *sé cortés*. En relación a la cortesía, los interlocutores no se impondrán, darán opciones, harán que sus destinatarios se sientan bien, tendrán tacto, serán generosos y maximizarán los beneficios, minimizando las ofensas (Lakoff, 1973; Leech, 1983). El hecho que señala Watts et. al. (1992) referido a que estudiando la cortesía se está en forma automática estudiando la interacción social y que ésta observa una enorme variedad, que depende de factores sociopragmáticos, situacionales e individuales y aun interaccionales. Esta perspectiva de la cortesía no enfatiza los *modos fijos* de plasmarla por medio de formas lingüísticas cuyos efectos sociales le son propios.

En relación a esta problemática, dice Kasper (1994) que desde el momento en que estas máximas no se inducen de un corpus representativo, cualitativa como cuantitativamente, ni tampoco se deducen de contratos teóricos básicos rigurosos, conforman formulaciones *ad hoc* y carecen de valor teórico. Watts et al (1992) señalan que la regla pragmática, desde dentro de la propia interacción social, solamente puede ser explicada con la adecuación de modos de comportamiento a convenciones socioculturales.

PRINCIPALES TEÓRICOS DE LA CORTESÍA

Tanto R. Lakoff (1973), G. Leech (1983), como P. Brown (1978, 1987) fueron los teóricos pioneros en el estudio de la cortesía desde la perspectiva pragmático-lingüística. Los tres se relacionaron en la filosofía del lenguaje, tanto en lo que se refiere a la teoría de los actos de habla de Austin (1962) y de Searle (1969), como al principio de cooperación y las máximas de conversación de Grice (1975).

El comienzo para la explicación de la cortesía lo constituyó uno de los aportes de Grice (1975) al formular su principio cooperativo que, aunque no directamente relacionado con ella, dio lugar a la reflexión de otros principios que la gobiernan, ya que por sí sólo es insuficiente y a Grice le interesaba destacar la *racionalidad* del componente lingüístico.

R. Lakoff (1973) es una de las primeras que adopta la teoría al entregar las máximas de conversación a su postulación de *reglas pragmáticas* que dan cuenta de las competencias pragmáticas y que son indispensables para textos y para determinar la adecuación de las formas al contexto, pudiendo, de esta manera, determinar qué enunciados son corteses. Aparte de la regla de *claridad* (de Grice) la autora engloba y sintetiza las máximas de Grice: las reglas de cortesía (no imponerse, dar opciones, reforzar lazos de camaradería) se dirigen a explicar el lenguaje indirecto, al tiempo que insinúan la importancia de las relaciones interpersonales. Éste es un modelo abstracto y general que, teóricamente, apunta a instalar una concepción universal acorde con la de Grice. Otro seguidor cercano a esta propuesta es G. Leech, cuyo principio de cortesía, también está acompañado por máximas. La cortesía es vista como una entidad regulativa de las conductas en la interacción, cuando éstas se apartan del principio cooperativo. Las estrategias sirven, entonces, para reducir o evitar la tensión social, regulando las conductas, según la posición social relativa de los participantes. Leech (1983) sostiene que en la interacción, donde se observan los fenómenos lingüísticos de indireccionalidad, surge la cortesía.

Otro marco teórico utilizado, en menor escala, lo constituye el del concepto de cortesía como *contrato conversacional* propuesto por Fraser y Nolen (1981) y Fraser (1990). Este contrato establece los derechos y obligaciones que los hablantes conocen e involucra sus experiencias, juicios y expectativas, según el contexto social al cual está ligada la cortesía: ser cortés significa ajustarse a los términos del contrato social del cual participan tanto el hablante como el oyente, cuyos potenciales evaluativos están siempre presentes en la interacción. Las páginas que Beinhauer (1963) dedicó a la cortesía no constituyen teoría en el sentido arriba mencionado, pero han sido aprovechadas en trabajos de la cortesía, ya que para este autor la cortesía se define como comportamiento de deferencia. Escandell Vidal (1996) expresa respecto a la cortesía y su expresión en la interacción:

“[...] el lenguaje es el mas poderoso medio de relación interpersonal, y el vehículo por medio del cual se manifiestan los comportamientos, que responden tanto a normas sociales compartidas y aceptadas por los miembros de una comunidad, como a intenciones dirigidas a lograr un determinado objetivo en relación con otras personas del modo más eficaz. La cortesía puede entenderse también como un conjunto de estrategias convencionales destinadas a evitar o mitigar los conflictos”.

Escandell (1996:139)

Estos comportamientos corteses que realizan una categoría más formal y socialmente preestablecida (como el lenguaje formulístico, las formas de tratamiento, la cortesía institucionalizada) son los que convienen a la cortesía llamada *estratégica* (Boretti, 2000a). Otras posturas que se toman muy en cuenta en el estudio de la cortesía son las de Haverkate (1994) y Briz (1998) que, aparte de familiarizar a los especialistas de lengua española con las obras y el pensamiento de la corriente pragmalingüística, presentan estudios, clasificaciones y análisis de los actos de habla con innovadoras incursiones conceptuales y metodologías para el análisis de la cortesía.

TEORÍA DE BROWN Y LEVINSON (1978, 1987)

La teoría de la cortesía que mayor influencia y aplicación ha tenido en los estudios del área ha sido, y es sin duda, la presentada por P. Brown y S.C Levinson (1978 y 1987) en su obra *Politeness: some universals in language usage* (1987). Estos autores realizaron una revisión crítica de su trabajo, además de las investigaciones desarrolladas, en ese intervalo,

sobre la cortesía. En este modelo teórico, la cortesía tiene como objetivo *salvar la imagen*. El concepto es tomado por Goffman (1967) y es una representación metafórica del compromiso del hablante con su propia presentación social. Según los autores Brown y Levinson (1987), hay dos propiedades que sirven para explicar el comportamiento comunicativo de las personas:

- 1) Racionalidad: cada persona posee un modo de raciocinio que se puede definir con precisión y que le conduce de los fines que persigue a los medios necesarios para conseguir tales fines. La racionalidad está ligada al proceso de cooperación.
- 2) Imagen pública (*face*): La persona como ser social, tiene y reclama para sí una cierta imagen pública (un cierto prestigio) que desea mantener. Está ligada a la cortesía. De la necesidad de salvaguardar la imagen pública se derivan las estrategias. Esta imagen pública tiene dos vertientes, la imagen negativa y la imagen positiva. La *imagen negativa* trata de la libertad de acción que cada persona desea tener, de dominar su territorio y no ser controlado por los demás. Por otro lado, está la *imagen positiva*, que consiste en la necesidad de ser reconocido y apreciado por los demás, como también, el compartir sus deseos, aficiones y creencias.

Brown y Levinson (1987:5) parten de la base de que la imagen pública es vulnerable. De ahí que en la interacción verbal se realiza un esfuerzo común para ponerla a salvo. Esto se observa cuando los interlocutores de una interacción verbal requieren efectuar algún acto que daña la imagen propia o la del interlocutor, es decir, actos que amenazan la imagen pública (AAIP). Cuando el emisor los lleva a cabo, los intenta suavizar.

Estos autores señalan que es aquí donde surgen las *estrategias de la cortesía* que pueden estar dirigidas a reforzar la imagen positiva (*cortesía positiva*) o estar dirigidas hacia el aspecto negativo de la imagen (*cortesía negativa*). El nivel de cortesía que debe utilizarse depende de tres variables o factores sociales:

- 1) Poder relativo (P) del destinatario con respecto al hablante, que constituye el eje vertical de la relación social.
- 2) Distancia social (D), que incluye el grado de familiaridad y contacto entre los interlocutores, y que forma el eje horizontal.
- 3) Grado de imposición (G) de un determinado acto con respecto a la imagen pública.

Todos estos factores son sociales, pues incluso el último depende de la consideración que cada tipo reciba en cada cultura. El riesgo potencial que implica una acción que amenaza la imagen pública (AAIP) se calcula sumando los valores de estos factores:

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

Desde esta perspectiva epistemológica, la oposición *tú/usted* del español de Chile, podría ser analizada como una manifestación de los dos tipos de cortesía: el tratamiento con *tú* aparecería vinculado a la categoría positiva; y el *usted*, a la imagen negativa.

Así el uso del *tú* en el español de Chile contemporáneo no sólo comprende el contexto de las relaciones familiares y amistosas, sino que su naturaleza de marcador de proximidad grupal traspasa su ámbito de uso a otras esferas y pueden inducir según los atributos de los

interlocutores al uso de uno de ellos (deferencia no recíproca, tratamiento asimétrico) o a ambos (deferencia recíproca, tratamiento simétrico). De allí que los pronombres personales no poseen solamente un valor referencial, sino también existen significados sociales y psicológicos asociados a la selección de la forma del pronombre. Las formas nominales con las variantes del diminutivo y del hipocorístico, al igual que los pronombres, las interjecciones apelativas tiene la misma validez comunicativa en relación a la situación y el contexto.

APLICACIÓN DE MODELOS TEÓRICOS DE LA CORTESÍA A TEXTOS ESCRITOS

Es sabido, que en un intercambio comunicativo cara a cara, los participantes tienen clara conciencia de la inclusión de una persona con quién hablan en un grupo específico, especialmente, los determinados por raza y sexo. Otros factores como el estatus social, la comunidad cultural a la que pertenezcan, su religión o su rol profesional pueden o no evidenciarse en la interacción (por medio del acento, los gestos, la vestimenta, los artefactos, etc.), aunque en la conversación surgirán elementos que facilitarán la apropiada asociación del interlocutor en su grupo de pertenencia, asimismo, que su propia presentación nos dará luces acerca de su imagen social. Por esta razón, los estudios sobre cortesía lingüística dirigidos a áreas de carácter intercultural se han enfocado en los textos orales, sobre todo en la conversación, pues es el ámbito ideal para su análisis.

Aunque cuando los textos escritos presentan algunos problemas que deben resolverse, previamente, para poder ser analizados bajo los parámetros de la cortesía lingüística, es más importante la identificación de los interlocutores de dicho texto. Es conocido que un texto escrito como la novela, cuento, ensayo, artículo científico o periodístico preselectiona, de algún modo, a sus receptores y, gracias a ello, se estructura utilizando unas estrategias específicas (una de las cuales es la cortesía) dirigidas a ese lector/a ideal que, necesariamente, se establece en la mente de quien produce el texto. Algunos textos explican esta recepción, ya sea de forma clara, como los textos escolares, dirigidos a diversos niveles del alumnado, o bien orientando su contenido hacia intereses específicos, como los textos de divulgación científica, textos financieros o de la prensa del espectáculo; en cambio, otros textos pretenden incluir como receptor a la totalidad de las áreas y estamentos sociales; tienen una pretensión de universalidad que en el campo de la cortesía lingüística los obliga más que a los otros a afinar sus procedimientos al máximo de modo que ninguno de los grupos sociales a los que se dirijan pueda verse menoscabado a través de esos escritos. Esto sucede con los textos legales, los que producen las instituciones públicas (leyes, normas o reglamentos) y los de los medios de comunicación (periódicos, revistas de información general), cuya pretensión de universalidad debería obligarlos a ser cuidadosos, en especial con los parámetros vinculados a la recepción, el más importante de los cuales es, tal vez, la apropiada utilización de las estrategias de cortesía lingüística.

Sin embargo, los textos escritos se dirigen al afianzamiento de una imagen socio-cultural del grupo social emisor-destinatario ideal, tanto en la macro como en la microestructura. Junto a las convenciones sociales del lenguaje, que son, como las normas gramaticales u ortográficas, propias de cada época, adecuadas y adaptadas a cada concepción social, nacen las reglas de lo que se denomina cortesía verbal o sensibilidad lingüístico-social. Ésta funciona como lubricante en las siempre complejas relaciones basadas en el intercambio

lingüístico, intercambio que, de hecho, se favorece por el uso consciente y voluntario de un lenguaje que sea *socialmente adecuado*. Como recuerda Haverkate (1994) en relación a la cortesía no existe nadie que pueda expresarse de manera neutral:

“[...] ningún hablante, cualquiera que sea su lengua materna, es capaz de expresarse en forma neutra, sus locuciones son corteses o no lo son, lo cual equivale a afirmar que la cortesía está presente o está ausente, no hay termino medio”.

Haverkate (1994:17)

Cualquiera sea el modelo teórico de la cortesía lingüística que se aplique en el análisis de las interacciones conversacionales de un texto escrito, ya sea seleccionando la alternancia de turnos, a través de los cuales se van conformando los pares dialógicos (saludo/saludo, pregunta/respuesta), es preciso observar las relaciones interpersonales de los participantes; puesto que, como en las conversaciones cara a cara, en los diálogos escritos son muy frecuentes los indicadores pragmáticos.

Además, se utilizan las posibilidades icónicas de la escritura en su amplia variedad de íconos o símbolos ortográficos, que operan como indicadores de cómo debe interpretarse lo que se dice, cuál es la actitud del hablante, qué gestos estaría representando y otros muchos usos metapragmáticos y contextualizadores. Estos mecanismos responden a la naturaleza escrita de la conversación que no posee las marcas del contexto situacional externo, por lo que los hablantes deben recurrir a formas alternativas al no contar con recursos paralingüísticos como la prosodia, la gestualidad u otros recursos semióticos presentes en la conversación cara a cara. Asimismo, las marcas convencionales operan en este sentido como las mayúsculas (como enfatizadores), las onomatopeyas, los juegos tipográficos, las reflexiones sobre lo escrito (errores de ortografía), los signos de entonación y los enunciados metapragmáticos, propiamente dichos (Noblia, 2001).

Aunque se perfilan estudios que siguen la línea clásica de Brown y Levinson (1978, 1987), se recogen algunas críticas al modelo y a los métodos empleados.

NOCIÓN DEL CONTEXTO

El estudio de la cortesía se nos presenta muy sensible a la noción del contexto. En esta noción no sólo debería incluirse las características de los participantes, la descripción de la situación de habla, el análisis de la interacción y los significados emergentes, sino que también considerar al elemento extralingüístico, como pueden ser los recursos comunicativos del lenguaje no verbal: la prosodia, la gestualidad y la proxémica. De ahí que es necesario valerse, muchas veces, de conceptos provenientes de otras disciplinas comprometidas, con la interacción comunicativa, enfocando la cortesía desde una perspectiva “sociocultural”.

Lo sociocultural se enfoca en las relaciones del lenguaje con la sociedad. Se considera que el hablante de una lengua posee recursos interrelativos que provienen de su entorno social y de sus experiencias comunicativas previas, las cuales, en forma parcial, comparte con otras personas (grupo) y parcialmente no comparte con esas mismas personas (individuo).

El objeto de estudio de la pragmática como uso del lenguaje y producción lingüística situada nos lleva a la noción de discurso, ya que éste es la realización de la lengua en un

conjunto de enunciados expresados con recursos comunicativos que incluyen los no verbales en el habla. Y, desde luego, abarca la expresión escrita. Puede diferenciarse por géneros, por el registro (coloquial, formal), por el modo o forma que adquiere (informativo, argumentativo, narrativo) o por un sociolecto determinado (lenguaje de hombres, lenguaje de mujeres, edad, estatus social, región geográfica).

En relación directa con los principios de la pragmática e impulsado por las teorías de la cortesía, anteriormente mencionadas, es tradicional en el estudio de los actos del habla, las amenazas implicadas en su realización, las percepciones de los hablantes del grado de imposición de las mismas, las estrategias de cortesía y los modos de formulación de estos actos y estas estrategias en diferentes lenguas.

El análisis del discurso se concibe, entonces, como una manera de describir y explicar el fenómeno lingüístico en términos de sus contextos de uso: afectivos, cognitivos, socio-culturales y culturales. Asimismo, se persigue identificar los recursos lingüísticos por medio de los cuales se crean y recrean las vidas en relación a su identidad, papeles, actividad, comunidad, conocimiento, creencias o ideología. Como ya se ha señalado, el análisis del discurso de cortesía obliga a relacionar lo lingüístico con lo social, de ahí que los vínculos existentes entre lenguajes se encuentran especialmente en el estudio de las fórmulas de tratamiento, que están sujetas a la selección del hablante para expresar diversas actitudes de una relación interpersonal.

Las formas de tratamiento, tanto nominales como pronominales, también se sirven del concepto de distancia, poder y solidaridad. Se puede conocer a alguien y su nombre, pero se interpone la barrera de la distancia psicológica y social (no pertenece a mi grupo) y, en consecuencia, no hay solidaridad; predomina el poder, la jerarquía y la autoridad. El uso del *tú*, por ejemplo, en el español de Chile contemporáneo, abarca no sólo el contexto de las relaciones familiares y amistosas, sino que traspasa su ámbito de uso a otras esferas, en relación a su naturaleza de marcador de proximidad grupal, donde diferentes atributos de los interlocutores pueden inducir el uso de uno de ellos (tratamiento asimétrico) o a ambos (tratamiento simétrico). En el polo opuesto, la elección *de usted* vendría a representar la preservación de las reglas más conservadoras y más prestigiosas, relacionadas con la cortesía negativa.

Para Brown y Levinson (1987), la imagen más común de la cortesía en las culturas occidentales coincide con esta cara negativa del concepto. Esta cara que representa el grado más alto de la elaboración y convencionalismo de las técnicas lingüísticas para la mitigación de los riesgos o amenazas contra la intimidad del interlocutor, es decir, la expresión más elevada de la cortesía.

El estudio realizado por Brown y Gilman (1960) sobre las reglas de tratamiento didáctico en veinte lenguas, la mayoría indoeuropeas, reveló que la selección de las formas pronominales de segunda persona está regida por dos relaciones semánticas: la de poder y la de solidaridad. Estas dos dimensiones se suponen presentes en todo intercambio verbal.

En toda sociedad humana, existe un concepto de la diferencia social (en que el poder es concebido como el eje vertical de las relaciones sociales), y de la solidaridad diferencial (la solidaridad concebida como el eje horizontal de las relaciones sociales), que rigen la vida social y los usos de tratamiento.

Respecto del estudio de la cortesía dentro del marco de las teorías ya comentadas se pueden realizar estudios diacrónicos que reflejen el interés por el rescate histórico del uso de la lengua en diferentes épocas a través de estudios de actos de habla de documentación epistolar, pública, familiar y amistosa. Para ello, se pueden seleccionar los microactos expresivos, exhortativos y asertivos, considerando que hay inherentemente corteses y amenazadores (Brown y Levinson, 1987) y no corteses (Haverkate, 1994).

Dentro de las consideraciones de la teoría psicoanalítica de la comunicación, se pueden efectuar trabajos de enfoque pragmalíngüístico en relación con el análisis del discurso político y legal, donde se analiza el poder y la interacción en el continuo de la cortesía-descortesía (Lavandera, 1988; Brown y Levinson, 1987). En el marco de la teoría de la enunciación (Ducrot, 1982; Kerbrat-Orecchioni, 1986), la investigación considera un conjunto de expresiones del discurso oral, de categorías diversas que constituyen una manera de expresión de la presencia del hablante respecto de su enunciado, y de su conciencia, efecto perlocutivo del acto en su interlocutor. Las caracteriza semánticamente como modalizadores de la enunciación y pragmáticamente como atenuadores de la aserción (Kerbrat-Orecchioni, 1986).

ESTRATEGIAS DISCURSIVAS: LOS MITIGADORES

Es importante mencionar los marcadores conversacionales o del discurso que, vinculados a la cortesía, permiten formular hipótesis en relación a los comportamientos de los miembros de una sociedad y al contexto sociocultural en lo referente a las categorías de imagen positiva o negativa, individual o grupal compartido. El rol social, las estrategias de cortesía, los actos de habla, son procedimientos de atenuación o intensificación discursivas, entre otros.

La mitigación o atenuación es una estrategia discursiva que se utiliza para suavizar lo dicho durante la negociación de actos de habla, como los pedidos o las quejas. La mitigación es una especie de modificación del acto de habla que reduce los efectos negativos que no son bien recibidos por el oyente (Fraser, 1980) y minimiza los riesgos de los participantes en la acción (Caffi, 1999). La mitigación es una estrategia discursiva que cumple la función de minimizar el desacuerdo, proteger la imagen cortés y promueven la negociación.³

Los mitigadores más importantes en situaciones formales e informales pueden ser: la prosodia (entonación), la kinesia (gestos: mirada, sonrisa) y los mitigadores discursivos (formas lingüísticas sintácticas y léxicas) que atenúan lo dicho, dirigiendo y redirigiendo la negociación por y para el acuerdo.

Dentro de los mitigadores sintácticos, se pueden incluir: el condicional, el imperfecto de cortesía, expresiones impersonales (por ejemplo: *se* impersonal, pronombre indefinido *uno*, *tú* impersonal, *nosotros* inclusivo) y expresiones interrogativas. Entre los mitigadores léxicos, se pueden incluir: elementos o atenuadores como los adverbios modales (*quizá*, *probablemente*), los predicados de estado mental (*yo creo/pienso que...*) las partículas modificadoras (*poco*, *algo*), los marcadores de cortesía (*por favor*, *no sé*) y los diminutivos. Dentro de las formas lingüísticas pueden incluirse las expresiones discursivas.

³ "Pocos estudios han investigado con rigor alguno aspectos teóricos y discursivos de la mitigación en el discurso del habla coloquial formal" (Caffi, 1999) del español y en inglés (Briz, 2003; Fraser 1980; Haverkate, 1994).

Para concluir, el estudio de textos, al igual que el oral desde la perspectiva del funcionamiento de la cortesía en el lenguaje verbal y también no verbal en relación a las estrategias mitigadoras de reparación o de realce, se basa en principios de orden cultural, es decir, sexual, generacional o social, para poder soslayar confrontaciones y enfrentamientos entre los miembros de una sociedad, pero, además, para conocer cómo funcionan los códigos de cortesía en una sociedad determinada; cómo estos códigos se oponen al comportamiento sincero, qué estrategias utilizan las personas para sobrevivir socialmente, y finalmente, cómo los gestos y la manera de expresarse reflejan dichos códigos. Y el campo de la cortesía se mueve en un conjunto de comportamientos, creencias y valores de toda clase que nos lleva a su consideración, empleando estudios interdisciplinarios que a través del análisis de los textos refleja la riqueza del ser humano. El estudio de la cortesía es un campo de gran utilidad en la enseñanza de la lengua materna como de lenguas extranjeras y como referencia para los interesados por estudios contrastivos, pretende ser un medio eficaz para extraer conclusiones suficientes en la relación entre comportamiento comunicativo y las creencias y la visión de mundo de los participantes de una interacción, visión que se supone capaz de proyectarse hacia la comunidad a la que pertenece, al mismo tiempo, que es influenciada por esa misma comunidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Austin, J.L. (1962): *How to do things with words*. Oxford, Clarendon Press.
- Beinhauer, W. (1963) [1929]: *El español coloquial*. Madrid, Gredos.
- Boretti, S.H. (2000): "Variación lingüística, variación cultural e identidad, en el discurso de la cortesía" en *Cuadernos del Sur, Letras* N^o 30, pp. 113-137.
- Bravo, D. (1999): "¿Imagen positiva v/s imagen negativa?: pragmática social y componentes de face" en *Oralia* N^o 2, pp. 155-184.
- Briz, A. (1998): *El español coloquial en la conversación. Esbozo de pragmagramática*. Barcelona, Ariel.
- Brown, R. y Gilman, A. (1960): "The pronouns of power and solidarity" en Sebeock, T. (ed.) *Style in language*. N.Y., MIT.
- Brown, P. y Levinson, S.C. (1978): "Some universals in language usage" en Godoy, E. (ed.) *Questions and politeness*. Michigan, Ann Arbor, pp. 56-281.
- Caffi, C. (1999): "On mitigation" en *Journal of Pragmatics* N^o 31, pp. 881-909.
- Ducrot, O. (1982): *Decir y no decir. Principios de semántica lingüística*. Barcelona, Anagrama.
- Escandell, M. Victoria (1995): "Cortesía, fórmulas convencionales y estrategias indirectas" en *Revista Española de Lingüística*, pp. 31-35.
- Escandell, M. Victoria (1996): *Introducción a la pragmática*. Barcelona, Ariel.
- Fraser, B. (1980): "Conversational mitigation" en *Journal of Pragmatics* N^o 4, pp. 341-350.
- Fraser, B. (1990): "Perspectives on politeness" en *Journal of Pragmatics* N^o 14, pp. 219-236.
- Fraser, B. y Nolen, W. (1981): "The association of deference with linguistic form" en *International Journal of Sociology of Language* N^o 27, pp. 219-236.
- Goffman, E. (1967): *Interaction ritual: Essays on face-to-face behavior*. New York, Doubleday Anchor Books.
- Grice, H.P. (1975): "Logic and conversation" en Cole, P. and Morgan, J.L. (eds.) *Syntax and semantics, speech acts*. Nueva York, Academic Press, pp. 41-58.
- Haverkate, H. (2001): *La cortesía verbal: Estudio pragmalingüístico*. Madrid, Gredos.
- Kasper, G. (1994): *Politeness. Encyclopedia of language and linguistics*, vol. 6, pp. 3206-3211.
- Kerbrat-Orechioni, C. (1986): *La enunciación*. Buenos Aires, Hachette.
- Lakoff, R. (1973): "The logic of politeness; or minding your P's and Q's" en *Papers from the ninth regional meeting of the Chicago Linguistic Society*, pp. 292-305.
- Lavandera, B. (1988): "The social pragmatics of politeness forms" en Ammon, V.; Dittmar, N. y Mattheier, K.J. (eds.) *Sociolinguistics. An international handbook of the science of language and society II*. Berlín-Nueva York, Walter de Gruyter, pp. 1196-1205.
- Leech, G.N. (1983): *Principles of pragmatics*. Londres, Longman.
- Noblia, M.V. (2001): "Más allá de la Netiquette. La negociación de la cortesía y del español en las chats" en *Oralia* N^o 4, pp.149-176.
- Searle, J. (1969): *Speech acts: an essay in the philosophy of language*. Cambridge, CUP.
- Watts, J. (1992): "Introduction" en Watts, R.J.; Ide, S. y Echlich, K. *Politeness in language. Studies in its history, theory and practice*. Berlín-Nueva York, Mouton de Gruyter.